

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2016



ESET Latinoamérica





Coraje

Siempre vamos por más



Integridad

Equidad y honestidad en todo lo que hacemos



Confiability

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

G4-1



Desde la creación de ESET Latinoamérica, enfocamos nuestra gestión en la región basándonos en nuestros valores corporativos. La Responsabilidad Social siempre fue uno de estos valores, y año a año tratamos de enfocar nuestro negocio desde ese lugar. Durante 2016, comenzamos a trabajar con más

énfasis en la **transición de la Responsabilidad Social Empresarial al desarrollo de una Gestión Sustentable**, enmarcando las acciones Socialmente Responsables en la Gestión de Sustentabilidad y respondiendo, de esta forma, al equilibrio necesario que creemos debe haber entre los aspectos económico, social y ambiental.

En este contexto, continuamos con el desarrollo de nuestro negocio de manera sustentable y responsable, midiendo, en la planificación de nuestras acciones, los impactos de estas desde todos los aspectos necesarios, y **poniendo especial foco en el compromiso con la educación en seguridad de la información**. Siguiendo esta línea, potenciamos iniciativas como: la Gira Antivirus, la ACADEMIA ESET, We Live Security, el ESET Security Day, el Premio Universitario y México Ciberseguro, y la participación activa en Argentina Cibersegura. También relanzamos el Blog de Laboratorio en portugués, con el objetivo de hacer llegar más información a la comunidad brasilera.

Durante este año, continuamos profundizando nuestra estrategia en los cuatro ejes que posee nuestro plan de sustentabilidad: **Colaboradores,**



Incrementamos la inversión en un 56% en lo que refiere a nuestra gestión basada en los cuatro ejes estratégicos: Colaboradores, Ambiente, Comunidad y Cadena de Valor.

Ambiente, Comunidad y Cadena de Valor, incrementando en un 56% la inversión realizada.

También ampliamos nuestras oficinas en México, inauguramos nuevas oficinas en Brasil y alcanzamos un **nivel de ventas de 34 millones de dólares en América Latina**. Esto refleja el arduo trabajo que venimos llevando adelante, especialmente este último tiempo, en el que la región atravesó un año complicado.

En este Reporte de Sustentabilidad encontrarán el estado de nuestra gestión de 2016, el cual nos permitirá establecer los puntos de mejora para 2017. Como siempre, ¡vamos por más!

Compartimos con ustedes todo el camino realizado durante 2016.

Federico Pérez Acquisto

Lic. Federico Pérez Acquisto
Gerente General de ESET Latinoamérica

¡Bienvenidos!



Con mucho orgullo y placer les presentamos el quinto Reporte de Sustentabilidad de ESET Latinoamérica, que realizamos siguiendo los **lineamientos internacionales del Global Reporting Initiative - Guía G4, opción de conformidad exhaustiva, y a los 10 principios del**

Pacto Global de Naciones Unidas. Poder realizar el reporte bajo estos lineamientos nos pone muy contentos, porque, por un lado, nos permite transmitir lo que somos y todo lo que hacemos, y, por otro lado, porque **somos la única empresa en la industria que asume este compromiso a nivel regional**.

Durante 2016, continuamos desarrollando y fortaleciendo nuestra gestión en sustentabilidad, trabajando de forma constante desde el área de Recursos Humanos y Sustentabilidad, junto con nuestro Comité de Responsabilidad Social.

Este año se caracterizó por el fortalecimiento interno del Comité de RSE y los proyectos que de él surgieron, los cuales involucran a todas las áreas y a todos los colaboradores de la Compañía, **posicionándolos como buenas prácticas a sostener en forma permanente**. A su vez, fortalecimos nuestra **Cadena de Valor** en lo que a sustentabilidad respecta, llevando a nuestros Distribuidores a una **transición en sus acciones y actividades de RSE al desarrollo de una Gestión Sustentable**.

A su vez, focalizamos en instaurar las acciones de voluntariado como una **práctica continua con**



Este año se caracterizó por el fortalecimiento interno del Comité de RSE y los proyectos que de él surgieron.

un vínculo a largo plazo, donde los colaboradores fueron los protagonistas de estas iniciativas, tanto en los voluntariados orientados a la comunidad como en actividades internas orientadas al cuidado del ambiente, entre otras. Por último, continuamos **impulsando las iniciativas de educación en la seguridad de la información**.

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 en los distintos ejes que posee nuestro plan: **el desarrollo de la comunidad, el cuidado del ambiente, el crecimiento de la cadena de valor y el bienestar de nuestros colaboradores**.

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

Carolina Kaplan

Lic. Carolina Kaplan
Responsable de Sustentabilidad





¿Hacia dónde va nuestro plan de sustentabilidad?



Gestionamos nuestro negocio
de forma sustentable.

¿Hacia dónde va nuestro plan de sustentabilidad?

G4-2 G4-DMA

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



Desarrollo y educación de la comunidad



Cuidado del ambiente



Bienestar y gestión del talento de los colaboradores



Enriquecimiento de la cadena de valor

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

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



Eje estratégico	Corto plazo (2017)	Mediano plazo (2018)	Largo plazo (2019 en adelante)
Comunidad	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 del empleo joven 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 jóvenes 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 jóvenes en situación de vulnerabilidad y de personas con diferentes discapacidades.
Dimensión Ambiental	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.		
Colaboradores	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.	
Cadena de valor	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 todo Latinoamérica a la gestión de sustentabilidad.	Capacitación y alineación de Partners en todo Latinoamérica.	Gestión coordinada de cadena de distribución en Latinoamérica.

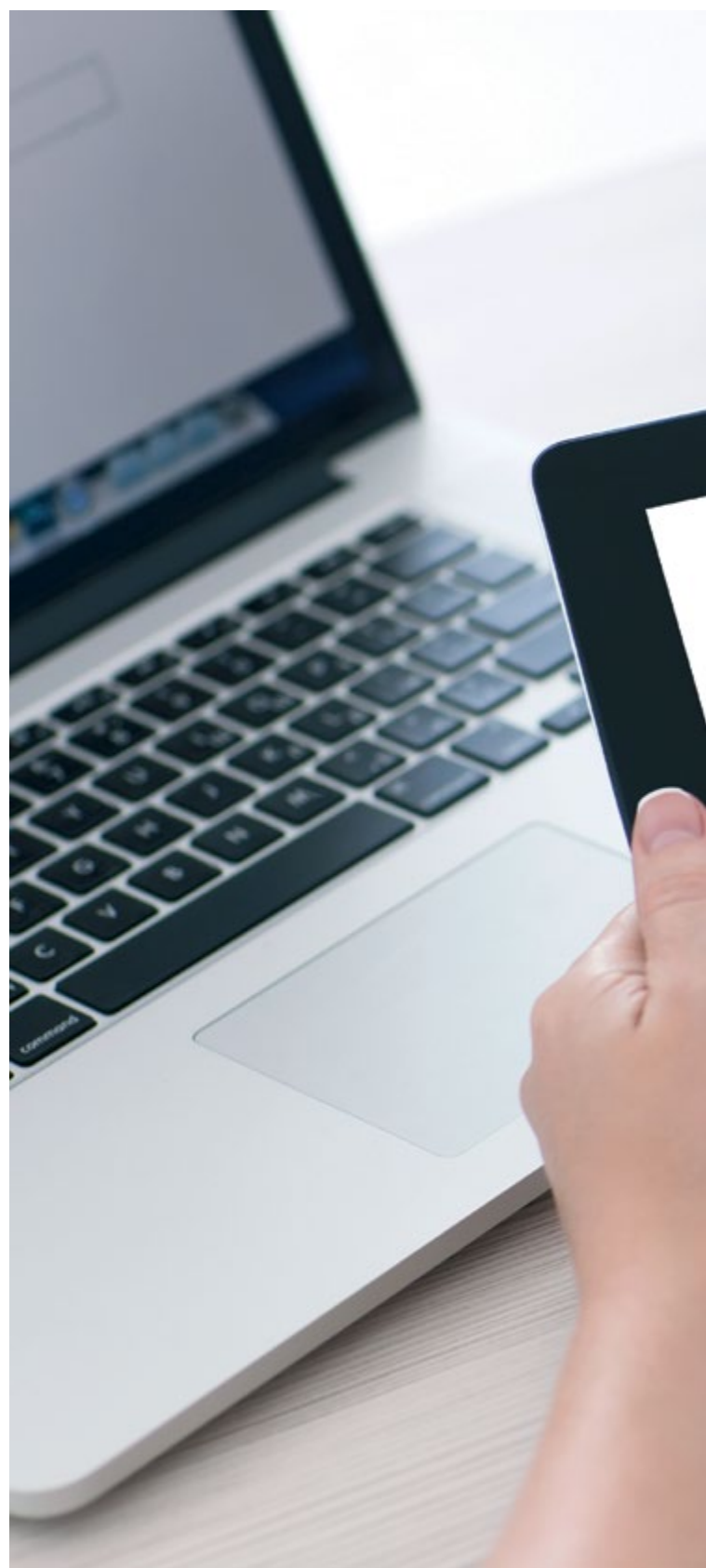
Como parte de nuestra estrategia, tanto a corto como a largo plazo, nos parece importante alinear-nos (a nivel global) en todo a lo que gestión en sustentabilidad respecta. Por esta razón es que desde hace tres años venimos trabajando con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), incorporando las etiquetas correspondientes a cada uno de los asuntos que reportamos en este documento y que encontrarán debajo de cada título.

Por otra parte, durante 2016 nos sumamos a la agenda internacional 2030, comprometiéndonos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, que propuso la ONU en 2015, y que conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo entre organismos internacionales, gobiernos y el sector privado. Estos objetivos proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción, y son una agenda inclusiva que abordan las causas fundamentales de la pobreza y nos unen para lograr un cambio positivo en beneficio de las personas y del planeta. A lo largo del reporte, podrán encontrar los íconos que indican, en cada uno de los temas desarrollados, cuál de estos objetivos trabajamos específicamente en ese asunto.

También, podrán encontrar los indicadores GRI-G4 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 guías y que nosotros incorporamos en nuestra gestión, así como también los ODS que abarca ese tema.



Durante 2016 nos sumamos a la agenda internacional 2030, comprometiéndonos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





Índice

14

Esto es lo que somos



52

Nuestros públicos de interés,
temas materiales y compromisos



62

Temas materiales de la gestión de
sustentabilidad de ESET Latinoamérica



74

Colaboradores



90

Comunidad



Esperamos que disfruten este recorrido.



108

Dimensión Ambiental



114

Cadena de Valor



138


La elaboración del Reporte de Sustentabilidad



142

Indice de contenidos GRI G4
Opción de conformidad exhaustiva





Esto es lo que
somos....

#SomosESET



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

Richard Marko, CEO de ESET Global.

Esto es lo que somos...

G4-5 G4-6

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.

ESET Noram
(Estados Unidos)

Canadá

ESET
Latinoamérica
(Argentina)

Brasil
México



ESET Emea
(Eslovaquia)

Alemania
Reino Unido

ESET Apac
(Singapur)

Australia



**Centro de Investigación
y Desarrollo**

ESET en Latinoamérica

G4-6



¿Dónde estamos?

G4-3 G4-5 G4-7 G4-8 G4-13

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

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.

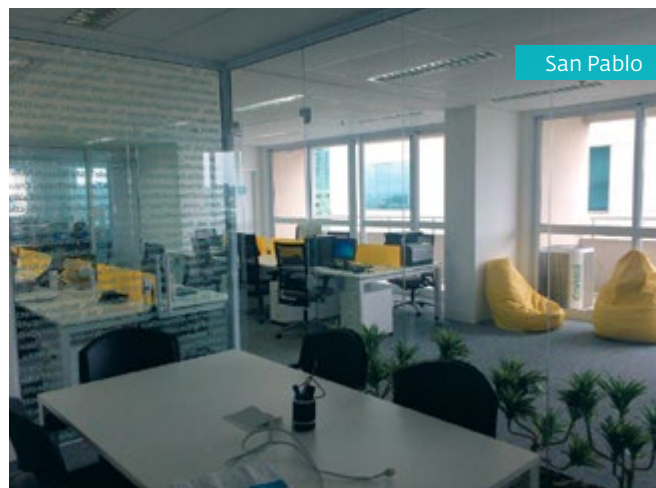
Durante 2016, debido al crecimiento de nuestra plantilla, en Brasil, las oficinas de San Pablo se trasladaron a un lugar más confortable, contando con un lugar más adecuado y espacioso; y en México ampliamos las oficinas.



Actualmente, ESET Latinoamérica tiene presencia en 18 países de la región, con 7 Distribuidores Exclusivos y más de 4.000 Canales de Venta.



Ciudad de México



San Pablo



Buenos Aires

¹- ESET Latinoamérica es una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Fue inscrita en la Inspección General de Justicia de la República Argentina bajo el número 10.478, del libro 132 del tomo de S.R.L.



Misión

G4-56

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

Visión

G4-56

Permitir que todos puedan disfrutar de su máximo potencial y de la tecnología en un mundo digital seguro. Nos proponemos ser una fuente de referencia ineludible en capacitación e información sobre seguridad de la información para la comunidad, y ser una empresa socialmente responsable en sus cuatro ejes estratégicos: comunidad, ambiente, colaboradores y cadena de valor.

Valores

G4-56

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



Coraje

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



Integridad

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



Confiability

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



Pasión

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



Responsabilidad Social

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



Trabajo en Equipo

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

Capacitación de valores

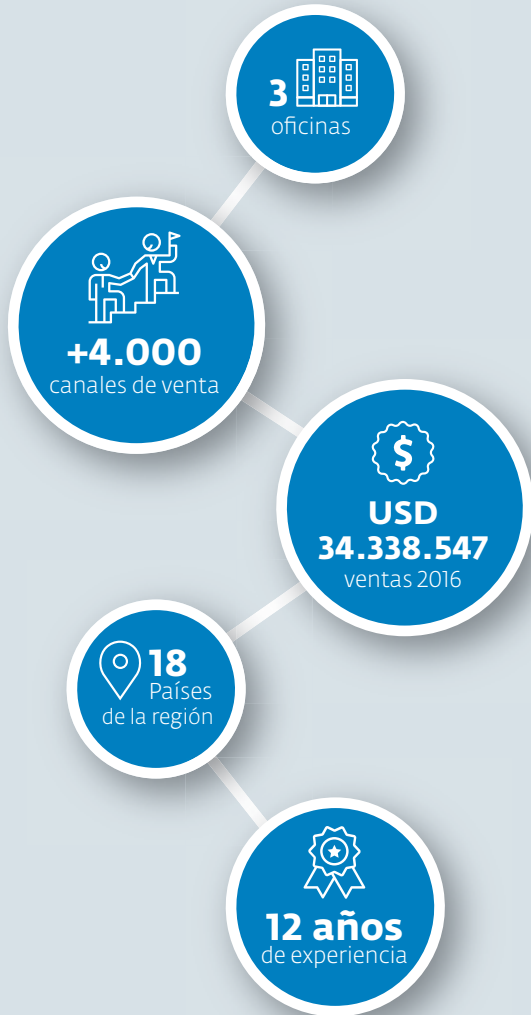
Con el objetivo de reforzar nuestros valores como Compañía, en octubre realizamos una capacitación sobre los valores institucionales en nuestras oficinas de Bs. As., San Pablo y México. Se realizaron dos encuentros, en los que se dividió a los colaboradores en diferentes grupos y se les propusieron actividades con una dinámica innovadora, para poder aplicarlos al trabajo diario y, a su vez, generando una actividad de integración grupal. El objetivo es que los mismos colaboradores puedan poner en práctica las iniciativas propuestas en las capacitaciones y así poder llevarlas a cabo. A su vez, en adelante, octubre será el mes de los valores, con el propósito de que, durante ese mes, los colaboradores hagan diferentes actividades impulsadas desde el área de Recursos Humanos, relacionadas a los valores institucionales.



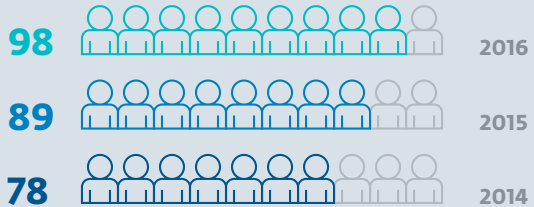
Esto es lo que somos

ESET Latinoamérica en números

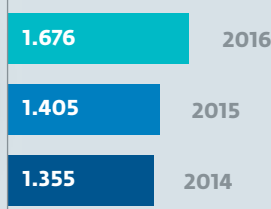
G4-9



Número de Empleados



Número de Operaciones



Ventas Netas

(en dólares estadounidenses)



Desempeño económico de la Compañía

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

TEMA MATERIAL 6

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 2016. 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.

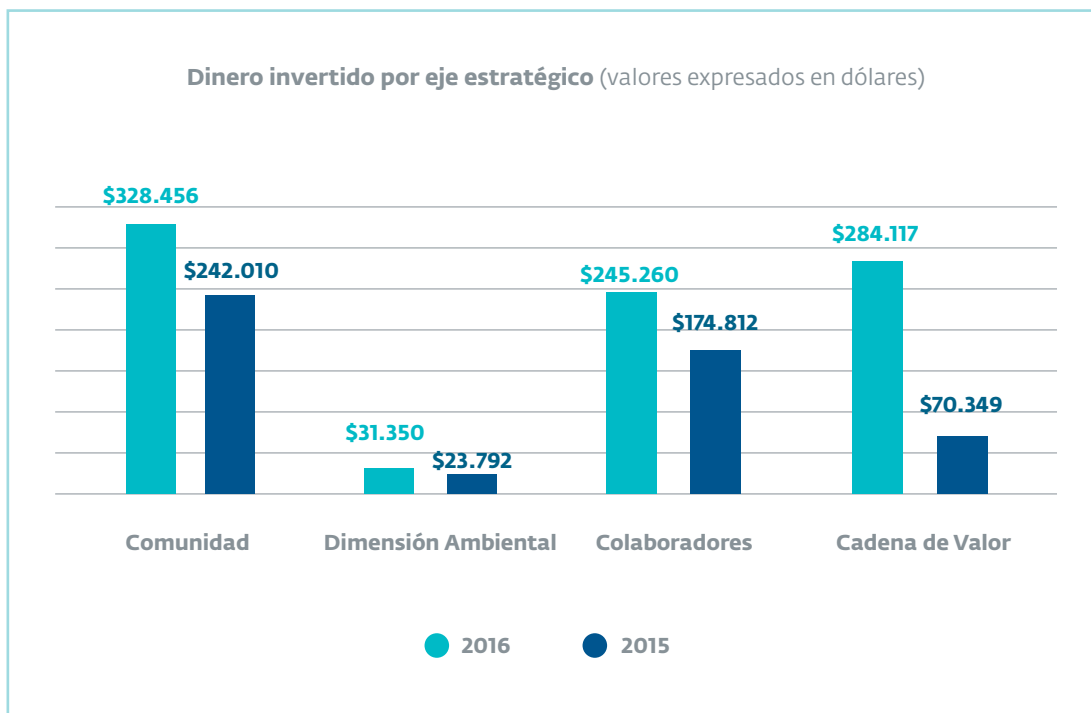
No se registraron consecuencias del cambio climático en las actividades de la organización en el período del reporte. No se han recibido ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno en el período informado.

Valor económico directo generado y distribuido
(expresado en dólares estadounidenses)

	Grupo de Interés	2016	2015	2014
Valor Económico Generado				
Ventas de ESET en América Latina	Clientes	34.338.547	33.786.173	33.684.627
Total valor económico generado -A		34.404.439	33.821.334	33.749.338
Valor Económico Distribuido				
Gastos operativos y pagos a proveedores	Proveedores	2.847.923	2.723.117	3.476.663
Salarios y beneficios sociales para los colaboradores	Empleados	3.405.158	2.791.844	2.335.868
Pagos a proveedores de capital	Accionistas y Bancos	78.954	4.285	
Pagos al Gobierno	Gobierno	2.078.819	2.067.437	2.061.683
Donaciones voluntarias	Comunidad	322.838	64.850	155
Total valor económico distribuido - B		8.771.682	7.651.533	7.874.369
Total valor económico retenido (A-B)		25.632.757	26.169.800	25.874.969

Inversión en nuestros ejes estratégicos

G4-EN31



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 Distribuidores reciben

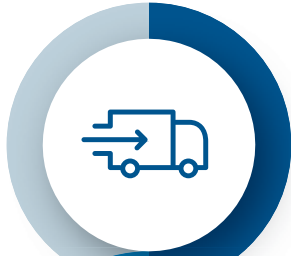
un margen por las ventas realizadas desde sus países. Otros países, entre los que se encuentran Ecuador, Panamá, Brasil y la mayor parte de los países de Centroamérica, decidieron manejar de forma independiente su canal de e-commerce.

Durante 2016, se trabajó en la optimización de la tienda en línea, actualizando su diseño, 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

G4-DMA G4-12



Proveedores

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



Headquarters

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



ESET Latinoamérica

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



Distribuidores Exclusivos

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



Canales de Venta

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



Cliente

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

¿Quiénes nos eligen?

G4-8

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

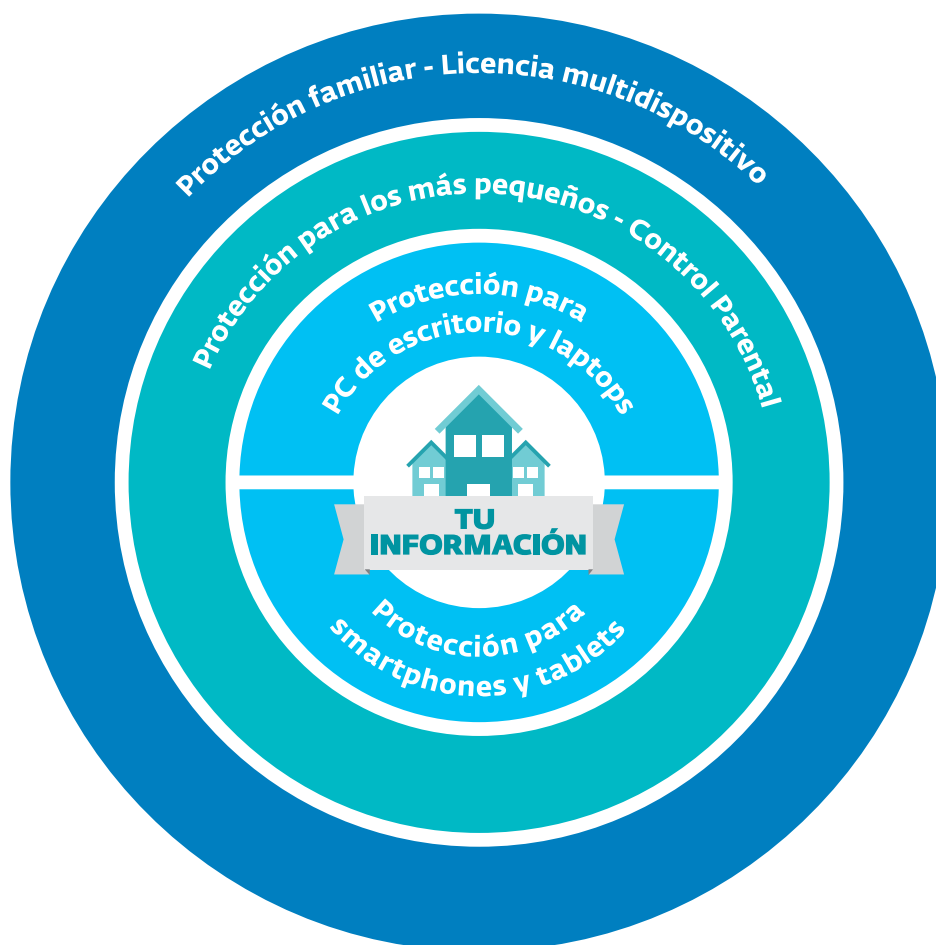
Incluyen pequeñas y medianas empresas, y grandes corporaciones interesadas en proteger su red corporativa, buscan capacitarse o contratar servicios integrales de seguridad de la información.

Así protegemos a nuestros clientes

G4-DMA

G4-4

TEMA MATERIAL 17



Así protegemos tu información

Protección para PC de escritorio y laptops.



NOD32 ANTIVIRUS

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

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



INTERNET SECURITY

La solución de ESET para los usuarios de Internet 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: firewall personal, protección de red doméstica, protección de cámara web, control avanzado de dispositivos removibles, correo electrónico limpio y seguro, control de redes sociales y modo juego.



Millones de empresas y personas confían en nuestros productos y servicios.



SMART
SECURITY
PREMIUM

Es la solución unificada de ESET, la cual agrega, a la protección y detección proactiva de ESET NOD32 Antivirus, las funcionalidades de Antispam y Firewall Personal. 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: firewall personal, control parental, control de redes sociales, antispam, anti-phishing, protección contra botnets y vulnerabilidades, y control avanzado de dispositivos removibles, protección antirrobo, password manager, cifrado de archivos, carpetas y discos extraíbles.



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, antispymware, anti-phishing, control de medios removibles, exploración de correo electrónico e Internet.

Así protegemos tu información

Protección para PC de escritorio y laptops.



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

Protección para smartphones y tablets



MOBILE SECURITY PARA ANDROID

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

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



Nuestros productos son fáciles de usar.

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

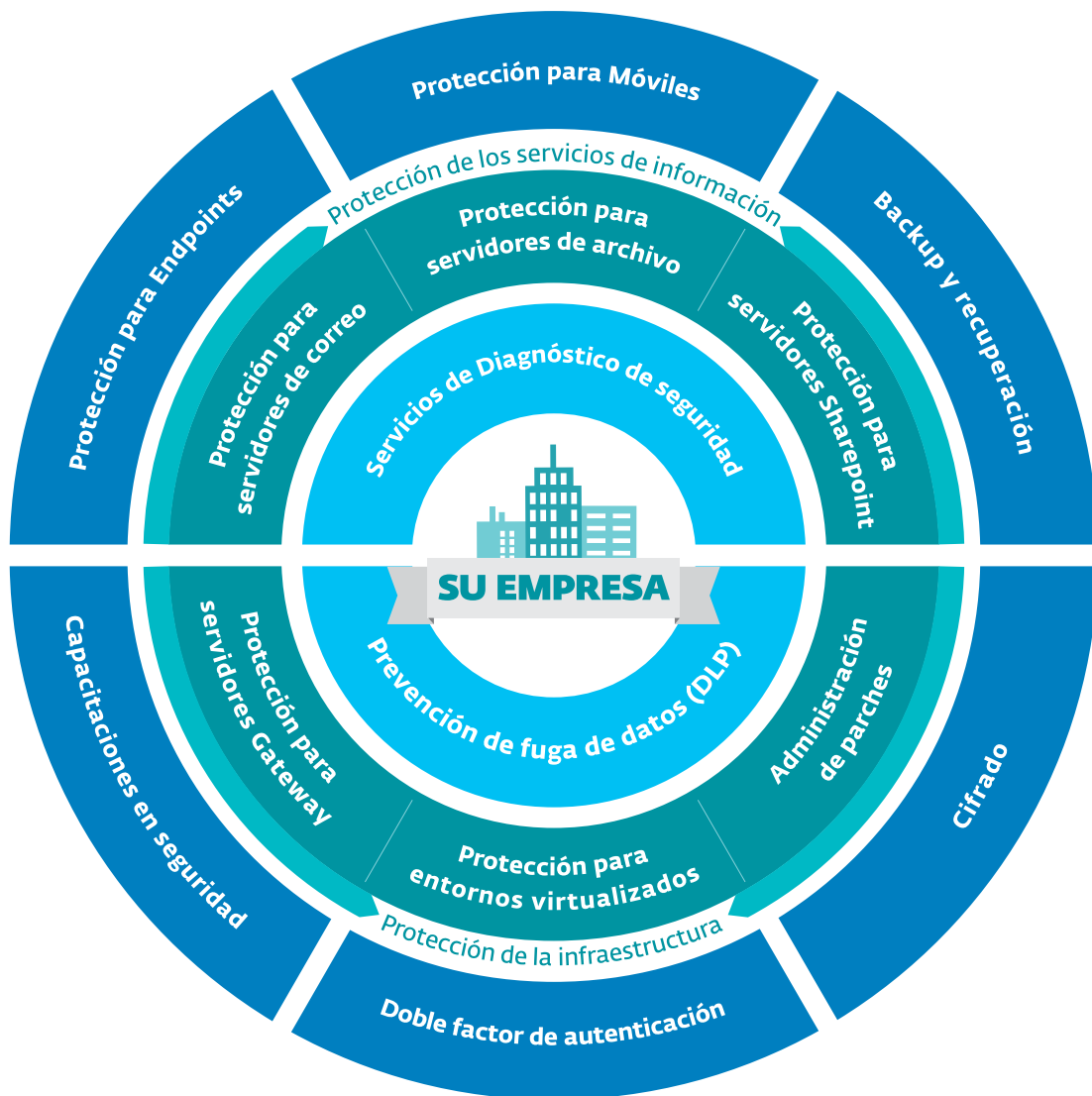


MULTI-DEVICE SECURITY

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 las empresas



Protección del usuario



Protección de la infraestructura y servicios de la información



Acompañamiento en la visión de la seguridad



Contamos con soporte local en tu idioma.

Protección del usuario

► Protección para Endpoints



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 sus equipos la protección que requieren, sin interrupciones innecesarias para el usuario final.

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



ENDPOINT SECURITY

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

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

Así protegemos las empresas

Protección del usuario

► Protección para Móviles



ENDPOINT SECURITY

PARA ANDROID

Es una 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 exploración bajo demanda.

► Doble factor de autenticación



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.



Tenemos una tecnología multipremiada.

► Cifrado

DESLOCK
ENCRYPTION BY


La información es uno de los recursos más importantes de una empresa, y su adecuado manejo puede apuntar directamente sobre la confianza y el prestigio del negocio. Sumado esto al aumento de las amenazas que apuntan al robo y al extravío de datos, han llevado a las empresas a buscar medios alternativos de protección.

La encriptación —o cifrado de datos— surge como una capa de seguridad adicional, que permite proteger tanto la información de una organización como sus comunicaciones.

► Capacitaciones en seguridad

ACADEMIA ESET
CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA.

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

Cursos disponibles: Análisis de malware, jornada de awareness, gestión de la seguridad corporativa, gestión de costos en seguridad de la información, respuesta a incidentes, entre otros.

Así protegemos las empresas

Protección de la infraestructura

► Protección para servidores Gateway



GATEWAY SECURITY

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

► Protección para entornos virtualizados



VIRTUALIZATION SECURITY

Contar con el multipremiado motor anti-virus en un entorno virtual y que no consume 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.



Más de 27 años en investigación y desarrollo.

► Administración de parches



FLEXERA
SOFTWARE



eset TECHNOLOGY ALLIANCE

El CSI (Corporate Software Inspector) es la solución para las empresas a las cuales les preocupa contar con sus aplicaciones y sistemas actualizados con los últimos parches de seguridad. La consola web de Flexera permite contar con las últimas actualizaciones de todo el entorno corporativo y con una fácil implementación, evitando cualquier riesgo o vulnerabilidad.

Protección de los servicios de información

► 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.

Así protegemos las empresas

Protección de los servicios de información

► Protección para servidores de archivo



**FILE
SECURITY**

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

► Protección para servidores Sharepoint



SECURITY
PARA MICROSOFT
SHAREPOINT SERVER

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

Acompañamiento en la visión de la seguridad

▶ Prevención de fuga de datos (DLP)



 TECHNOLOGY ALLIANCE

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

▶ Servicios de Diagnóstico de seguridad



INTELLIGENCE
LABS

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

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

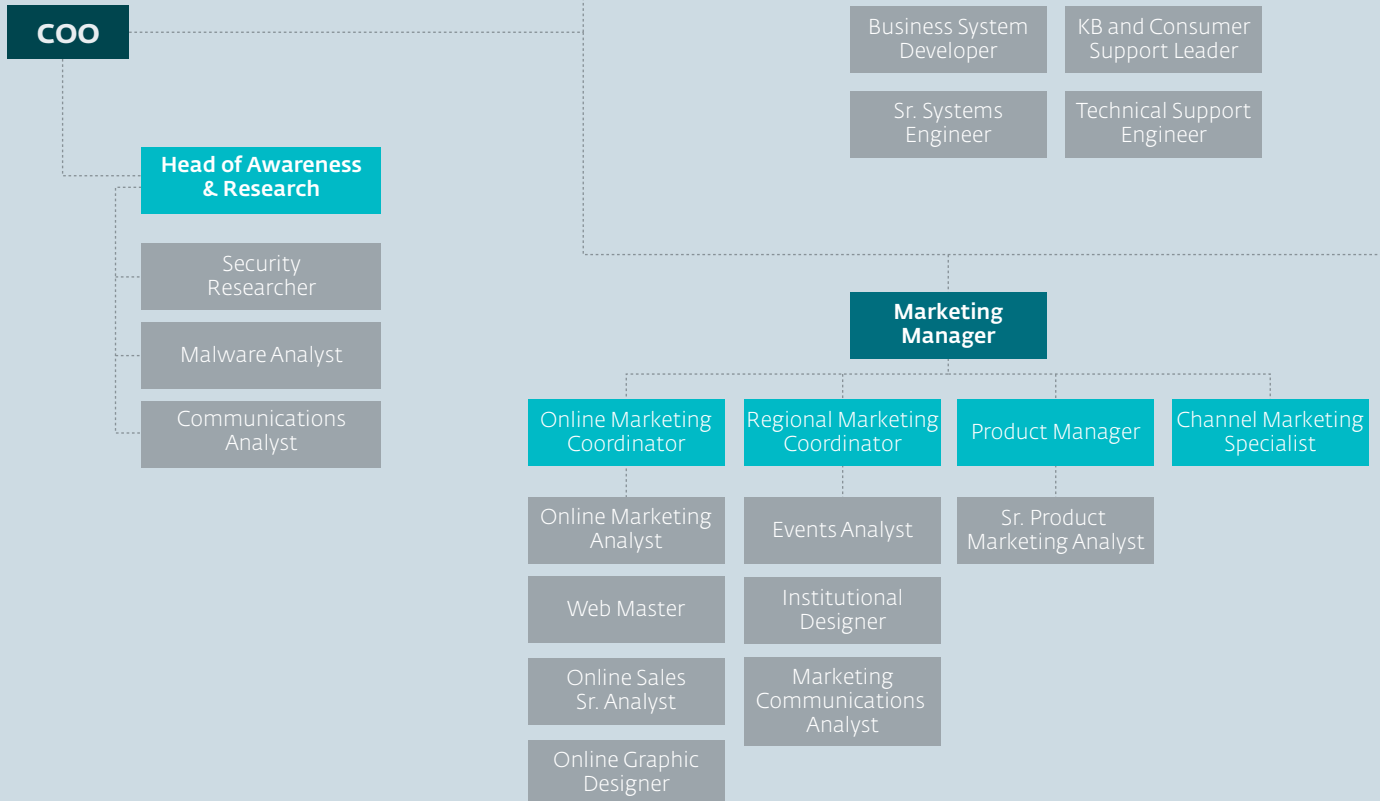


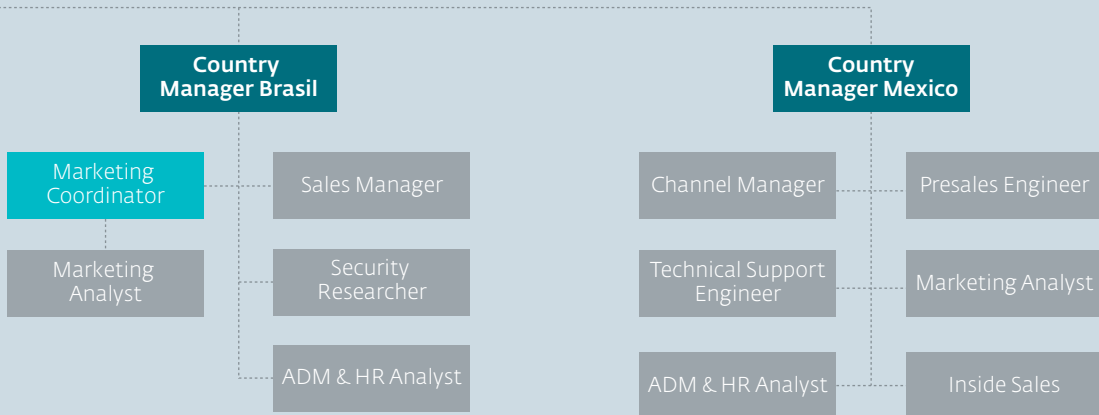
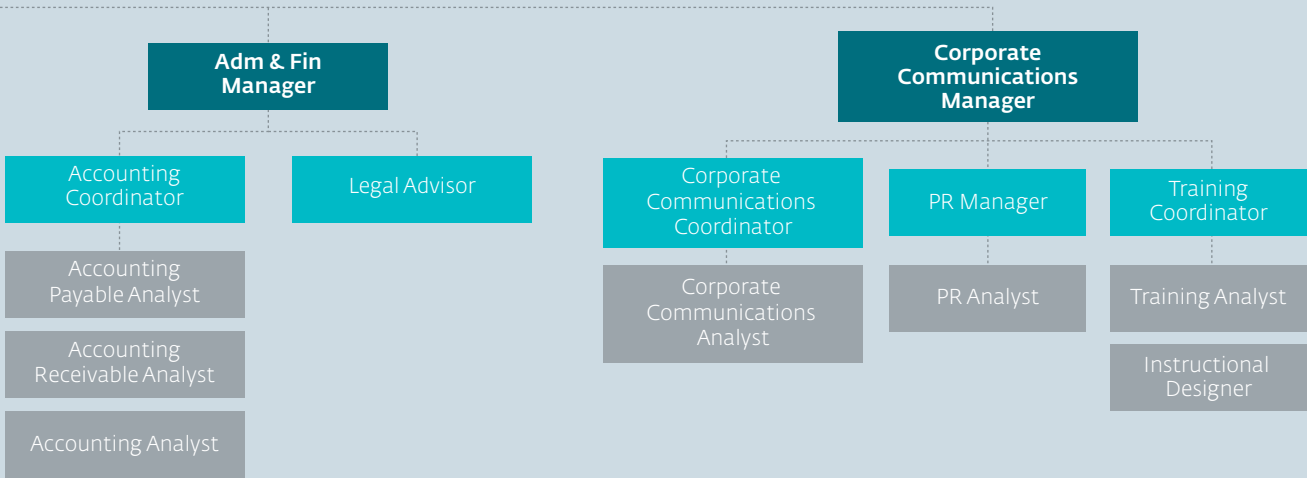
Estructura de Gobierno

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

En ESET el órgano superior de gobierno está representado por el Gerente General, quien cumple funciones ejecutivas dentro de la organización. El equipo de gerentes es su reporte directo y 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 participando de un proceso de búsqueda de personal interno y externo, publicando los requisitos para el puesto en cada caso. También se realiza la evaluación cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de los objetivos, a cargo de los Directores Generales en nuestros Headquarters.





Funciones y características del órgano superior de gobierno

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

-  Liderar al equipo de Gerentes de ESET Latinoamérica, fijando objetivos de gestión y estilo de liderazgo.
-  Definir objetivos anuales de negocios, en conjunto con los managers, para cada área de trabajo.
-  Supervisar los objetivos de área, de acuerdo con los objetivos del negocio.
-  Supervisar el proceso de evaluación de desempeño de la Compañía, a fin de unificar criterios de evaluación.
-  Acompañar las acciones de incrementos salariales de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño.
-  Definir el presupuesto de gastos (costos operativos y proyectos) de ESET Latinoamérica.
-  Acompañar las acciones de Sustentabilidad definidas, asegurando una gestión sustentable del negocio.
-  Supervisar y asegurar el reporte de sustentabilidad anual de acuerdo con las normas GRI.
-  Planificar, desarrollar e implementar estrategias tendientes a asegurar que los recursos financieros sean suficientes y que estén disponibles para alcanzar los objetivos del negocio.



Identificar oportunidades de negocio y de asociación con distribuidores a lo largo de la región.



Gestionar la creación, el mantenimiento y la aprobación de los procedimientos, las políticas y las prácticas corporativas de la región a cargo.



Actuar como responsable en el Estatuto de la Sociedad y apoderado.



Promover acciones de prensa, impulsando la generación de contenidos en medios masivos, conferencias, publicaciones y la exposición de especialistas de la Compañía en estos.

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

Semanalmente, el cuerpo de gerentes de la Compañía y el Gerente General realizan una reunión en donde desarrollan, aprueban y actualizan los valores, declaraciones de misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización, además de 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 Gerente General tiene un salario mensual determinado al momento de su contratación, sujeto a incrementos periódicos alineados con los in-

crementos 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	212%	100%
Argentina	370%	100%
Brasil	552%	4%



Código de Ética

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

TEMA MATERIAL **7**

↳ 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

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

El Código de Ética contiene principios y normas relacionadas 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 Compañía está basado en lo que decidimos, hacemos y decimos, desde ESET Latinoamérica 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 al este luego de su lectura. En 2016 se iniciaron capacitaciones obligatorias en Derechos Humanos para todos los colaboradores. En cuanto a cuestiones de lucha contra la corrupción, el Código de Ética cuenta con el formulario para denunciar cualquier situación de corrupción. Además, todos los meses se realizan cierres en los que se revisan números, documentos, saldos de cuentas contables, etc.

Se realizan auditorías anuales para la generación de los estados contables y para reportar a la casa matriz. En dicha auditoría, ejecutada por un auditor externo, se realizan muchos procesos de revisión que abarcan arquezos de dinero, saldos contables, revisión del pago a los proveedores, sueldos, activos, facturas, comprobantes y muchas otras acciones. Por último, se cuenta con políticas de seguridad de la información para promover su manejo responsable. Durante el período, no se han registrado casos de corrupción, ni procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del código

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

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

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

➤ 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 Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.



Mantener un registro actualizado del proceso (consultas, denuncias, tramitaciones y comunicaciones a interesados).



Mantener informados a los demandantes del estado y solución de las consultas o denuncias formuladas, cuando así lo requieran.



Elaborar un informe final de revisión de la denuncia y proponer acciones de mejora del proceso.



Mantener en todo momento la confidencialidad del denunciante.



Desarrollar sus funciones bajo los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

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

Mecanismo de respuesta, resolución de la denuncia y cumplimiento normativo

G4-DMA G4-EN29 G4-SO8 G4-PR7 G4-PR2
G4-PR9

TEMA MATERIAL 15 Y 20

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

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

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.



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

Comité de Responsabilidad Social

G4-38

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

El Comité está compuesto por seis colaboradores, que se postularon voluntariamente para colaborar en la toma de decisiones, planificación y evaluación del plan de Responsabilidad Social de la empresa.

Este reporta de manera directa al área de Sustentabilidad, encargada del desarrollo del plan de Responsabilidad Social, y, para las decisiones de relevancia, tiene contacto directo con el Gerente General de ESET Latinoamérica.

El Comité es renovado todos los años en agosto y las personas pueden participar hasta dos años consecutivos.



Generando lazos

G4-15 G4-16

TEMA MATERIAL 16



Pacto Global de Naciones Unidas

ESET Latinoamérica 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



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



Global Reporting Initiative (GRI)

Somos miembros de la Comunidad GOLD del Global Reporting Initiative. 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



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



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



UTN

Durante 2016 hemos firmado 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 también la generación de nuevos espacios de perfeccionamiento y capacitación en el ámbito de la Seguridad Informática, con los alumnos y egresados de la UTN. 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 2016, hemos realizado distintas actividades en conjunto: jornadas de voluntariado corporativo en el Centro Barrial de la Infancia (CBI) La Loma, participación en Expo Empleo 2016 y charlas de concientización gratuitas en colegios del Municipio. En este aspecto, contribuimos en distintos proyectos sociales que posee la Municipalidad.

Reconocimientos

G4-PR1

Durante 2016, numerosas organizaciones reconocieron (a nivel mundial) la calidad de nuestras soluciones, la satisfacción y seguridad de nuestros clientes y el crecimiento de nuestra Compañía.



Virus Bulletin

ESET es la primera empresa en alcanzar la cifra de 100 premios VB100 ganados. Nuestra empresa participa en estos premios, organizados por Virus Bulletin, desde mayo de 1998 y es el líder absoluto de estos galardones.

Gartner

Gartner

Reconoció a ESET como "Visionario" dentro de su famoso Cuadrante Mágico para Protección de Endpoints, sobre la base de su constante innovación y trabajo para brindar protección temprana a los usuarios.





NIKKEI.

Nikkei

ESET ha sido elegido, por 3^{er} año consecutivo, en la encuesta Nikkei de Japón, que mide la satisfacción de los usuarios.



**Computer
Bild**

Computer Bild

ESET Smart Security 9 logró el mejor puntaje en las pruebas de Computer Bild, la publicación de tecnología más importante de Europa, y fue elegido por sus lectores como el mejor producto de seguridad para el hogar.



Atención al cliente

G4-DMA G4-PR5

TEMA MATERIAL 10

Modalidad de atención al cliente en ESET

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

Seguimos con nuestro trabajo desde nuestro **Centro Regional de soporte hogareño exclusivo para Latinoamérica, con atención telefónica en español** para usuarios de Argentina, Chile y México, y atención vía correo electrónico y chat en línea para el resto de los países de la región, en donde se dispone de un equipo de operadores preparados para atender cada solicitud tanto técnica o comercial.

El horario de atención está definido tomando en cuenta toda la franja horaria correspondiente a la región, por lo que contamos con un horario extendido que comprende desde las 09:00 horas a las 21:00 horas (GMT - 3:00, Buenos Aires).



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.



Soporte para el sector corporativo a través de nuestra Red de Distribuidores Exclusivos y Partners brinda el servicio de soporte de primer nivel.

Para el **sector corporativo, nuestra Red de Distribuidores Exclusivos y Partners brinda el servicio de soporte de primer nivel**, a fin de que cada cliente pueda contar con asistencia técnica local y mantenga una relación lo más cercana posible con la marca. En aquellos casos en donde la complejidad de la consulta lo amerite, el canal de distribución mantiene líneas de comunicación exclusivas (correo electrónico, chat en línea) con el equipo de ingenieros de soporte técnico de nuestra sede central, encargados de analizar cada caso, y de brindar una respuesta efectiva y oportuna.

Adicionalmente, para casos de alto impacto o necesidad, ofrecemos la posibilidad de sesiones de soporte remoto en donde un especialista de nuestras soluciones pueda —de manera directa— interactuar con el entorno problemático y proporcionar una solución.

En 2016 también abrimos una nueva opción de comunicación con nuestros clientes finales corporativos, poniendo a disposición líneas de atención telefónica para clientes de Argentina, Chile y México, esperando, para 2017, ampliar la cobertura al resto de Latinoamérica.

Focos trabajados en 2016

Continuamos con un enfoque integral del área, en donde, además de nuestras labores de atención, somos referentes técnicos dentro de ESET Latinoamérica.

Adicionalmente, continuamos con la generación de contenido que brinda valor agregado a Distribuidores, Partners y Clientes en forma de: clases de capacitación virtuales, jornadas técnicas con Partners, jornadas técnicas con clientes, visitas a clientes, guías rápidas de producto, desarrollo de contenidos técnicos propios para la región y sugerencias de buenas prácticas.

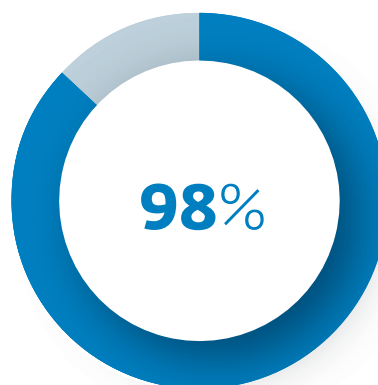
Finalmente, sigue siendo de vital importancia contar con colaboradores capacitados para brindar una óptima atención. Por eso, dentro del equipo se fomenta el desarrollo profesional de cada integrante.

Resultados generales de atención al cliente 2016

Para el sector corporativo, tuvimos **2.250 consultas** y el tiempo promedio de vida total de cada ticket 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 **98% consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria**.

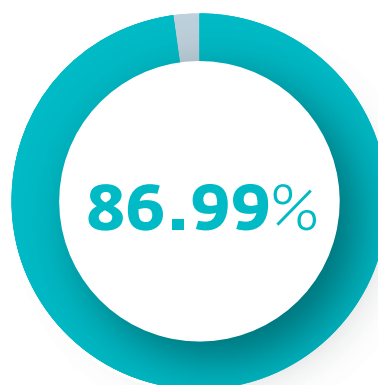
Nuestro Centro Regional de Soporte Hogareño recibió y atendió un total de **24.558 consultas** por parte de nuestros clientes durante 2016, con un promedio de resolución de incidentes de **8 horas, 25 minutos y 37 segundos hábiles**. El **89,16% de los encuestados se mostró absolutamente satisfecho con el tiempo de respuesta brindado**, y el **86,99% consideró totalmente resuelta la consulta de manera satisfactoria**.

2.250 consultas sector corporativo



Consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria

24.558 consultas sector hogareño



Consideró totalmente resuelta la consulta de manera satisfactoria



ENJOY SAFER TECH

PROTEGEMOS LA INFORMACIÓN DE SU NEGOCIO

CUANDO LA
INFORMACIÓN
DE SU NEGOCIO
ESTÁ PROTEGIDA,
USTED PUEDE
Luchar MÁS





Nuestros públicos de interés, temas materiales y compromisos



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

Nuestros públicos de interés, temas materiales y compromisos

G4-24 G4-25

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

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



Capacidad de influencia de 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

G4-26 G4-37

TEMA MATERIAL 16

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 Headquarters	Colaboradores	Distribuidores y Partners	Proveedores	Competencia	Ambiente
Reuniones		✓	✓	✓	✓	✓		
Presentación de reportes de gestión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Blog corporativo	✓	✓			✓	✓	✓	
Sitio web	✓	✓			✓	✓	✓	
Newsletter	✓	✓			✓			
Carteleras				✓				
Reuniones trimestrales con información institucional				✓				
Correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Teléfono	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Visitas a la oficina		✓	✓		✓	✓		
Visitas del equipo de distintas áreas de la empresa		✓			✓			

Cómo nos comunicamos	Sociedad en general	Clientes	Dueños de la Headquarters	Colaboradores	Distribuidores y Partners	Proveedores	Competencia	Ambiente
Eventos	✓	✓			✓			
Encuestas de satisfacción	✓	✓		✓	✓			
Folletería	✓	✓			✓			
Gacetillas de prensa	✓			✓	✓			
Sistema de gestión ambiental								✓
Reuniones con referentes de las instituciones locales	✓							

Intereses de nuestros públicos

G4-27 G4-50

Intereses de nuestros públicos	Sociedad en general	Clientes	Headquarters	Colaboradores	Distribuidores	Proveedores	Competencia	Ambiente
Bienestar de los colaboradores		✓	✓	✓	✓	✓		
Diversidad e inclusión	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Compromiso con los Derechos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Gestión del talento de los colaboradores		✓	✓	✓	✓	✓		
Salud y seguridad laboral			✓	✓	✓	✓		

Intereses de nuestros públicos	Sociedad en general	Clientes	Headquarters	Colaboradores	Distribuidores	Proveedores	Competencia	Ambiente
Desempeño económico y desarrollo del mercado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ética en los negocios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disfrute de la tecnología de forma segura	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Innovación y tecnología	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Satisfacción al cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Satisfacción de los colaboradores			✓	✓	✓	✓		
Educación de la comunidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Desarrollo de la cadena de distribución		✓	✓	✓	✓	✓		
Enriquecimiento de los proveedores	✓		✓		✓	✓		
Marketing responsable	✓	✓	✓	✓	✓			
Comunicación eficiente con los stakeholders	✓	✓	✓	✓	✓			
Seguridad de la información	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Residuos y reciclado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Energía y gases de efecto invernadero	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Cumplimiento regulatorio y anticorrupción	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Nuestros compromisos

G4- 27



Dueños de la empresa

G4-DMA

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

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



Clientes

G4-DMA

G4-PR3

G4-PR4

En ESET Latinoamérica tenemos diversos tipos de clientes: usuarios hogareños, diversas organizaciones sin fines de lucro, entidades gubernamentales, pequeñas y medianas empresas, y corporaciones. En este último caso, además de acceder a las soluciones y a los servicios de seguridad de ESET, las empresas cuentan con la posibilidad de realizar las capacitaciones que se 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 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 es que, en 2016, no hemos tenido ningún incumplimiento en cuanto a la información y al etiquetado de los productos.



Proveedores

G4-DMA

Los proveedores son parte indispensable de nuestra cadena de valor. En ese sentido, ellos son se-

leccionados 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

G4-12

Nuestros Distribuidores y Partners son un eslabón fundamental en el negocio de la Compañía, orientado (en su mayor parte) al trabajo de ellos en conjunto con la empresa.

Con 7 Distribuidores Exclusivos y más de 4.000 Partners en toda la región, hemos logrado llegar a 20 países de Latinoamérica, ofreciendo tanto nuestros productos como nuestros servicios de seguridad.

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

- ▶ Ofrecer un trato cercano, justo y respetuoso.
- ▶ Escuchar atentamente y responder de forma eficiente a las inquietudes planteadas por estos.
- ▶ Colaborar con el desarrollo del negocio en los países de la región.



- ▶ Brindar beneficios de marketing, entrenamiento, soporte y negocio, con el objetivo de impulsar su desarrollo empresarial a lo largo del tiempo.
- ▶ Estimular la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- ▶ Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- ▶ 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.



Colaboradores

G4-DMA

Actualmente, contamos con 98 colaboradores, con un gran espíritu de trabajo en equipo y que, con vocación, ofrecen continuamente valor agregado a su trabajo cotidiano. Los colaboradores son integrantes esenciales de la Compañía, motivo por el cual generamos un enfoque de gestión de Recursos Humanos basado en el cumplimiento de los derechos laborales, el equilibrio entre la vida personal y laboral, la gestión del talento de cada uno de ellos, y el cuidado de su salud y de su seguridad laboral.

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.



Competencia

G4-DMA G4-SO7

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

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

Durante 2016, no recibimos ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.



Dimensión ambiental

G4-DMA

Cuidamos nuestro impacto ambiental poniendo en marcha diversas iniciativas que promueven la disminución del consumo de recursos y, a su vez, reducen la huella ecológica generada por la actividad de la Compañía.

Nuestra política ambiental abarca aspectos referidos al uso del agua y la energía, la gestión de residuos, la provisión de insumos, y la educación y promoción de liderazgos en materia de cuidado ambiental. Entre los compromisos asumidos, podemos encontrar:

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



Sociedad en general

G4-DMA

Desde nuestros orígenes, una de las principales apuestas es la educación y la concientización de la comunidad en materia de seguridad de la información.

En ese sentido, la educación sigue siendo un pilar fundamental para ESET Latinoamérica y una de

las piezas más importantes dentro de su plan de Sustentabilidad.

En relación con esta iniciativa, continuamente se desarrollan diversas acciones que buscan:

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







Temas materiales de la gestión de sustentabilidad de ESET Latinoamérica



Porque nos importas.

Temas materiales de la gestión de sustentabilidad de ESET Latinoamérica

¿Qué es un tema material?

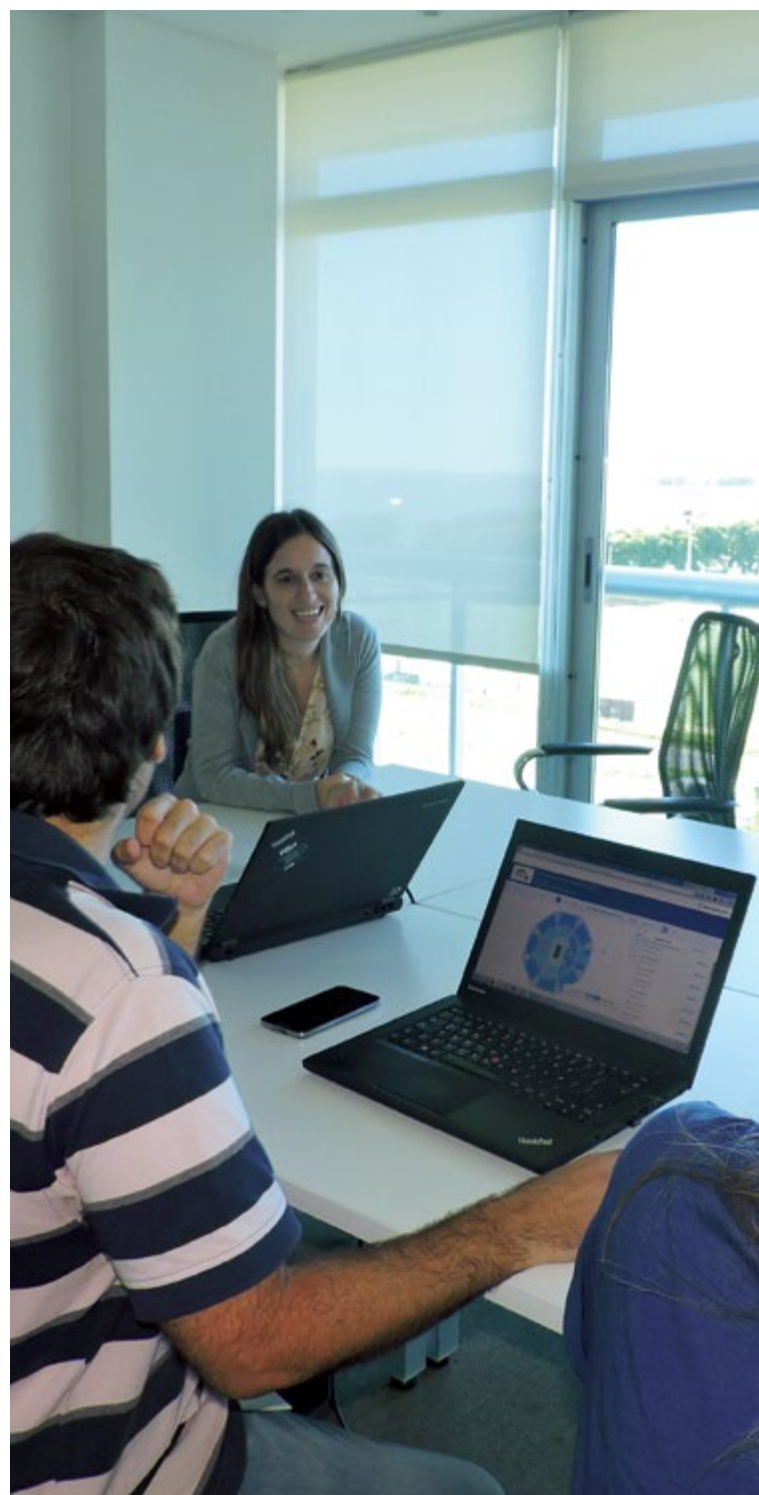
- ✓ Aquellos aspectos importantes para la gestión económica, ambiental y social de la empresa.
- ✓ Aquellos focos en los cuales la empresa invierte sus mayores esfuerzos.
- ✓ Los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales que la empresa genera en los públicos con los cuales se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



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

¿Cómo los definimos?

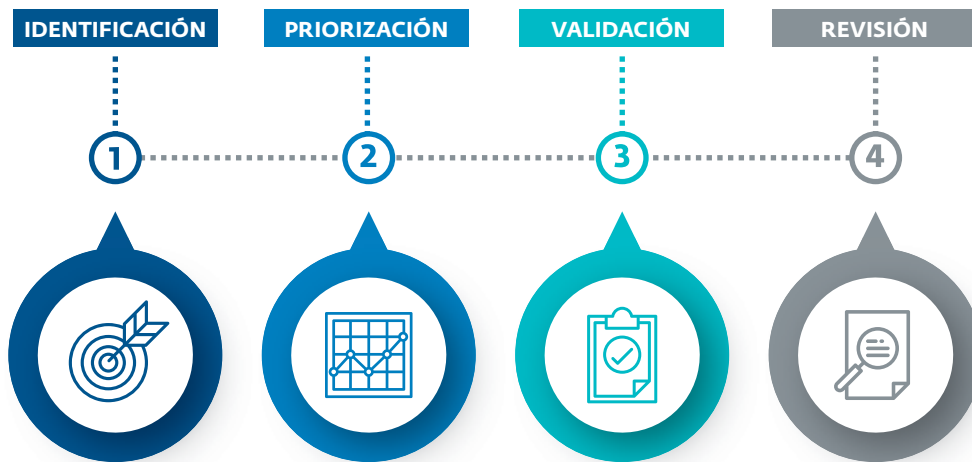
Para identificarlos, llevamos a cabo un proceso que implicó la participación de representantes de la empresa y de nuestros principales públicos. Como resultado de dicha práctica, surgieron los temas que son de mayor importancia para todos, los cuales han sido incluidos en el presente reporte.





Proceso de definición de temas materiales de ESET Latinoamérica y contenidos del reporte

G4-18 G4-37 G4-48



1 Identificación

Por diferentes inputs, identificamos aspectos y temas para la gestión del negocio.

2 Priorización

El área de Sustentabilidad y el cuerpo de gerentes de la Compañía priorizó estos sobre la base del impacto en el negocio, y la relación con los grupos de interés de la empresa. De este análisis definimos 20 aspectos relevantes.

3 Validación

Una vez definidos nuestros asuntos relevantes y nuestras prioridades, por un lado, identificamos con qué indicadores de la guía GRI G4 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), y, por otro lado, buscamos conocer las opiniones de nuestros principales públicos de interés: colaboradores, clientes, cadena de distribución,

proveedores, periodistas especializados y head-quarters. De esta manera, desarrollamos estrategias y prácticas orientadas a las expectativas planteadas por ellos.

4 Revisión

Revisión de ponderaciones. Análisis de asuntos relevantes destacados por nuestros stakeholders. Cotejo de estos frente a objetivos y acciones 2016.



Actualizamos este procedimiento anualmente, de manera de establecer la curva de priorización de temas materiales y de continuar proyectando respuestas hacia las necesidades de nuestros stakeholders.

Temas materiales de ESET Latinoamérica

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

	Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
Temas materiales ESET Latinoamérica 2015	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
	Colaboradores	Interno (Argentina)	Promoción de la diversidad de género y otros en el empleo.	En Latinoamérica se vive una gran exclusión social y laboral. Personas mayores a 50 años, jóvenes con discapacidades y/o de zonas marginales tienen serias dificultades para entrar al mercado laboral. Por ello, para ESET Latinoamérica resulta muy importante el desarrollo de programas que estimulen el ingreso de estas personas.	Colaboradores y Quiénes somos
	Gestión	Interno (Argentina, México y Brasil)	Papel que tiene la empresa en el apoyo y la difusión de los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional.	Garantizarles a nuestros integrantes el cumplimiento de sus Derechos Humanos establecidos internacionalmente.	Quiénes somos y Colaboradores

		Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
Temas materiales ESET Latinoamérica 2015	4. Gestión de talento de colaboradores	Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Planes de capacitación y desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa.	El desarrollo de nuestros colaboradores es un tema que nos ocupa. Por este motivo, en ESET Latinoamérica contamos con un plan de capacitaciones anual, a través del cual nuestros colaboradores pueden acceder a capacitaciones acordes a sus necesidades e intereses. También contamos con gestiones por competencias y planes de carrera que promueven el crecimiento de los colaboradores en la empresa.	Colaboradores
	5. Salud y seguridad laboral	Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Programas para garantizar la seguridad y salud en el lugar de trabajo.	La seguridad y el nivel de confortabilidad de nuestros colaboradores en el lugar de trabajo nos importa. De esta forma, garantizamos cumplir con los planes de seguridad e higiene correspondientes. Además, ofrecemos a nuestros colaboradores coberturas médicas de buen nivel.	Colaboradores
	6. Desempeño económico y desarrollo del mercado	Gestión	Externo	Resultados financieros de la Compañía y nivel de expansión en la industria.	Nuestra Compañía no podría ser sustentable si no 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.	Quiénes somos

	Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
7. Ética en los negocios	Gestión	Externo	Desarrollo de los negocios respetando la Ley y los Derechos Humanos.	En ESET Latinoamérica nos gusta hacer negocios de manera ética, respetando la Ley y los Derechos Humanos en todas las actividades que emprendemos.	Quiénes somos
8. Disfrute de la tecnología de forma segura	Comunidad	Externo	Que los clientes puedan hacer un uso seguro de la tecnología disfrutando de las actividades que con ella realizan.	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
9. Innovación y tecnología	Gestión	Externo	Estar un paso adelante en el ofrecimiento de valor diferencial a los clientes.	Buscamos destacarnos continuamente ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día, para proteger su información personal.	Quiénes somos
10. 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.	Quiénes somos

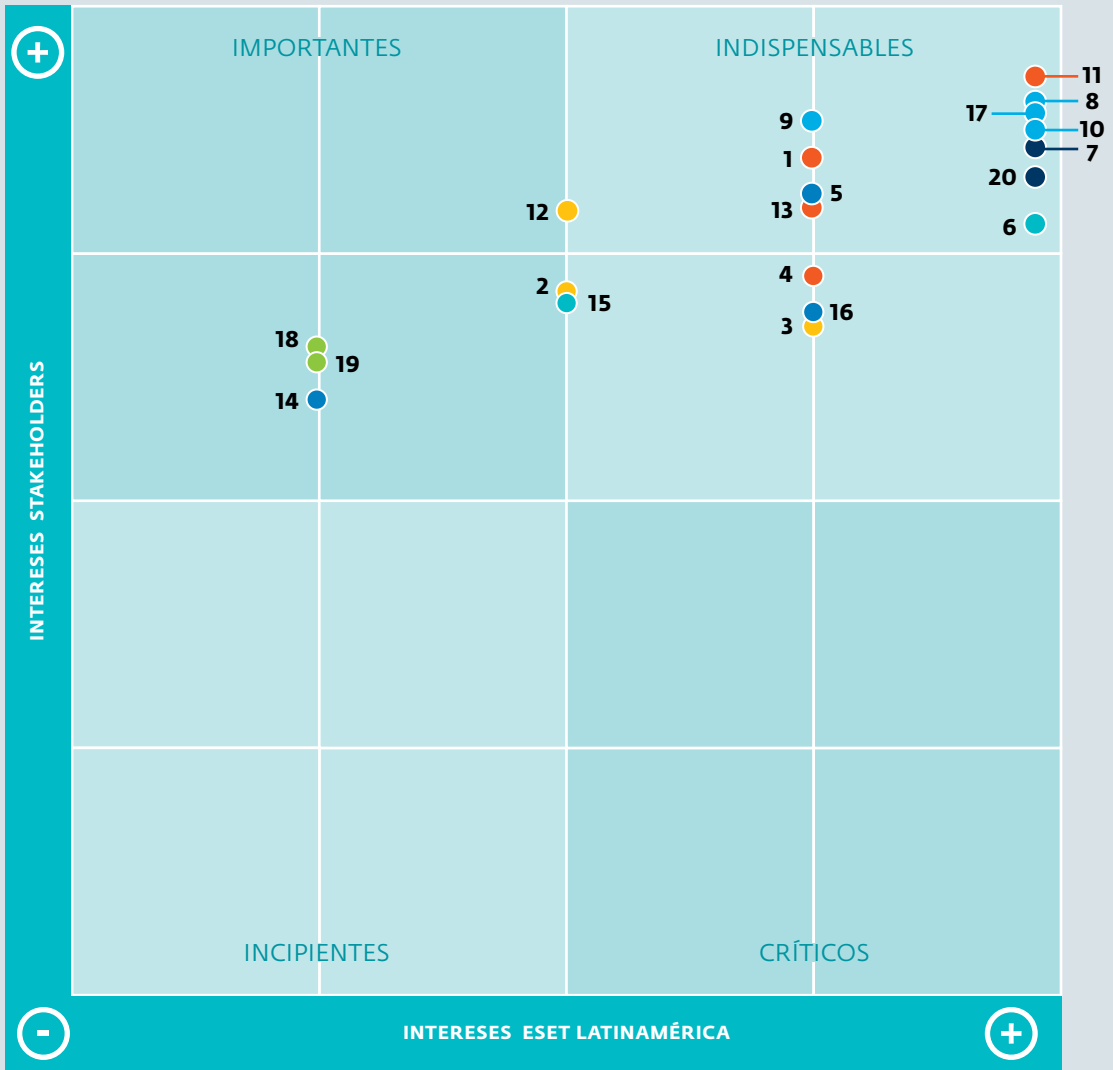
	Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo	
Temas materiales ESET Latinoamérica 2015	11. Satisfacción de los colaboradores	Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Ser una Compañía en gestión de talentos en donde realmente las personas deseen trabajar.	A través 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
	12. Educación de la comunidad	Comunidad	Externo	Educar gratuitamente a la comunidad en temas ligados a la seguridad en Internet.	Desde nuestros inicios en la región, apostamos a que la mayor seguridad de la información no solo se 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
	13. Desarrollo de la cadena de distribución	Cadena de valor	Externo	Programas y acciones que se ponen en marcha para capacitar, reconocer y desarrollar a los canales de venta.	ESET Latinoamérica no vende de manera directa, sino que lo hace a través de sus Distribuidores Exclusivos y Partners Autorizados. Teniendo en cuenta esta condición, es que nuestro negocio está fuertemente orientado a reconocer y desarrollar a nuestra Cadena de Distribución, ofreciendo programas de capacitación y reconocimiento.	Cadena de Valor

	Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
14. Enriquecimiento de los proveedores	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
15. Marketing responsable	Comunidad	Externo	Prácticas éticas al momento de realizar una comunicación o acción de marketing. Ofrecer información completa, veraz y sin letra chica al público.	Como parte de la transparencia corporativa, resulta un punto importante en nuestra gestión que todas las comunicaciones y acciones de marketing, que se lleven adelante, contengan información completa, veraz y sin letra chica.	Quiénes somos
16. Comunicación eficiente con stakeholders	Gestión	Externo e Interno (Argentina, México y Brasil)	Promover el contacto fluido con los públicos de interés.	Nos interesa conocer las opiniones, las sugerencias y los puntos de vista de nuestros públicos de interés. De esta forma, generamos distintos canales de comunicación, que nos permiten permanecer cerca de estos.	Todo el reporte
17. Seguridad de la información	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.	Quiénes somos

	Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo	
Temas materiales ESET Latinoamérica 2015	18. Residuos y reciclado	Ambiente	Interno (Argentina, México y Brasil)	Acciones que se implementan para reducir la generación de basura en la empresa.	La generación de residuos es una problemática mundial actual. Desde ESET Latinoamérica, trabajamos para disminuir nuestros residuos realizando un trabajo de reciclaje, a través del cual damos tratamiento a algunos de nuestros desechos.	Dimensión Ambiental
	19. Energía	Ambiente	Interno (Argentina)	Cuidado del ambiente.	Acciones y programas en cuanto al compromiso con la energía y el cambio climático.	Dimensión Ambiental
	20. 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.	Quiénes somos

Matriz de materialidad

G4-19



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





Colaboradores

#SomosEquipo



Así cuidamos a nuestros
colaboradores.



Colaboradores

Información general

G4-LA1 G4-LA12 G4-LA13 G4-EC5 G4-EC6 G4-HR3 G4-DMA

TEMA MATERIAL 2 Y 3

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

En el período, no se han registrado casos de discriminación y hemos realizado capacitación sobre esta temática para los colaboradores de nuestras tres oficinas (Bs. As., San Pablo y México), 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 medioambiental 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 10 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.



Apoyamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

G4-10 G4-LA12

Desglose de colaboradores	Total		Argentina		México		Brasil	
Total	98		78		10		10	
	F	M	F	M	F	M	F	M
Género	47	51	39	39	4	6	4	6
	48%	52%	50%	50%	40%	60%	40%	60%
Edad								
Hasta 25 años	16		8	5			1	2
Entre 26 y 30 años	37		20	11	2	1	1	2
31 años en adelante	45		11	23	2	5	2	2
Por tipo de contrato								
Tiempo indeterminado	87		38	39			5	6
Subcontratados	10				4	6		
Pasantes	1							
Por categoría								
Analista	65		26	23	4	5	3	4
Coordinador	24		11	11			1	1
Manager	9		2	5		1		1

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

G4-EC5

83% **Argentina**
Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM

863% **México**
Relación Salario Inicial ESET vs. SM

47% **Brasil**
Relación Salario Inicial ESET vs. SM

Los porcentajes indican la diferencia entre el salario inicial de ESET y el SMVM de cada país. Por ejemplo, el salario inicial de ESET en Argentina está por arriba en un 83% del SMVM en ese país.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

G4-11



Argentina 5,3%



México 0%



Brasil 0%

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

Rotación de personal

G4-LA1

Por región:



Por grupo etario:

18,75% Menores de **25 años**

8,11% Mayores de **25 años** hasta **30 años**

6,67% Mayores de **30 años**

Por sexo:



14,89%



3,92%

Tasas de absentismo

G4- LA6

Tipo de absentismo	Total	Mujeres	Hombres	Argentina	Mexico	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	-	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	-	-	-	-
Total días de absentismo	750					

Diálogo Abierto

G4-49 G4-50 G4-DMA

TEMA MATERIAL 16

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.

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. De esta manera, fomentamos la comunicación interna y proveemos información transparente.

Durante 2016, se realizaron cuatro reuniones, y participaron todos los gerentes y mandos medios de la Compañía.



Potenciamos las capacidades y el trabajo conjunto, haciendo llegar las opiniones de cualquier miembro de la organización al equipo gerencial.

Encuesta de satisfacción laboral

Como todos los años, se realizó la encuesta de satisfacción laboral, que se desarrolló entre octubre y noviembre de 2016, y **la respondió el 88% de los colaboradores.**

Como principales resultados, se destacan:

80% De los colaboradores **está conforme de trabajar en ESET.**

76% De los consultados se mostró **conforme con los beneficios ofrecidos.**

78% Manifestó estar **conforme con las tareas que realiza.**

85% De los consultados nos **comentó que el jefe directo es abierto a escuchar opiniones o comentarios.**






87% Está de acuerdo en que en ESET **tanto los hombres y como las mujeres tienen las mismas posibilidades de desarrollo.**

60% Acuerda en que en ESET **pueden crecer y desarrollarse profesionalmente.**

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

Eventos de integración

Durante 2016, realizamos los siguientes eventos de integración en las oficinas de Buenos Aires:

- 
Fiesta aniversario ESET Latinoamérica.
- 
Festejo Día del Niño: se invitó a los colaboradores junto a sus hijos, parejas y/o 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 la terraza del edificio.
- 
Team Building: todas las áreas de la Compañía realizaron una actividad fuera de la oficina en horario laboral, con el objetivo de fortalecer su equipo de trabajo.
- 
Almuerzos trimestrales: una vez por trimestre, cada área es invitada por su gerente a un almuerzo, con el fin de compartir un momento distendido entre todos los compañeros de equipo.





Jornadas de planificación: durante 2 días en septiembre se reunieron mandos medios y gerentes, con el objetivo de planificar el año próximo. En esta oportunidad, también se realizó una actividad de team building.



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



Fiesta de fin de año: se invitó a todos los colaboradores, junto con sus familias, a pasar el día en una estancia.

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

Almuerzos con COO

Ante el ingreso de nuevos colaboradores, organizamos almuerzos grupales 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.

Durante 2016, 19 colaboradores de la Compañía participaron de estos almuerzos.

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 2016 se recibieron 3 sugerencias, el 100% de ellas fueron contestadas. Se implementaron 2 de ellas.



Bienestar personal

G4-DMA G4-LA2

TEMA MATERIAL 1 Y 11

Durante noviembre se lanzaron las políticas de beneficios para las oficinas de San Pablo y México. Cada política se realizó teniendo en cuenta las características particulares de cada oficina y a su coyuntura. De esta forma, nuestras tres oficinas en Latinoamérica cuentan con una política de beneficios para todos los colaboradores.

Flex Time

En ESET Latinoamérica tenemos en cuenta las necesidades de nuestros colaboradores, tanto profesionales como personales. Por este motivo, en Argentina y México 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 2016, el 33% de los colaboradores hizo uso del Flex Time.

Horario de verano

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

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



El 74% de los colaboradores accedió al horario de verano en el período 2016.



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.



Durante 2016, 38,5% mandos medios y gerentes de ESET Latinoamérica accedieron a este programa de beneficios.

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

Home Office

El objetivo de este beneficio es que los colaboradores cuenten con mayor flexibilidad y que logren un real equilibrio entre su vida laboral y 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 tengan más de tres meses

de antigüedad y buenos resultados en sus evaluaciones de desempeño. Además, deben cumplir con distintos requisitos técnicos que aseguren una buena conexión desde su hogar.



Durante 2016, 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 2016, se brindaron **1.344 sesiones de masajes**.

Alimentación saludable

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

Maternidad y vuelta al trabajo

G4-LA3

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 2016, tuvimos 2 colaboradoras con licencia por maternidad y se ha reincorporado a la Compañía luego de su licencia.

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 2016, tuvimos 3 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 a los 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 2016, el 37% de las personas accedieron al pago por desarraigo, lo cual representa a la totalidad de personas que viajaron.

Cocheras

El edificio Baiona, en el cual se encuentra ubicada la oficina de ESET en Buenos Aires, cuenta con 10 cocheras, las cuales son asignadas gratuitamente a los colaboradores de acuerdo con la categoría (Managers, Channel Managers, Mandos Medios, Especialistas) y luego por antigüedad.

En el caso de que un Manager no haga uso de su cochera, 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, una vez por trimestre les entregamos entradas gratis para ir al cine.



En 2016, el 96% de nuestros colaboradores disfrutaron de este beneficio, y entregamos un total de 1.200 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 2016 el 79,6% de los colaboradores accedieron a este beneficio, habiéndose entregado 78 ESET Multi-Device Security Pack.

Sala de recreación

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

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 finalizada la jornada laboral.



17 personas del equipo accedieron a este beneficio durante 2016.

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 2016, el 39% 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 2016, 7 colaboradores han disfrutado de este beneficio.



Regalo aniversario

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



5 personas del equipo accedieron a este beneficio durante 2016.

Premio por graduación

G4-LA 10

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 2016, no contamos con colaboradores que hayan obtenido algún título de graduación.



Gestión del talento

G4-DMA G4-LA10

TEMA MATERIAL 4

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 2016, accedieron a este beneficio 41 colaboradores, y se dictaron 877 horas de inglés.

Plan anual de capacitaciones

G4-LA9

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 2016 las principales capacitaciones que se desarrollaron fueron: Presentaciones Efectivas, Derechos Humanos, Seguridad e Higiene.

Información sobre horas de capacitación

Total de horas invertidas	4.069
Total de colaboradores que accedieron a estas	98
Promedio de horas de entrenamiento por colaborador	42
Promedio de horas de acuerdo con el sexo	
Hombres capacitados	51
Horas de capacitación hombres	1.733
Promedio de horas de entrenamiento por colaborador hombre	34
Mujeres capacitadas	47
Horas de capacitación mujeres	2336
Promedio de horas de entrenamiento por colaborador mujer	50
Por categoría	
Cantidad total de Managers	9
Cantidad total de Mandos Medios	24
Cantidad total de Analistas	65
Cantidad total de horas Managers	233
Promedio de horas Mandos Medios	1.204
Cantidad total de horas Analistas	2.632
Promedio horas Managers	26
Promedio horas Mandos Medios	50
Promedio horas Analistas	40



Se dictó un total de 4.069 horas de capacitación y se vio beneficiado el 100% de los colaboradores.

Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

G4-LA11

Gestionar por competencias a nuestros colaboradores implica saber y entender lo que cada uno piensa, siente y por qué actúa de determinada forma, y 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 2016, el 100% de los colaboradores de Argentina recibió su evaluación de desempeño por competencias y objetivos.

Salud y seguridad laboral

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

TEMA MATERIAL 5

Cuidamos a nuestros trabajadores cumpliendo con los requisitos legales en materia de Salud y Seguridad Laboral, asegurando condiciones de

higiene y orden que propicien un ambiente confortable. Si bien no contamos con Comités de Salud y Seguridad, estos temas son tratados en las reuniones gerenciales en forma rutinaria, no contando con puestos laborales cuya profesión tenga una incidencia o un riesgo elevado para la salud, y todos los asuntos de salud y seguridad son contenidos en el convenio de comercio.

Prestaciones de seguridad social a empleados

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

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 310 y Galeno Plata. En México y Brasil, se otorga un seguro médico para gastos mayores.





Comunidad

#SomosComunidad



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



Comunidad

G4-14 G4-DMA G4-SO1 G4-SO2

TEMA MATERIAL 8 9 12 Y 17

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.



La 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.



Más de **6.321 asistentes**



110 universidades



16 Países
de Latinoamérica



Desde 2004, llegamos
a más de **49.069**
estudiantes



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

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

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

Para más información visite:

➤ www.welivesecurity.com/latam



Durante 2016, nuestro
portal de noticias obtuvo
2.412.130 visitas.

BLOG DO LABORATÓRIO DE INVESTIGAÇÃO

En 2016 lanzamos nuestro Blog de Laboratorio de Investigación en portugués. Es una plataforma de noticias orientada al mercado brasilero. En él se presentan noticias y novedades referidas a la seguridad de la información, se brindan consejos para todo tipo de usuarios (desde hogareños, pasando por técnicos y también para empresas) y se presentan las investigaciones de los especialistas de ESET de todo el mundo, entre muchas cosas más.

El objetivo del Blog de Laboratorio es que los usuarios de Brasil puedan contar con las últimas novedades para poder saber de qué protegerse, con la mira puesta en generar concientización en torno a la temática de la seguridad de la información.

Para más información visite:

➤ blogs.eset.com.br/laboratorio/



El Blog de Laboratorio en portugués obtuvo 12.363 visitas.



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 2016, las temáticas abordadas tuvieron que ver con las amenazas a la seguridad corporativa, normativas y regulaciones de seguridad.



La cantidad de asistentes a los ESET Security Days creció un 28%.





Cantidad de países visitados en 2016:

14 países



3.325

asistentes en 2016

Para más información visite:

➤ www.esetsecurityday.com



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 2016, hemos alcanzado 86.114 registrados en nuestra plataforma de e-learning; es decir, los inscriptos crecieron un 30% con respecto a 2015.



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



Durante 2016, hemos recibido 118 postulaciones al Premio Universitario ESET.

Ganadores y premios 2016



Análisis de botnets y ataques de denegación de servicio, Gastón Pablo Bezzi, Argentina, Universidad Nacional de La Plata. Fue premiado con la participación en la Ekoparty.



Hacking con Powershell, César Augusto Calderón Martínez, Guatemala, Universidad Mariano Gálvez. Fue premiado con la participación en la Ekoparty.



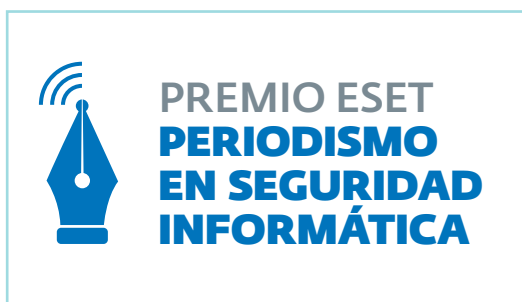
Ransomware: Una nueva moda, Niño Jeremías Ariel, Argentina, UTN - Facultad Regional Córdoba. Fue premiado con la participación en la Ekoparty.



¿Tu información está segura? Seguridad de la información de los servicios web en la Entidad de Salud, Mauricio Agudelo Zapata, Colombia, Institución Universitaria Salazar y Herrera. Fue premiado con bibliografía de Seguridad Informática.



IoT Funcionalidades y Seguridad, Álvaro Antonio Arana Vásquez, Guatemala, Universidad Mariano Gálvez. Fue premiado con bibliografía de 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:

- ▶ **Prensa Gráfica:** trabajos publicados en diarios, revistas y otros medios impresos o generados por agencias de noticias.
- ▶ **Prensa Digital:** trabajos publicados en medios digitales, portales y blogs.

- ▶ **Prensa Multimedia:** trabajos periodísticos presentados en radio y televisión, o en algún otro formato periodístico audiovisual como videoblogs y podcasts.

Los trabajos presentados son evaluados por una mesa de jurados, conformada por reconocidos periodistas y especialistas de TI de la región. El jurado del concurso 2016 estuvo conformado por:



Cristián Veracruz

Editor de Mundo en Línea de Chile.



Mireya Cortés

Periodista colaboradora de CIO México e InfoWord.



Eugenio Velázquez

Editor de e-Volution de México.



Darío Laufer

Periodista, Coordinador en la UCA y docente en la UBA.



César Dergarabedian

Editor de Tecnología de Iprofesional de Argentina.



Leo Correa

Editor de Next/Sociedad de Clarín de Argentina.



Bruno Ortiz

Editor de la sección Vida y Futuro del diario El Comercio de Perú.



Leonardo Medina

Periodista de Tecnología de El Tiempo Casa Editorial.



Carlos Cordero

Periodista de Tecnología de El Financiero.



Personal especialista del Laboratorio de ESET Latinoamérica.

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 2016, se recibió un total de **224 trabajos.**

Ganadores 2016

La ganadora del Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática 2016 fue **Natalia Zuazo, de la revista Brando, por su trabajo "Para atrapar al ciberladrón"**.

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



Ganador de la categoría Prensa Gráfica: Quisi Aguilar Castro, de la revista IT NOW, con su artículo "Así funciona la mente de un infiltrado".



Ganador de la categoría Prensa Digital: Melissa da Silva Cruz Cossetti, de TechTudo, por su nota "Vírus do roteador: o que é, como se instala e quais são os 'sintomas'".



Ganador de la categoría Prensa Multimedia: Arthur Guimares, de TV Globo, por su trabajo "Hackers invadem computadores e celulares e sequestram dados".

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



Región Brasil: Emily Canto Nunes, de iG Tecnologia, con su trabajo "Fuja do grampo! Entenda o que é criptografia e por que ela é tão importante".



Región México: Jeanette Leyva, por su trabajo "Tómame una selfie y olvídate de los passwords para entrar a tu banco", de El Financiero.



Región Andina: Viviana Sánchez, con su trabajo "La ruta de la cibercriminalidad", de Misión Pyme.



Región Rioplatense: Sebastián Davidovsky, por el trabajo "Historias detrás de los secuestros virtuales de datos", de La Nación de Argentina.



Región Centroamérica y Caribe: Selene Agüero Reyes, distinguida por su artículo "Los caza fantasmas", de IT de Costa Rica.

Estas menciones especiales se hicieron acreedoras de un e-reader.



El Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática reconoce el trabajo y la dedicación de quienes creen en la importancia de la difusión de información para la prevención de los ataques que comprometen la seguridad en Internet.



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 24.000 a la asociación civil, sino que también brinda las herramientas de trabajo, instalaciones, el trabajo de uno de sus colaboradores en forma exclusiva y pone a disposición las diferentes áreas de la Compañía para que se puedan desarrollar las actividades e iniciativas de la ONG.

Durante 2016, se realizaron más de 340 actividades, llegando a más de 25.000 niños en 150 instituciones, de las cuales más del 10% estuvo a cargo de voceros colaboradores de la Compañía.

Tanto las charlas como los eventos permitieron profundizar el objetivo de ser una organización federal. Gracias a los equipos de voceros locales, y a aquellos que viajaron desde Buenos Aires, en 2016 se llegó a Bahía Blanca, La Plata, Río Tercero, Resistencia, Arequito, Sunchales, Lehman, San José de la Esquina, Rufino, Malabrigo, Mendoza, Salta, La Rioja, Misiones, Formosa, Chaco y Corrientes.

Además de las charlas en colegios, Argentina Cibersegura participó de diversos eventos en todo el país. En marzo participó con un stand de Segurinfo Argentina, uno de los eventos de seguridad más importantes del país. En abril, dictó charlas en la Feria del Libro y, en mayo, participaron en la Conferencia Entramar organizada por la Municipalidad de Vicente López, y en la Tercera Jornada de Concientización sobre educación sexual integral





organizada por el Club Europeo. Por otra parte, durante junio dictaron una charla abierta a la comunidad sobre grooming en el Centro Cultural de la Universidad Nacional del Sur en Bahía Blanca, y continuaron difundiendo la iniciativa con stands en el CSA Summit, el ESET Security Day y Segurinfo Salta. Finalmente, en septiembre, participaron con una charla en el evento Chaco contra el grooming, organizado por la legislatura provincial.

Este año, el evento anual de Argentina Cibersegura para docentes y educadores fue un gran éxito, con una agenda renovada y con la presencia de oradores como Santiago Bilinkis, el panel educativo con oradoras de Wikimedia Argentina y el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires.

Por otra parte, Argentina Cibersegura —junto a USUARIA— salieron ganadores del concurso “Buenas Causas”, que organiza la Fundación La

Nación, con el objetivo de dar apoyo y difusión a causas sociales. Gracias a esto, se desarrolló la campaña “NO al grooming”, orientada a prevenir el acoso sexual a menores de edad a través de Internet. Como parte de la campaña, se publicaron gráficas en distintos medios del Grupo La Nación y se sumaron personalidades reconocidas como Karina Mazzocco, Tomás Fonzi, y Cristina Pérez.



www.argentinacibersegura.org



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



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



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



info@argentinacibersegura.org



Desde 2015, y tomando como referencia la experiencia argentina y norteamericana, se comenzó a trabajar con la iniciativa de **México Ciberseguro**. Se trata de una propuesta que impulsó ESET Latinoamérica junto con otras organizaciones mexicanas como: 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 un apoyo monetario de USD 3.881,46, además de colaboradores que desarrollaron las actividades diarias de México Ciberseguro.

Durante 2016, se realizaron 10 charlas y se visitaron 10 instituciones.

-  www.mexicociberseguro.org
-  [/MexicoCiberseguro](https://www.facebook.com/MexicoCiberseguro)
-  [@mex_ciberseguro](https://twitter.com/mex_ciberseguro)
-  [/MexicoCiberseguro](https://www.youtube.com/MexicoCiberseguro)
-  info@mexicociberseguro.com



Con el objetivo de estrechar vínculos con distintas organizaciones de la sociedad civil y de permitirles acceder a la máxima protección que ofrecen las soluciones ESET, durante 2016, y por tercer año



consecutivo, abrimos la inscripción al programa "Protegiendo Lazos". A través de esta iniciativa, 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 **210 licencias** por medio de este programa, y ya llevamos donadas más de **900 licencias** desde su comienzo.

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

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

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

Organizaciones ganadoras 2016



HECHO club Social

Hecho Club Social, Argentina

Para Hecho Club Social resulta muy importante contar con nuevas herramientas tecnológicas, que permitan mejorar nuestros procesos de comunicación y administración interactiva. Con el esfuerzo y voluntad de los cooperantes, y el apoyo de empresas comprometidas con el cambio social, podemos progresar en las tareas cotidianas de brin-

dar mayores oportunidades de inclusión e integración social a personas en situación de vulnerabilidad. Estamos muy contentos y agradecidos por el respaldo recibido. Muchas gracias.

Sergio J. Rotman
Director



HOSPITAL INFANTIL
DE LAS
CALIFORNIAS

Hermandad educativa CAT, A.C., México

Día a día, es tarea fundamental para los organismos de la sociedad civil generar vínculos con más personas e instituciones que tengan en común el bienestar social. Recientemente, fuimos beneficiados con un apoyo para incrementar el número de equipos que tenemos en el aula de cómputo y cumplir, así, el requerimiento de que cada alumno tenga una máquina para trabajar en su hora de clase; por lo tanto, es vital conservar los equipos que ahora son parte del patrimonio de la institución en óptimo estado. El uso de Internet y el intercambio de dispositivos como memorias USB pueden volver estos bienes vulnerables, si no se cuenta con una asistencia antivirus. Ha sido un gran apoyo la donación de las licencias que nos han otorgado para poder mantener nuestra información segura y los equipos sanos; esto representa un impulso para el programa educativo que aquí se desarrolla, y agradecemos sin-

ceramente que sean una empresa socialmente responsable y que juntos podamos ir reconstruyendo nuestro tejido social.

¡Reciban un saludo!

Lic. IX Chel Espinoza

Procuración de Fondos



Por tercer 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. Así, donamos un producto igual a cada uno de los que se vendieron durante ese día en nuestra tienda, en línea oficial a diferentes ONG de Latinoamérica. De esta forma, los usuarios hicieron posible que muchas más personas puedan navegar seguras en Internet.

Las licencias donadas se les otorgaron a aquellas ONG que quedaron en segundo lugar, en el programa Protegiendo Lazos, y otras que nuestros colaboradores propusieron.

Las ONG beneficiadas fueron:

- ▶ Centro de Valorização a Criança, Brasil
- ▶ Associação Beneficente e Comunitária do Povo, Brasil
- ▶ Eu Acredito, Brasil
- ▶ Fundação Dorina Nowill, Brasil
- ▶ Casa Gaviota, México
- ▶ Instituto para el Desarrollo Infantil - AIRE, Perú

Fundación para los niños de las californias I.B.P., México

Para instituciones como el Hospital Infantil, es muy importante que empresas socialmente responsables nos apoyen con cada uno de sus talentos, la suma de todos nuestros donantes hace posible que los niños de Baja California tengan un centro de especialidades pediátricas de primer nivel. El donativo de antivirus para 190 equipos nos permite dirigir nuestras cuotas de recuperación 100% al servicio, independientemente de que nos permite proteger la información de nuestros pacientitos.

Lic. Rosa Elena García

Coordinadora de Mercadotecnia Social

Más información en:

➤ www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/



En total, se donaron
229 licencias.

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



“

De parte de todo el equipo de **Casa Gaviota, un vuelo sin violencia A.C.** y de forma personal, quiero darle las gracias por su generosidad al hacernos el donativo de Licencias derivado del programa #UnDiaParaDar. Estas han sido destinadas para la protección del equipo con el que trabajamos en la asociación. Asimismo, agradezco la confianza que muestra hacia nuestro proyecto y la misión que Casa Gaviota tiene para combatir la violencia de género en nuestro país. Estamos seguras de que, mientras más gente se sume a promover una cultura de no violencia, logramos establecer una cultura de buen trato para que vivamos en una forma más segura y armónica. Gracias por sumarse a la transformación de nuestra sociedad; esto demuestra la calidad y el compromiso de su empresa hacia las mujeres y a la sociedad en general.

Casa Gaviota, un vuelo sin violencia A.C.

”



#UnDíaParaDar que contribuya a que las personas, empresas y organizaciones se comprometan a dar más y a que multipliquen sus acciones solidarias.

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 este camino. Para eso creamos esta plataforma, que pone a su disposición contenido educativo de valor, con el fin de que aprendan a cuidar a los menores mientras utilizan la web, y que puedan construir, entre todos, un espacio sano y seguro para los niños.

Durante 2016, participamos del evento para docentes Entramar, que organizó la Municipalidad de Vicente López, logrando incorporar 3 nuevos patrocinadores. **Se registraron 24.236 visitas** en la plataforma. Se realizaron **dos webinarios**, en los que se habló del **uso seguro de las redes sociales y de los casos de grooming y sexting**, y **tuvo una participación de 243 asistentes.**

Más información en:

➤ www.digipadres.com

Voluntariado Corporativo

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 trasciendan la actividad en sí misma: nuestra contribución con la ONG Argentina Cibersegura, el vínculo con el Centro Barrial de la Infancia La Loma, la iniciativa con Proyecto Horizonte, son ejemplos de este nuevo enfoque.

Give More - Programa de voluntariado

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.



En todos los voluntariados desarrollados en 2016 participaron más del 60% de nuestros colaboradores y algunos socios comerciales en los distintos países de la región.



Centro Barrial Infantil (CBI) La Loma, Argentina

Durante 2016, ESET Latinoamérica comenzó su vínculo con el CBI La Loma, ubicado en el municipio de Vicente López, Buenos Aires, Argentina. Los Centros Barriales de la Infancia están destinados a niños de 3 a 12 años en situaciones de vulnerabilidad social. Allí se les brinda desayuno, almuerzo y merienda, y tienen como objetivo generar un espacio agradable para contenerlos y fomentar su desarrollo. Asimismo, se realizan diferentes talleres de recreación y de enriquecimiento cultural como arte, iniciación deportiva, teatro y ping-pong, entre otros. También se brinda apoyo escolar para los niños que necesitan. Para desarrollar su actividad, los Centros Barriales de la Infancia cuentan con un equipo permanente de psicólogos y trabajadores sociales. Actualmente, en el municipio de Vicente López funcionan tres centros: Habana en Villa Martelli, Las Flores en Florida Oeste y La Loma en Olivos.



Los colaboradores de ESET creen en la importancia del desarrollo de estos espacios para los niños. Por esta razón, en noviembre se realizaron dos tardes de **voluntariado**. En esa oportunidad, el voluntariado se desarrolló en dos días –jueves 3 y viernes 4 de noviembre- y se realizaron dos actividades diferentes. Por un lado, un grupo de colaboradores **pintó las paredes** del centro junto con los chicos. El centro necesitaba pintar sus instalaciones para poder recibir a los chicos en un lugar más agradable y cálido, y ESET Latinoamérica decidió **donar la pintura y todos los materiales necesarios** para poder pintar el lugar. Por otro lado, un segundo grupo participó de la actividad artística que los chicos realizan habitualmente en el centro. Los **colaboradores dibujaron, pintaron y jugaron con los chicos**. Para esto, ESET donó materiales de plástica, para que los chicos pudieran seguir disfrutando de esas actividades todas las semanas.

Para Navidad, realizamos también una colecta de juguetes que extendimos a todas las empresas que se encuentran en el edificio de las oficinas de Buenos Aires. Un grupo de colaboradores llevó los juguetes al CBI y compartió la merienda con los chicos.

Banco de Alimentos Argentina

Por tercer año consecutivo, decidimos participar del Give & Gain Day, una iniciativa también llamada la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo.

Esta campaña es impulsada (a nivel nacional) por Forética y Fundación Compromiso, y consiste en que organizaciones de todo el país realicen diferentes acciones de voluntariado corporativo, con el fin de resaltar la importancia que estas prácticas sustentables representan tanto para la comunidad como para el medio ambiente.

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



Como resultado de esta actividad se clasificaron 3.000 kg de alimentos, que equivalen a 9.000 platos de comida.



Proyecto Horizonte

En julio, recibimos a los jóvenes de Proyecto Horizonte en el marco del programa Primer Empleo, lo que significó el comienzo de nuestro vínculo con esta organización, que trabaja con niños y adolescentes de la Villa la Cava. Durante el encuentro, uno de nuestros colaboradores brindó una capacitación sobre cómo armar un CV y cómo manejarse en la primera entrevista laboral; intercambiaron experiencias con diferentes colaboradores de la empresa sobre sus primeros empleos, las actividades que realizan actualmente en la Compañía y cuáles son los consejos que les recomiendan a quienes recién se inician en este camino.

Esperamos que este sea el inicio de un vínculo en el que tanto ESET como Proyecto Horizonte podamos crecer generando espacios de aprendizaje e intercambio.

Fundación de Rehabilitación Infantil San Vicente, México

Durante 2016, los colaboradores de México participaron de dos actividades de voluntariado. Iniciaron una campaña de donación de juguetes para que los niños en el Día de los Reyes Magos y visitaron la Fundación de Rehabilitación Infantil San Vicente, una entidad que brinda rehabilitación, compañía y cuidado integral a niños de 2 a 15 años con parálisis cerebral y malformaciones congénitas. Junto con otras cuatro casas de ayuda social, pertenece al Patronato de la Fundación de Obras Sociales de San Vicente I.A.P., institución dirigida por las Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paul. Además de la participación de nuestros colaboradores, también contamos con la ayuda de Imagen TI, Tasmicro y Monere Business, todos aliados de negocios de nuestra Compañía.





Con motivo del Mes del Niño, nuestros colaboradores volvieron a visitar el Centro. La jornada de voluntariado, además de donaciones por parte del equipo de ESET y de los socios comerciales Tasmicro, HD México, Protetco, MAPS y LB Sistemas, que acompañaron la iniciativa, se realizó una actividad recreativa y una merienda para todos los niños, hermanas, voluntarios y colaboradores del Centro.

“

Considero que este tipo de iniciativas son muy nobles y que debemos seguir haciéndolas, ya que solo así podemos dar lo mejor a los más desprotegidos, como estos angelitos que conocimos hoy.

Irene Buenrostro, integrante de TASMICRO.

”

Asociación Alternativa, Brasil

En agosto realizamos nuestro primer voluntariado en Brasil. Junto con nuestro socio comer-

cial Society, se realizó una actividad en la ONG Asociación Alternativa. Esta asociación brinda, a jóvenes, adultos y ancianos con discapacidades intelectuales, un espacio en el que se puedan desarrollar social y laboralmente. Durante una mañana, se compartió un desayuno junto con una actividad recreativa, y los integrantes de la asociación mostraron a los colaboradores los diferentes talleres y producciones que realizan en la ONG. Society donó herramientas necesarias para poder realizar las artesanías que la ONG comercializa como parte de su actividad y subsistencia.

Octubre Rosa y Noviembre Azul, Brasil

A fin de concientizar sobre el cáncer de mamas y de próstata, desde las oficinas de **ESET Brasil** nos sumamos a la iniciativa **Octubre Rosa y Noviembre Azul**. Ambas son iniciativas internacionales que llaman a hombres y mujeres a tomar conciencia sobre este tipo de enfermedades y a contribuir a su prevención y rápida detección. En cada una de las ocasiones, los colaboradores se vistieron de rosa y azul, y decoraron la oficina con estos colores.





Dimensión Ambiental

#SomosConscientes



Cuidamos nuestro entorno,
cuidamos el ambiente.



Dimensión Ambiental

G4-DMA G4-EN1

Si bien la actividad económica de nuestra Compañía no genera un gran impacto ambiental, tenemos en cuenta y conocemos el impacto que pueden producir en él nuestras operaciones. Por esta razón, hemos emprendido una serie de iniciativas para disminuir el impacto ambiental que generamos en nuestras oficinas en Buenos Aires, México y Brasil.

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 empre-

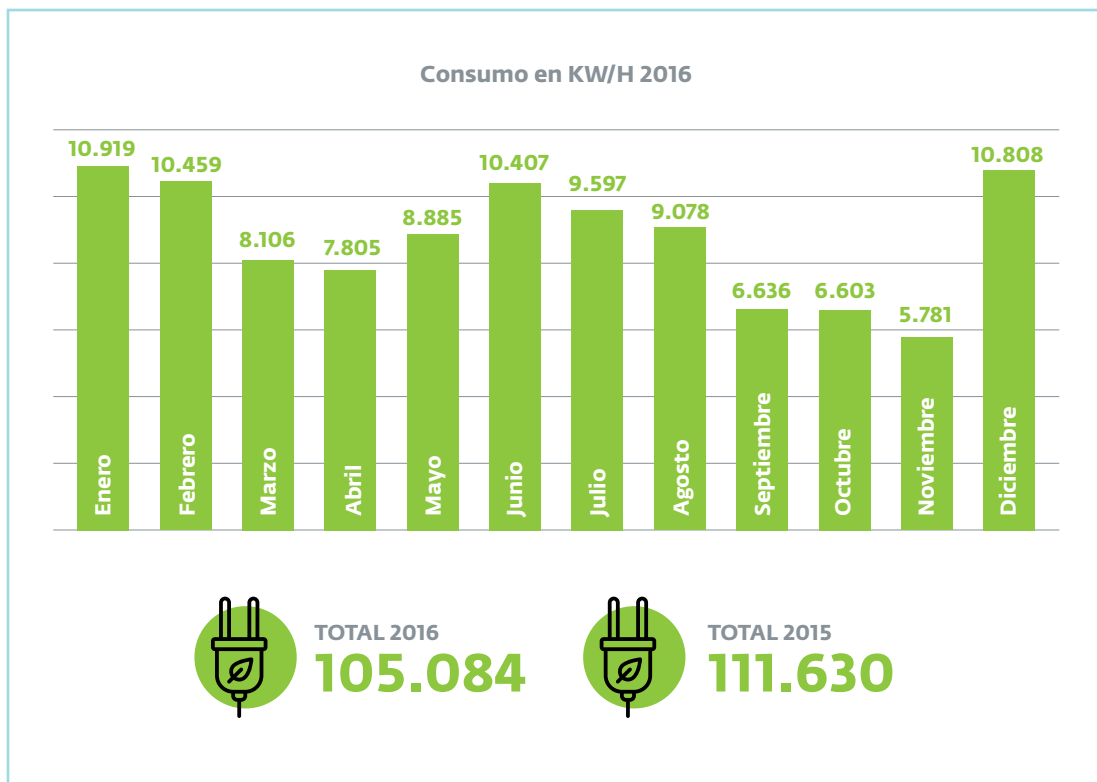
sa. Como nos propusimos desde hace varios años, continuamos profundizando nuestro plan de oficinas eficientes, concientizando internamente sobre todos los aspectos ambientales y generando nuevas propuestas para optimizar el consumo de recursos naturales. En este sentido, seguimos trabajando para educar 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

G4-DMA G4-EN4

TEMA MATERIAL 19





En 2016, consumimos un 5,86% menos de energía con respecto al año anterior.

Mejoras en los procesos para disminuir nuestro consumo

G4-ENG6

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, hemos 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 2016 continuamos el lineamiento de virtualización sobre nuestros servidores. Dentro de las diferentes ventajas que esta tecnología ofrece, se destaca la optimización del uso de recursos energéticos, ya que se albergan varios equipos virtuales dentro de un equipo físico.

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





Programa de reciclado

G4-DMA G4-EN23

TEMA MATERIAL 18

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 2016, continuamos con nuestro programa de reciclado, el cual trajo estos resultados:



Papel
356,51 kg



Plástico
77,47 kg



Tapitas
4.285 unidades



Cartón
178,87 kg



Tetrapak
43,94 kg



Vidrio
23,4 kg



Huertas verticales

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 2016, instalamos 2 huertas verticales con plantas aromáticas comestibles, para que nuestros colaboradores puedan condimentar sus almuerzos y un cuadro viviente en nuestros espacios comunes.

Guardianes Verdes

Para poder cuidar los espacios y para pensar estratégicamente en generar nuevos, lanzamos el proyecto Guardianes Verdes. Esta nueva iniciativa consiste en un grupo de colaboradores que —de forma voluntaria— se ocupan del cuidado de las huertas y plantas, y piensan en conjunto nuevas propuestas para llevar a cabo en esta línea.





TRABAJO
EN EQUIPO



Cadena de valor

#SomosConfiables

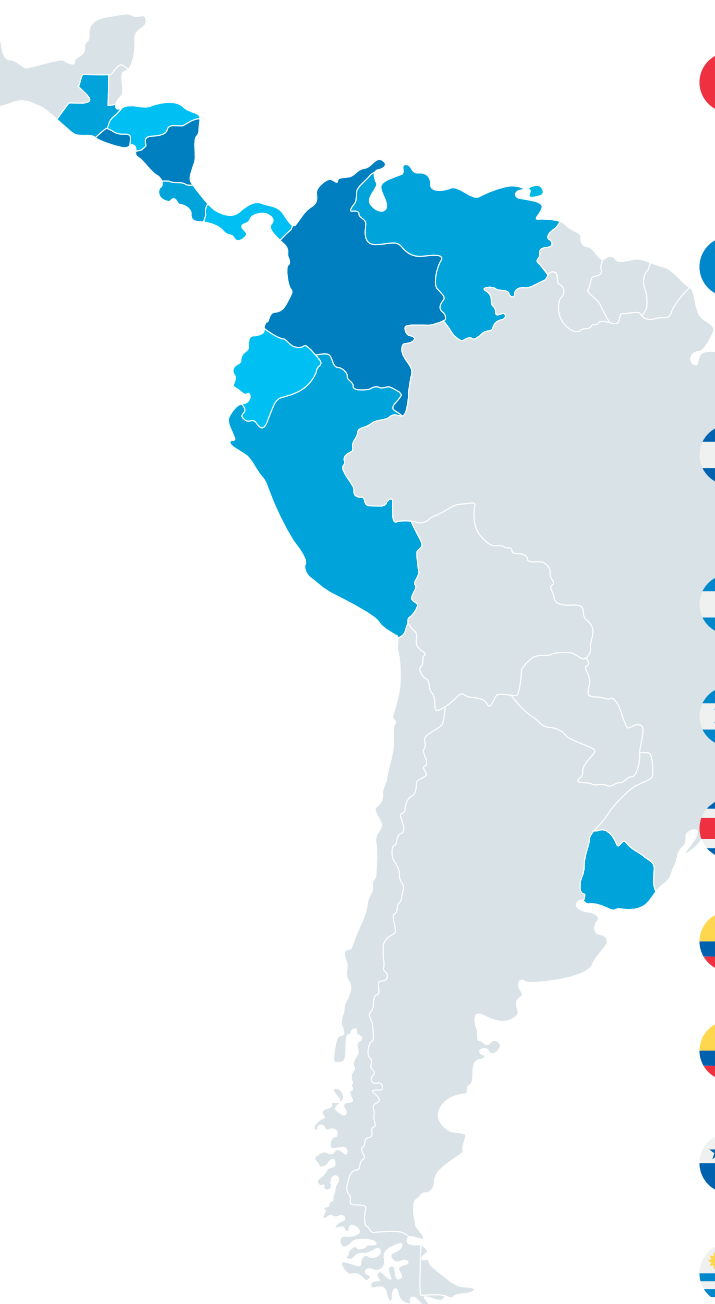


Promovemos y acompañamos el desarrollo integral de nuestros socios de negocio.

Nuestros Distribuidores Exclusivos

G4- 12

TEMA MATERIAL 13



ESET Venezuela

Representado por Logintel

Distribuidor de 2016.

Premio "Mayor impacto en el desarrollo del mercado".

Premiado por su Gestión en Sustentabilidad durante 2016.



ESET Perú

Representado por Sistec

Premio a la mejor acción en Responsabilidad Social 2016, por su plan de Beneficios para los Colaboradores.



ESET Guatemala

Representado por SIAT

Premio a la mejor acción de RSE de 2015.

Premio "Mayor impacto en el negocio 2016".



ESET El Salvador

Representado por SIAT

Premio al "Mayor impacto en diversificación 2016".



ESET Nicaragua

Representado por SIAT



ESET Honduras

Representado por SIAT



ESET Costa Rica

Representado por SIAT



ESET Colombia

Representado por Frontech Ltda.



ESET Ecuador

Representado por Enlace Digital



ESET Panamá

Representado por Microtechnology



ESET Uruguay

Representado por Videosoft



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 ca-

sas de éxito a través de las diferentes categorías de la ceremonia de premiación ESET Partner Awards.

En 2016 se implementó en Chile, Paraguay, Ecuador y Colombia.



Ganadores 2016



Mejor Caso de Éxito

Isoftland - Argentina
Cliente: Hospital Alemán



Segundo Mejor Caso de Éxito

Gades - Argentina
Cliente: Municipalidad de Vte. López



Partner que más creció y diversificó

Isoftland - Argentina



Mejor Partner BRONZE: mayor crecimiento

Consultores Gerenciales Arévalo - Venezuela



Mejor Partner SILVER: mayor crecimiento

Sieccom Monterrey SA de CV - México



Mejor Partner GOLD: mayor crecimiento

Advantel CA - Venezuela



Mejor Partner de Latinoamérica

Claro Heurística - ESET Rewards Latam



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 necesarios 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.

A continuación, se presentan algunos resultados que ha tenido ESET Training Program durante 2016:



2.573 estudiantes de los cuales **285 realizaron** todas las certificaciones correspondientes a su perfil.



1.343 empresas Partners de las cuales **80 obtuvieron** la condición de ESET Partner Certified



Encuestas de satisfacción: **4,68** de valoración general y **4,70** de aplicabilidad en el puesto de trabajo (escala de 1 a 5), de un total de 2.190 encuestas.

Diálogo fluido

G4-26

TEMA MATERIAL 16



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

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

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



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

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



Durante 2016, se realizaron Partner Day en Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Argentina.

Estos espacios alcanzaron la versatilidad suficiente para adaptarse a las necesidades locales de cada mercado, permitiendo el reclutando de socios de comerciales, afianzando lazos con los Partners más pequeños, así como reforzando novedades institucionales y lanzamientos de productos. En países como Colombia, Ecuador y Chile, el ciclo de eventos fue determinante para el lanzamiento y la difusión del ESET Partner Program, y metodologías de trabajo. En estos espacios también se aprovechó para recabar consultas y tomar conocimiento del nivel de satisfacción de la atención brindada al canal por el equipo regional de ESET y el Distribuidor Exclusivo del país, así

como para lograr un mayor acercamiento y estrechar lazos con el canal.

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 Club

Días previos a la realización de la World Partner Conference, se lleva adelante el President Club, una reunión en la que participan los ejecutivos de más alta jerarquía de ESET Global y los Distribuidores más importantes del mundo.

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

Nuestros Distribuidores también se comprometen

Inversión de nuestros Distribuidores (Expresado en dólares estadounidenses)

País	Comunidad	Dimensión Ambiental	Cadena de Valor	Colaboradores	Total
Venezuela	\$262,86	\$643,03	\$454,71	\$2.543,34	\$3.903,94
Perú	\$2.201,92	\$0,00	\$31.451,22	\$14.461,06	\$48.114,20
Ecuador	\$16.000,00	\$1.950,00	\$1.300,00	\$13.700,00	\$32.950,00
Uruguay	\$1.071,00	\$77,00	\$1.234,00	\$174,00	\$2.556,00
Colombia	\$3.943,00	\$50,00	\$5.144,00	\$4.874,00	\$14.011,00
Panamá	\$3.157,76	\$0,00	\$79,20	\$1.476,00	\$4.712,96
Honduras	\$1.000,00	\$50,00	\$1.887,25	\$9.990,06	\$12.927,31
Guatemala	\$1.000,00	\$100,00	\$29.015,37	\$11.840,72	\$41.956,09
El Salvador	\$1.000,00	\$100,00	\$5.858,66	\$32.067,08	\$39.025,74
Nicaragua	\$1.000,00	\$50,00	\$8.507,24	\$4.151,41	\$13.708,65
Costa Rica	\$1.000,00	\$50,00	\$29.015,37	\$2.609,13	\$32.674,50



Logintel
VENEZUELA



Eje Comunidad

Nuevamente, la Compañía decidió patrocinar la **Gran Rifa Anual de la Universidad Simón Bolívar**, donando un teléfono Blue Advance con una **licencia ESET Mobile Security** como premio. La rifa se hizo a beneficio de la **Biblioteca de la USB**, para la dotación de equipos de **digitalización de textos**. A su vez, Longitel **patrocinó** la 7^{ma} edición del **Caracas Startup Weekend**, realizado en la **Universidad Simón Bolívar**, con una participación de **120 emprendedores** en una jornada de 3 días.

Por último, en 2016 la Compañía ingresó a la **Asociación Venezolana de Seguridad de Información (ASOVESINFO)**, que tiene como finalidad **agremiar personas físicas y jurídicas**, para contribuir **al desarrollo y la promoción de la Seguridad de la Información en Venezuela**, dictando **charlas y suministrando material educativo** en esta materia.



Eje Colaboradores

Se llevaron a cabo **un almuerzo y una cena con todos los colaboradores**, en los que se realizaron actividades recreativas para trabajar la integración y el relacionamiento entre los colaboradores y la empresa. A su vez, la Compañía continuó brindando las **pólizas de salud de amplia cobertura** para todos los colaboradores.



Eje Dimensión Ambiental

Se realizó la **jornada de reforestación** en la **reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar en Sartenejas**, con la plantación de **16 árboles frutales**. La actividad contó con la participación de los colaboradores y sus familiares.

Se continuó con **el reciclado de papel** junto con la empresa Repaveca. Durante el año, se reciclaron más de **35 kg de papel**. Además, se colocaron **carteles de concientización** sobre el cuidado del agua y la energía en **puntos estratégicos de la oficina**, como la cocina, la fotocopiadora, la recepción y el pasillo principal.



Eje 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 **22 Partners Gold, Silver y Bronze**. A su vez, se realizó otra **capacitación técnica** sobre el ERA6, de la que **participaron 23 Partners Gold y Silver**.



Se continuó con el reciclado de papel junto con la empresa Repaveca. Durante el año, se reciclaron más de 35 kg de papel.





Videosoft
URUGUAY



Eje Comunidad

Se realizó una actividad por el **festejo de Halloween** en la **ONG Aldeas Infantiles S.O.S.** La ONG Aldeas Infantiles S.O.S. tiene varias sedes distribuidas por todo el país. Los niños más pequeños se encuentran ubicados en la ciudad de Florida. Allí, tutores y cuidadores conviven en pequeñas casas con un grupo de hasta siete niños, formando las denominadas aldeas. Para la ocasión, **el equipo de ESET Videosoft agasajó a los integrantes en Florida con un catering, todos decorados para la ocasión con fantasmas, calabazas y brujas.** Una de las colaboradoras del equipo se dedicó a pintar a los niños y mayores. En pocos minutos, caritas con calabazas, telas de arañas, bichos y capitanes de un ojo rodearon el salón, mientras se disfrutaba de la fiesta. El equipo gestionó **una donación con la empresa Effas Party, a través de la cual los niños recibieron unas divertidas máscaras.**



Eje Colaboradores

Se continuó con la **capacitación en el idioma inglés**, iniciada hace dos años, para el personal ESET VideoSoft. Por otra parte, se realizó —por medio de correos internos— una **campaña de prevención contra accidentes**, con algunas sugerencias para promover prácticas preventivas en el ámbito laboral. Se especificaron factores de riesgos químicos, físicos, accidentes de trabajo y prácticas inseguras, entre otros.

De la misma forma, se difundió **material para promover la campaña de hábitos saludables.** Se realizó una campaña de prevención de riesgos en lo que refiere a la salud de los colaboradores y sus hábitos con algunas sugerencias para poder implementar.



Eje Dimensión Ambiental

Las acciones en este eje se concentraron en **dos grandes públicos**, en los que se intervino de diferente manera:

- ▶ **Público interno:** campaña de **recolección de residuos electrónicos.**
- ▶ **Público masivo:** posteos en **Facebook** de la campaña **“uso responsable de la tecnología”.**

En este sentido, en junio se inició **una recolección interna de desechos tecnológicos.** La campaña duró cerca de seis meses y la actividad se realizó en conjunto con los **Partners y colaboradores.** En la actividad se **recolectaron 90 kilos** de residuos electrónicos en todas las oficinas y **fueron entregados** a una empresa llamada **Werba de Uruguay**, que se encarga de desmantelar y reciclar, de forma responsable, los residuos electrónicos.

En el último mes del año, se creó la campaña **“uso responsable de la tecnología”**, que se realizó **en Facebook.** A través de dicho movimiento, se buscó **generar conciencia en la importancia**

que implica reciclar las 50.000.000 toneladas de desechos tecnológicos que todos los años se generan y que, indiscutiblemente, se ha posicionado como uno de los principales causantes de enfermedades terminales, ya que los residuos electrónicos son contaminantes, altamente tóxicos y cancerígenos. El concepto, detrás de esta campaña de Facebook, fue el uso responsable de los artefactos tecnológicos y su posterior reciclado. El mayor desafío como empresa es que dichas acciones se correspondan en todos los ámbitos y no solo en el laboral.



Eje Cadena de Valor

Siguiendo el acuerdo realizado con **Antel** (Ente de las Comunicaciones del Estado Uruguayo), el 29 de noviembre se llevó a cabo el **Security Forum 2016**. En esta oportunidad, se contó con la presencia de Camilo Gutiérrez, vocero del Laboratorio Eset LA; Fernando de la Cuadra, Director de Ontinet ESET de España y José Luís López, Director y experto en seguridad de Videosoft Uruguay.

Se abordaron los siguientes temas: cuáles son las **mejores prácticas** que deben aplicarse (a nivel profesional) para **preservar la seguridad de la información**, las **nuevas tendencias para el 2017**, la perspectiva en cuanto a las **oportunidades y los cuidados que deben tenerse con las nuevas tecnologías** y la necesidad de brindar una **buena educación y el asesoramiento adecuado en el uso de Internet para los más pequeños**. Uno de los objetivos, de dichos encuentros, es brindar **asesoramiento y capacitación profesional a los Partners**, fomentando la conciencia de responsabilidad como referentes dentro de sus organizaciones. Los participantes recibieron consejos sobre el uso responsable de los medios, tanto en computadoras como en celulares.

También, se aportaron **sugerencias para fortalecer las barreras contra la criminalidad ciberespacial, y generar en los usuarios nuevas y mejores prác-**

tics. El evento contó con una gran convocatoria, en el que participaron referentes de la industria empresarial del país.



Uno de los objetivos del Security Forum 2016 fue brindar asesoramiento y capacitación profesional a los Partners.



Sistec
PERÚ



Eje Comunidad

Como parte de las acciones realizadas en el eje comunidad, Sistec Perú organizó **tres voluntariados durante 2016**. Los colaboradores participaron de la actividad social de integración del Día del Padre, en el Instituto Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud, que brinda atención médica, psicológica y social a las personas con discapacidad. En conmemoración de las fiestas navideñas, se realizaron dos actividades diferentes, una en coordinación con la Municipalidad de la Molina en Nido Rayito de Sol, el cual se encuentra en la urbanización Constructores del distrito de La Molina, y la otra en el mismo instituto de rehabilitación, al que visitaron en el Día del Padre.

A su vez, colaboradores y Partners se sumaron a la **campaña contra el "friaje del sur", organizada en agosto por Cáritas Perú**, con donaciones de ropa y víveres.



Eje Colaboradores

Sistec Perú implementó, durante 2016, una serie de **beneficios para promover el bienestar de sus**

colaboradores. Entre ellos, se brindó 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 brindó un **curso de oratoria y dos diplomaturas —una sobre el sistema operativo Linux y la otra en ethical hacking—**. Se implementó el **permiso para cursar estudios académicos en horario laboral con goce de salario**, 6 colaboradores accedieron a este beneficio. Se realizó **el festejo del 16 aniversario** de la empresa, con un paseo de integración en el Club La Posada del Minero – Cieneguilla, y se brindó una **fiesta por Navidad y una de fin de año**.



Sistec Perú se destacó por la rápida implementación de variados y múltiples beneficios para sus colaboradores.

La empresa VA BIEN dio una charla sobre **cómo llevar una alimentación saludable**. También, se implementó el **horario de verano, la celebración y agasajos por días especiales, se pactaron descuentos especiales para los colaboradores en la librería SBS** para la compra de libros en español e inglés, y también en productos infantiles. Por último, se **habilitó el Buzón de Sugerencias Virtual**, para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, ideas y formas de mejorar en el día a día.



Eje Dimensión Ambiental

Durante 2016, Sistec llevó a cabo una serie de acciones para contribuir al cuidado del ambiente. En coordinación con la ONG A Caminar Perú, **se recicló papel y cartón, y también se les entregaron equipos electrónicos en desuso** para su apropiado reciclado y/o reutilización. A su vez,

se **recolectaron tapitas plásticas** para la generación de nuevos artículos, en manos de una institución que, de esta forma, genera una salida laboral a familias en situación de vulnerabilidad. **Se enviaron mails internos, con el objetivo de concientizar sobre el uso adecuado del papel y la energía, y la importancia de separar residuos como baterías en desuso** (las baterías acumuladas se llevaron a un centro de acopio señalado por la Municipalidad de la Molina).



Eje Cadena de Valor

Se realizaron diferentes **actividades de relacionamiento y capacitación, para fortalecer el vínculo con los Partners y canales de ventas**. Entre estos eventos, se destacan: el evento de San Valentín, el taller para asistentes tecnológicos, ESET Partner Day, tarde de pizzas con canales, ESET Security Day Hotel Sheraton Lima, Segurinfo, ESET Security Day Trujillo y ESET AWARDS. También se realizaron **sesiones de fisioterapia para Partners y se los incorporó dentro del beneficio otorgado a los colaboradores. Tres Partners gozaron de este beneficio durante 2016, con una totalidad de 28 colaboradores**.



Enlace Digital ECUADOR



Eje Comunidad

Durante 2016, se brindaron charlas sobre **Seguridad Informática en 5 organizaciones** de Quito y Guayaquil, en las que se contó con **660 participantes**. El tema presentado en estas charlas fue "Riesgos para el Hogar en Internet". La campaña de concientización fue enfocada a **chicos de 14 a 17 años de edad**, un grupo especialmente vulnerable según el Informe de Tendencias de Seguridad Informática 2016.



Con el objetivo de dar un mayor énfasis a la campaña “Digipadres”, se aprovechó el “Back to School”, para **brindar consejos de Seguridad Informática a padres e hijos** en las más frecuentadas cadenas de papelerías e insumos escolares del país. Para ello, se llevaron personas, previamente capacitadas, en los puntos de venta de los productos ESET, para que aborden a padres e hijos visitantes en la tienda y les hablen sobre los riesgos existentes en Internet y que pueden afectar directamente al hogar.



Eje Colaboradores

Pensando en el bienestar de sus colaboradores, Enlace Digital **desarrolló un plan para prevenir enfermedades ocupacionales** en su equipo de trabajo y, con ello, elevar el bienestar de estos. Las atenciones médicas mensuales a los colaboradores permitieron mantener una disminución en enfermedades ocupacionales y virales en la Compañía. Para la ejecución del programa, se empleó como herramienta el “**Pasaporte a la Salud**”, que fue creado en 2015 y que **se digitalizó** en 2016, convirtiéndose en un libro interactivo, para que cada colaborador pueda disponer de las instrucciones en su computadora.

El plan contó con las siguientes acciones dirigidas a todos los colaboradores: se realizaron 10 visitas por parte de un médico ocupacional; se realizaron los chequeos preocupacionales; se realizaron exámenes generales y específicos; la empresa firmó la renovación del convenio con una Compañía de servicios oftalmológicos; se realizaron exámenes postocupacionales, con la finalidad de saber el estado de salud del colaborador a su salida; se generaron las respectivas historias médicas de cada colaborador, para dar el seguimiento necesario; mediante un convenio con el Ministerio de Salud, se realizó —por segundo año consecutivo— la campaña VACUNATE ED 2016; se realizó una capacitación sobre ergonomía por puesto de trabajo, para evitar dolores y malformaciones por malas posturas; se adquirió un sistema de purificación de agua; se realizó una revisión con el médico ocupacional sobre malas posturas, dentro del puesto de trabajo, que pudieran afectar al colaborador o generar algún problema posterior; se realizaron charlas ocupacionales sobre prevención de riesgos de trabajo; se realizó una capacitación sobre Salud Ocupacional; se realizó una capacitación sobre control de incendios; se realizó una capacitación sobre VIH y la importancia de manejarlo laboralmente; se realizó una charla sobre violencia intrafamiliar; se realizó una charla sobre prevención de desastres naturales, acompañada de la realización de un simulacro de evacuación ante posibles terremotos; se continuó con el programa de PAUSAS ACTIVAS.

Uno de los principales objetivos de 2016 fue lograr una **comunicación efectiva y un excelente clima laboral**. Para lograrlo, se **realizaron diferentes acciones**, que buscaron **la participación del equipo y su integración** como parte fundamental de la Compañía: programas de integración donde se convocó a colaboradores de diferentes áreas, para que juntos formen un equipo organizador; de esta forma, pudieron interactuar con compañeros de otras áreas; se festejó el cumpleaños de cada colaborador decorando su puesto de trabajo y dándole un desayuno de obsequio; se realizaron

reuniones de integración en semana santa y difuntos; con motivo de las Fiestas de Quito, se realizaron algunas actividades de esparcimiento laboral; preparación de la novena a cargo de cada piso de la empresa, donde participan todos los colaboradores y se realizó un desayuno en conjunto; se realizó la premiación de algunos colaboradores resaltando sus habilidades, proactividad, desempeño y trayectoria; se realizaron charlas para reforzar los valores corporativos, que permiten el desarrollo profesional de los colaboradores; se conformaron los **comités paritarios y la campaña de prevención** ante posibles **amenazas de temblores**, con la finalidad de procurar la tranquilidad de los colaboradores y sus familias; se organizó la difusión del plan de emergencia con sus respectivos simulacros, con todo el personal de la Compañía. Adicionalmente, se hizo un entrenamiento en el que se les enseñó a hacer un **plan de emergencia familiar**, con el fin de que todos puedan **replicar el conocimiento en sus casas**.

Durante el año, a través del técnico en **Salud y Seguridad Ocupacional**, se organizaron charlas de **prevención sobre el acoso laboral, prevención de robos y prevención de atropellamientos y accidentes de tránsito**. A su vez, se llevó a cabo la **Evaluación de Desempeño**, actualizando las **competencias de cada uno de los perfiles**, con la finalidad de que la calificación se vuelva más objetiva.



Eje Medio Ambiente

Durante 2016, se trabajó en el fortalecimiento e innovación de estrategias para el cuidado del ambiente. El trabajo fue **enfocado específicamente en el reciclado, la reutilización y la reducción de consumo**. En lo que respecta al reciclado, se le dio continuidad a la **campaña de Reciclaje** iniciada en 2015. Se colocaron **más puntos de reciclaje en el edificio; se hizo una charla de concientización sobre reciclaje; se recolectaron y vendieron materiales altamente contaminantes**, como pilas y baterías, y se colocaron fondos de

pantalla corporativos para reciclaje de materiales. El monto de **recuperación, en dólares, sobre el material reciclado aumentó, de 2015 a 2016, en un 64,6%**.

Para poder generar **conductas de reutilización**, se programó —por defecto— en las computadoras la **impresión a 2 caras**; se estableció de un punto dispensador de hojas nuevas y para reuso junto a la copiadora; se colgaron **carteles con tips de reutilización** de materiales en la vida cotidiana, en el segmento de RSE de la cartelera institucional, y se enviaron por correo electrónico; se colocaron **fondos de pantalla corporativos para reutilización de materiales**. Como resultado, **se redujo en más de un 30% el consumo de papel**.

Para la **reducción de consumo de energía**, se trabajó mediante la **concientización** sobre los recursos y el impacto en el ambiente. Se colocó señalética en interruptores y espejos de los baños, y se enviaron correos electrónicos. **Se redujo en un 5,3% el consumo de electricidad y en un 6,7% el consumo de agua**.

Durante 2016, se puso énfasis en la campaña **“Yo Planto Vida”**, comenzada en 2015, con la diferencia de que fue renombrada como **“ESET PLANTA VIDA”**. Para esta campaña, se compraron **100 árboles**, que fueron entregados a los colaboradores de la empresa, a algunos Partners y clientes. La campaña obtuvo el **88% de efectividad de siembra, sobre la base de los árboles entregados**.



Enlace Digital redujo en un 5,3% el consumo de electricidad y en un 6,7% el consumo de agua.

Durante el año, Enlace Digital continuó con el proceso de mejora tecnológica, mediante la adquisición o potenciación de equipos para el trabajo diario. En este proceso, algunos equipos

electrónicos fueron reemplazados y descartados. Se **separaron los equipos inservibles, para su posterior entrega a reciclaje, y se repararon o mejoraron los equipos funcionales para poder donarlos** a una institución que los requiera. Los equipos reparados **se donaron a la Fundación Talita Kumi**, ONG encargada de acoger a mujeres adolescentes vulneradas y con hijos, para brindarles un hogar y educación.



Eje Cadena de Valor

En septiembre se realizaron los **ESET Partner Days 2016**, en las ciudades de **Quito, con una asistencia de 30 participantes, y en Guayaquil, con 35 participantes**. Para poder contar con la presencia de los Gerentes de los principales canales, en la totalidad del evento, se realizaron bajo la modalidad de desayuno de negocios. Este año, **se enfocó a los dos segmentos de negocio, tanto Consumer como Corporativo**, para fortalecer la relación con los canales del segmento Consumer y su desarrollo en el mercado.

A su vez, se realizó el **ESET Champions Recognition 2016**, un programa de reconocimiento a canales exclusivo para Ecuador y que 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 36 capacitaciones. Se continuó con las campañas de desinfección en las instalaciones de algunos de los canales. **Se desinfectaron 137 equipos**.



Frontech Ltda. COLOMBIA



Eje Comunidad

En coordinación con la **Corporación Matamoros**, se brindaron **15 horas de capacitación** en seguridad informática a **22 militares y policías heridos en combate**, con el objetivo de mejorar sus posibilidades de reinserción laboral. Durante el curso, los alumnos tuvieron una asistencia del **90%**, y el **96%** de los estudiantes calificó al curso como **excelente**. Asimismo, a lo largo de todo el año, Frontech donó **190 licencias a diferentes fundaciones**: a la Corporación Matamoros, a la Fundación Proaves Colombia y al Secretariado Social de Soacha, y, en alianza la fundación con **Aulas Amigas**, dedicada a transformar la educación a través de la tecnología, se han dictado (de agosto a noviembre) **40 charlas en Seguridad Informática** a padres y docentes en **39 colegios** de la región.





Eje Colaboradores

En relación con la salud de los colaboradores, se realizó un **diagnóstico de las condiciones de salud**. Dentro de los diferentes datos relevados, se encontró que **el 86,7% de los colaboradores tienen una conducta sedentaria y el 60% de los colaboradores presenta sobrepeso**. Por esta razón, se llevaron a cabo diferentes acciones para combatir este fenómeno: se realizaron actividades de educación en hábitos de vida saludables; se realizó una **charla nutricional** con una nutricionista, que explicó **cómo mejorar los hábitos alimenticios**; se hicieron jornadas de **gimnasia laboral periódicamente**, donde, a través de Fit Combat, estiramientos y rumba, las personas rompieron con el sedentarismo y la falta de ejercicio; se realizaron dos encuentros deportivos; se llevó a cabo una **jornada de salud cardiovascular**, con el fin de vigilar el peso de los colaboradores, generar conciencia de sus hábitos alimenticios y hacer seguimiento de sus riesgos.

A su vez, se organizó una **jornada de salud visual**, en la que recibieron atención por parte de un especialista en salud visual. Los colaboradores que necesitaron gafas fueron ayudados a través de descuentos quincenales de nómina.

Durante el año, se realizaron **dos jornadas de masajes**, con la **asistencia y satisfacción del 95% de los colaboradores**.



Con motivo de la **mudanza** de las oficinas, se realizó la campaña **"Le apuesto al cambio"**. Durante todo el año, se llevaron a cabo diversas actividades enfocadas en la gestión del cambio.

En el marco de la **formación profesional** de los colaboradores, se le brindó al equipo comercial una capacitación sobre **venta consultiva**, con el fin de fortalecer y mejorar la gestión comercial; asimismo, se desarrolló un **taller de liderazgo** para aquellos puestos en los que es importante el desarrollo de esta aptitud. El 90% de los colaboradores se certificaron en el **ESET Training Program** y estuvieron al día con los cursos que brinda la plataforma.

En búsqueda de continuar mejorando el bienestar de quienes forman Frontech, se continuaron con los beneficios como el **día libre para cumpleaños** y la entrega de **cuatro licencias por persona**, para que puedan compartir con su entorno más cercano.

Finalmente, en conmemoración del día de brujas, nuevamente, la Compañía decidió **festejar Halloween con sus colaboradores**. Hubo disfraces y las diferentes oficinas fueron ambientadas para la ocasión.



El 90% de los colaboradores se certificó en el ESET Training Program y estuvo al día con los cursos que brinda la plataforma.



Eje Dimensión Ambiental

Frontech se ha vinculado con la **Fundación Sagnar**, quien se encarga de **conseguir material reciclable para apoyar el tratamiento de niños de escasos recursos, que sufren de cáncer y necesitan tratamiento**. La Fundación dictó una char-

la a los colaboradores **sobre el manejo de residuos sólidos en la organización**. Esta fundación se encarga de retirar, periódicamente, el material reciclable de las oficinas. Luego de la charla, se **inició un concurso de reciclaje por áreas**.



Cadena de Valor

En septiembre, **42 ingenieros de 28 Partners** de Colombia asistieron al evento **ESET Training Day**, que se desarrolló para brindar a los Partners capacitación específica acerca de los productos.

16 de los Partners más importantes de la ciudad de **Bogotá asistieron a la celebración e inauguración de las nuevas oficinas**. Entre los asistentes, se encontraron 5 periodistas de medios reconocidos en el sector tecnológico de Colombia. El evento fue nota periodística de INFO CHANNEL, revista del medio tecnológico en el país.



Microtechnology PANAMÁ



Eje Comunidad

Por cuarto año consecutivo, se continuó apoyando a la **ONG Casa Esperanza**. Fueron **donados USD 3.000**, para el **desarrollo de los programas educativos y de alimentación** destinados a niños y adolescentes de escasos recursos. De esta manera, se busca ayudar a los niños a terminar sus estudios, evitando, también, el trabajo infantil. Adicionalmente, el equipo de ingeniería realizó una revisión de sus computadoras. Además, en conmemoración de las **fiestas de Navidad**, se invitó a los niños y niñas de Casa Esperanza a las oficinas de la Compañía, donde **compartieron una merienda con los colaboradores y se les entregaron regalos de Navidad**. También se dictó una **charla**

sobre el uso seguro de las redes sociales. Esta actividad contó con la asistencia de **20 niños y niñas**, y se realizó en la ciudad de David, donde Casa Esperanza tiene uno de sus centros de atención.

Durante 2016, se realizaron donaciones a diferentes entidades con un fin social: **a la Parroquia Sagrado Corazón de Jesús - Diócesis de David**, para la **compra de insumos de aseo personal y alimentos**, que se distribuyeron entre personas de escasos recursos; a los **estudiantes de la Universidad Interamericana de Panamá**, en su labor social; a la **comunidad de Santo Domingo**, donde se contribuyó con la compra de un mobiliario a la Junta Comunal y Escuela de Quebradas Negras, Manchuila - Gariche.

Debido a que **una de las metas** de la Compañía es **educar en temas relacionados a la seguridad informática**, se dictaron **20 charlas sobre seguridad informática, protección al usuario y de la información en organismos gubernamentales, empresas, colegios y universidades a lo largo del territorio nacional**.



Algunas de las organizaciones, en las que se brindaron estas charlas, fueron: Aseguradora del Istmo, ASEP, Universidad Tecnológica de Panamá (Congreso Glocal), Blue Bay Coronado, Hospital San Fernando, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, Contraloría, Autoridad de los Servicios Públicos, Universidad del Istmo - Sede Panamá, Universidad del Istmo - Centro Regional Chiriqui, Colegio San Agustín (ciudad de Panamá) y Target.

También se realizó una **alianza educativa** con la **Universidad Tecnológica Oteima - David Chiriqui**, que constó en la incorporación de un estudiante de último año de carrera de Tecnología como pasante, durante 4 meses, al Departamento de Ingeniería.



Microtechnology dictó 20 charlas sobre seguridad informática, protección al usuario y de la información a lo largo del territorio nacional.



Eje Colaboradores

En lo respecta a la salud de los colaboradores, se realizó una **jornada orientada a la salud visual**, donde todos los colaboradores fueron evaluados oftalmológica con un especialista; la empresa brindó la facilidad de movilización hacia la clínica en horas laborales y realizó las citas médicas. También, se realizaron **charlas de salud física**, dictadas por una clínica especialista en quiropráctica, donde se brindaron temas relacionados a la **buena postura**. Como resultado de esta última charla, la empresa adquirió **mobiliario ergonómico**, con el fin de mejorar la postura de los colaboradores durante la jornada laboral.

Dentro de los beneficios incorporados durante 2016, se puso a disposición de los colaboradores



frutas de temporada, para que puedan comer durante la jornada laboral; una vez al mes, se **festearon los cumpleaños del mes** en las oficinas de la empresa; se realizó una **actividad en el Hotel de Playa**, donde se contó con facilidades para realizar diferentes actividades (hubo un sorteo de premios y un almuerzo navideño).



Eje Dimensión Ambiental

En el marco del **Plan de Ahorro Energético**, se implementó un servicio de aires acondicionados eficientes, y se continuó con la implementación de avisos, recordando el uso adecuado de la energía eléctrica. Además, Microtechnology cuenta con un **programa de reciclado de desechos electrónicos**, mediante el cual se reciclaron **312 kg**, que fueron llevados a la empresa de reciclaje Recicla Panamá.



Eje Cadena de Valor

Se realizó una campaña para lograr que el canal de distribución se incorpore al **ESET Training**

Program. Gracias a este trabajo, Brain Solutions, Compu Repuestos, Suplidora General Technology, Bios Software, Virtual Computer y Networks Security **obtuvieron su certificación.**

También se realizó el **ESET Partner Day**, donde participó el canal de distribución y se presentaron las novedades de las soluciones de ESET. Sumado a esto, durante todo el año, **se realizaron jornadas de capacitaciones a Partners**, con el fin de reforzar conocimientos y establecer estrategias en beneficio de los clientes finales.

Por otro lado, **MicroTechnology y el Partner Network Solutions** realizaron una acción **conjunta de voluntariado**, dirigida a comunidades de difícil acceso.



Se realizaron jornadas de capacitaciones a Partners, con el fin de reforzar conocimientos y establecer estrategias en beneficio de los clientes finales.

SIAT - Centroamérica



Eje Colaboradores

ESET Centroamérica reconoce el gran equipo de trabajo con el que cuenta. Por esta razón, **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.



Eje Cadena de Valor

Como forma de reconocimiento al apoyo que dan los Partners, SIAT Centroamérica realizó, durante 2016, diferentes actividades:

- ▶ Desayunos.
- ▶ Almuerzos y cenas de relacionamiento.
- ▶ Festejos de cumpleaños.
- ▶ Capacitaciones.
- ▶ Convivios navideños.
- ▶ Patrocinios.
- ▶ Encuentros deportivos.



Eje Comunidad



SIAT - Costa Rica

Se realizaron charlas y entrevistas en diferentes lugares y medios de comunicación sobre seguridad informática, en las que se trataron temas como peligros de Internet, ransomware, Internet de las cosas, cómo navegar seguros en Internet, cómo ser un "digipadre".



SIAT - El Salvador

Se realizaron charlas y entrevistas en diferentes lugares y medios de comunicación sobre seguridad informática, en las que se trataron temas como peligros de Internet, ransomware, Internet

de las cosas, cómo navegar seguros en Internet, cómo ser un “digipadre”.

También, como parte del incentivo al **desarrollo de la salud física y mental a través del deporte en la juventud**, se **patrocinó** el uniforme de un **equipo de niñas de vóleybol** de tercera categoría.

Durante 2016, entre otras cosas, SIAT El Salvador participó de **Juventour**, que tiene como objetivo 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. El evento tuvo una duración de 2 días, donde se expusieron stands y conferencias que abordaron temas como salud integral, empleo hasta tiempo libre y cultura.

Desde SIAT, se **premió a los asistentes con licencias** de sus productos hogareños y se realizó la **campana de desinfección** para estos. Durante el año, también se **apoyó a la comunidad de Gamers DELTA GAMING**, quienes desarrollaron diferentes eventos y competencias. Nuevamente, se brindó apoyo en **PC Day de Universidad Don Bosco**, brindando una **charla a los participantes sobre Ransomware** y entregando premios como **licencias de Mobile Security y Smart Security**. Por último, se participó del **Día de Internet**, en el que hubo conferencistas internacionales y nacionales. SIAT **donó licencias ESET Mobile Security a los asistentes y ESET Smart Security a los participantes, y se realizó la campana de desinfección para los asistentes**.



SIAT - Guatemala

Se realizaron charlas y entrevistas en diferentes lugares y medios de comunicación sobre seguridad informática, en las que se trataron temas como peligros de Internet, ransomware, Internet de las cosas, cómo navegar seguros en Internet, cómo ser un “digipadre”.

En apoyo al deporte y la vida saludable, se patrocinó a un equipo de Guatemala en la competición nacional de baloncesto.

SIAT Guatemala participó en el proyecto Scratch de la Escuela Francisco Morazán. El objetivo de este proyecto educativo fue **transmitir conocimientos que mejoren las habilidades cognitivas y resolutivas de problemas, utilizando pensamientos programáticos**. En el evento de premiación, SIAT Guatemala **apoyó con la logística y los refrigerios, y donó licencias a los participantes y al centro de cómputos de la institución educativa**. A su vez, **brindó una charla a los niños**, para incentivarlos en sus actividades dentro y fuera de su lugar de estudios. Por último, **participó en la maratón organizada por el cuerpo de bomberos**, ofreciendo **desinfectar memorias USB** a todo aquel que llegara a dejar su donación, y **regalando licencias y promociones**.



SIAT Guatemala apoyó y participó del proyecto Scratch de la Escuela Francisco Morazán.



SIAT - Honduras

Se realizaron charlas y entrevistas en diferentes lugares y medios de comunicación sobre seguridad informática, en las que se trataron temas como peligros de Internet, ransomware, Internet de las cosas, cómo navegar seguros en Internet, cómo ser un “digipadre”.

En octubre se realizó el evento **EXPO PYME Golfo de Fonseca**, un espacio creado para vincular a las MIPYMES de la región, con alternativas de financiamiento, y, a la vez, para generar espacios de intercambio comercial para las microempresas de dife-

rentes rubros situadas en la región. **SIAT Honduras participó con un stand en el evento, entregando promociones y licencias a los asistentes.**



SIAT - Nicaragua

Se realizaron charlas y entrevistas en diferentes lugares y medios de comunicación sobre seguridad informática, en las que se trataron temas como peligros de Internet, ransomware, Internet de las cosas, cómo navegar seguros en Internet, cómo ser un "digipadre". Además, en colaboración con UCA, COMTECH, HACKNIC y CUARTEROA-GURCIA SIAT, organizó el **Hackachimba Fest, un evento gratuito sobre Seguridad Informática**, en UCA Managua durante los días 15 y 16 de agosto, al que **acudieron más de 200 personas.**



Eje Dimensión Ambiental

Todas las oficinas de Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica) velan por cuidar el mundo donde vivimos. Por esta razón, se desarrollaron las siguientes acciones:



Se colocaron carteles en todas las oficinas, al lado de los interruptores de luz y cerca de los aires acondicionados, para **concientizar sobre el consumo responsable de la energía eléctrica.** Además, se incrementó el reemplazo de las computadoras **desktop por laptops**, y se realizó un **mantenimiento periódico de los aires acondicionados.**



Se realizaron **charlas para los colaboradores sobre el cuidado del ambiente.**



Se continuó con el plan del **buen uso del papel, reciclándolo e imprimiendo a ambos lados de la hoja.**



Se concientizó sobre el **uso correcto del agua** del grifo.



Se continuó con la **separación de los residuos** como papel, plástico, periódico y latas. Todos estos residuos reciclables **se entregaron a una empresa recicladora, la cual se encarga de tratarlos adecuadamente.**



SIAT - El Salvador

El Salvador SIAT participó, en septiembre y por segunda vez, en la **campana de Recolección de Equipos Electrónicos Dañados o en Desuso.** Su principal objetivo fue **crear conciencia en los salvadoreños sobre la importancia del buen uso y desecho de los equipos electrónicos que están dañados**, ya que estos deben de pasar por un tratamiento diferente al ser desechados, debido a los diferentes componentes y las sustancias que poseen. Cada usuario llevó sus equipos a uno de los 4 puntos de recolección establecidos. **Fundación AURORA**, especializada en el manejo de desechos electrónicos, **se encargó de su adecuado reciclaje.** Los componentes de los aparatos electrónicos, que se encontraban en buen estado, se comercializaron y lo recaudado se entregó al programa "Limpiemos El Salvador", de la fundación FUNDEMAS. La campaña fue organizada por Almacenes SIMAN y apoyada por empresas como SIAT, FUNDEMAS, HUAWEI, CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE EL SALVADOR, ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE INDUSTRIALES Y RADIO CORPORACIÓN FM, AURORA.



Como resultado de la campaña se recolectaron más de 6.000 kg de desechos tecnológicos.

Nuestros proveedores

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

G4-EC9

País	Inversión (valores expresados en dólares)	% de gasto por país
Argentina	2.312.994	72,83%
México	553.293	17,42%
Brasil	309.334	9,74%

Clasificación de proveedores por tamaño

Proveedor	Inversión en dólares	Cantidad de proveedores	% de inversión
Chico (Monotributistas)	426.594	138	13%
Mediano (Sociedad de Responsabilidad Limitada)	1.368.909	250	43%
Grande (Sociedades Anónimas)	1.380.118	184	43%

Clasificación de proveedores por tipo de contratación

Proveedores por tipo de contratación	Inversión en dólares	Cantidad de proveedores	% de inversión
Servicios	2.917.886	332	92%
Insumos	257.736	240	8%



Política de trabajo

G4-DMA

G4-HR4

G4-HR5

G4-HR6

TEMA MATERIAL 3 Y 14

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 2016, 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 próximo lanzaremos esta política internamente y comenzaremos a trabajar con cada área de la Compañía para su efectiva implementación.



1 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 acordó, con el área de administración, trabajar para la inclusión dentro de la política de contratación de proveedores de distintas variables, entre las cuales no solo pesará 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.



2 Incorporación

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

3 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.

**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 medio 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.





La elaboración del Reporte de Sustentabilidad

La elaboración del Reporte de Sustentabilidad

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

El presente Reporte de Sustentabilidad de ESET Latinoamérica fue desarrollado por el área de Recursos Humanos y Sustentabilidad, y revisado tanto por la Gerente General 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 quinto informe que presenta la Compañía, y el reporte anterior fue por el correspondiente al ejercicio económico 2015, publicado en junio de 2016, cumpliendo, así, nuestro compromiso de publicar anualmente nuestro Reporte de Sustentabilidad. No hay cambios significativos en la reexpresión de la información con respecto al reporte anterior, ni existen cambios significativos que afecten el alcance y la cobertura de los temas abordados.

Para su realización, se siguieron los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI), **Guía G4, opción de conformidad Exhaustiva**. En él se muestran los resultados obtenidos por la empresa en el período comprendido entre enero y diciembre de 2016. 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 Exklusivos en los distintos países de la región. Además, este documento es la Comunicación del Progreso (COP) de nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Global





de Naciones Unidas, del cual somos signatarios desde mediados de 2013.

El presente Reporte no cuenta con verificación externa, pero se evaluará para los 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, realizada durante el segundo semestre de 2016, facilitó el diálogo con los principales públicos y la actualización de la matriz de materialidad.



La información surgida a partir del diálogo con los principales públicos de interés fue de especial relevancia para el armado del reporte y la visión del plan de sustentabilidad de la compañía.





Índice de contenidos GRI G4

Índice de contenidos GRI G4 – Opción de conformidad Exhaustiva

G4-32

El Reporte de Sustentabilidad de Eset Latinoamérica 2016 fue elaborado de acuerdo con la opción de conformidad "Exhaustiva" de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), siendo también nuestra Comunicación de Progreso (CoP), solicitada por el Pacto Global de Naciones Unidas.



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



Este Reporte fue sometido al "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.

Participamos del programa GRI Standards Pioneers, para estar entre los primeros en adoptar los nuevos estándares del GRI, como las mejores prácticas globales para reportes de sustentabilidad. Demostramos nuestro apoyo total a la misión de GRI de empoderar a los tomadores de decisiones, hacia una economía y un mundo más sostenibles.



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Descripción	Pacto Global	ODS
Estrategia y análisis				
G4-1	4	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.		
G4-2	8	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.		
Perfil de la organización				
G4-3	19	Nombre de la organización.		
G4-4	25	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.		
G4-5	16, 19	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.		
G4-6	16, 18	Países en los que opera la organización.		
G4-7	19	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.		
G4-8	19, 25	Indique a qué mercados se sirve.		
G4-9	21	Determine la escala y las dimensiones de la organización.		
G4-10	77	Composición de los empleados de la organización.	PRINCIPIO 6	8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-11	78	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	PRINCIPIO 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Contenidos básicos generales	Página	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-12	24, 59, 116	Describa la cadena de suministro de la organización.		
G4-13	19	Cambios significativo que haya tenido lugar durante el período en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros.		
G4-14	92	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.		
G4-15	46	Elabore una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.		
G4-16	46	Elabore una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.		
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	140	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización, y señale si alguna de estas entidades no figura en la memoria.		
G4-18	65	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		
G4-19	66, 72	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.		
G4-20	66	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.		
G4-21	66	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.		

Contenidos básicos generales	Página	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-22	140	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.		
G4-23	140	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los grupos de interés				
G4-24	54	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.		
G4-25	54	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.		
G4-26	55, 118	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.		
G4-27	56, 58, 66	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés, y describa la evaluación hecha por la organización.		
Perfil de la memoria				
G4-28	140	Período objeto de la memoria.		
G4-29	140	Fecha de la última memoria.		
G4-30	140	Ciclo de presentación de memorias.		
G4-31	Contra-tapa	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.		

Contenidos básicos generales	Página	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-32	144	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización, facilite el índice de GRI de la opción elegida y facilite la referencia al informe de verificación externa, si procede.		
G4-33	140	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		
Gobierno				
G4-34	38	Describa la estructura de gobierno de la organización, los comités del órgano superior de gobierno.		
G4-35	40	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.		
G4-36	40	Indique si existen cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.		
G4-37	55, 65	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-38	38, 45	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; actividades significativas y naturaleza de tales actividades; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales.		5. Igualdad de género. 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Contenidos básicos generales	Página	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-39	38	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-40	38	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento.		5. Igualdad de género. 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-41	42	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-42	40	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.		
G4-43	40	Describa las medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno, con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		4. Educación de calidad.
G4-44	38	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales, y describir las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación.		
G4-45	40	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Indicar si se efectúan consultas a los grupos de interés en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Contenidos básicos generales	Página	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-46	40	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización, en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		
G4-47	40	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.		
G4-48	40, 65, 172	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización, y que se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.		
G4-49	40, 80	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.		
G4-50	56, 80	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.		
G4-51	40	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, y relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y de la alta dirección.		
G4-52	40	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores puedan tener con la organización en materia de retribución.		

Contenidos básicos generales	Página	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-53	40	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-54	40	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización, en cada país, donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.		
G4-55	40	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización, en cada país, donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.		
Ética e integridad				
G4-56	20, 42	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-57	42	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pos de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-58	42	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
CATEGORÍA: ECONOMÍA					
Aspecto material: Desempeño económico					
G4-DMA	21, 58		Descripción del enfoque de gestión		
G4-EC1	21		Valor económico directo generado y distribuido.		2. Hambre cero. 5. Igualdad de género. 7. Energía asequible y no contaminante. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 9. Industria, renovación e infraestructura.
G4-EC2	21		Consecuencias económicas y otros riesgos, y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	PRINCIPIO 7	13. Acción por el clima.
G4-EC3	89		Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.		
G4-EC4	21		Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
Aspecto material: Presencia en el mercado					
G4-DMA	8, 60, 76		Descripción del enfoque de gestión		

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-EC5	76, 78		Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	PRINCIPIO 6	1. Fin de la pobreza. 5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-EC6	76		Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	PRINCIPIO 6	8. Trabajo decente y crecimiento económico.
Aspecto material: Prácticas de adquisición					
G4-DMA	59		Descripción del enfoque de gestión		1. Fin de la pobreza. 5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-EC9	134		Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		12. Producción y consumo responsables.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE					
Aspecto material: Materiales					
G4-DMA	61, 110		Descripción del enfoque de gestión		

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-EN1	110		Materiales por peso o volumen.	PRINCIPIO 7Y 8	8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción y consumo responsables.
G4-EN2	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	PRINCIPIO 8	8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción y consumo responsables.
Aspecto material: Energía					
G4-DMA	61, 110		Descripción del enfoque de gestión		
G4-EN3	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Consumo energético interno.	PRINCIPIO 7Y 8	7. Energía asequible y no contaminante. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción y consumo responsables. 13. Acción por el clima.
G4-EN4	110		Consumo energético externo.	PRINCIPIO 8	7. Energía asequible y no contaminante. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción y consumo responsables. 13. Acción por el clima.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-EN5	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Intensidad energética.	PRINCIPIO 8	7. Energía asequible y no contaminante. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción y consumo. responsables. 13. Acción por el clima.
G4-EN6	111		Reducción del consumo energético.	PRINCIPIO 8 Y 9	7. Energía asequible y no contaminante. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción y consumo. responsables. 13. Acción por el clima.
G4-EN7	-	No aplicable debido al tipo de productos que se comercializan.	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	PRINCIPIO 8 Y 9	7. Energía asequible y no contaminante. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción y consumo. responsables. 13. Acción por el clima.
Aspecto material: Emisiones					
G4-DMA	61		Descripción del enfoque de gestión		

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-EN15	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (fuentes dentro de la organización).	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Salud y bienestar. 12. Producción y consumo responsables. 13. Acción por el clima. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.
G4-EN16	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2) .	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Salud y bienestar. 12. Producción y consumo responsables. 13. Acción por el clima. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.
G4-EN17	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Salud y bienestar. 12. Producción y consumo responsables. 13. Acción por el clima. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.
G4-EN18	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	PRINCIPIO 8	13. Acción por el clima. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-EN19	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir 2017.	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	PRINCIPIO 8 Y 9	13. Acción por el clima. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.
G4-EN20	-	No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Salud y bienestar. 12. Producción y consumo responsables.
G4-EN21	-	No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Salud y bienestar. 12. Producción y consumo responsables. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.
Aspecto material: Efluentes y residuos					
G4-DMA	61, 112		Descripción del enfoque de gestión		
G4-EN22	-	No aplicable. Nuestras operaciones se realizan en oficinas dentro del sistema cloacal urbano.	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	PRINCIPIO 8	3. Salud y bienestar. 6. Agua limpia y saneamiento. 12. Producción y consumo responsables. 14. Vida submarina.
G4-EN23	112		Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	PRINCIPIO 8	3. Salud y bienestar. 6. Agua limpia y saneamiento. 12. Producción y consumo responsables.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-EN24	-	No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Número y volumen totales de los derrames significativos.	PRINCIPIO 8	3. Salud y bienestar. 6. Agua limpia y saneamiento. 12. Producción y consumo responsables. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.
G4-EN25	-	No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados, que se consideran peligrosos en virtud de los Anexos I, II, III, y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	PRINCIPIO 8	3. Salud y bienestar. 12. Producción y consumo responsables.
G4-EN26	-	No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y de los hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos procedentes de la organización.	PRINCIPIO 8	6. Agua limpia y saneamiento. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio					
G4-DMA	44		Descripción del enfoque de gestión		
G4-EN29	44		Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	PRINCIPIO 8	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
Aspecto material: General					
G4-DMA	8, 61		Descripción del enfoque de gestión		
G4-EN31	23		Desglose de los gastos y de las inversiones ambientales	PRINCIPIO 7, 8 Y 9	7. Energía asequible y no contaminante. 9. Industria, renovación e infraestructura. 12. Producción y consumo responsables. 13. Acción por el clima. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres. 17. Alianzas para lograr los objetivos.
Aspecto material: Evaluación ambiental de los proveedores					
G4-DMA	136		Descripción del enfoque de gestión		
G4-EN32	136		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	PRINCIPIO 8	
G4-EN33	-	No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2017.	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	PRINCIPIO 8	

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia ambiental					
G4-DMA	43		Descripción del enfoque de gestión		
G4-EN34	43		Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	PRINCIPIO 8	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
Aspecto material: Empleo					
G4-DMA	8, 60, 76, 83		Descripción del enfoque de gestión		
G4-LA1	76, 78		Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	PRINCIPIO 6	5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-LA2	83, 89		Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.		8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-LA3	84		Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	PRINCIPIO 6	5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección					
G4-DMA	89		Descripción del enfoque de gestión		
G4-LA4	89		Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	PRINCIPIO 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo					
G4-DMA	8, 60, 76, 89		Descripción del enfoque de gestión		
G4-LA5	89		Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA6	79		Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.		3. Salud y bienestar. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-LA7	89		Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.		3. Salud y bienestar. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-LA8	89		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.		8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Capacitación y educación					
G4-DMA	8, 60, 76, 88		Descripción del enfoque de gestión		
G4-LA9	88		Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	PRINCIPIO 6	4. Educación de calidad. 5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
G4-LA10	87, 88		Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA11	89		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	PRINCIPIO 6	5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades					
G4-DMA	8, 60, 76		Descripción del enfoque de gestión		
G4-LA12	76, 77		Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	PRINCIPIO 6	5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres					
G4-DMA	76		Descripción del enfoque de gestión		
G4-LA13	76		Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	PRINCIPIO 6	5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 10. Reducción de las desigualdades.
Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores					
G4-DMA	136		Descripción del enfoque de gestión		
G4-LA14	136		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.		5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-LA15	-	No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2017.	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales					
G4-DMA	43		Descripción del enfoque de gestión		

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-LA16	43		Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

SUBCATEGORIA: DERECHOS HUMANOS

Aspecto material: Inversión

G4-DMA	42		Descripción del enfoque de gestión		
G4-HR1	42		Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos, que incluyen cláusulas de Derechos Humanos que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.	PRINCIPIO 2	
G4-HR2	42		Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	PRINCIPIO 1	

Aspecto material: No discriminación

G4-DMA	8, 60, 76		Descripción del enfoque de gestión		
---------------	-----------	--	------------------------------------	--	--

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-HR3	76		Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	PRINCIPIO 6	5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva					
G4-DMA	135		Descripción del enfoque de gestión		
G4-HR4	135		Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	PRINCIPIO 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico.
Aspecto material: Trabajo infantil					
G4-DMA	135		Descripción del enfoque de gestión		
G4-HR5	135		Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	PRINCIPIO 5	8. Trabajo decente y crecimiento económico. 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Trabajo forzoso					
G4-DMA	135		Descripción del enfoque de gestión		

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-HR6	135		Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	PRINCIPIO 4	8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Aspecto material: Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos

G4-DMA	43, 136		Descripción del enfoque de gestión		
G4-HR10	136		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.	PRINCIPIO 2	
G4-HR11	-	No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2017.	Impactos negativos significativos en materia de Derechos Humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	PRINCIPIO 2	

Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos

G4-DMA	43		Descripción del enfoque de gestión		
G4-HR12	43		Número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	PRINCIPIO 1	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
SUBCATEGORIA: SOCIEDAD					
Aspecto material: Comunidades locales					
G4-DMA	8, 61, 92		Descripción del enfoque de gestión		
G4-SO1	92		Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	PRINCIPIO 1	
G4-SO2	92		Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	PRINCIPIO 1	1. Fin de la pobreza. 2. Hambre cero.
Aspecto material: Lucha contra la corrupción					
G4-DMA	42		Descripción del enfoque de gestión		
G4-SO3	42		Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-SO4	-	No disponible. No contamos con una política formal, y procedimientos en esta temática. Se espera incluir el tema en las capacitaciones actuales a realizar durante el 2017.	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-SO5	42		Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Prácticas de competencia desleal					
G4-DMA	60		Descripción del enfoque de gestión		
G4-SO7	60		Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, y resultado de esta.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio					
G4-DMA	44		Descripción del enfoque de gestión		
G4-SO8	44		Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores					
G4-DMA	43, 136		Descripción del enfoque de gestión		
G4-SO9	136		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		
G4-SO10	-	No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2017.	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.		

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social					
G4-DMA	43		Descripción del enfoque de gestión		
G4-SO11	43		Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes					
G4-DMA	44		Descripción del enfoque de gestión		
G4-PR1	48		Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos, cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.		
G4-PR2	44		Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios					
G4-DMA	50, 58		Descripción del enfoque de gestión		

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
G4-PR3	58		Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.		12. Producción y consumo responsables.
G4-PR4	58		Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios, relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
G4-PR5	50		Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		
Aspecto material: Comunicaciones de mercadotecnia					
G4-DMA	44		Descripción del enfoque de gestión		
G4-PR6	-	No aplicable. La empresa no cuenta con este tipo de productos.	Venta de productos prohibidos o en litigio.		
G4-PR7	44		Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios, relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Descripción	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Privacidad de los clientes					
G4-DMA	43		Descripción del enfoque de gestión		
G4-PR8	43		Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio					
G4-DMA	44		Descripción del enfoque de gestión		
G4-PR9	44		Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y al uso de productos y servicios.		16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Comité a cargo del reporte

G4-48

Responsable del proyecto



Carolina Kaplan
Responsable de Sustentabilidad

Revisión de la publicación



Federico Pérez Acquisto
Gerente General



Romina Rodríguez Distante
Gerente de RR. HH. y
Sustentabilidad

Recolección de datos



Sabrina Sardi
Coordinadora de Administración y
Finanzas



Daniela Ramognino
Coordinadora de Entrenamiento y
para Canales



Andrés Tamburi
Gerente de Comunicación
Corporativa



Camilo Gutiérrez
Coordinador de Investigación y
Tecnología



Santiago Achiary
Coordinador de Comunicación
Corporativa



María Belén Roel
Gerente de Marketing



Gustavo Quiñones
Coordinador de Soporte Técnico



Carolina Santangelo
Analista de RR. HH.



Javier Power
Jefe de Sistemas



Valeria Callieri
Analista de RR. HH.



Julieta Escolar
Coordinadora de RR. HH.

Responsable del diseño offline



Daiana Chocrón
Diseñadora Institucional

Responsable del diseño online



Vanesa Musto
Diseñadora Online

Asesoramiento externo para la elaboración del reporte

AG Sustentable www.agsustentable.com

Implementación del diseño del Reporte de Sustentabilidad 2016

Synapsis C.I. www.synapsis.com.ar



ESET LATINOÁMERICA

G4-31

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 8 Torre A
Colonia Juárez | Delegación Cuauhtémoc
Ciudad de México
CP: 06600 | México
Tel: +52 (55) 3600-7900

Fecha de publicación: JUNIO DE 2017

Versión completa del reporte en: www.eset-la.com/responsabilidad-social

Punto de contacto por comentarios sobre el reporte: responsabilidadsocial@eset-la.com

 /ESETLA  @ESETLA  /company/eset-latinoamerica  /+esetla  /+esetla