

# ALINEANDO NUESTRO PROPÓSITO HACIA EL FUTURO SOSTENIBLE



En ESET, creemos que **el progreso seguro es esencial para el desarrollo sostenible.**

Esta convicción está definida en el Propósito empresarial de Proteger la tecnología, que permite el progreso y un futuro mejor para toda la humanidad. Este compromiso guía nuestras acciones y cohesiona a nuestros equipos.

En consonancia con esta visión, trazamos una hoja de ruta basada en indicadores ESG (Ambiental, Social y de Gobernanza), y consideramos las expectativas de inversores, colaboradores, socios de negocios y comunidad como elementos cruciales de nuestro ecosistema. Cada uno/una desempeña un papel esencial para lograr un resultado económico, social y ambiental equilibrado.

Asimismo, promovemos una cultura que prioriza el respeto a los Derechos Humanos, la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, con el convencimiento de que las diferencias nos enriquecen y contribuyen al desarrollo personal y organizacional.

Nuestro lema también nos interpela al futuro. Nos invita a gestionar nuestra Empresa pensando en los desafíos globales y a alinear nuestro Propósito como compañía externa e internamente.

# Reporte de sostenibilidad accesible e inclusivo

Para que nuestro Reporte de Sostenibilidad sea accesible e inclusivo, tomamos las siguientes medidas:



## Idioma

Se puede acceder a la versión en tres idiomas: español, inglés y portugués. Este documento fue redactado en español y, posteriormente, traducido al inglés y al portugués. Si se encuentran discrepancias entre la versión original en español y las versiones traducidas, prevalecerá el contenido y el significado de la original.



## Navegabilidad y legibilidad

Todas las personas pueden encontrar la información concreta que buscan, a través de índices, infografías y tablas, enlaces, pdf navegable y micrositio, entre otras ayudas. Para tener en cuenta las particularidades requeridas por la población de personas con disminución visual o dificultades cognitivas y/o neurológicas específicas, usamos formatos de textos, en tamaño, colores y contrastes adecuados.



## Lenguaje inclusivo

La redacción y el diseño de este Reporte incorporan la perspectiva de género. Priorizamos el uso de sustantivos genéricos cuando fuera posible y siempre que no afectara la fluidez de la lectura. A su vez, utilizamos información e imágenes libres de sesgos y estereotipos (tanto de género como de cualquier condición de diversidad). Asimismo, intentamos evitar tecnicismos, acrónimos, jerga u otro contenido que resulte difícil para las personas, e incluimos explicaciones y aclaraciones en las secciones correspondientes.



## Brechas tecnológicas

Al reflexionar sobre las brechas tecnológicas de acceso existentes, consideramos que el diseño sea accesible y adaptable en dispositivos tecnológicos, tabletas, teléfonos inteligentes, etc.

# Contenido





**Federico Pérez Acquisto**

.....

**Presidente de ESET Latinoamérica**

## Carta del Presidente

**GRI 2-22**

Con orgullo presentamos una nueva edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad correspondiente a 2023.

Ese año tuvo grandes desafíos para la región, con nuevos objetivos comerciales que dejaron aprendizajes muy valiosos.

A nivel mundial, ESET fue destacada por sus resultados económicos y, en Latinoamérica, logramos crecer en comparación con el año pasado.

Uno de los principales hitos del 2023 fue el lanzamiento de nuevos productos, que trajo aparejado un cambio de posicionamiento de nuestra marca, al ubicarnos ahora como empresa proveedora de protección de la vida digital de las personas. Esto confirma que, después de más de 30 años de trabajo innovador, nuestra tecnología es mucho más que un simple antivirus.

Este posicionamiento se alinea con las nuevas tendencias del mercado, en las que la seguridad VPN, la administración de contraseñas y la protección de identidad resultan esenciales para las personas usuarias. Acorde con esta demanda, nos centramos en conocer a nuestra cartera de clientes, entender sus expectativas y ofrecerles nuestras tecnologías, según los beneficios otorgados para su día a día y no desde las especificaciones técnicas propuestas.

Todo este recorrido se logró gracias al trabajo en equipo, la comunicación constante con nuestros canales de venta y clientes, y con el aporte de cada una de las personas que trabaja en la Compañía.

*Federico Pérez Acquisto*



# Bienvenida

Les damos la bienvenida al décimo segundo Reporte de Sostenibilidad de ESET Latinoamérica.

Año a año buscamos la forma de superar y mejorar nuestra gestión de sostenibilidad y, también, la forma en que la reportamos y medimos nuestros impactos. Por eso, este año incorporamos los Estándares SASB, que incorporan el enfoque sectorial e identifican las cuestiones de sostenibilidad con mayor probabilidad de afectar el desempeño operativo o la situación financiera de la Empresa. Asimismo, continuamos utilizando los Estándares GRI, los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU.

Toda esta gestión nos fortalece y enorgullece, porque nos permite transmitir lo que somos y lo que hacemos y nos destaca como la única empresa en la industria que asume el compromiso de reportar a nivel regional.



**Carolina Kaplan**

.....

**Líder de Sostenibilidad y Diversidad  
para toda la región**



Durante 2023 trabajamos en la alineación global y regional de la gestión sostenible, sin perder de vista las diferentes coyunturas e identidades de ESET en general y de ESET Latinoamérica en particular. Sin dudas, esta alineación representa un gran desafío a seguir trabajando, donde podamos generar una estrategia unificada que incluya todas las diversidades, coyunturas y culturas que nos integran. En ESET nos queremos identificar con una cultura diversa e inclusiva.

Como parte de este trabajo, a nivel regional, comenzamos a desarrollar nuestra matriz de riesgos que nos permitirá prevenir y mitigar impactos. A su vez, a nivel global, se definieron nuevos ejes estratégicos en Sostenibilidad, que impactarán a todas las regiones de la Compañía. Sumado a esto, y como respuesta a la nueva normativa de la legislación europea, se realizó la primera medición de la huella de carbono.

Anualmente presentamos nuestras mejores prácticas en diversos certámenes de sostenibilidad. Desde el 2016, recibimos más de 22 reconocimientos por nuestra gestión basada en la sostenibilidad:

- 4 por el reporte de sostenibilidad
- 10 por las iniciativas de educación y promoción de la ciberseguridad en la comunidad
- 4 por la gestión de diversidad e inclusión (2 como finalista)
- 1 por iniciativas de desarrollo para las empresas distribuidoras
- 3 por las prácticas laborales y la promoción del desarrollo de nuestros equipos

Este año recibimos la distinción Bronce del Premio LATAM de la Fundación Aloic, el Premio APSAL, el Premio del Foro Ecuménico Social y fuimos reconocidos/as por RSC Comunicativa.

Todo este trabajo es fruto del compromiso de nuestros equipos, de la permanente colaboración de los 3 Comités de Sostenibilidad y gracias al apoyo de todas las áreas de la Compañía.

Nos enorgullece compartir nuevamente este Reporte con uds.



En caso de que tengan sugerencias, aportes y opiniones, no duden en escribirnos a [sostenibilidad@eset-la.com](mailto:sostenibilidad@eset-la.com).

*Carolina Kaplan*

# LA SOSTENIBILIDAD COMO FORMA DE GESTIÓN



son  
nuestros  
pilares,  
y nos  
sostienen  
como  
comunidad

The text is arranged in a vertical column. To the right of the text are three faint geometric shapes: a square, a rectangle, and a triangle. Below the text is an illustration of a person in a yellow shirt and green pants standing on a grey platform, holding a large grey cube. The background is a light grey with faint geometric shapes.



# Nuestro enfoque de gestión

GRI 2-23, 2-24, 3-3

TEMA MATERIAL 1, 4, 5, 6, 9, 10



## Visión

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



## Misión

Trabajar con ética y pasión, construyendo un entorno tecnológico más seguro y protegiendo el progreso para que todas las personas puedan disfrutar sin preocupaciones. Nos proponemos lograrlo de una forma socialmente responsable, a través de la educación y el compromiso con la investigación y el desarrollo de soluciones tecnológicas.



Nuestra Casa Matriz en Eslovaquia es la responsable de difundir y comunicar nuestra Misión y nuestra Visión en todas las oficinas de ESET en su idioma local.

Como parte del compromiso con los WEPs, estamos en proceso de incorporación del lenguaje inclusivo en todas las publicaciones, comunicaciones internas y externas, el sitio web, etc.

### **Continuamos manteniendo nuestro compromiso con los WEPs de Mujeres ONU.**

**Nota:** Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por sus siglas en inglés, Women Empowerment Principles) son una iniciativa conjunta del Pacto Global de las Naciones Unidas y de ONU Mujeres.





## Nuestro compromiso



**Brindar** un servicio de excelencia de atención a clientes, respondiendo a sus necesidades.



**Solucionar** todo tipo de amenazas informáticas, actualizando el nivel de los productos y generando alertas de seguridad que protejan a los/as usuarios/as.



**Producir** un resultado de triple impacto: económico, ambiental y social, garantizando el desarrollo y el bienestar de todas nuestras partes interesadas.





## Valores

Los valores dan forma a la cultura de nuestra Compañía y son promovidos desde nuestra Casa Matriz en Eslovaquia, con excepción de los valores de Trabajo en Equipo y Responsabilidad Social, que son propios de nuestra región. Estos guían el modo en que nos comportamos y tomamos decisiones. Se comunican, principalmente, desde las áreas de Recursos Humanos y Sostenibilidad, en nuestras oficinas de Argentina, México y Brasil. Estas se encuentran decoradas con estos valores, con ploteos en las paredes y puertas, y todos los años realizamos alguna actividad o campaña a nivel regional para recordar que trabajamos con:





### Coraje

No tomamos el camino fácil. Siempre superamos límites y tenemos la determinación de marcar la diferencia.



### Pasión

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



### Integridad

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



### Responsabilidad Social

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



### Confiabilidad

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



### Trabajo en Equipo

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

Los Valores, la Misión y la Visión de la Compañía son comunicados tanto en español como en portugués, en las inducciones brindadas al personal ingresante y en el marco de las actividades del *Mes de los Valores*.

Estas, junto a nuestras Políticas Institucionales y nuestros Principios Corporativos, los Estándares y las Normas de Conducta Responsable a las cuales adherimos, se aplican a todas nuestras actividades y relaciones comerciales.

Asimismo, se comunican mediante el Reporte de Sostenibilidad, la web institucional y, periódicamente, se realizan comunicaciones de refuerzo y actualización mediante mails, Intranet, newsletters y capacitaciones.

Nuestro Reporte de Sostenibilidad, alineado a los Estándares GRI, al Pacto Global de Naciones Unidas y los Estándares SASB temáticos de Software y Servicios de IT, se complementa con un informe de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Todo ello constituye los mecanismos claves para integrar nuestra Estrategia de Sostenibilidad a la gestión operativa y la consecuente asignación de responsabilidades.





# Comunicación y Cultura Organizacional

Nuestros tres Comités de Sostenibilidad integran a todo el personal en la adopción de una conducta empresarial responsable, en todas nuestras actividades y relaciones comerciales.

Asimismo, nuestra área de prensa promueve la concientización de los temas de diversidad e inclusión relacionados con nuestro negocio, entre otras acciones.

Desarrollamos 3 notas que tuvieron 301 publicaciones en diferentes medios de toda la región y representan el 12% de todas las notas institucionales de sostenibilidad realizadas.

## Contamos con tres Comités de Sostenibilidad.

### Otras actividades desarrolladas:

#### La importancia de la educación para prevenir el cyberbullying

En el Día Mundial contra el Bullying, junto con *Argentina Cibersegura*, analizamos el impacto del cyberbullying, la efectividad de la educación y la sensibilización para minimizar sus daños.

#### Stop Cyberbullying Day: La prevención es responsabilidad de toda la comunidad

En el Día Internacional de Concientización sobre el Ciberacoso, expusimos acerca de las diferentes formas de acoso, su detección temprana, los efectos en las víctimas y la importancia de promover una cultura de respeto, enfatizada en la educación; destacamos a *Digipadres* como un recurso de gran valor para ello.

## Mes de los Valores

Nos comprometemos a respetar los Derechos Humanos, más allá de su cumplimiento legal, y a abordar esta temática en el marco laboral, ya que no debe ser una responsabilidad pasiva. Esto requiere contar con políticas y procesos que ayuden a identificar, prevenir, mitigar y remediar los efectos de su vulneración.

Regionalmente, instalamos octubre como el *Mes de los Valores*, con el propósito de implementar actividades relacionadas con los valores institucionales. Y a nivel global, se instaló como el *Mes de la Concientización sobre la Diversidad*.



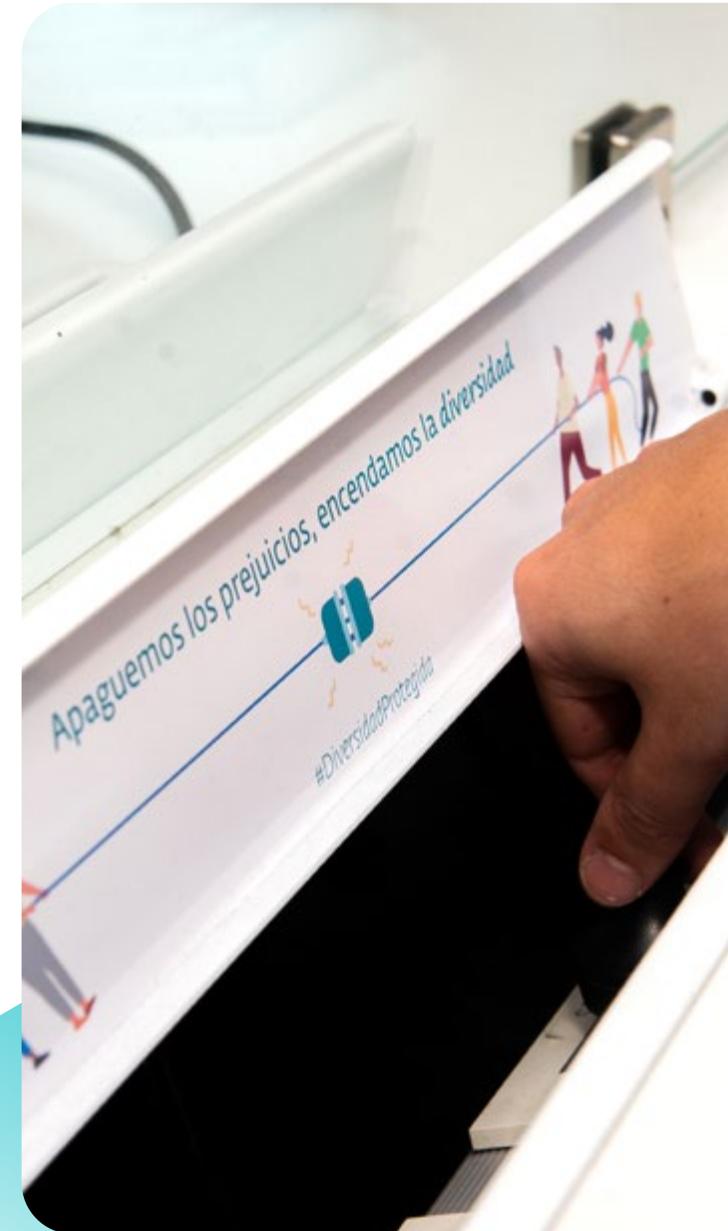
Organizado por el Comité Global de DEI, coordinado por Casa Matriz e integrado por todas las oficinas de ESET en el mundo, realizamos con alcance a todas las oficinas:

- Diagnóstico sobre mitos y sesgos, en el que participó el 24% del personal a nivel regional y el 10% a nivel global.
- Podcast a referentes mujeres de la Compañía, en el que fue entrevistada nuestra Country Manager de Brasil Danielle Novais.

A nivel local:

- Participamos del [evento anual](#) *Encuentro en la Diversidad*, organizado por la *Fundación Encontrarse en la Diversidad* con nuestro equipo de voluntariado.
- Campaña de comunicación para reforzar la importancia de nuestra Política de Diversidad y No Discriminación y explicar el vínculo directo existente entre los valores corporativos y esta Política, en las 3 oficinas.
- Se diseñaron y colocaron carteles e intervenciones sobre diversidad en las oficinas de Buenos Aires.

**Todas estas actividades promueven la creación de espacios más inclusivos y respetuosos, en los que todas las identidades sean valoradas y la diversidad se viva con orgullo.**



# Refuerzo de la Política de Diversidad y No Discriminación

Para continuar sensibilizando, concientizando y generando apropiación de nuestra Política de Diversidad y No Discriminación, desde nuestro Comité de Inclusión y Diversidad, y junto con la Fundación Encontrarse en la Diversidad, desarrollamos una campaña de comunicación interna y externa que contó con las siguientes iniciativas:

## Fondos de diversidad para videollamadas y pantallas

Piezas gráficas con mensajes de concientización sobre la no discriminación y la importancia de no callar ante la violencia.

## Intervenciones en la oficina

Carteles y mensajes en la oficina de Buenos Aires, para promover un espacio seguro para las diferentes identidades y diversidades, y facilitamos el acceso a la Política de Diversidad y No Discriminación. Esto será replicado en el resto de las oficinas el próximo año.



### Podcast 8M

La violencia digital trasciende la frontera de la virtualidad: En el marco del Día Internacional de la Mujer, convocamos a diferentes referentes en la materia (la Fundación Encontrarse en la Diversidad, el Laboratorio de Investigación de ESET Latinoamérica y Argentina Cibersegura) para abordar la problemática de la violencia digital de género. Con 438 reproducciones, solo considerando el primer día, resultó el 4.º con más escuchas de la historia del podcast.

### Campañas ESET TV – Salud Mental

Guía de recomendaciones de contenido audiovisual sobre diversidad e inclusión en salud mental. Invitan a reflexionar sobre el tema, mediante una serie de preguntas disparadoras.

### ¿Microviolencias bajo la lupa?

Campaña de comunicación interna y externa sobre microviolencias, en la que ejemplificamos algunas de las situaciones de violencia que se pueden dar en el ámbito laboral, e invitamos a reflexionar sobre sus consecuencias y su minimización.

### Día del Orgullo

Comunicaciones e intervenciones en las oficinas a partir de la pregunta “Y a vos, ¿qué te da orgullo?”, que invitaron a dejar respuestas en un buzón y, luego, las compartimos entre todos.

## MICROVIOLENCIAS BAJO LA LUPA



Externamente, realizamos piezas de comunicación con la misma consigna y destacamos diferentes textos que se describen en nuestra Política de Diversidad y No Discriminación.

**Trabajamos en la profundización de nuestra Política de Diversidad y No Discriminación.**

# Pilares de nuestra gestión sostenible

GRI 3-3, 2-25

Nos apoyamos en **cuatro pilares** para gestionar nuestro negocio de forma sostenible:



Desarrollo y  
educación de la  
comunidad



Cuidado del  
ambiente



Bienestar y gestión  
del talento de  
colaboradores



Enriquecimiento de  
la cadena de valor

Para el desarrollo de las actividades comerciales, tanto en nuestras oficinas como entre las empresas distribuidoras exclusivas, exigimos cumplimentar la legislación vigente y los tratados internacionales de Derechos Humanos, mediante diferentes políticas y acciones.

A través del core de nuestro negocio y nuestras Misión, Visión y nuestros Valores, buscamos mitigar los impactos negativos de los avances tecnológicos. Asimismo, la fundación y participación de la *ONG Argentina Cibersegura* es nuestra iniciativa más relevante en este sentido. En este contexto, no implementamos una evaluación formal de riesgos de Derechos Humanos.

Nuestra Política de Diversidad y No Discriminación y nuestro Código de Ética y Anticorrupción nos permiten dialogar con nuestras partes interesadas y remediar los impactos negativos, hacemos un seguimiento de los mecanismos de quejas y reclamación a través de la Comisión de Ética.

Anualmente, realizamos un análisis de materialidad o de los principales temas relevantes, a través de consultas a nuestras partes

interesadas, sobre los impactos económicos, sociales y ambientales aplicables a nuestro negocio y nuestra gestión de sostenibilidad.

La gestión de sostenibilidad se dirige desde la Dirección Financiera, de Recursos Humanos y Sostenibilidad. Cuenta con una posición responsable, específicamente, de los temas de sostenibilidad, y es la encargada de coordinar y gestionar las actividades, los proyectos y las iniciativas de los tres Comités: el Comité de Relacionamiento con la Comunidad, el Comité de Inclusión y Diversidad y el Comité de Asuntos Ambientales.

Nuestra gestión sostenible se publica en la Intranet de la Compañía y en un resumen de noticias interno para todas las oficinas, con novedades y acciones de los Comités y del área en general.



**Inversión estratégica  
de sostenibilidad**

**EUR 716.491,30**

# Inversión de sostenibilidad por pilar

## Pilar Desarrollo y Educación de la Comunidad

### Estrategia

- ⦿ Contar con una gestión integral educativa en seguridad informática en toda Latinoamérica.
- ⦿ Articular con organizaciones de la sociedad civil, para generar proyectos de inclusión económica y social.

### Oportunidades

- ⦿ Generar más acciones de concientización, conocimiento e información y ampliar el alcance de las partes interesadas destinatarias para lograr el cumplimiento de los objetivos de manera más homogénea en la región.
- ⦿ Potenciar impactos, resultados y sinergias mediante alianzas con organizaciones de la sociedad civil que trabajen por la inclusión.



EUR  
62.969<sup>1</sup>

Inversión

## Pilar Cuidado del Ambiente

### Estrategia

- Reducir el impacto que nuestra actividad provoca en el ambiente, implementando nuevas buenas prácticas que permitan alcanzar este objetivo.
- Concientizar a las personas sobre la importancia del cuidado del ambiente, para que actúen como agentes multiplicadores en sus ámbitos personales.

### Oportunidades

- Ampliar y profundizar las buenas prácticas para el cuidado de los recursos naturales utilizados. Generar una concientización más profunda en los colaboradores y las colaboradoras, para que su accionar multiplicador se potencie.



**EUR**  
**3.906,81'**

Inversión

## Pilar Bienestar y Gestión del Talento de Colaboradores

### Estrategia

- Desarrollar un plan de gestión de Recursos Humanos integral, equitativo y transparente.
- Implementar programas de beneficios, capacitaciones y gestión de talentos.

### Oportunidades

- Formar de manera más profesional a los colaboradores y a las colaboradoras.
- Generar planes de carrera más claros y desafiantes.
- Brindar las condiciones y los equipos necesarios para que las personas puedan trabajar de forma óptima también a distancia.



EUR  
301.760<sup>1</sup>

Inversión

**1. Ver información comparativa en Anexo 1**

## Pilar Enriquecimiento de la Cadena de Valor

### Estrategia

- Adherir formalmente nuestras empresas proveedoras a los conceptos de sostenibilidad.
- Alinear a las compañías distribuidoras de toda Latinoamérica a la gestión de sostenibilidad.

### Oportunidades

- Extender la gestión de triple impacto a toda la cadena de valor, generando compañías más sostenibles y comprometidas con los aspectos sociales y ambientales.



EUR  
627.315<sup>1</sup>

Inversión

# Compromisos de conducta empresarial responsable

GRI 2-23, 2-28

Adherimos a las siguientes iniciativas:

---

## WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

En 2019 adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), con los que nos comprometimos a realizar un plan de acción focalizado en cuatro ejes:

- Liderazgo y Estrategia
- Lugar de Trabajo
- Mercados
- Comunidad

Durante 2023, implementamos iniciativas relacionadas con el eje "Lugar de trabajo".



En 2013 adherimos a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los cuales están relacionados con el cumplimiento de los Derechos Humanos, los derechos laborales, la implementación de mecanismos de anticorrupción y el cuidado del ambiente.

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

# Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

Integramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nuestras prácticas, siguiendo los siguientes criterios:

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

Identificamos las metas de los objetivos que consideramos como prioritarios, los trabajamos en cada Comité de Sostenibilidad según la temática correspondiente y continuamos profundizando nuestra gestión en las metas elegidas.



En la sección Nuestro compromiso con la Agenda 2030, encontrarán el resumen de los resultados alcanzados durante el período.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Generando lazos

Acompañamos los siguientes espacios y celebramos diferentes alianzas para implementar prácticas responsables.



En Argentina, apoyamos la causa de esta organización, participando como oradores de las iniciativas, entre otras acciones.



[Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad](#)



Tenemos un acuerdo de mutua colaboración voluntaria con la UTN, que implica la apertura de un Laboratorio de Investigación y Análisis de Malware conjunto, así como espacios de perfeccionamiento y capacitación en Seguridad Informática. Este acuerdo también implica la implementación de nuestra Gira Antivirus en las 29 facultades regionales y el desarrollo de capacitaciones y cursos en cada sede universitaria.



[Universidad Tecnológica Nacional](#)



Continuamos participando del Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires.



[Programa Empresa Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Bs. As.](#)



Finalizamos el Programa BA Convive, a cargo de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Ciudad de Buenos Aires.



[Programa BA Convive](#)



Acompañamos a la Fundación Empujar con ayuda económica, voluntariado, charlas, etc.



[Fundación Empujar](#)



Colaboramos con esta organización como principal patrocinador y fundador de la Asociación Civil Argentina Cibersegura, una entidad sin fines de lucro que se especializa en la concientización y la educación de la comunidad sobre el buen uso de Internet y de las tecnologías.



[Argentina Cibersegura](#)



Nos sumamos a esta Red de empresas, que busca compartir, fortalecer y fomentar mejores prácticas para la inclusión laboral del colectivo LGBTQ+ en el sector privado de Argentina.



[Pride Connection Argentina](#)

# Partes Interesadas y Compromisos

GRI 2-12, 2-29

## Partes Interesadas

Las partes interesadas son aquellas personas físicas o jurídicas con las que tenemos relación de doble impacto. Por un lado, influimos en ellas y, por otro lado, impactan en nuestra actividad cotidiana con su accionar.

Para identificarlas, utilizamos los siguientes criterios:

- Capacidad de influencia en la Empresa y viceversa
- Importancia para la gestión del negocio
- Proximidad
- Acceso a la financiación de la Compañía
- Representación que hacen de la Empresa



## Diálogo y participación

### GRI 2-6, 3-3

Contamos con canales de comunicación, formales e informales, y diferentes espacios de diálogo, que nos permiten identificar los principales intereses, las inquietudes y las dificultades de nuestras partes interesadas. La Presidencia y las Direcciones son partes activas de este constante diálogo, al informar y dar respuesta a los temas surgidos.

Se realizaron encuestas a las personas usuarias y clientes, empresas socias comerciales, empresas proveedoras, equipo de colaboradores y alta dirección, para conocer cuáles son sus principales preocupaciones en materia económica, social y ambiental.

A continuación, se describen los compromisos con las partes interesadas y los mecanismos de relacionamiento (canales de comunicación, participación y/o reclamación) existen para cada una de ellas:



# Compromisos y mecanismos de relacionamiento



## Dirección

(Casa Matriz y Alta Dirección ESET Latam)

Como oficina regional para América Latina, nos comprometemos a crear y maximizar el valor económico de la Empresa, buscando siempre la sostenibilidad del negocio y el cuidado de las siguientes cuestiones:

- Fomentar la transparencia hacia todas nuestras partes interesadas.
- Difundir, de manera completa y veraz, los datos relativos a la evolución de la Empresa y el negocio.
- Conservar y mantener los activos de la Empresa.
- Cumplir con las mejores prácticas en relación con nuestra Gobernanza.



## Medio de comunicación<sup>2</sup>

Reuniones, Presentación de reportes de gestión, Sitio web, Visitas a la oficina, Red Social Interna Yammer, Reporte de Sostenibilidad.

2. Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.



## Usuarios/as y/o Clientes

### GRI 417-1

Nos comprometemos a brindar productos y servicios de calidad, adaptados a los requerimientos y las necesidades de usuarios/as del segmento hogareño y corporativo.

Además, buscamos:

- Escuchar atentamente las inquietudes planteadas por diferentes usuarios/as y clientes y responder de manera eficiente.
- Resguardar la confidencialidad de los datos personales que nos transmiten.
- Ofrecer un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y no discriminatorio a cada organización y a las personas que eligen a ESET Latinoamérica, para proteger su información y capacitarse.
- Actuar con transparencia, claridad y veracidad en todas las comunicaciones, antes, durante y después de la compra de los productos o de la contratación del servicio.
- Brindar una atención postventa adecuada y personalizada.



- ◉ 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, dan a conocer: funcionalidades/beneficios del producto, requisitos del sistema, cantidad de licencias que la persona usuaria adquiere y Copyright de la marca. Estas exigencias se transmiten a Empresas Distribuidoras y Partners, que hacen cajas y controlan su cumplimiento.



### Medio de comunicación<sup>2</sup>

Reuniones, Presentación de reportes de gestión, Blog corporativo, Sitio web, Newsletter, Listas de difusión, Soporte telefónico (técnico y comercial), Visitas a la oficina, Visitas del equipo de distintas áreas de la Empresa, Eventos, Encuestas de satisfacción (interna y externa), Folletería (comercial e institucional), Canal del Código de Ética, Charlas sobre temas de Sostenibilidad (capacitaciones y comités), Reporte de Sostenibilidad.

<sup>2</sup>. Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.





## Empresas proveedoras

Las empresas proveedoras se seleccionan respetando las condiciones de equidad, sin discriminar, y promoviendo la inclusión.

Además, nos comprometemos a:

- Privilegiar la contratación de empresas proveedoras que cumplan con los Derechos Humanos (se exige la firma de una carta acuerdo, en señal de compromiso con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas) y que estén comprometidas 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 estas empresas.

2. Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.



## Medio de comunicación<sup>2</sup>

Reuniones, Presentación de reportes de gestión, Blog corporativo, Sitio web, Visitas a la oficina, Canal del Código de Ética, Reporte de Sostenibilidad.





## Empresas socias comerciales y alianzas comerciales

Tenemos diversos programas de reconocimiento y promovemos una relación de mutuo beneficio y respeto con nuestros/as socios/as comerciales y con otras empresas con quienes celebramos alianzas comerciales. De esta forma, asumimos el compromiso de:

- Ofrecer un trato cercano, justo y respetuoso.
- Escuchar atentamente sus inquietudes y responderlas de forma eficiente.
- 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.
- Estimular la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- Extender la gestión de sostenibilidad a toda la cadena de valor.
- Impulsar que los/las socios/as comerciales se alineen a nuestras prácticas responsables.



## Medio de comunicación<sup>2</sup>

Reuniones, Presentación de reportes de gestión, Blog corporativo, Sitio web, Newsletter, Listas de difusión, Soporte telefónico (técnico y comercial), Visitas a la oficina, Visitas del equipo de distintas áreas de la Empresa, Eventos, Encuestas de satisfacción (interna y externa), Folletería (comercial e institucional), Gacetillas de prensa, Canal del Código de Ética, Charlas sobre temas de Sostenibilidad (capacitaciones y comités), Reporte de Sostenibilidad.

2. Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.



## Colaboradores

Generamos un enfoque de gestión de Recursos Humanos basado en el cumplimiento de los derechos laborales, el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, la gestión del talento de cada persona y el cuidado de su salud y seguridad laboral.

Los principales compromisos de ESET Latinoamérica al respecto son:

- Respetar los derechos y la igualdad de oportunidades de cada colaborador y colaboradora.
- 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 la profesional.
- Valorar la diversidad.
- Proteger la confidencialidad de los datos personales.
- 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 sin discriminación.



## Medio de comunicación<sup>2</sup>

Reuniones, Presentación de reportes de gestión, Sitio web, Newsletter, Reuniones trimestrales con información institucional, Eventos, Encuestas de satisfacción (interna y externa), Folletería (comercial e institucional), Gacetillas de prensa, Evaluación de desempeño, Buzón de sugerencias, Canal del Código de Ética, Red Social Interna Yammer, Charlas sobre temas de Sostenibilidad (capacitaciones y comités), Reporte de Sostenibilidad, Diálogo fluido con las Jefaturas Directas.

<sup>2</sup>. Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.



## Empresas del sector (Competencia)

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

Las infracciones de las normas están sujetas a rigurosas sanciones, según lo indica nuestro Código de Ética. El posicionamiento de la Compañía en el mercado no puede colocarse en contra de la Ley.

De este modo, el personal no debe participar en convenios o acuerdos sobre precios o condiciones, e incluso las meras conversaciones sobre estos asuntos, con empresas competidoras, son inaceptables. Asimismo, es inadmisibles participar en convenios o acuerdos con otras empresas del sector respecto del reparto de clientes de las zonas o de los programas de producción.

El personal no está autorizado a conseguir, de forma ilegal, información sobre la competencia ni a divulgar intencionadamente información falsa sobre una empresa competidora y sus productos o servicios.



## Medio de comunicación<sup>2</sup>

Presentación de reportes de gestión, Sitio web, Reuniones con referentes de las instituciones locales, Canal del Código de Ética, Reporte de Sostenibilidad.

<sup>2</sup> Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.



## Comunidad

Una de nuestras principales apuestas es la educación y la concientización de la comunidad en materia de seguridad de la información.

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

- Brindar información y consejos sobre seguridad de la información, para que los/las usuarios/as conozcan cómo protegerse mientras usan las herramientas informáticas.
- Promover que el acceso a la tecnología sea tan seguro como disfrutable.
- Contribuir con el desarrollo económico y social de la comunidad.
- Colaborar con ONG y proyectos que generen impactos sociales y/o ambientales.

Asimismo, el proceso de presentación en diferentes certámenes y rankings de sostenibilidad nos permite dialogar con personas expertas que conforman los equipos de jurados. También, participamos de diversos espacios académicos y/o de investigación, que nos permiten dialogar directamente con las partes interesadas participantes.



## Medio de comunicación<sup>2</sup>

Presentación de reportes de gestión, Blog corporativo, Sitio web, Listas de difusión, Eventos, Encuestas de satisfacción (interna y externa), Folletería (comercial e institucional), Gacetillas de prensa, Reuniones con referentes de las instituciones locales, Canal del Código de Ética, Reporte de Sostenibilidad.

<sup>2</sup>. Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.



## Organismos de control y Sector público

Como empresa de servicios basados en conocimiento (SBC) empleamos personal calificado y transmitimos y generamos conocimiento para el conjunto de la economía. Nuestras soluciones son fácilmente exportables y tienen un fuerte peso en la economía global y local.

Los principales compromisos de ESET Latinoamérica al respecto son:

- Estricto cumplimiento de las normas tributarias, tributación por ventas y eficiencia en la gestión tributaria.
- Realizar las contribuciones y presentaciones pertinentes en tiempo y forma cumpliendo la legislación vigente.



## Medio de comunicación<sup>2</sup>

Presentación de reportes de gestión, Reporte de Sostenibilidad, Estados Contable y Financieros.

2. Estos medios de comunicación constituyen mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación con el grupo de interés correspondiente.

# Temas materiales

GRI 2-12, 2-14, 3-1

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.

Representan:

- Aquellos temas importantes para la gestión económica, ambiental y social de la Empresa.
- Aquellos en los cuales la Empresa invierte sus mayores esfuerzos.
- Los que son relevantes para las partes interesadas en la toma de decisiones sobre la Empresa.
- Los que surgen de las instancias de diálogo con nuestras partes interesadas.

## Definición de temas materiales

Para el desarrollo del Reporte de Sostenibilidad, alineado a los Estándares GRI, debemos declarar aquellos temas e impactos reales y potenciales de nuestra actividad, en la economía, en el ambiente y en las personas, incluidos los impactos sobre los Derechos Humanos.

El análisis y la actualización de la materialidad se realizan anualmente y nos permiten:



Identificar las expectativas de las partes interesadas.



Alinear nuestra gestión sostenible a los temas relevantes del sector y a los desafíos globales.



Definir los temas más importantes para considerar en los planes de acción de corto, mediano y largo plazo y comunicarlos en nuestro Reporte de Sostenibilidad.

Para esto analizamos el contexto de sostenibilidad y realizamos un benchmark de los principales temas de sostenibilidad de la industria y las principales normativas. Utilizamos fuentes internas y externas, como así también procesos de diálogos con las partes interesadas.

Este año sumamos los [Estándares SASB](#) temáticos de Software y Servicios de IT. Asimismo, con la aprobación del equipo de managers y de Dirección, implementamos un Modelo de Gestión de Riesgos basado en la Norma ISO 31001.

En este primer ejercicio, se avanzó con la identificación de riesgos de sostenibilidad y en la vinculación de los riesgos identificados a los temas materiales reconocidos por ESET Latinoamérica.



Podrán consultar más información en la sección [Modelo de Gestión de Riesgos de este Reporte](#).

Mediante un cuestionario virtual, renovamos la consulta a las partes interesadas. Obtuvimos 74 respuestas.



### Diversidades de las partes interesadas consultadas

Continuamos con el proceso iniciado en el reporte anterior, de mejorar la identificación de quiénes son y cuáles son las expectativas de nuestras partes interesadas. Para ello, renovamos la apertura de la identificación y la segmentación de los públicos consultados.

**En Anexo 2, se muestran algunos de los resultados de esta apertura.**

## Temas materiales

### GRI 3-2

A continuación, se presentan los temas materiales de ESET Latinoamérica, organizados según el ranking resultante del proceso de consulta con las partes interesadas:



## 1 Seguridad informática

**Explicación del impacto:** Este tema es fundamental, ya que es el propósito de nuestro negocio.

Contar con políticas y soluciones de seguridad adecuadas para mitigar o prevenir cualquier impacto negativo al respecto. Para potenciar de forma positiva el impacto, trabajamos en el desarrollo de diferentes herramientas para informar y prevenir a todas las partes interesadas sobre cómo proteger la información y hacer uso seguro de las TIC (tecnologías de información y comunicación).

**Riesgo vinculado al tema material:** Reputacional (principalmente) y de Fraude.

## 2 Satisfacción de clientes

**Explicación del impacto:** Este tema es muy importante para la sostenibilidad económica de la Empresa. La expectativa es maximizar el resultado económico brindando la mejor atención posible a usuarios/as y clientes. Por este motivo, nuestro soporte técnico y comercial cuenta con la certificación ISO 9001.

**Riesgo vinculado al tema material:** Reputacional.

## 3 Ética, cumplimiento y anticorrupción

**Explicación del impacto:** Ser una Compañía ética y transparente es parte de nuestro valor corporativo. Una gestión sostenible debe asegurar el cumplimiento de la legislación vigente (impositiva, social y ambiental) para prevenir situaciones de corrupción. Es fundamental el cumplimiento del Código de Ética y Anticorrupción, que alcanza a todas nuestras partes interesadas.

**Riesgo vinculado al tema material:** Fraude y de Información financiera.



## 4 Educación de la comunidad

**Explicación del impacto:** La concientización y la educación de la comunidad, de manera gratuita, en el uso seguro de la tecnología, es fundamental para poder aprovechar plenamente los beneficios de las TIC en el desarrollo humano.

**Riesgo vinculado al tema material:** Sostenibilidad y Reputacional.

## 5 Marketing responsable

**Explicación del impacto:** Este tema tiene relación directa con el principio de transparencia y los valores éticos de la Compañía. El Código de Ética es la herramienta clave para prevenir los impactos negativos de su vulneración. Asimismo, redunda positivamente en fidelización y relaciones con nuestros/as usuarios/as y clientes.

**Riesgo vinculado al tema material:** Reputacional, de Sostenibilidad y Legal.

## 6 Salud y seguridad en el trabajo

**Explicación del impacto:** La salud y la seguridad de las personas que trabajan en la Compañía son fundamentales para su correcto desarrollo y para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente. Contar con una política de salud y seguridad, así como con una persona responsable de estos temas, es una de las formas con las que se pueden prevenir y mitigar posibles impactos negativos, como, por ejemplo, en los aspectos físicos, sociales y emocionales de nuestros/as colaboradores/as.

**Riesgo vinculado al tema material:** RR.HH. y de Sostenibilidad.

## 7 Innovación, investigación y desarrollo

**Explicación del impacto:** Estamos comprometidos/as con el descubrimiento proactivo de las amenazas informáticas, en ofrecer soluciones que maximicen la seguridad y eliminen los impactos negativos de la tecnología en temas de seguridad de la información, y en la educación y sensibilización de las comunidades para que puedan protegerse y sacar el máximo provecho del progreso tecnológico, en materia de ciberseguridad.

**Riesgo vinculado al tema material:** Reputacional y Estratégico de Dirección.

## 8 Desempeño económico y Desarrollo del mercado

**Explicación del impacto:** El desempeño económico de la Compañía impacta en todas las partes interesadas y es fundamental para la sostenibilidad de la Empresa en el largo plazo. Redunda en la expansión de la Compañía en la industria, la competitividad en la captación del talento y las condiciones salariales de los colaboradores y las colaboradoras, expresada entre la relación del salario inicial y el salario mínimo legal, y el ejercicio del comercio justo y la competencia leal.

**Riesgo vinculado al tema material:** RR.HH., de Información financiera, de Sostenibilidad y Legal.

## 9 Gestión del talento y bienestar de colaboradores

**Explicación del impacto:** Apostar al talento y bienestar de las personas que trabajan en la Compañía es fundamental para alcanzar la excelencia de nuestros productos y servicios, que, a su vez, redunde en la satisfacción de los/as usuarios/as y clientes. Apostar al desarrollo de talentos STEM en el mercado laboral con perspectiva de género e inclusión social.

**Riesgo vinculado al tema material:** RR.HH. y de Sostenibilidad.

## 10 Diversidad e igualdad de oportunidades

**Explicación del impacto:** La diversidad en los equipos de trabajo genera más y mejores resultados. La inclusión laboral es la forma de prevenir y mitigar impactos negativos como, por ejemplo, la exclusión social y/o económica.

**Riesgo vinculado al tema material:** RR.HH. y de Sostenibilidad.

## 11 Compromiso con los Derechos Humanos

**Explicación del impacto:** El compromiso con los Derechos Humanos fundamentales (civiles, políticos, sociales, económicos y culturales) permite respetar la legislación nacional, regional e internacional, persigue la promoción de la dignidad humana en todas nuestras partes interesadas, la reparación de la vulneración de derechos en los grupos más vulnerables e implica la comunicación de los progresos alcanzados en la materia.

**Riesgo vinculado al tema material:** RR.HH. y de Sostenibilidad.

## 12 Accesibilidad del producto

**Explicación del impacto:** La condición de accesibilidad de los productos y servicios tiene que estar en línea con las acciones de diversidad e inclusión de la Compañía. Entendemos que, para potenciar los impactos positivos de nuestros productos y servicios, deben ser accesibles a todas las personas, en disponibilidad y conocimiento de su uso. De lo contrario, muchos/as usuarios/as no podrían acceder a las soluciones de seguridad.

**Riesgo vinculado al tema material:** Sostenibilidad y Reputacional.



## 13 Energía y Emisiones

**Explicación del impacto:** Hacer un uso cada vez más eficiente de la energía, optimizando equipos en las oficinas y reduciendo la emisión de GEI que generan nuestras operaciones (traslados, viajes, contaminación digital, etc.), es el desafío que buscamos para continuar con el cuidado ambiental.

Este tema se aborda no solo desde lo corporativo, sino, también, desde la promoción de las acciones individuales de cada integrante de la Compañía.

Asimismo, conocer y gestionar la generación de emisiones nos permitirá contribuir con la agenda global en materia de cambio climático.

**Riesgo vinculado al tema material:**

RR.HH., Reputacional y de Sostenibilidad.

## 14 Residuos y reciclado

**Explicación del impacto:** Consideramos la separación de residuos como uno de los hábitos fundamentales del cuidado del ambiente. Generar una separación en origen cada vez más efectiva y acompañar las políticas locales en la materia resulta fundamental para una gestión sostenible. Este tema se aborda no solo desde lo corporativo, sino, también, desde la promoción de las acciones individuales de cada integrante de la Compañía.

**Riesgo vinculado al tema material:**

Reputacional, de Sostenibilidad y de RR.HH.

## 15 Desarrollo de la cadena de valor

**Explicación del impacto:** Para generar una gestión sostenible, y debido al modelo de negocio de la Empresa, resulta clave el desarrollo de la cadena de valor. De esta manera, evitamos impactos negativos, como, por ejemplo, insatisfacción de los/as usuarios/as y clientes, mal uso/ funcionamiento de los productos/servicios, incumplimiento del contrato emocional vinculado a la marca, pérdida de reputación y relaciones de corto plazo; es importante hacer un correcto seguimiento sobre cómo la cadena de valor lleva adelante su gestión.

**Riesgo vinculado al tema material:**

Sostenibilidad, Reputacional y Legal.

# Responsabilidad Social Corporativa en Casa Matriz

**2023**

- Primer encuentro presencial del Comité Global de Diversidad, Equidad e Inclusión
- Planificación de la Estrategia en Diversidad Global a mediano y largo plazo
- Celebración de la Semana del Medioambiente
- Primera medición de la huella de carbono

**2022**

- Realización del Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo
- Celebramos por primera vez la Semana de la Diversidad Cultural
- Celebramos por primera vez el Mes de la Concientización sobre la Diversidad

**2021**

Incorporación al [Diversity Charter Slovakia](#)

**2019**

Lanzamiento del primer [Reporte de Sostenibilidad 2018](#)

**2018**

Creación del Área de Responsabilidad Social Corporativa



ESTO ES  
LO QUE SOMOS



# ESET en el mundo

**GRI 2-6****TEMA MATERIAL 8**

Fundada en 1992, ESET es una Compañía Global de Soluciones de Seguridad que brinda protección de última generación contra amenazas informáticas.

**Oficina central:**

Bratislava (Eslovaquia).

**Centros de distribución regionales:**

San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina) y Singapur.

**Partners:**

Socios/as comerciales que abarcan más de 200 países.

**Centros de Investigación de Malware y Centros de Investigación y Desarrollo:**

Bratislava, Košice y Zilina (Eslovaquia), San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina), Singapur (Singapur), Praga, Brno y Jablonec Nad Nisou (República Checa), Cracovia (Polonia), Montreal (Canadá), Iași (Rumania), Taunton (Reino Unido) y Tokio (Japón).

**Oficinas adicionales de ventas, marketing y soporte técnico:**

São Paulo (Brasil), Ciudad de México (México), Jena y Múnich (Alemania), Praga (República Checa), Melbourne y Sídney (Australia), Toronto (Canadá), Bournemouth (Reino Unido), Milán (Italia) y Tokio (Japón).

# ESET en Latinoamérica

## GRI 2-1

Desde 2004, ESET Latinoamérica S.R.L.<sup>3</sup> opera para la región de América Latina en Buenos Aires, Argentina, donde dispone de un equipo de profesionales capacitados/as para responder a las demandas del mercado, en forma concisa e inmediata. Además, cuenta con un Laboratorio de Investigación, orientado al análisis de amenazas informáticas en la región. La oficina regional de Buenos Aires es la encargada de desarrollar el mercado de Latinoamérica, en conjunto con sus canales de venta.

En la actualidad ESET cuenta con oficinas de coordinación regional en Buenos Aires (Argentina) y oficinas operativas en San Pablo (Brasil) y en la Ciudad de México (México). Además, tiene presencia comercial a través de Empresas Distribuidoras, Partners y Mayoristas en Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Belice, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Paraguay, Chile y Uruguay. Actualmente, tiene presencia en 19 países de la región, con 7 Empresas Distribuidoras Exclusivas y más de 7.000 Canales de Venta.

<sup>3</sup>. ESET Latinoamérica es una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Fue inscripta en la Inspección General de Justicia de la República Argentina bajo el número 10.418, del libro 132 del tomo de S.R.L.

## Nuestras locaciones:



## ESET Latinoamérica en números

GRI 3-3, 2-6, 201-1, 201-4

SASB TC-SI-000.A, TC-SI-000.B, TC-SI-000.C



Más de  
**7.000**  
canales de venta



**19** años  
de experiencia



**3** oficinas



Presencia en  
**19** países  
de la región



### Reconocimientos<sup>4</sup>

**4** por nuestra  
gestión de sostenibilidad

**5** por la calidad y el  
desempeño de nuestras  
soluciones de seguridad



3.<sup>ra</sup> Recertificación  
de la Norma ISO  
9001



**475.503**  
Operaciones<sup>5</sup>



**135**  
Colaboradores



**47** millones  
de euros en ventas

**EUR 47.052.372**  
Ventas netas

### Ver información comparativa en Anexo 3

4. Entre distinciones, premios y rankings.

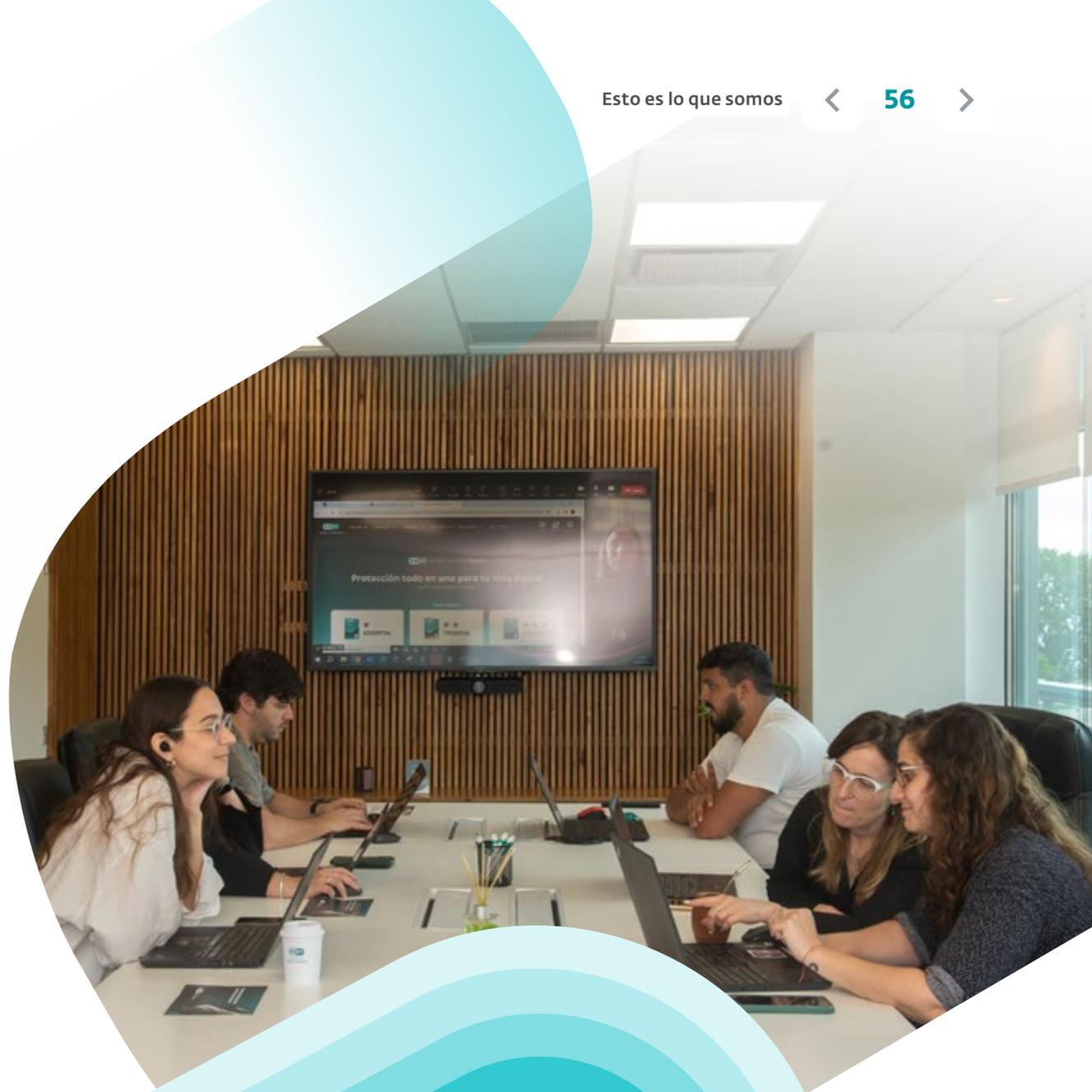
5. Transacciones comerciales.



## Desempeño económico

Nuestra Compañía busca la sostenibilidad en su gestión, además del desempeño económico y el resultado de triple impacto que genere. Por ello, es indispensable obtener buenos niveles de crecimiento económico que 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 en 2023. La información se encuentra en euros, ya que así se presenta a la Casa Matriz en Eslovaquia.



## Indicadores Económicos 2023

		Grupo de interés	2023
<b>Valor económico generado (A)</b>	Ventas de ESET en América Latina	Clientes	EUR 47.052.372
	Ingresos por inversiones financieras		EUR 917.422
	Ingresos por ventas de activos		EUR 0
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	Margen al canal	Partners y empresas distribuidoras	EUR 24.690.927
	Gastos operativos	Empresas proveedoras	EUR 3.892.352
	Salarios y beneficios sociales	Colaboradores/as	EUR 5.391.901
	Pagos a empresas proveedoras de capital	Accionistas y bancos	EUR 0
	Pagos al Gobierno	Gobierno	EUR 488.304
	Donaciones voluntarias	Comunidad	EUR 62.969
<b>Totales</b>	<b>Valor económico generado (A)</b>		<b>EUR 47.969.794</b>
	<b>Valor económico distribuido (B)</b>		<b>EUR 34.526.454</b>
	<b>Valor económico retenido (A-B)</b>		<b>EUR 13.443.340</b>

**Nota:** Según la información disponible en los Estados Financieros reportados a Casa Matriz para evaluar la gestión de la Compañía.

El margen del canal son los ingresos netos obtenidos por nuestros canales de venta.

No se recibieron ayudas económicas por entes del gobierno.

**Ver información comparativa en Anexo 4**

La Compañía continuó creciendo en ventas en sus principales mercados de la región, aunque de manera más acotada que los años anteriores debido a nuevos desafíos, tanto externos como internos.

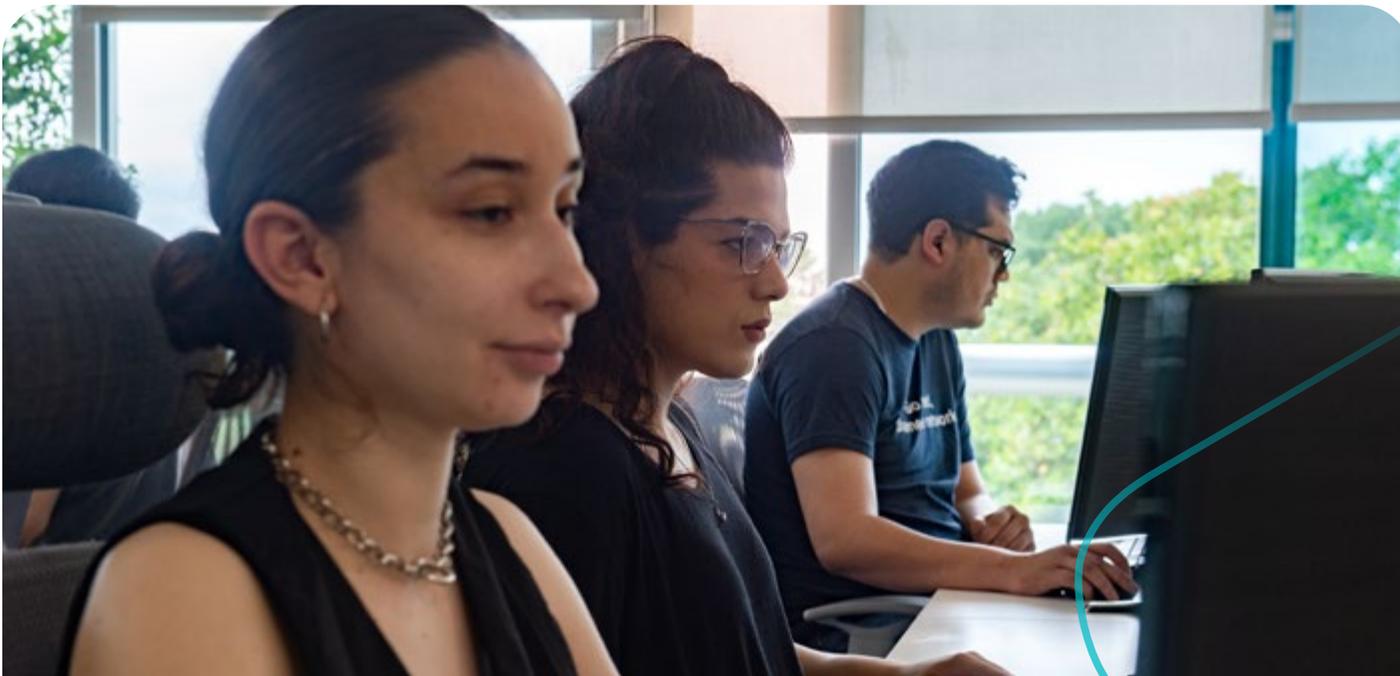
Por ejemplo, el lanzamiento de nuevos productos, los cambios en las políticas de comercialización, el contexto político y económico de cada país y, principalmente, por la presencia de una competencia más agresiva y con una fuerte inversión en la región.

De todas maneras, logramos un crecimiento respecto del año pasado, principalmente en los segmentos empresariales, mientras que el segmento hogareño sintió con mayor fuerza el impacto de esos desafíos.

Los egresos también tuvieron una tendencia al alza, ocasionada, principalmente, por la situación económica y los niveles de inflación que atraviesa Argentina. Además, la Compañía tuvo este año nuevos gastos, algunos temporales y otros permanentes, para hacer frente a cambios en procesos y con el objetivo de reforzar las ventas en determinados países.

Los principales incrementos se debieron a:

- **Salarios:** por el aumento en la cantidad de colaboradores/as y por los ajustes de los salarios pagados, buscamos mantenerlos competitivos frente al mercado, respondiendo a la inflación.
- **Eventos presenciales y viajes:** organización de diversos eventos para fortalecer las ventas y la posición de la Compañía en el mercado.



## Estructura de Gobierno

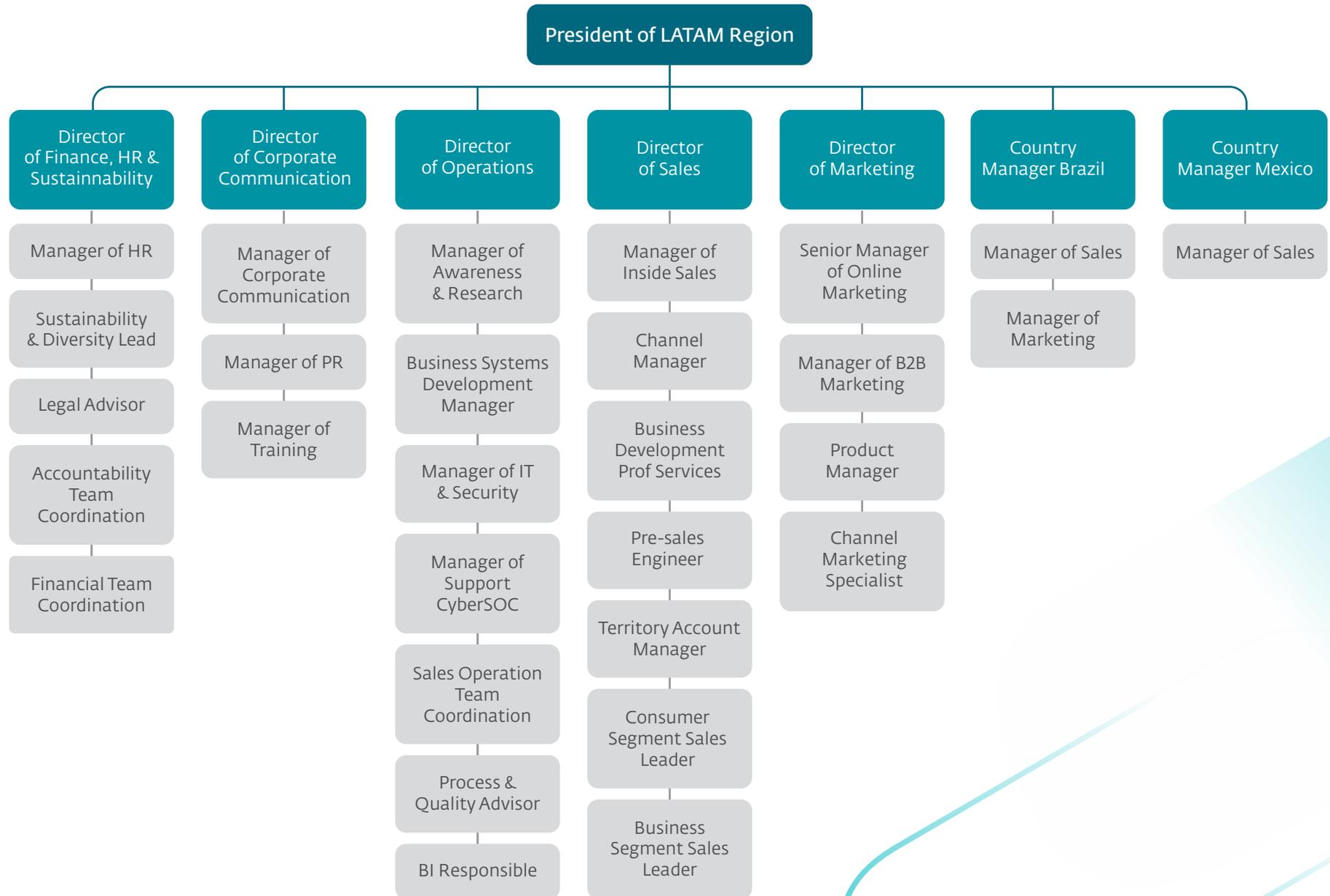
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 2-17, 2-18, 202-2, 405-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

El órgano superior de gobierno está representado por el Presidente, quien además es el Gerente General, junto con el equipo de Dirección, que es su reporte directo. En este están delegadas las cuestiones económicas, ambientales y sociales relacionadas con la estrategia del negocio.

Nuestro equipo de Dirección está compuesto por ocho personas, dos mujeres y el resto varones, que pertenecen a la franja etaria de 35 a 60 años. Con excepción de una persona, el resto tiene más de 3 años de antigüedad en el puesto. Tienen a cargo gerencias específicas, y cuatro de ellos participan activamente en la gestión de sostenibilidad de un Comité y/o de la ONG Argentina Cibersegura.







**Federico Pérez Acquisto**  
.....  
**President of ESET Latinoamérica**

 [Perfil de LinkedIn](#)



**Augusto Bainotti**  
.....  
**Director of Sales**

 [Perfil de LinkedIn](#)



**Marcelo Daniel Carnero**  
.....  
**Director of Finance, HR and Sustainability**

 [Perfil de LinkedIn](#)



**María Belén Roel**  
.....  
**Director of Marketing**

 [Perfil de LinkedIn](#)



**Andrés Tamburi**  
.....  
**Director of Corporate Communications**

 [Perfil de LinkedIn](#)



**Danielle Novais**  
.....  
**Country Manager Brasil**

 [Perfil de LinkedIn](#)



**Leonardo Bernaschina**  
.....  
**Director of Operations**

 [Perfil de LinkedIn](#)



**Luis Arturo Vázquez**  
.....  
**Country Manager México**

 [Perfil de LinkedIn](#)



## Selección y designación

El equipo de Dirección fue contratado en los países donde operamos.

La selección y designación de la Presidencia la realiza nuestra Casa Matriz en Eslovaquia. El equipo de Dirección es elegido y nombrado mediante búsquedas de personal interno y externo, con requisitos específicos para el puesto en cada caso.

Para designar el equipo de Dirección, se tiene en cuenta la opinión de accionistas y del área de Recursos Humanos.

Actualmente, se están considerando aspectos de inclusión de género y diversidad en los procesos de selección y desarrollo interno del capital humano en general.

**El 100% de los ejecutivos contratados pertenecen a la comunidad de Argentina, Brasil y México, que son los tres países de Latinoamérica con operaciones significativas.**



Dos personas de larga trayectoria asumieron nuevos cargos, una en el puesto de Director of Sales y la otra, como Country Manager de Brasil.

La búsqueda se abrió a todas las personas de la Compañía e implicó el proceso de selección habitual.

## Evaluación de desempeño

La evaluación cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de los objetivos está a cargo de la Presidencia.

La evaluación de desempeño consta de tres instancias en las que se evalúan: 1) Objetivos de la Compañía a nivel global, regional y país; 2) Objetivos individuales, de equipo y de rol; y 3) Aptitudes y habilidades. Estas son iguales para todas las personas que integran ESET, se adiciona una cuarta solo para los roles de liderazgo.

A su vez, cuenta con diferentes instancias de verificación complementarias: autoevaluación, devolución de colegas y consentimiento de cada persona por la evaluación recibida. Su frecuencia es semestral y la realizan quienes lideran equipos. En el caso de la Presidencia, la realiza el President of Global Sales de Casa Matriz.

Producto de las evaluaciones de desempeño, al momento de definir objetivos semestrales pueden proponerse cuestiones como: la necesidad de capacitación, la designación de nuevos proyectos, el cambio de responsabilidades, entre otras. Aunque esto no está formalmente establecido.



## Funciones y características del órgano superior de gobierno

GRI 3-3, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-19, 2-20

- Liderar los equipos de las Direcciones, fijando objetivos de gestión y estilo de liderazgo.
- Definir objetivos anuales de negocios para cada área, en conjunto con las Direcciones.
- Supervisar los objetivos de área de acuerdo con los objetivos del negocio.
- Supervisar el proceso de evaluación de desempeño de la Compañía, para unificar criterios de evaluación.
- Acompañar los 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 sostenibilidad, para asegurar una gestión sostenible del negocio.
- Capacitarse en temas relacionados con el impacto económico, social y ambiental de la gestión, actualizándose y alineándose de forma constante a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, identificados como parte de la gestión.
- Supervisar y asegurar el Reporte de Sostenibilidad anual de acuerdo con los Estándares GRI, el Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Planificar, desarrollar e implementar estrategias para asegurar que los recursos financieros sean suficientes para alcanzar los objetivos del negocio.
- Identificar oportunidades de negocio y de asociación con empresas distribuidoras 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 como apoderado.
- Promover acciones de prensa e impulsar la generación de contenidos en medios masivos, conferencias, publicaciones y la exposición de especialistas de la Compañía en estos.

La Presidencia determina el alcance de las responsabilidades de cada integrante del equipo de Dirección respecto de las cuestiones económicas, ambientales y sociales. Todas las Direcciones poseen, dentro de sus descripciones de puesto y evaluaciones de desempeño, objetivos relacionados con esas cuestiones, y le rinden cuentas.

Las Direcciones y la Presidencia son responsables de desarrollar, aprobar y actualizar valores, declaraciones de misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la Organización. Además, semanalmente, se reúnen para identificar y gestionar los impactos, los riesgos y las oportunidades, y analizan la eficacia de los procesos de gestión del riesgo en esos aspectos.

**Todos los años se realizan Inducciones de Sostenibilidad a las personas nuevas que ingresan, incluidos los puestos del órgano de gobierno.**

Para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno, contamos con reuniones de presentación de resultados a cargo de la Presidencia. Son mensuales y, al finalizar cada encuentro, existe un espacio para preguntas acerca del temario y para tratar cualquier otra consulta o necesidad que surja.

Las preocupaciones críticas del período se relacionaron con la organización del trabajo híbrido, enfocadas en la presencialidad obligatoria (una vez o dos veces por semana, dependiendo del país) y la organización de los equipos de trabajo. Asimismo, estuvieron relacionadas con la situación financiera y económica de Argentina, principalmente referida a las actualizaciones de sueldos por inflación y a la contratación de empresas proveedoras.



## Remuneraciones

### GRI 201-3

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

Para determinar los salarios de mercado para cada posición, utilizamos una encuesta de salarios desarrollada por consultoras externas. Estos mecanismos son independientes de la Dirección.

Para cada puesto, definimos 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. Siempre buscando mantener la equidad interna.

Las prestaciones de seguridad social son diferentes en cada país, tanto en Argentina como en Brasil y México. En los tres países superamos las establecidas legalmente.

La Presidencia tiene un salario mensual determinado al momento de su contratación, sujeto a incrementos periódicos, que se alinean con los incrementos inflacionarios. A su vez, cuenta con el pago de bonos por desempeño, determinado por la consecución de los objetivos de la Compañía.



## Modelo de Gestión de Riesgos

GRI 3-3

SASB TC-SI-130a.3, TC-SI-230a.1, TC-SI-230a.2, TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Durante el segundo semestre del año, se implementó un nuevo Modelo de Gestión de Riesgos para identificar y administrar de forma continua y sistemática los potenciales riesgos de la Organización. De esta manera, desde una visión preventiva, nos proponemos evitar, controlar y/o eliminar aquellos eventos que pudieran afectar la consecución de los objetivos de ESET Latinoamérica.

La frecuencia de actualización es, como mínimo, anual, pero se pueden incluir y modificar riesgos en cualquier momento del ejercicio según la situación lo demande.

### Principales características del Modelo:



**Enfoque** preventivo y concientización.



**Identificación y gestión** colaborativa de riesgos.



**Seguimiento** continuo de la gestión de riesgos patrocinado por la Dirección.



**Reporte e informe** de estado de la gestión de riesgos.

Actualmente, tiene un alcance inicial limitado a los procesos certificables de la Norma ISO 9001:2015 y tanto la Alta Dirección como los mandos medios y todas las personas de la Compañía pueden ser gestores de riesgos según se considere.

## Principales procesos implicados:



### Identificación y vinculación de riesgos

Todos los equipos identifican los riesgos en relación con el cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos de su área. Además, se consideran los objetivos estratégicos de toda la Organización. El área de Calidad y la Alta Dirección realizan sesiones de vinculación de riesgos que son registradas, de forma orientativa, en la Matriz de Riesgos vigente y, por último, cada responsable define cuál será el tratamiento por ejecutar durante el periodo.



### Evaluación del riesgo

Adoptamos los criterios de evaluación y clasificación para determinar el tipo de riesgo inherente, basados en el cálculo de la probabilidad de ocurrencia y la severidad del riesgo. De forma complementaria, definimos el apetito y la tolerancia al riesgo para determinar cuál se acepta.



### Clasificación de riesgos

Establecimos un marco de referencia para facilitar la identificación y comprensión del origen de los tipos de riesgos. Para ello, tomamos como criterio la siguiente categorización de riesgos:

- Tecnológicos
- Fraude
- Seguridad
- Información financiera
- Operativos
- Recursos Humanos
- Cumplimiento
- Sostenibilidad
- Legales
- Reputacionales



### Top Risk

Son los riesgos clasificados que representan un riesgo de impacto directo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía. También utilizamos una segunda clasificación denominada "Riesgo Estratégico". Esta clasificación supone un tratamiento diferencial por la Alta Dirección para su seguimiento, tratamiento y/o aprobación de acciones de mitigación.

## Estado actual de la Gestión de Riesgos

Durante el ejercicio se identificaron con cada equipo determinados riesgos que se encuentran en revisión por parte de la Alta Dirección.

Asimismo, se determinaron diversas acciones que continúan en proceso de ejecución e implementación conforme al tiempo de vida que posee nuestro modelo.

### Distribución actual del nivel de Riesgos Estratégicos y No Estratégicos

**60,47%**  
Riesgos no estratégicos



**39,53%**  
Riesgos estratégicos

### Distribución actual de Riesgos Estratégicos y No Estratégicos según su nivel

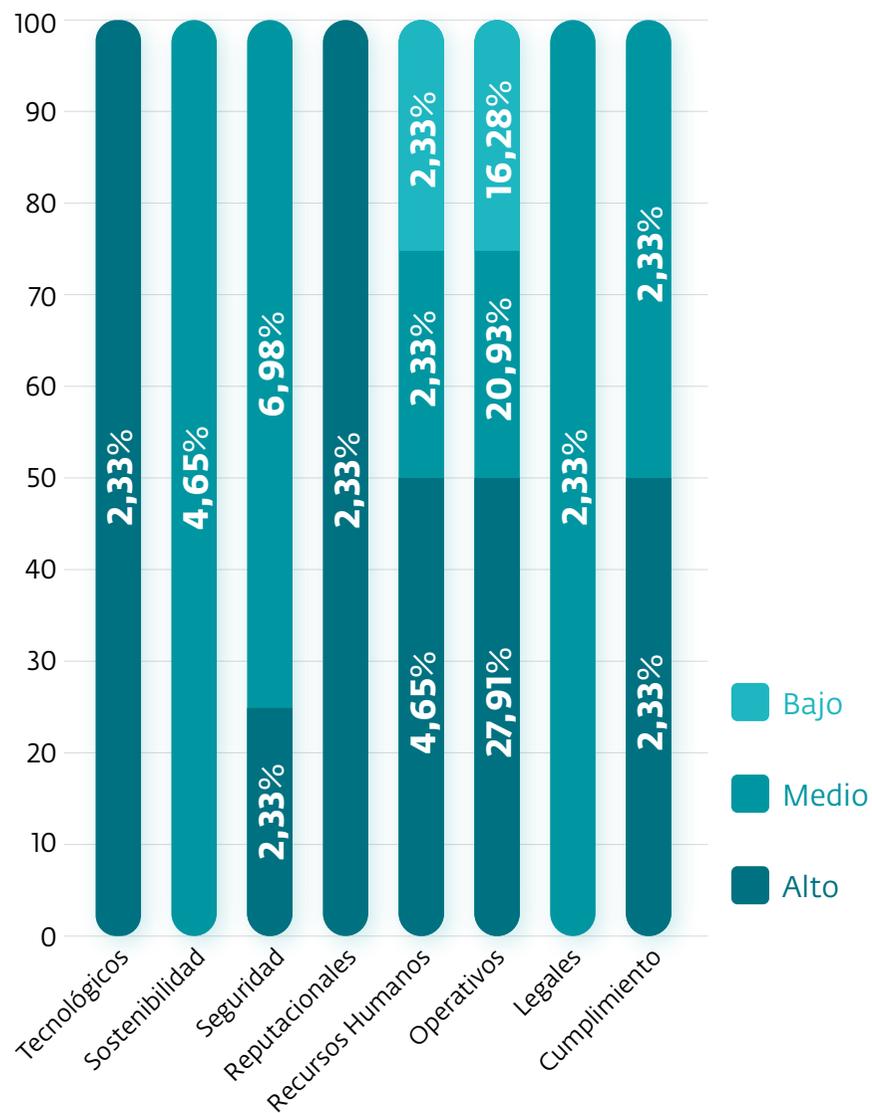
#### Riesgos no estratégicos (Total = 26)



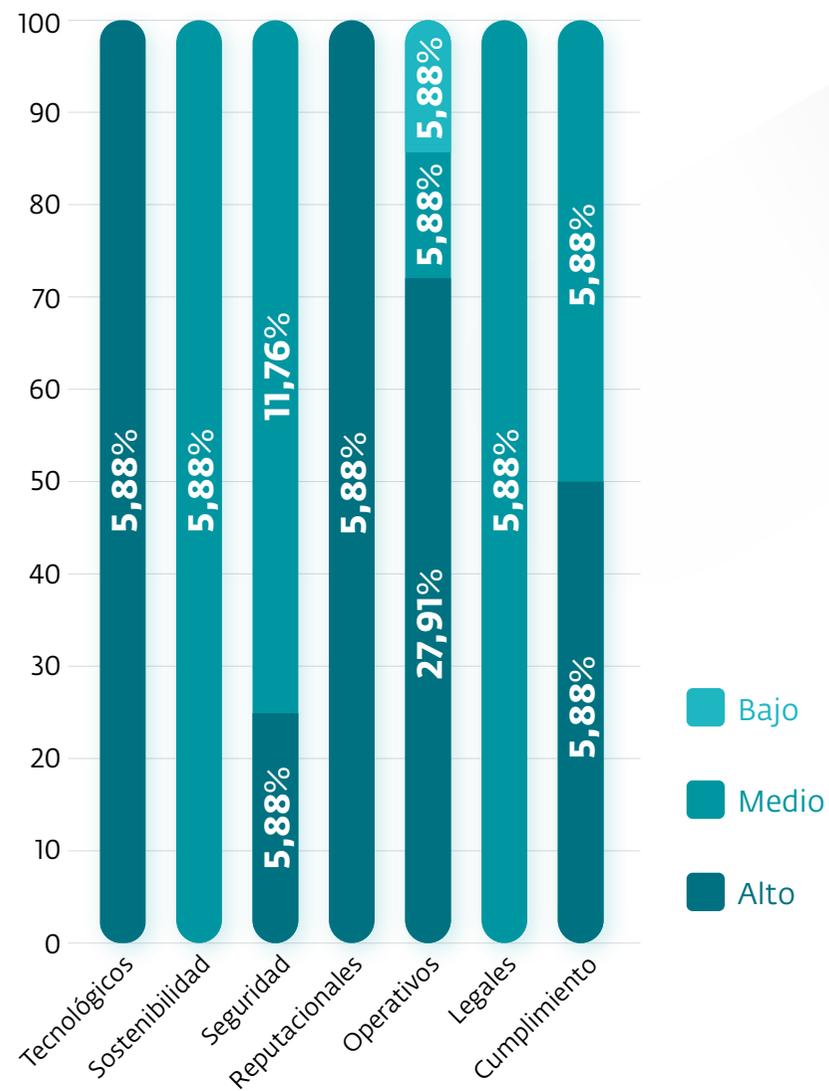
#### Riesgos estratégicos (Total = 17)



Riesgos identificados según su categoría en tratamiento y representatividad porcentual sobre el total



Top de riesgos identificados según categoría en tratamiento



### Riesgos vinculados a temas materiales

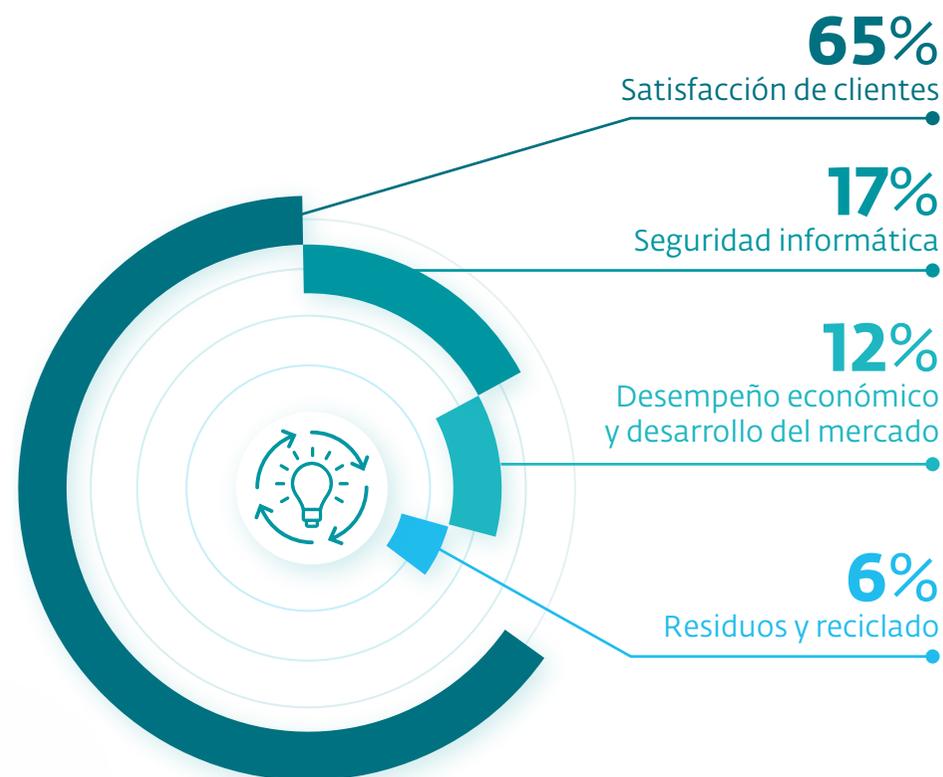
**Riesgos temas materiales**  
(estratégicos y no estratégicos)



**Top risk en temas materiales**



### Distribución porcentual sobre el total de riesgos vinculados a temas materiales



El enfoque que utilizamos para identificar los posibles problemas o peligros que podrían surgir debido a cambios importantes en la tecnología que afectan a todo el sistema se basa en alinear el Comité de Seguridad en Latinoamérica a Casa Matriz, adoptando criterios de seguridad de datos y prácticas colaborativas preventivas.

Anualmente se planifican campañas aleatorias para medir la seguridad de los datos internos. A partir del resultado de estas, se identifican brechas y se definen acciones de concientización.

Las premisas de seguridad y de prevención de la información están enmarcadas en la Política de Seguridad Global. Esta Política establece las condiciones y consideraciones necesarias para prevenir incidentes de acuerdo a los requisitos de la ISO 27001:2023.

Adicionalmente, nuestras áreas de IT y Seguridad identifican potenciales riesgos conforme al proceso de gestión de riesgos de ESET Latam, que se abordan con acciones mitigantes.

Para la gestión, consideramos las buenas prácticas de la Norma ISO 27001:2023, aunque no la hemos certificado.

No se registraron incidentes de filtraciones de datos en la Organización durante este año.

No se han registrado problemas de rendimiento que afecten a clientes, interrupciones de software fuera de lo planificado que implique un cese operativo parcial o total para clientes, ni tampoco periodos de inactividad.



## Riesgos para la continuidad de las operaciones



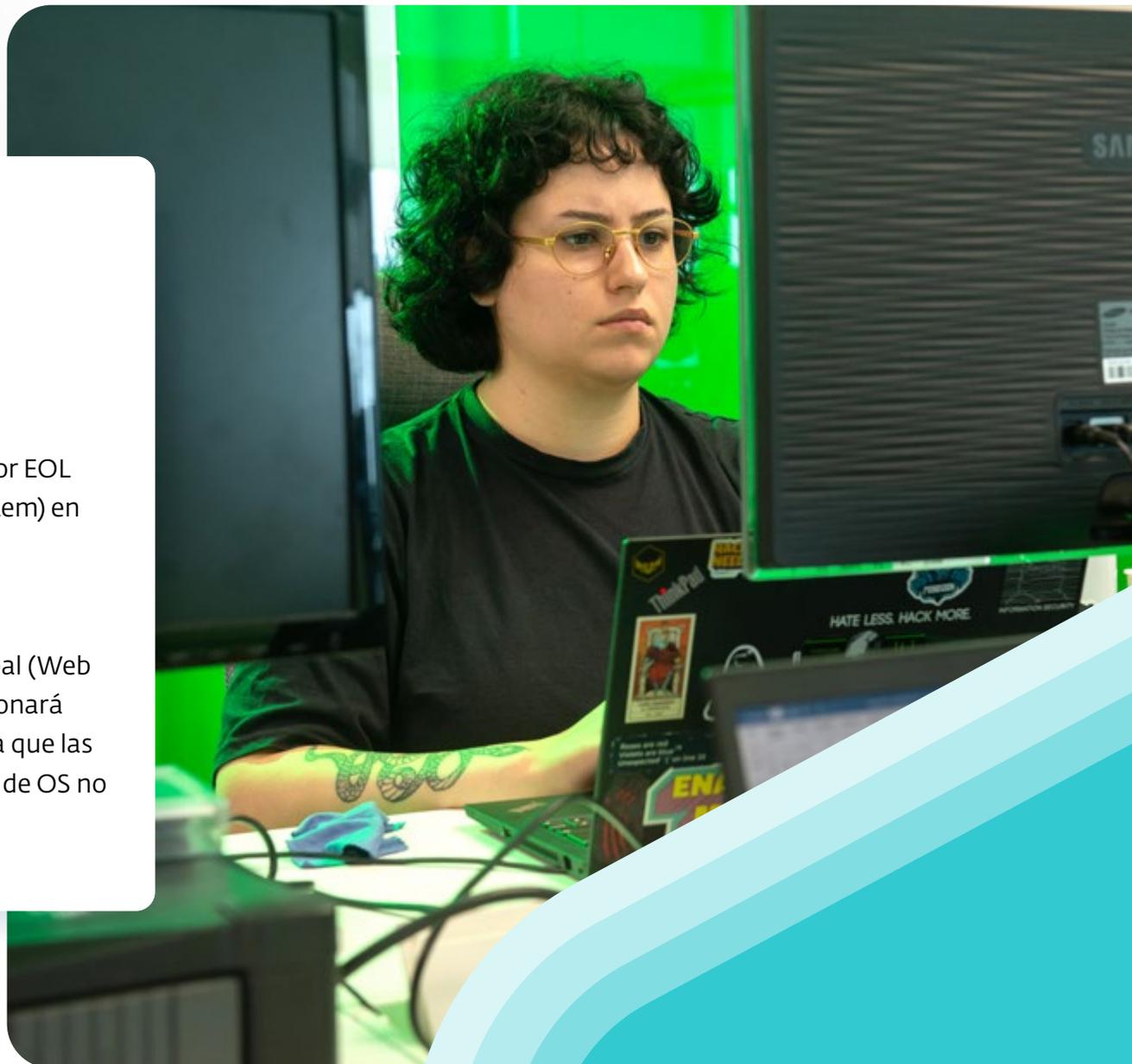
### Potenciales riesgos:

Explotación de vulnerabilidades por EOL (End of Life) de OS (Operation System) en sistemas comerciales.



### Medidas de mitigación:

Proteger servidores con WAF global (Web Application Firewall), que proporcionará una capa extra de protección para que las posibles vulnerabilidades por EOL de OS no puedan ser explotadas.



## Comités de Sostenibilidad

**GRI 3-3, 2-9, 2-24, 2-29**

Contamos con tres Comités de Sostenibilidad, divididos por temáticas de trabajo, a nivel regional. Las personas que los componen se postulan de forma voluntaria y tienen uno/a o dos directores/as que lo integran y patrocinan. Están coordinados por el área de Sostenibilidad, encargada de la estrategia de desarrollo sostenible.





## Comité de Inclusión y Diversidad

### Integrantes

**Líder patrocinadora:** María Belén Roel, Directora de Marketing.

**Equipo:** Daniela Ramognino, Florencia Asmus, Francisco de Assis Camurça, Gustavo Quiñones, Juan Haran, Laura Méndez Quirós, Leslie Pérez Bocanegra, María José Plantey y Nadia Slobodiuk.

### Objetivos

Trabajar con foco interno y externo en los temas de discapacidad, género y poblaciones en situación de vulnerabilidad.



### Principales resultados

- Realizamos una campaña de socialización sobre nuestra Política de Diversidad y No Discriminación, por medio de comunicaciones, actividades e intervenciones en las oficinas.
- Continuamos participando de Entrelatam.
- Junto a Fundación Encontrarse en la Diversidad reflexionamos sobre Microviolencias en el ámbito laboral.
- Realizamos el ESET Diversity Week y el Mes de Concientización sobre la Diversidad, ambas iniciativas propuestas por la Casa Matriz.
- Brindamos el taller de comunicación inclusiva y accesible para las empresas distribuidoras exclusivas.
- Trabajamos en la concientización, visibilización y reflexión de diferentes temas elegidos por el personal.
- Organizamos un taller de Salud Mental junto a la organización Cuestionarte.
- Mediante el Programa BA Migrante, organizado por la Dirección General de Colectividades de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), realizamos el taller "Migraciones, derechos humanos y comunicación intercultural".



## Comité de Relacionamiento con la Comunidad

### Integrantes

**Líder patrocinador:** Marcelo Carnero, Director de Finanzas, RR.HH. y Sostenibilidad.

**Equipo:** Christian Ali Bravo, Fátima Rodríguez, Fernanda Duarte, Georgina Aguirre, Herminia Di Batista, Jéssica Córdoba, Luciana Ramé, Nancy Araceli Jinesy, Victoria Sestelo.

### Objetivos

Trabajar en el relacionamiento con la comunidad, generando nuevos vínculos y nuevas iniciativas con las organizaciones de la sociedad civil y manteniendo las existentes.

### Principales resultados

- Realizamos 4 actividades de voluntariado en el marco de nuestra iniciativa Conectate, entra en acción.
- Toda la región participó del proyecto Empujar.
- En el marco del Día Internacional de la Mujer, junto a Argentina Cibersegura, realizamos una charla interna sobre la violencia digital.





## Comité de Asuntos Ambientales

### Integrantes

**Líder patrocinador:** Andrés Tamburi, Director de Comunicación Corporativa.

**Equipo:** Ángeles Prados, Belén Parragués, Emiliano Doldán, Franco Fabricatore, Franco Lugones, Marcos Souza, Milton Astudillo y Nicolás Martínez.

### Objetivos

Generar y mantener buenas prácticas en todo lo relacionado con el cuidado de los recursos naturales.

### Principales resultados

- Continuamos con la Campaña "Eco Cambio".
- Lanzamos la nueva separación de residuos.
- Medimos nuestra huella de carbono.
- Generamos métricas de los residuos en la oficina de Argentina.
- Realizamos el Cleaning Week.
- Nos sumamos a la Semana del Medioambiente organizada desde Casa Matriz.



## Código de Ética y Anticorrupción

GRI 2-15, 2-17, 2-23, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-520a.1

TEMA MATERIAL 3, 5, 6, 10

Nuestros Valores, nuestras Políticas Institucionales y los Principios, Estándares y las Normas de Conducta Responsable, a las cuales adherimos, se aplican a todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Estas se comunican mediante el Reporte de Sostenibilidad, la web institucional y, periódicamente, se realizan comunicaciones de refuerzo y actualización mediante correos, Intranet, newsletters y capacitaciones.

Desde 2016, trabajamos temas relacionados con los Derechos Humanos con nuestro personal; realizamos capacitaciones de manera obligatoria, talleres y campañas internas.



Podrán consultar los contenidos ingresando al siguiente enlace: [Conocé nuestro Código de Ética](#)

El Código de Ética y Anticorrupción, que abarca aspectos de diversidad y anticorrupción, está redactado desde una perspectiva inclusiva y se encuentra en castellano, portugués e inglés.

Este Código contiene principios y normas relacionados con las responsabilidades y las tareas individuales de la Dirección, del personal y de nuestras partes interesadas externas.

Todas las personas que trabajan en ESET, incluidos el órgano de gobierno y las empresas distribuidoras exclusivas, recibieron nuestro Código de Ética y Anticorrupción y adhirieron a él y a sus lineamientos sobre Derechos Humanos.

Redactamos procedimientos escritos y aprobados por el Directorio en procesos de compras y contratación de proveedores con el objetivo de velar con el espíritu de la Ley 27.401 (Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas).

Hacemos auditorías anuales para generar los estados contables y para reportar a la Casa Matriz. En cada una, ejecutada por un Estudio de Auditoría Externa, llevamos a cabo diversos procesos de revisión, que abarcan arqueos de dinero, saldos contables, revisión del pago a las empresas que nos proveen, sueldos, activos, provisiones, contingencias, facturas, comprobantes y otras acciones.

También contamos con Políticas de Seguridad de la Información, para promover su manejo responsable.

No se registraron casos de corrupción ni pérdidas, sanciones o procedimientos legales por causas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Vale aclarar que no hay procedimientos judiciales activos contra ningún sector de la Compañía.

Actualmente no se evalúan los riesgos relacionados con la corrupción, pero en el mediano plazo se estima iniciar un proceso de evaluación de riesgos generales de la Organización.

Ningún miembro del equipo de Dirección tiene participación accionaria, participa en consejos de empresas proveedoras o clientas, accionistas u otros grupos con los que la Compañía se relaciona.



## Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del Código

Nuestras partes interesadas tienen a disposición el formulario de denuncia ante incumplimientos del Código de Ética y Anticorrupción. Por este medio, además, se canaliza cualquier tipo de consulta o reclamo sobre cuestiones sociales, de Derechos Humanos, ambientales y económicas.

- Cualquier persona puede realizar la denuncia, ya sea que trabaje para ESET Latinoamérica o no.
- Deben ser reportadas a la Comisión de Ética y Diversidad.
- No son anónimas, pero sí confidenciales.

La Comisión realiza un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas, con el objetivo de solucionarlas en el menor tiempo posible.



Formulario de denuncia disponible en nuestro sitio web: [Nuestro formulario de denuncia](#)

Sus responsabilidades son:

- Resolver las consultas y asesorar a todas las partes interesadas con las posibles dudas respecto del Código de Ética y Anticorrupción.
- Corroborar las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación.
- Elaborar los planes de acción para resolver las denuncias formuladas.
- Mantener un registro actualizado del proceso.
- Mantener informados/as a los/as demandantes del estado y solucionar 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 la confidencialidad de quien denuncia en todo momento.
- Desarrollar sus funciones bajo los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

Los procedimientos, para evitar y gestionar los conflictos de intereses, se detallan en una sección específica del Código de Ética y Anticorrupción.

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

GRI 3-3, 2-27, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-220a.2, TC-SI-220a.3, TC-SI-220a.4, TC-SI-220a.5, TC-SI-230a.1, TC-SI-230a.2, TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

De acuerdo con el tipo de denuncia, la Comisión de Ética y Diversidad analiza el caso y realiza las investigaciones y evaluaciones pertinentes. Se espera que toda persona o entidad colabore con la investigación, su análisis y solución.

Quienes incumplan con esos principios serán sujetos al régimen de sanciones vigente.

Nos regimos por la legislación vigente. Además, adherimos a las normas y a las regulaciones internas, como el Código de Ética y Anticorrupción, la Política de Diversidad y No Discriminación, la Política Ambiental, la Política de IT y la Seguridad de la Información.

Durante el período, 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 servicios. Tampoco se registraron casos de incumplimiento de las normativas y de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, publicidad y promoción, información y el etiquetado de productos y servicios, ni relativos a los impactos en salud y seguridad de nuestros productos.

No se presentaron reclamaciones sobre prácticas laborales, Derechos Humanos, impactos ambientales, impactos sociales en la comunidad, ni tampoco sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.

Junto a los Marketplaces, continuamos con el trabajo de prohibir o cancelar publicaciones sobre nuestras soluciones por terceros no autorizadas. Gracias a ello, obtuvimos una mejora importante a nivel tecnológico para reducir el riesgo de utilizaciones indebidas de licencias.

ESTO ES  
LO QUE HACEMOS



# Modelo de negocio de ESET Latinoamérica

GRI 3-3, 2-6

TC-SI-000.A

TEMA MATERIAL 1, 3, 4, 6, 7, 10, 12, 14

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 empresas distribuidoras exclusivas en algunos países, Partners Autorizados (no exclusivos) y Mayoristas 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 una empresa distribuidora exclusiva. A su vez, algunos territorios decidieron utilizar la tienda regional para aprovechar las ventajas de tercerizar su gestión, usabilidad, difusión y promociones. Otros países decidieron manejar de forma independiente su canal de e-commerce.

La tienda en línea cuenta con los medios de pago locales para toda la región, que permiten gestionar precios y promociones con mayor independencia y velocidad, entre otras ventajas. De esta forma, desarrollamos una política de transparencia y respeto hacia nuestros/as socios/as comerciales, con quienes establecemos una relación sana y de beneficio mutuo.



Contamos con una garantía de devolución de 30 días para las compras realizadas en la tienda: [Conocé nuestra Política de Devolución](#)



Implementamos diferentes medidas para continuar mejorando nuestra atención y nuestro servicio:

- Migramos la operatoria de Brasil y Perú a la plataforma de e-commerce global, optimizamos procesos, el diseño de experiencia de la persona usuaria (diseño UX) y sumamos nuevas opciones de pago.
- Actualizamos la oferta para el segmento consumer, al sumar nuevos planes de protección para uso hogareño.
- Mejoramos los planes de fidelización y unificamos las encuestas a clientes bajo la plataforma y los lineamientos de Casa Matriz.
- Buscamos ampliar los canales de atención y mejorar la calidad de nuestro soporte regional, para generar una mejor experiencia al cliente e incrementar la tasa de retención.



## Objetivos 2024

Lanzamiento de la funcionalidad de autorrenovación de licencias y de servicios, la migración de la operación de Chile y Colombia a la Tienda Global y una oferta SOHO para PyMES y personas emprendedoras.



**+ 14 millones**  
de visitas a todas las  
plataformas a nivel regional



**USD 6.293.400**  
en licencias vendidas  
a través del canal online



**5,3%**  
de crecimiento  
en ventas



## Nuestra cadena de valor



### **Empresas Proveedoras**

Brindan servicios de asesoramiento profesional, prensa, alquiler de oficina, telefonía, luz y agua. Además, aportan insumos que apoyan nuestras actividades.



### **ESET Latinoamérica**

Desarrollamos el mercado en la región, brindando soporte a nuestra cadena de distribución.



### **Canales de Venta, Partners y Mayoristas**

Son nuestros/as socios/as comerciales presentes en los distintos países de la región.



### **Casa Matriz**

Desarrolla las soluciones de seguridad y la definición de la estrategia de negocio a nivel global.



### **Empresas Distribuidoras Exclusivas**

Nos representan y desarrollan el mercado en cada uno de los países de la región.



### **Clientes y usuarios/as**

Acceden a nuestras soluciones, nuestros servicios y nuestras capacitaciones de seguridad, y disfrutan de la tecnología de manera segura.

## Así protegemos a usuarios/as y clientes

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2



### Cliente hogareño

Personas interesadas en proteger los equipos de sus hogares, como computadoras y dispositivos móviles, entre otros.



### Cliente corporativo

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

- Millones de empresas y de personas confían en nuestras soluciones y en nuestros servicios.
- Nuestras soluciones son fáciles de usar.
- La satisfacción de clientes es un compromiso de nuestra Política de Calidad.
- Tenemos una tecnología multipremiada.
- Más de 30 años de trayectoria en investigación y desarrollo.
- Extendemos la gestión de sostenibilidad a toda la cadena de valor.
- Impulsamos que los/las socios/as comerciales se alineen a nuestras prácticas responsables.

# Protección para PC de escritorio y laptops

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Para brindar los máximos niveles de protección a nuestra cartera de clientes, adoptamos un modelo de suscripción moderno, que se adapta al comportamiento cambiante de los usuarios y las usuarias y, en particular, a la preferencia por las compras en línea. Con este fin, establecimos una nueva categoría de producto de protección todo en uno.

Esta categoría incluye tres niveles de suscripción:

## ESET HOME SECURITY ESSENTIAL



## ESET HOME SECURITY ULTIMATE



## ESET HOME SECURITY PREMIUM



## ESET NOD32 ANTIVIRUS



## Protección para smartphones y tablets

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID



Riesgo  
Protección

## Protección Familiar

ESET SMART TV SECURITY



Riesgo  
Protección

---

## Protección para los más pequeños

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID



Riesgo  
Protección



# Así protegemos a las empresas

## ESET PROTECT



Riesgo  
Protección

odas las  
entidades  
n bienvenidas

Digital Security  
Progress. Protected.



## Protección para Endpoints

### ESET PROTECT ENTRY



The card features the ESET logo and 'PROTECT ENTRY' text on a teal background with a white diagonal stripe. A QR code is positioned to the right of the product image. Below the QR code are two icons: a target symbol labeled 'Riesgo' and a shield with a checkmark labeled 'Protección'. The slogan 'Progress. Protected.' is located at the bottom right of the teal area.

### ESET PROTECT COMPLETE



The card features the ESET logo and 'PROTECT COMPLETE' text on a teal background with a white diagonal stripe. A QR code is positioned to the right of the product image. Below the QR code are two icons: a target symbol labeled 'Riesgo' and a shield with a checkmark labeled 'Protección'. The slogan 'Progress. Protected.' is located at the bottom right of the teal area.

### ESET PROTECT ADVANCED



The card features the ESET logo and 'PROTECT ADVANCED' text on a teal background with a white diagonal stripe. A QR code is positioned to the right of the product image. Below the QR code are two icons: a target symbol labeled 'Riesgo' and a shield with a checkmark labeled 'Protección'. The slogan 'Progress. Protected.' is located at the bottom right of the teal area.

### ESET PROTECT ELITE



The card features the ESET logo and 'PROTECT ELITE' text on a teal background with a white diagonal stripe. A QR code is positioned to the right of the product image. Below the QR code are two icons: a target symbol labeled 'Riesgo' and a shield with a checkmark labeled 'Protección'. The slogan 'Progress. Protected.' is located at the bottom right of the teal area.

## Doble factor de autenticación

ESET SECURE AUTHENTICATION



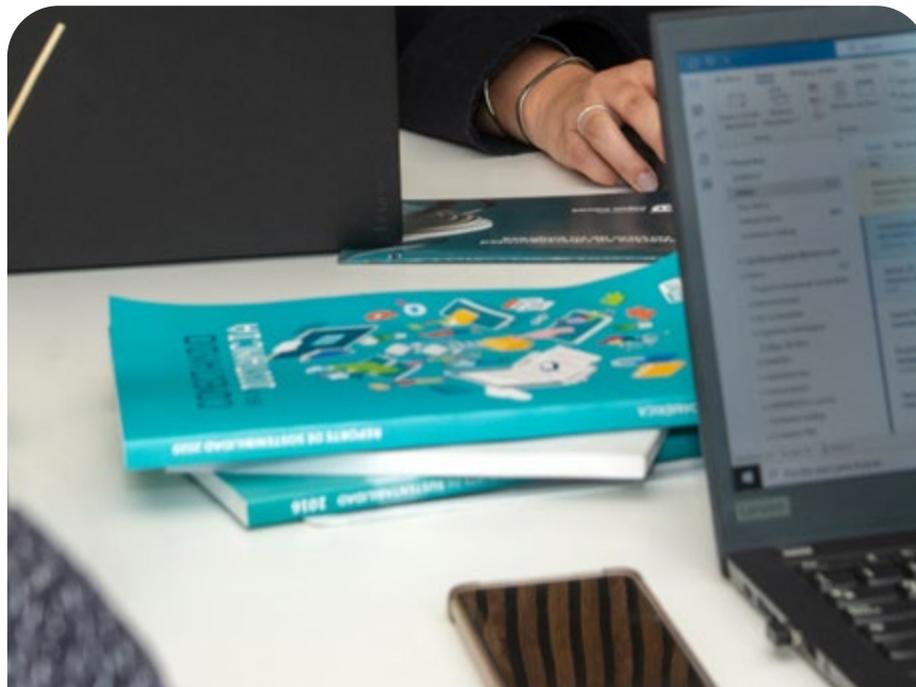
The product card for ESET Secure Authentication features the ESET logo and the text 'SECURE AUTHENTICATION' on a teal background. To the right is a QR code, a target icon labeled 'Riesgo', and a shield icon labeled 'Protección'. The tagline 'Progress. Protected.' is visible at the bottom.

## Cifrado

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



The product card for ESET Endpoint Encryption features the ESET logo and the text 'ENDPOINT ENCRYPTION' on a teal background. To the right is a QR code, a target icon labeled 'Riesgo', and a shield icon labeled 'Protección'. The tagline 'Progress. Protected.' is visible at the bottom.



ESET FULL DISK ENCRYPTION



The product card for ESET Full Disk Encryption features the ESET logo and the text 'FULL DISK ENCRYPTION' on a teal background. To the right is a QR code, a target icon labeled 'Riesgo', and a shield icon labeled 'Protección'. The tagline 'Progress. Protected.' is visible at the bottom.

## Detección y respuesta extendida

ESET INSPECT



## Backup y recuperación

XOPERO BACKUP AND RESTORE



---

## Capacitaciones en seguridad

ACADEMIA ESET



# Así protegemos la infraestructura y los servicios de información

## Protección para servidores de correo

ESET MAIL SECURITY



Riesgo



Protección



## Protección para servidores de archivo

ESET SERVER SECURITY



The product card for ESET Server Security features the ESET logo and the text 'SERVER SECURITY' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Riesgo' (Risk) below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Protección' (Protection) below it.

## Protección para servidores Sharepoint

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER



The product card for ESET Security for Microsoft SharePoint Server features the ESET logo and the text 'SECURITY FOR MICROSOFT SHAREPOINT SERVER' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Riesgo' (Risk) below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Protección' (Protection) below it.

---

## Protección para Aplicaciones Cloud

ESET CLOUD OFFICE SECURITY



The product card for ESET Cloud Office Security features the ESET logo and the text 'CLOUD OFFICE SECURITY' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Riesgo' (Risk) below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Protección' (Protection) below it.

---

## Análisis de tráfico de red

GREYCORTEX



The product card for ESET Threat Intelligence GreyCortex features the ESET logo and the text 'THREAT INTELLIGENCE GREYCORTEX MENDEL' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Riesgo' (Risk) below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Protección' (Protection) below it.

# Acompañamiento en la visión de la seguridad

## Prevención de fuga de datos (DLP)

SAFETICA



Riesgo



Protección



## Servicios especializados de seguridad

### ESET CYBERSOC



Riesgo  
Protección

## Gestión centralizada

### ESET PROTECT



Riesgo  
Protección

### ESET THREAT INTELLIGENCE



Riesgo  
Protección



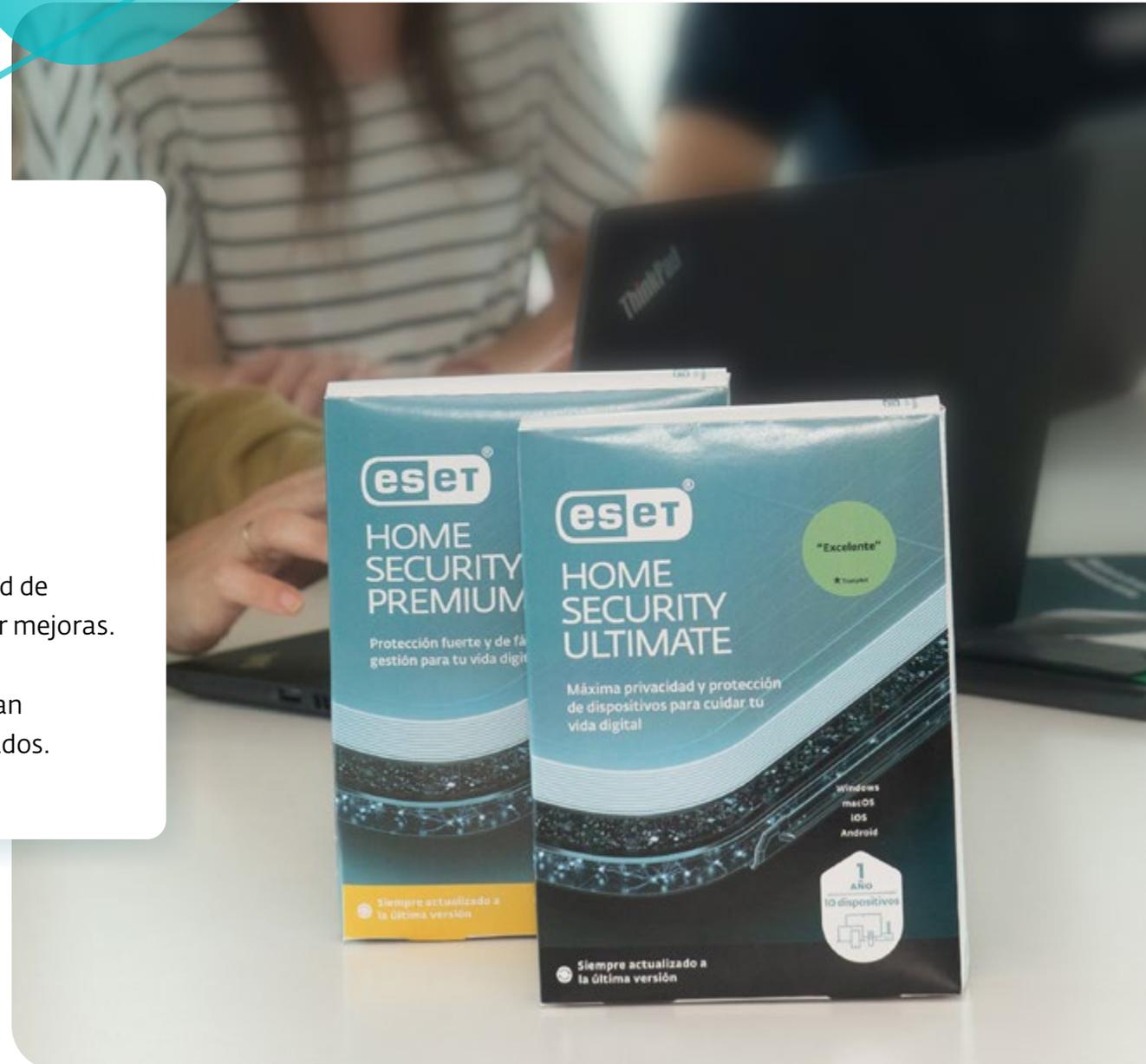
## Salud y seguridad de clientes

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Evaluamos los impactos en la salud y la seguridad de nuestros productos y servicios con el fin de hacer mejoras.

El 100% cumple las siguientes condiciones que dan respuesta a las amenazas o los riesgos identificados.



## Protección de personas y familias

Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza que mitiga y/o evita	Característica que da respuesta
<b>ESET NOD32 ANTIVIRUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Malware</li> <li>⦿ Phishing</li> <li>⦿ Ransomware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en dispositivos</li> </ul>
<b>ESET HOME SECURITY ULTIMATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Malware</li> <li>⦿ Phishing</li> <li>⦿ Ransomware</li> <li>⦿ Robo de identidad</li> <li>⦿ Privacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en dispositivos</li> <li>⦿ Seguridad en banca y pagos en línea</li> <li>⦿ Seguridad documental</li> <li>⦿ Protección de identidad digital</li> </ul>
<b>ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Malware</li> <li>⦿ Robo de información</li> <li>⦿ Perdida del dispositivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Protección antimalware</li> <li>⦿ Control de aplicaciones</li> <li>⦿ Protección Anti Robo</li> </ul>
<b>ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Usurpación de identidad</li> <li>⦿ Acceso a contenidos inapropiados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad de acceso</li> </ul>
<b>ESET SMART TV SECURITY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Malware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en dispositivos</li> </ul>

### Nota:

Malware: cualquier tipo de software que realiza acciones dañinas en un sistema informático, de forma intencionada y sin el conocimiento del usuario o de la usuaria.

Phishing: fraude informático que busca engañar a una víctima al ganar su confianza, haciéndose pasar por una persona, empresa o un servicio de confianza, para manipularla y, así, adquirir información sensible y confidencial.

Ransomware: programa dañino que cifra y restringe el acceso a determinadas partes o archivos del sistema operativo infectado, y pide un rescate a cambio de quitar esta restricción.

## Protección de las empresas

Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza	Característica que da respuesta
<b>ESET PROTECT ELITE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Soluciones cloud</li> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en dispositivos</li> <li>⦿ Auditoría global</li> <li>⦿ Monitoreo en tiempo real</li> <li>⦿ Seguridad de servidores</li> <li>⦿ Detección y respuesta extendida</li> <li>⦿ Seguridad para apps cloud</li> </ul>
<b>ESET PROTECT ENTRY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Malware</li> <li>⦿ Phishing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en dispositivos</li> </ul>
<b>ESET PROTECT ADVANCED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Ransomware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en dispositivos</li> <li>⦿ Protección avanzada</li> </ul>
<b>ESET PROTECT COMPLETE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Soluciones cloud</li> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en dispositivos</li> <li>⦿ Auditoría global</li> <li>⦿ Monitoreo en tiempo real</li> <li>⦿ Seguridad de servidores</li> <li>⦿ Seguridad para apps cloud</li> </ul>
<b>ESET SECURE AUTHENTICATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Usurpación de identidad</li> <li>⦿ Acceso indebido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Doble factor de autenticación</li> </ul>

Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza	Característica que da respuesta
<b>ESET ENDPOINT ENCRYPTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a documentación sensible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad documental y de cifrado de disco, archivos y correos</li> </ul>
<b>ESET FULL DISK ENCRYPTION</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad documental y de cifrado de disco</li> </ul>
<b>ESET INSPECT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malware</li> <li>Phishing</li> <li>Ransomware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad en la red</li> <li>Seguridad en dispositivos</li> <li>Auditoría global</li> <li>Monitoreo en tiempo real</li> </ul>
<b>ACADEMIA ESET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento</li> <li>Falta de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones</li> </ul>
<b>XOPERO BACKUP AND RESTORE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de información sensible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guardado o backup de la información</li> <li>Seguridad documental</li> <li>Recuperación de información guardada</li> </ul>

CIFRADO

## Protección de la infraestructura y los servicios de información

Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza	Característica que da respuesta
<p><b>ESET MAIL SECURITY</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en servidores de correos</li> </ul>
<p><b>ESET SERVER SECURITY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Malware</li> <li>⦿ Phishing</li> <li>⦿ Ransomware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en servidores de archivos</li> </ul>
<p><b>ESET CLOUD OFFICE SECURITY</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en Office 365 (Teams, One Drive, Sharepoint, Exchange)</li> </ul>
<p><b>ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Seguridad en la red</li> <li>⦿ Seguridad en servidores de Microsoft Sharepoint</li> </ul>

## Acompañamiento en la visión de la seguridad

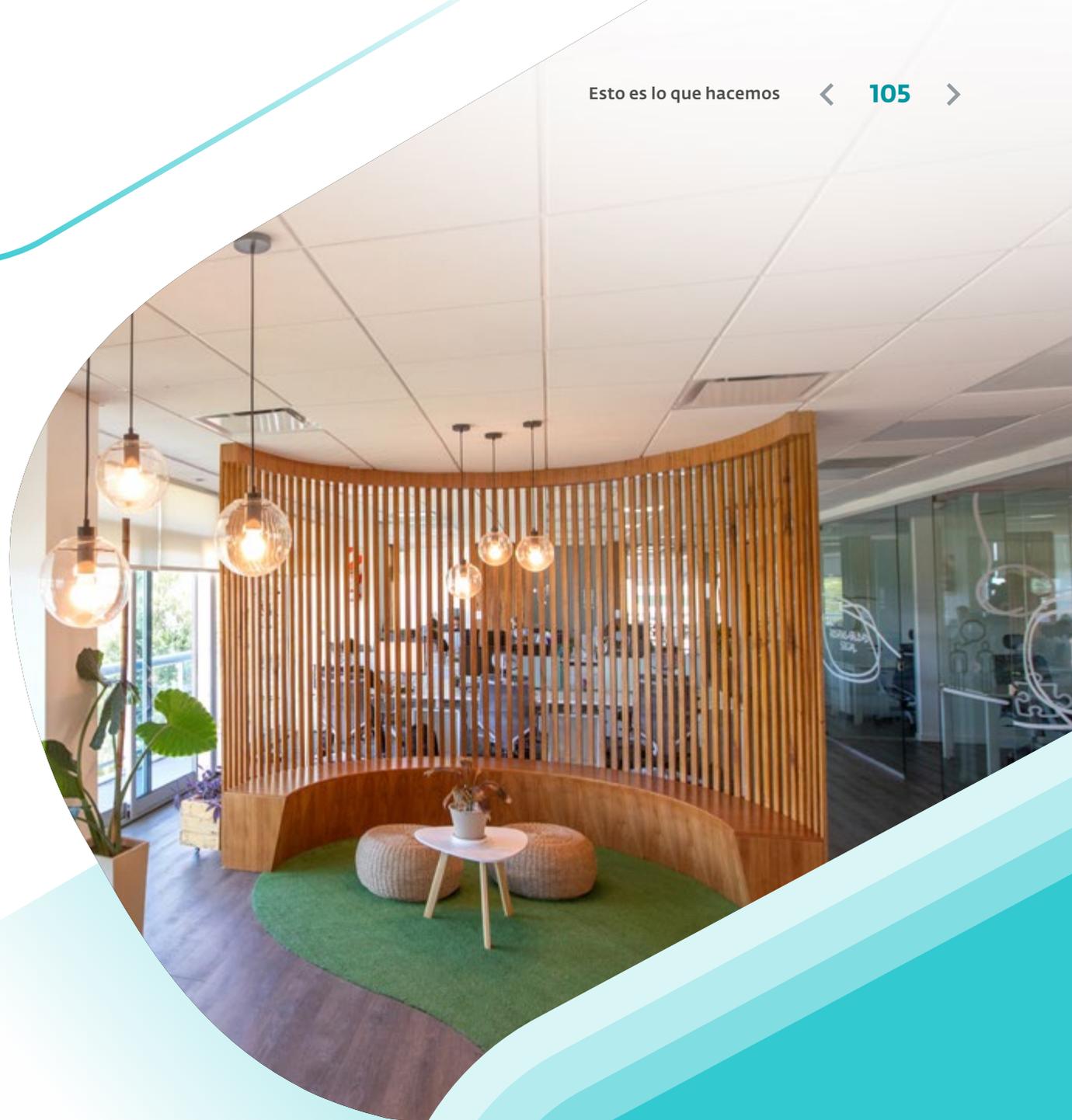
Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza	Característica que da respuesta
<b>SAFETICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuga de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad documental</li> </ul>
<b>ESET CYBERSOC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vulnerabilidades</li> <li>Malware</li> <li>Ransomware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios especializados</li> <li>Seguridad en la red</li> <li>Seguridad de accesos</li> <li>Seguridad documental</li> <li>Auditorías</li> </ul>
<b>ESET THREAT INTELLIGENCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malware</li> <li>Ataques dirigidos</li> <li>Actividad de botnets</li> <li>Campañas de phishing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inteligencia de amenazas</li> <li>Estadísticas de malware</li> <li>Reportes personalizados</li> </ul>
<b>ESET PROTECT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vulnerabilidades</li> <li>Malware</li> <li>Ransomware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad en la red</li> <li>Seguridad en dispositivos</li> <li>Auditoría global</li> <li>Monitoreo en tiempo real</li> </ul>

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SEGURIDAD



## Reconocimientos

Se nos reconoció por la creciente calidad y el desempeño de nuestras soluciones de seguridad, por la satisfacción de clientes, colaboradores/as y socios/as comerciales, por el liderazgo de la Compañía en el rubro de soluciones para endpoints y por nuestra gestión de sostenibilidad.





### Canalys

Por quinto año consecutivo, fuimos nombrados "Champion" en la Matriz de Liderazgo en Ciberseguridad Global de Canalys.

Según Canalys, "ESET es uno de los pocos vendedores que cubre todo el espectro de la ciberseguridad, ya que ofrece soluciones para el sector consumer, SMB, Enterprise y el segmento MSP, lo cual le da acceso a una extensa inteligencia de amenazas".



### Top Player en Radicati APT Protection

Por cuarta vez consecutiva, ESET fue nombrada *Top Player* en Radicati Advanced Persistent Threat Market Quadrant 2023. Este reconocimiento nos posiciona como la mejor entre todas las empresas proveedoras con sede en la Unión Europea.



### Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas

Recibimos el Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas (Reporte Global), que otorga el Foro Ecuménico y Social, por nuestro Reporte de Sostenibilidad 2022 que comunica nuestros desempeños alcanzados a nivel regional, en nuestras tres oficinas de Argentina, Brasil y México.





### Gartner Voice of Customer EPP 2023. ARP

Fuimos reconocidos como *Customer's Choice* entre las Plataformas de Protección para Endpoints en el reporte de Gartner Peer Insight Voice of the Customer for Endpoint Protection Platform.

El informe sintetiza reseñas reales de clientes de las diferentes empresas proveedoras de seguridad de la información y se centra en sus experiencias respecto de la implementación y operación de una solución.



### Premio APSAL 2023

Fuimos distinguidos por la Asociación Profesionales de la Salud y Alimentos, en la categoría Seguridad Informática, por el aporte a la empleabilidad de nuestras iniciativas Gira Antivirus, Premio Universitario y Academia ESET.





### **Distinciones RSC Comunicativa. Sostenibilidad + Solidaridad + Comunicación**

Fuimos reconocidos, entre 184 postulaciones, en la 20.<sup>va</sup> edición del Premio Distinciones RSC Comunicativa, por el aporte académico de nuestras iniciativas Gira Antivirus, Premio Universitario y Academia ESET.



### **AV Comparatives**

ESET Protect Enterprise obtuvo una puntuación alta en el cuadrante de riesgo cibernético de EPR (Prevención y Respuesta de Endpoints) en su informe comparativo 2023, publicado recientemente por la casa de pruebas independiente AV-Comparatives.

Según los resultados, nuestros productos obtuvieron los reconocimientos más altos posibles en las tres pruebas, respectivamente: Certified, Approved y Strategic Leader. Esto demuestra, una vez más, que nuestras soluciones ofrecen una fuerte resistencia a la seguridad IT y un equilibrio perfecto entre protección, rendimiento y usabilidad.





### IDC Worldwide Modern Endpoint Security Market Shares

El "Worldwide Modern Endpoint Security Market Shares", The International Data Corporation (IDC), ubica a ESET entre las 5 empresas proveedoras que conformaron el mercado de seguridad para endpoints en 2022.

El estudio destaca nuestro enfoque a largo plazo en la investigación y el desarrollo, y agrega que las "inversiones en I+D de ESET se duplicaron de 2016 a 2022 y la Empresa planea aumentar su base de colaboradores/as de I+D en 2023".



### Premio Latam 2023 a las Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes

Recibimos el reconocimiento Bronce del Premio Latam, de la [Fundación Aloic](#) (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes), por nuestra Estrategia en inclusión y diversidad.



# Atención a clientes y al canal

GRI 3-3, 2-29

TEMA MATERIAL 2

## Modalidad de atención a clientes en ESET

Nuestra atención se mantiene diferenciada entre la técnica y la comercial.

Contamos con un canal de atención para usuarios/as de la línea de productos hogareños y otro para soluciones corporativas. Esto nos permite sostener equipos con capacidades y habilidades diferentes, con el fin de adaptarse a las necesidades de las consultas para cada cliente.

El Centro Regional de Soporte Hogareño, exclusivo para Latinoamérica, cuenta con atención telefónica en español y con una línea local para Argentina, Chile y México. También cuenta con atención vía formulario de soporte y correo electrónico, y chat en línea para el resto de los países de la región de habla hispana. Además, incorporamos atención en portugués para la cartera de clientes hogareños de Brasil.

El soporte a nuestro sector corporativo sigue a cargo del Canal de Distribución, en el que Empresas Distribuidoras Exclusivas y Partners autorizados brindan atención técnica y comercial de primer nivel; de esta manera, garantizan que cada cliente de la región cuente con atención local y directa. Para consultas, cuya complejidad o urgencia ameriten un análisis más complejo, el Canal de Distribución cuenta con líneas de comunicación exclusivas con el equipo de ingeniería de soporte técnico de nuestra sede regional, analizan cada caso y brindan una respuesta efectiva y oportuna. Igualmente, se pueden establecer sesiones de soporte remoto.

Para la cartera de clientes corporativos de Argentina, Chile y México se cuenta con líneas telefónicas locales de atención exclusiva, mientras que el resto de la región puede contactarse de manera directa a través de nuestro formulario de atención, disponible en la web.

En cuanto a la atención comercial, el Canal de Distribución cuenta con un contacto exclusivo con el equipo de soporte comercial, que brinda respuestas ante dudas o problemáticas.

Los procesos de atención de los equipos de soporte se encuentran certificados conforme al estándar de la Norma "ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad"; sobre este marco, contamos con procesos de soporte, documentados y controlados, para las gestiones de atención al cliente.

**Nuestra Política de Calidad asegura la eficacia, la mejora de los procesos y el logro de los resultados esperados mediante la definición de compromisos que orientan nuestros esfuerzos al cumplimiento de los requisitos y las expectativas de todas las partes interesadas.**



## Focos trabajados



### Trabajo híbrido

Se mantuvo el modelo que combina un 20% de presencialidad con un 80% de home office. Esta flexibilidad es muy valorada por los equipos, propicia el balance entre la vida personal y la profesional y favorece la buena salud y el bienestar integral de nuestra gente. Asimismo, para reforzar el sentido de pertenencia y la cercanía entre las personas, se establecieron reuniones presenciales y buscamos que el 20% del trabajo presencial se realice de manera compartida con el equipo del cual se forma parte.



### Preparación del equipo de Soporte Técnico para la oferta de servicios de soporte

Hicimos foco en la preparación del equipo de soporte para poder brindar servicios profesionales alineados a la oferta de Casa Matriz. El equipo recibió capacitaciones técnicas y de procesos que permiten homologar las habilidades y los conocimientos técnicos para la correcta ejecución de este tipo de servicios.



### Atención técnica y comercial

Continuamos con las actividades generadoras de valor destinadas a nuestros/as usuarios/as y canales de ventas; brindamos clases virtuales, seminarios web y atención personalizada a la cartera de clientes estratégicos.

# Gestión de Calidad y Mejora Continua

GRI 3-3, 417-1

TEMA MATERIAL 2

## Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Cursamos de forma exitosa un nuevo ciclo de recertificación de nuestro SGC. Con un robusto enfoque en la mejora continua, en 2023, tuvimos las siguientes mejoras:



### Gestión documental colaborativa

Nuestro SGC se encuentra en un sitio de SharePoint colaborativo, que mantiene el control documental mediante un esquema colaborativo con las personas propietarias de cada documento, lo cual permite que esté disponible y actualizado para aquellas personas de la Compañía que deseen consultarlo.



### Satisfacción al cliente

Implementamos una nueva encuesta de satisfacción que comprende 3 módulos y modificamos la forma de cálculo de satisfacción de las encuestas de los equipos de soporte, para mejorar la calidad de datos y favorecer el proceso de análisis e identificación de acciones de mejora y/o correctivas.



### Concientización en procesos y calidad

Efectuamos un ciclo de capacitaciones y talleres para reforzar el compromiso con el SGC y la mejora de los procesos. Trabajamos sobre métodos y técnicas orientados a mejorar la performance y la calidad de las actividades de la Organización.

## Satisfacción de servicios de atención al cliente

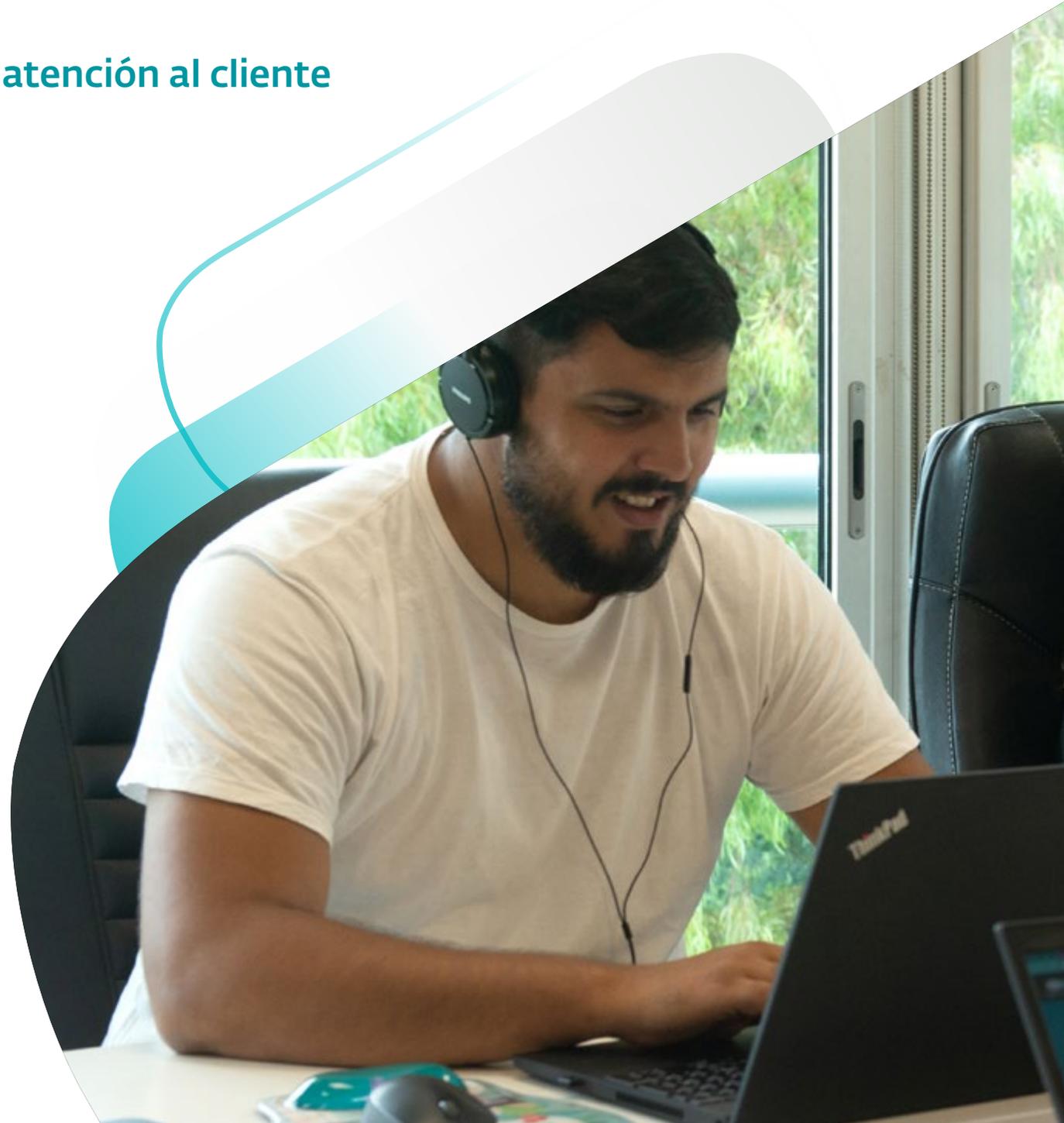
Realizamos un módulo de encuesta que aborda tres aspectos de manera complementaria:

- Satisfacción General (releva la percepción integral).
- Percepción operativa (percepción en relación con la atención recibida de la particular consulta).
- NPS transaccional (recomendación de ESET a otra persona luego de haber tenido contacto con el equipo de soporte).

Como resultado de la implementación, se generaron dos indicadores nuevos:

- *Overall Satisfaction interno*: Mide la satisfacción de Soporte IT y Soporte en desarrollo.
- *Overall Satisfaction externo*: Mide la satisfacción de CRS, Soporte comercial y Soporte técnico.

Estos indicadores evolucionarán durante el próximo ejercicio, conforme a las necesidades identificadas.



## Resultados de los servicios de atención al cliente

### Resultados 2023



#### Sector Corporativo

**2.673**

Volumen de consultas

**6,5** días hábiles  
Tiempo de vida promedio

**86,8%**  
Satisfacción



#### Sector Comercial

**5.529**

Volumen de consultas

**15:34** horas hábiles  
Tiempo de vida promedio

**96,17%**  
Satisfacción



#### Centro regional de soporte

**19.753**

Volumen de consultas

**05:54** horas hábiles  
Tiempo de vida promedio

**73.08%**  
Satisfacción

**Nota:** La información surge de la base de datos comercial Active Directory.

**Ver información comparativa en Anexo 5**

## Política End of Life de Productos

Esta Política define el soporte en las diferentes etapas del ciclo de vida de nuestros productos; indica, por ejemplo, qué etapa tiene soporte, si está actualizado, hasta cuándo estaría soportado y por qué producto o versión sería sustituido, entre otras cuestiones. Actualizamos la landing de nuestra Política de fin de ciclo de vida para reflejar correctamente la información relacionada con los Sistemas Operativos que dejan de estar soportados, las distintas opciones que tienen aquellas personas y empresas que utilizan nuestros productos para mantenerse protegidos y se incluyen las aclaraciones pertinentes para resolver cualquier tipo de duda.

También, continuamos desarrollando acciones enfocadas en resaltar la importancia de mantener actualizados tanto los Sistemas Operativos como las soluciones de seguridad, ya que resultan elementos indispensables para poder estar protegidos digitalmente. Implementamos: seminarios web, capacitaciones, materiales de difusión y campañas de concientización.



Conocé nuestra [Política de fin de ciclo de vida](#)



[End of life Hogar](#) | [End of life Empresas](#)

## Responsabilidades y Evaluación del Desempeño

Tanto el servicio de Soporte Técnico como el Comercial se manejan con un sistema de tickets, en el que toda consulta queda registrada con un número de identificación (útil para cualquier tipo de reclamo). De manera automática, el sistema calcula los tiempos de respuesta máximos esperados, dependiente del tipo de cliente y del problema.

Mensualmente, llevamos estadísticas de SLA (*Service Level Agreement*)<sup>6</sup> y de las encuestas de satisfacción, para garantizar los resultados. En caso de detectarse desviaciones o resultados no conformes, hacemos una evaluación minuciosa de la causa raíz y proponemos acciones correctivas, con un monitoreo de su efectividad (tal como lo exige la Norma ISO 9001).

<sup>6</sup>. SLA remite al acuerdo de nivel de servicio, que es la cantidad máxima de tiempo en la que nos comprometemos a tener resuelta la consulta. Las siglas SLA son de uso común en estos sistemas.



## Objetivos y metas alcanzadas



### Soporte Técnico

**90%** de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets de prioridad alta.

**94,6%** de cumplimiento de tickets de prioridad estándar.

**98,8%** de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets del Centro Regional de Soporte.



### Satisfacción

**3,85** en tiempo    **4,1** en cordialidad    **3,86** en efectividad



### Soporte Comercial

**80,72%** de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets con prioridad urgente.

**91,39%** de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets con prioridad importante.

**89,76%** de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets con prioridad regular.



### Satisfacción

**96,17%**

**Nota:** La satisfacción se mide sobre la base de un máximo de 5.

# COLABORADORES

ODS



# Información general

GRI 3-3, 2-25, 406-1

TEMA MATERIAL 3, 6, 8, 10, 11

Buscamos a los/as mejores profesionales para cada posición, sin discriminación y en igualdad de oportunidades.



Llevamos adelante una serie de acciones, iniciativas y procesos, que tienen como objetivo respetar y promocionar los Derechos Humanos:

- Política de Diversidad y No Discriminación.
- Código de Ética y Anticorrupción con perspectiva en Derechos Humanos.
- Búsquedas laborales inclusivas.
- Participamos de las iniciativas globales de la Compañía, como, por ejemplo, la Medición de la Huella de Carbono, la Semana de la Diversidad y el Mes de la Concientización sobre la Diversidad.
- Realizamos talleres y actividades de debate, reflexión y capacitación sobre temas ambientales, inclusión y diversidad.
- Políticas de Beneficios y licencias con perspectiva de diversidad.
- Uso de lenguaje inclusivo en la redacción de comunicaciones y políticas.
- Taller de Comunicación Inclusiva y Accesible para todas las áreas y los países de la Compañía, incluidas las empresas distribuidoras exclusivas.
- Participamos de Entrelatam.
- Diagnóstico sobre sesgos y mitos de la diversidad y la inclusión.
- Adherimos a los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres.
- Adherimos al Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires.

## Respetamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Nos comprometemos a no vulnerar, mitigar y remediar los Derechos Humanos relacionados con nuestros temas materiales, con un enfoque de debida diligencia; es un proceso que llevamos a la práctica a través de la gestión de los tres Comités de Sostenibilidad. Para ello, consideramos los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS) y el Pacto Global de Naciones Unidas, mediante el cual impulsamos la protección y promoción de sus 10 Principios relacionados con el respeto de los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medioambiente y las Prácticas de Anticorrupción.

Este compromiso lo ratificamos en nuestro Código de Ética y Anticorrupción, en la Política de Diversidad y No Discriminación y en las diferentes políticas corporativas. Asimismo, promovemos su cumplimiento en toda la cadena de valor (empresas proveedoras, empresas distribuidoras y partners).

Además, nos comprometemos a mantener un lugar de trabajo libre de acoso (verbal, físico o psicológico) y sin trabajo infantil.

Se registraron 2 denuncias en el marco de nuestra Política de Diversidad y No Discriminación. Los casos fueron analizados y gestionados conjuntamente entre las áreas de Recursos Humanos y de Sostenibilidad. Se dialogó con las personas involucradas, se consensuó acerca de las conductas y los comentarios desafortunados denunciados y se propusieron acciones correctivas.

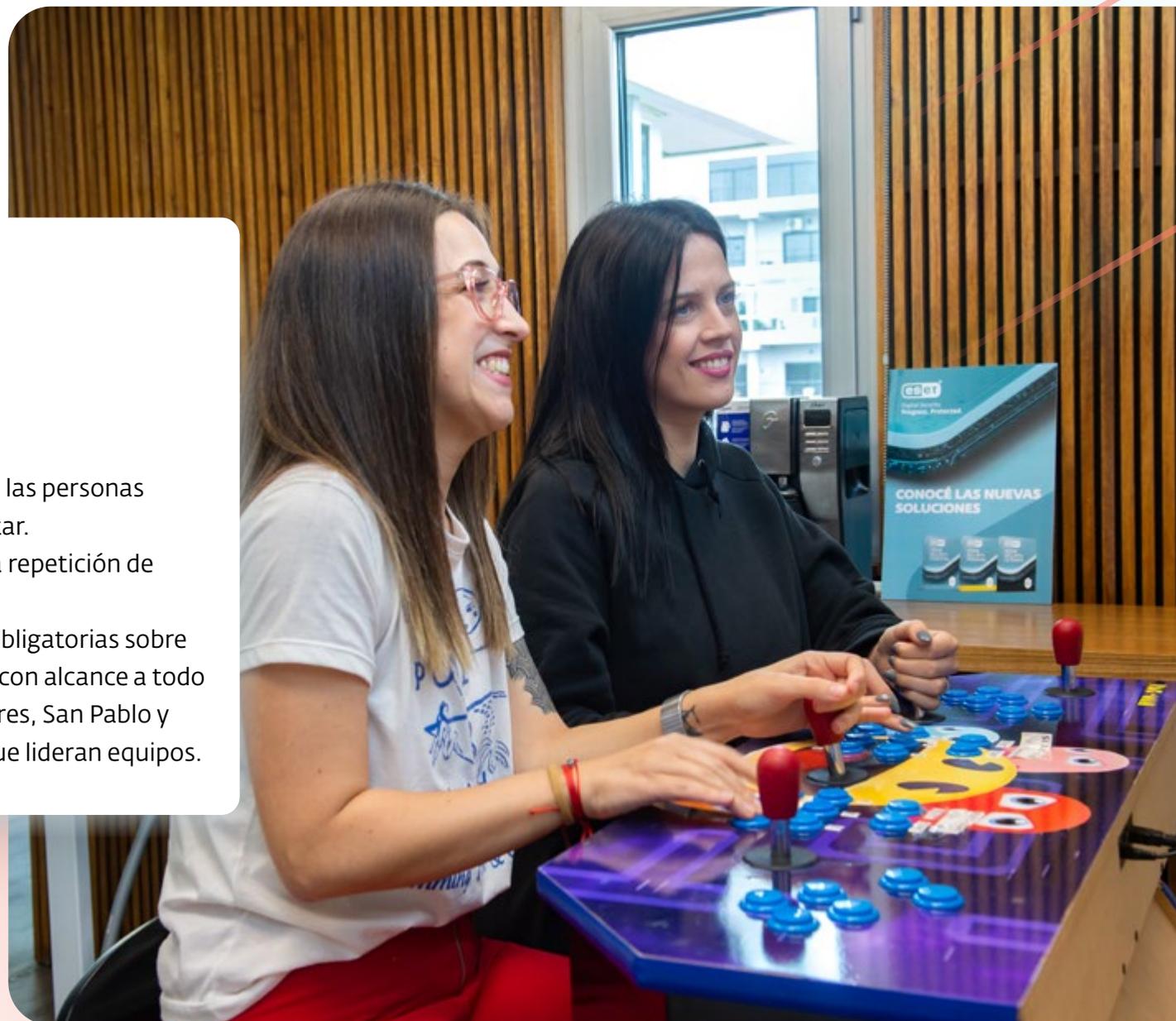


**Todas las  
identidades  
bienvenidas**



### Acciones correctivas:

- RR.HH. mantendrá un seguimiento de las personas involucradas, para asegurar su bienestar.
- Se agudizará la atención, para evitar la repetición de estas conductas en el futuro.
- Se continuará con las capacitaciones obligatorias sobre microviolencias en el lugar de trabajo, con alcance a todo el personal de las 3 oficinas (Buenos Aires, San Pablo y México), con énfasis en las personas que lideran equipos.

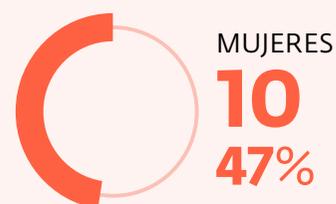
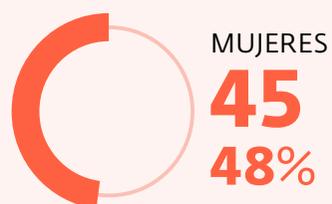
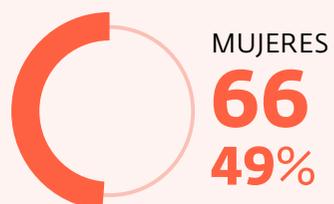


## Desglose de colaboradores

GRI 2-7, 2-8, 405-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2, TC-SI-330a.3

2023 | Por género



**Nota:** Toda la información cuantitativa de Colaboradores surge del Sistema de Gestión de Recursos Humanos Workday..

**Ver información comparativa en Anexo 6**

## 2023 | Por edad

## HASTA 25 AÑOS



8 MUJERES



8 VARONES



4 MUJERES

3 VARONES



0 MUJERES

2 VARONES



4 MUJERES

3 VARONES

## ENTRE 26 Y 30 AÑOS



15 MUJERES



12 VARONES



12 MUJERES

6 VARONES



2 MUJERES

4 VARONES



1 MUJERES

2 VARONES

## MÁS DE 31 AÑOS



43 MUJERES



50 VARONES



29 MUJERES

39 VARONES



8 MUJERES

5 VARONES



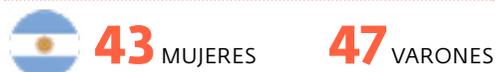
6 MUJERES

6 VARONES

Ver información comparativa en Anexo 6

## 2023 | Por tipo de contrato

## TIEMPO INDETERMINADO



## PASANTES



**Nota:** No contamos con personal subcontratado. No hay personal por horas no garantizadas, ni personas trabajadoras que no sean empleadas. Solo hay una persona con contrato de tiempo parcial que posee el mismo tipo de contratación que las personas que trabajan full time y por tiempo indeterminado, además de las personas que se desempeñan bajo contrato de pasantías.

**Ver información comparativa en Anexo 6**

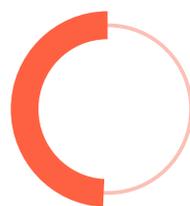


## 2023 | Por categoría

## ANALISTA



57 MUJERES



55 VARONES



39 MUJERES

35 VARONES



9 MUJERES

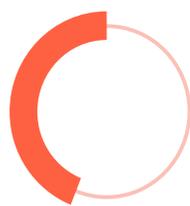
10 VARONES



9 MUJERES

10 VARONES

## MANAGER



7 MUJERES



9 VARONES



5 MUJERES

8 VARONES



1 MUJER

0 VARONES



1 MUJER

1 VARÓN

## DIRECCIÓN



2 MUJERES



6 VARONES



1 MUJER

5 VARONES



0 MUJERES

1 VARÓN



1 MUJER

0 VARONES

Ver información comparativa en Anexo 6

## 2023 | Por nacionalidad



ARGENTINA



43 MUJERES 37 VARONES



VENEZOLANA



2 MUJERES 6 VARONES



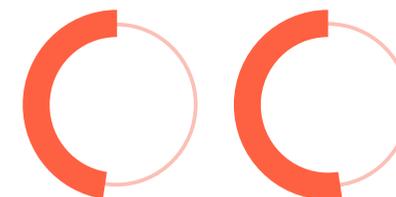
BRASILERA



11 MUJERES 11 VARONES



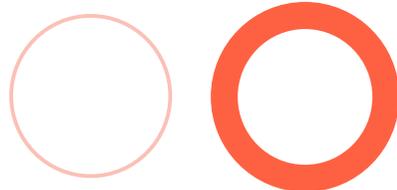
MEXICANA



10 MUJERES 11 VARONES



COLOMBIANA



0 MUJERES 2 VARONES



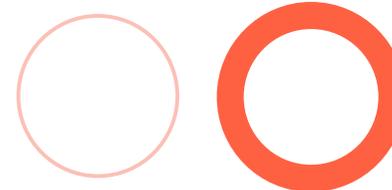
URUGUAYA



0 MUJERES 2 VARONES



SUECA



0 MUJERES 1 VARÓN

**Nota:** Ninguna persona extranjera se desempeña en ESET.

**Ver información comparativa en Anexo 6**

# Altas y rotación de personal

GRI 401-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

## Altas de personal 2023



### Altas | Por grupo etario



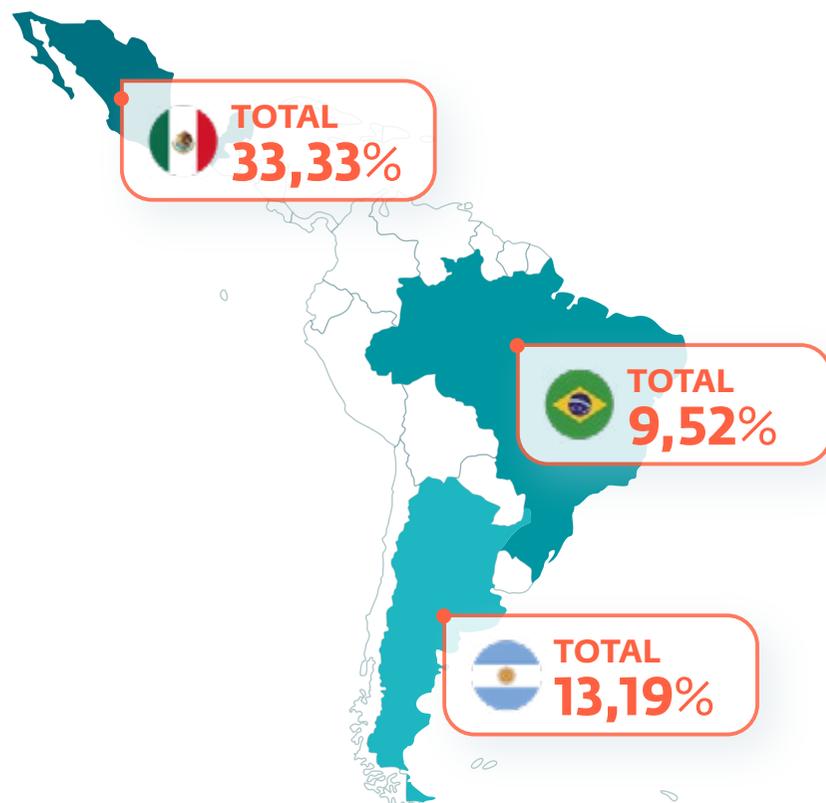
### Altas | Por género



**Nota:** Altas y bajas al 31/12/2023 correspondientes al headcount (cada colaborador/a full-time de la dotación propia de ESET Latinoamérica, excluyendo tercerizados y prácticas educativas part-time).

**Ver información comparativa en Anexo 8**

## Rotación de personal 2023



## Rotación | Por grupo etario



## Rotación | Por género



Ver información comparativa en Anexo 8

# Gestión del empleo inclusivo

GRI 2-23, 2-29, 3-3

Nuestro equipo de colaboradores proviene del mercado laboral local y sus niveles remunerativos superan, en todas las operaciones, los salarios mínimos iniciales de los países en los que operamos.

Junto al Comité de Inclusión y Diversidad, buscamos reflejar nuestra cultura de inclusión y respeto hacia las diversidades, el trato equitativo y la igualdad de oportunidades en cada descripción de búsqueda laboral que realizamos en organizaciones y espacios de reclutamiento inclusivo como Contrata Trans, Empujar, Intermediación Laboral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y Fundación Forge.

Como reflejo de este proceso, hace varios años que incorporamos en nuestras búsquedas laborales el lenguaje inclusivo y una invitación, clara y explícita, a todas las identidades para que se postulen.

Para acompañar este proceso de forma holística brindamos diferentes charlas de concientización y talleres sobre comunicación inclusiva y accesible a todas las áreas de la Compañía.



Además, con la *Fundación Empujar*, participamos en simulacros de entrevistas para jóvenes, para prepararlos/as en el ejercicio de la búsqueda de un primer empleo.



Junto a *Contrata Trans*, incorporamos una persona trans a nuestro equipo de trabajo. Todas las áreas involucradas participaron del proceso; se capacitó al personal de selección para mantener entrevistas con perspectiva de diversidad y se generaron espacios para abordar dudas y consultas al respecto.

A raíz de este caso de éxito, definimos generar más oportunidades de inclusión.



## Encuesta Global sobre Diversidad

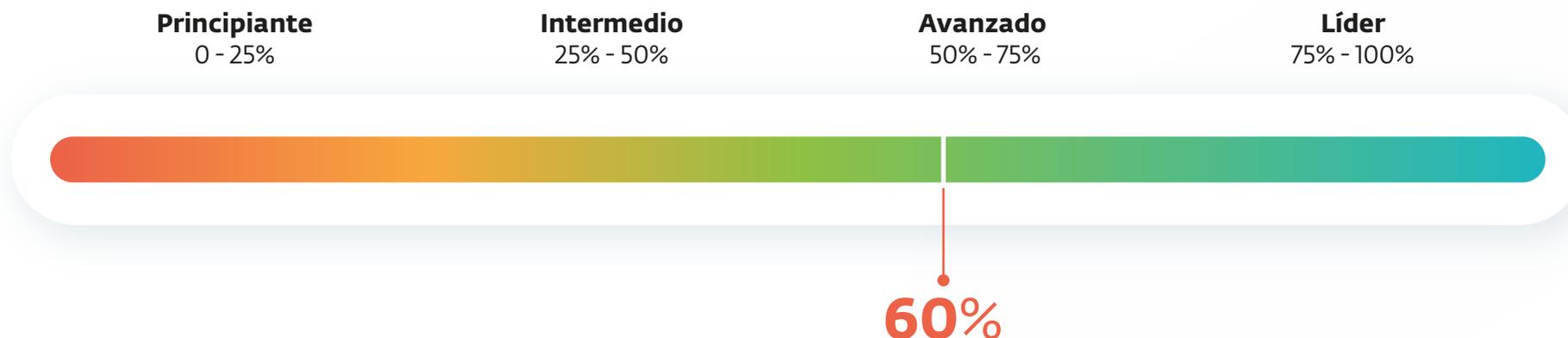
Desde Casa Matriz, junto con la Consultora 2Muse, se realizó una encuesta con alcance a todas las personas, en todas las oficinas del mundo, para evaluar la percepción acerca de la diversidad y la inclusión de la Compañía. Como resultado de este diagnóstico, en 2023, el Comité Global de Diversidad, Equidad e Inclusión se reunió en Eslovaquia para definir una estrategia global a mediano y largo plazo que comenzará a implementarse el próximo año.

Asimismo, se implementaron diversas iniciativas globales como la Semana de la Diversidad Cultural y el Mes de la Concientización sobre la Diversidad. En ambas se profundizaron temas de diversidad e inclusión con encuestas, actividades, entrevistas y mensajes de los/las líderes globales.

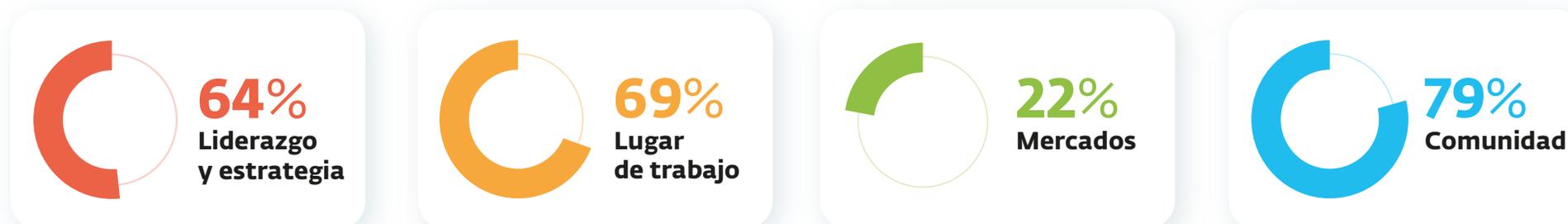


## Autoevaluación WEPS

Obtuvimos un 60% de calificación en la herramienta de autoevaluación de los Principios de Empoderamiento de Mujeres (WEPS) de ONU Mujeres, lo que significa un "nivel avanzado".



Considerando la apertura de los 4 ejes de la herramienta, los resultados son:



**Nota:** Información detallada en [www.weps.org](http://www.weps.org)

**Ver información comparativa en Anexo 6**

## Salario inicial

GRI 3-3, 202-1, 405-2

La siguiente relación muestra la diferencia entre el salario inicial de ESET y el salario mínimo de cada país, aplica a todo el personal, sin mediar distinción alguna.

**2023**

Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM / SM



**130%**  
SMVM



**87%**  
SM



**227%**  
SM

Para mantener la competitividad externa de los salarios, además de considerar la inflación local, utilizamos la información de encuestas salariales privadas.

Para contemplar los salarios iniciales, consideramos el salario mínimo legal establecido por cada país y el tipo de puesto.

En Argentina, realizamos revisiones salariales 4 veces por año y estamos analizando la implementación de un quinto ajuste retroactivo a 2023, en enero 2024, de al menos 20% adicional.

En Brasil, se hizo un ajuste anual por inflación.

El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a los varones será evaluado en el próximo año como parte del reporte anual de Casa Matriz.

Ver información comparativa en Anexo 7

### Sistema de digitalización de sueldos

En Argentina, cambiamos la empresa proveedora de servicios de digitalización de recibos de sueldo para alinearnos con la que realiza la liquidación. Esta decisión implicará que, en el futuro, podamos digitalizar legajos y sumar módulos adicionales que automaticen el trabajo.

### Pago por desarraigo

Al personal que pasa días fuera de su hogar le otorgamos una compensación económica diaria y los días de viaje que exceden la semana laboral (sábados, domingos, feriados) otorgan el derecho a una compensación en días libres. Dichos días no pueden acumularse con feriados y/o vacaciones.

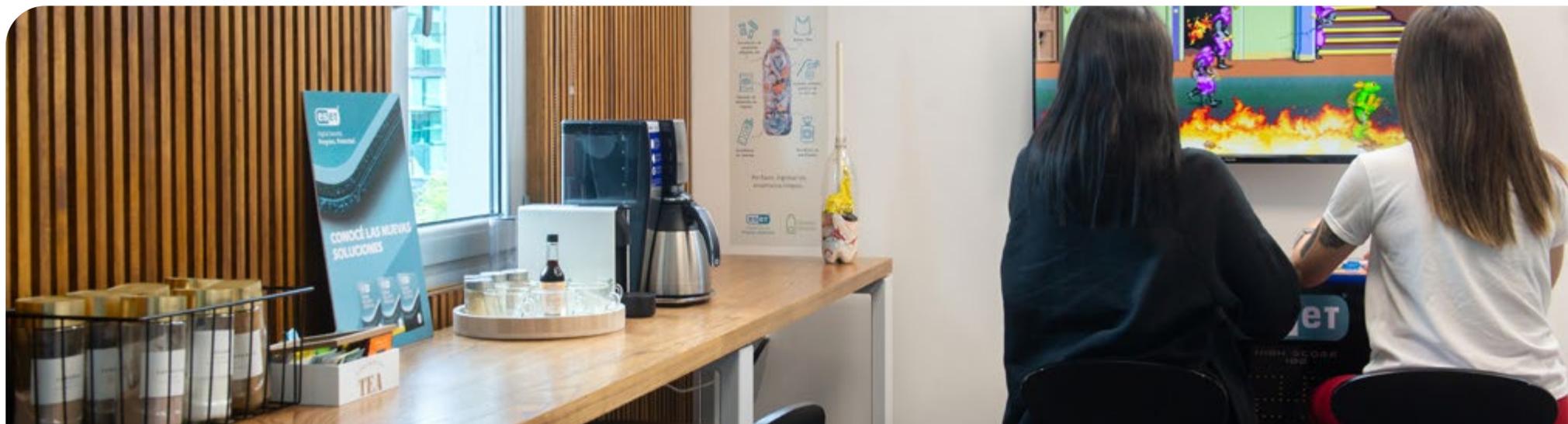
En el caso de México y Brasil, aquellas personas que se ven obligadas a trabajar fuera del horario laboral debido al viaje son compensadas con días libres.

### Vales de transporte y de comida

Según la legislación laboral de Brasil, se debe otorgar un monto total del vale de refrigerio. Calculamos el beneficio según días trabajados en el mes, generalmente de 20 días.

*Oportunidad de mejora implementada:* En la oficina de Brasil, se ajustó el valor del vale de comida que entregamos, superó el monto establecido por el sindicato.

El 100% del personal de Brasil usó los vales de refrigerio. Asimismo, pagamos el bono de transporte para quien utiliza el transporte de bus y metro, proporcional a los días que vamos a la oficina, que, por lo general, son 8 en el mes; según la legislación, podemos descontar el 6% de su sueldo.



## Convenios Colectivos

GRI 2-30, 3-3, 407-1

El porcentaje de personal cubierto por Convenio Colectivo de Trabajo se mantuvo igual que en el año anterior; es decir, en el caso de Argentina se mantuvo en el 5%, en el caso de México no hay personas alcanzadas y en Brasil, todas las personas, excepto la posición de Country Manager, están alcanzadas.

En Argentina aplica el Convenio Colectivo de Trabajo N.º 130/75 de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios.

En Brasil aplica el Sindicato Dos Agentes Anônimos de São Paulo.

Procuramos que el personal bajo convenio reciba condiciones iguales o equitativas a las condiciones que recibe el personal fuera de convenio, según corresponda.



## Beneficios

GRI 401-2, 403-6, 403-7

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

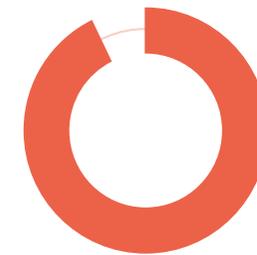
Nuestra Política de Beneficios promueve el equilibrio entre vida laboral y vida personal, los hábitos saludables y el desarrollo profesional de cada persona.



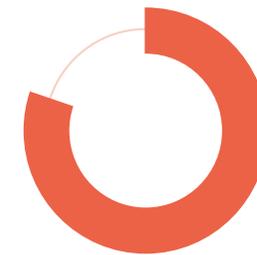
## Primera Encuesta Global de Beneficios

Realizamos la primera encuesta global de beneficios, propuesta desde Casa Matriz y gestionada junto a una empresa proveedora externa internacional. Para el diseño del cuestionario, se propusieron preguntas adicionales, para adaptarla al contexto regional. Desde ESET Latinoamérica colaboramos con el lanzamiento, su seguimiento y una efectiva participación.

Luego, junto con Casa Matriz, analizamos todos los resultados por país y pensamos propuestas de mejora. Pudimos lograr ciertas mejoras que no implicasen aumento del presupuesto, optimizamos algunos beneficios vigentes e implementamos nuevos, con alcance a las oficinas de México y Brasil. Relanzamos la Política de Beneficios por país y se comunicó en la Intranet. Asimismo, para dar mayor visualidad a las características de cada beneficio, en Argentina se creó un micrositio disponible en la Intranet. De esta manera, cada persona puede consultar el detalle de los beneficios, de forma más efectiva y rápida, al estar agrupados por categorías.



**93%**  
**Participación  
a nivel regional**



**79,42%**  
**Satisfacción**



## Beneficios

### EQUILIBRIO ENTRE VIDA LABORAL Y VIDA PERSONAL



#### Flex time

En Argentina contamos con una política de horarios flexibles. Cada líder analiza la dinámica con cada integrante de su equipo.



#### Modalidad de trabajo híbrido

En Argentina, contamos con una presencialidad de al menos 1 vez por semana.

En las oficinas de Brasil y México, el home office se implementa tres veces por semana.



#### Viernes Flex

Posibilidad de terminar la jornada laboral 3 horas antes, viernes por medio, en las 3 oficinas de Latinoamérica, sin la necesidad de compensar estas horas.

*Oportunidad de mejora implementada:* sumamos la posibilidad de extender este beneficio a todo el año calendario en las 3 oficinas de Latinoamérica.

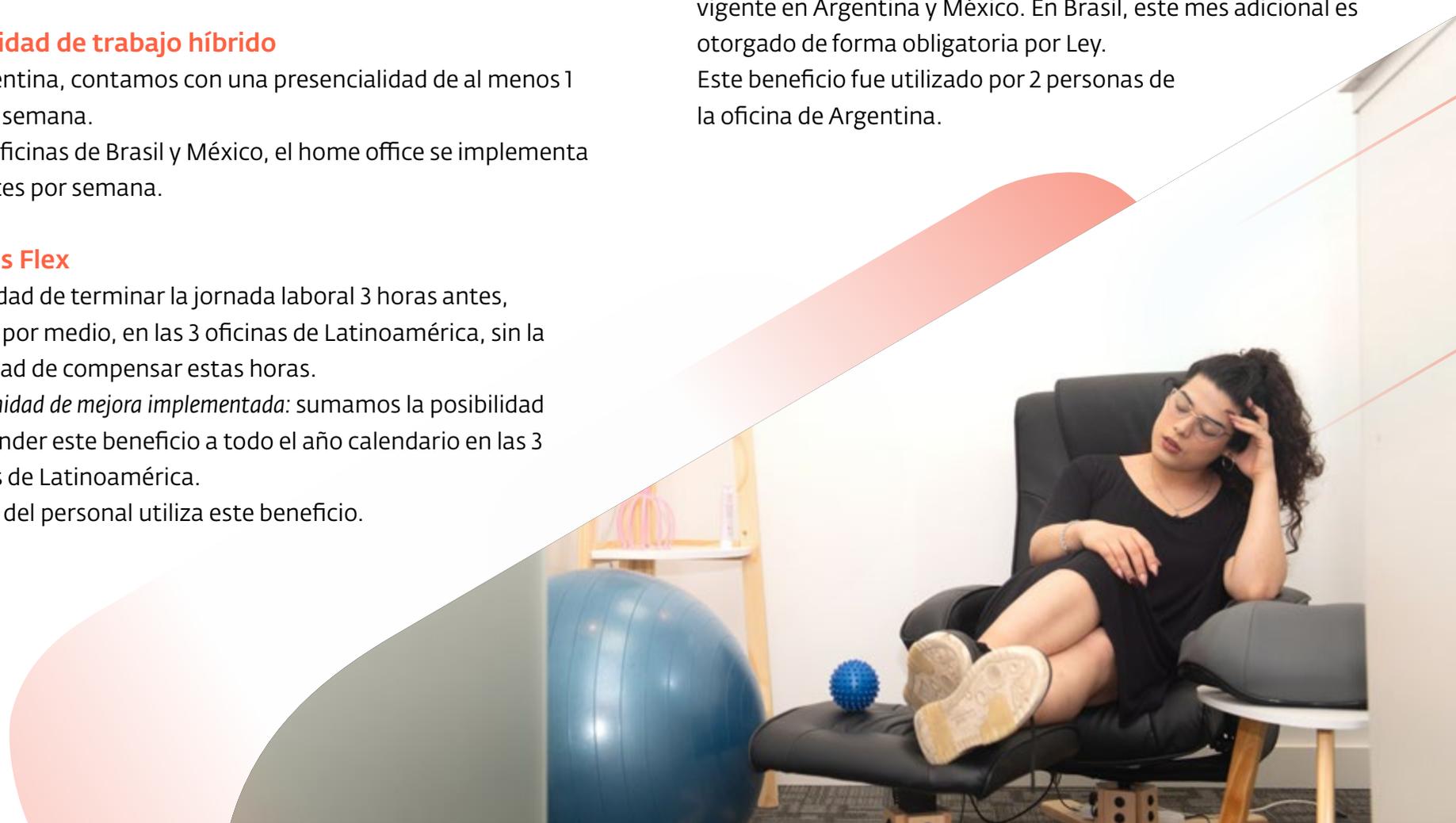
El 100% del personal utiliza este beneficio.



#### 4.º mes pago de licencia para personas gestantes

Las personas gestantes pueden gozar de un mes más de licencia pago, luego de finalizado el cubierto por la legislación vigente en Argentina y México. En Brasil, este mes adicional es otorgado de forma obligatoria por Ley.

Este beneficio fue utilizado por 2 personas de la oficina de Argentina.



### ✓ **Softlanding para personas gestantes**

Este beneficio propone un regreso paulatino luego de la licencia por gestación, con un límite de horas de trabajo semanales; en este período mantenemos el salario de una jornada full time.

Este beneficio fue utilizado por 2 personas de la oficina de Argentina y 1 en México.

### ✓ **Sala de lactancia**

En la oficina de Buenos Aires, contamos con una sala de lactancia.

### ✓ **Licencias extendidas para personas no gestantes**

Las personas no gestantes cuentan con 1 mes de licencia desde el nacimiento del/de la bebé.

Este año ninguna persona utilizó este beneficio.

### ✓ **Licencia extendida por adopción**

Sumamos la posibilidad de agregar 6 meses de licencia, sin goce de sueldo, a la licencia por adopción existente por Ley. Este año ninguna persona utilizó este beneficio.

### ✓ **Día libre por cumpleaños de hijos/as**

Aplica, en las 3 oficinas, para menores de 18 años y se extiende a aquellas personas que conviven con niños/as que no son sus hijos/as biológicos/as.

19 personas disfrutaron de este beneficio.

### ✓ **Día libre por cumpleaños**

Aplica a las 3 oficinas durante la semana de cumpleaños o la siguiente.

El 95% del personal disfrutó de este beneficio.



### ✓ Flex time durante adaptación escolar

Ofrecemos, en las oficinas de los 3 países, flexibilidad horaria durante la adaptación escolar en el inicio de clases.

Este beneficio se extiende también a aquellas personas que conviven con niños/as que no son sus hijos/as biológicos/as.

### ✓ Give More

Para todas aquellas personas que hayan participado en al menos dos actividades de voluntariado organizadas por la Compañía, ofrecemos un día hábil libre para destinar a sus causas sociales elegidas.

Este año ninguna persona utilizó el beneficio.

### ✓ Horas ESET

Brindamos la posibilidad de disponer de medio día libre por trimestre para realizar trámites personales.

20 personas gozaron de este beneficio.

### ✓ ESET en el mundo

Todo el personal de la región puede trabajar una semana en una oficina de ESET cuando viaja por vacaciones o por asuntos personales.

### ✓ Descuentos en productos

En Argentina, hicimos una alianza con diversas organizaciones para obtener descuentos en la compra de productos comestibles, de limpieza y para el hogar.





## Beneficios

### SALUD Y VIDA SALUDABLE



#### Campaña de vacunación

Todas las personas de Argentina tienen la posibilidad de aplicarse de forma gratuita la vacuna antigripal anual en la oficina. 38 personas vacunadas.



#### Sala de Relax

Contamos con una Sala de Relax en la oficina de Argentina, equipada con elementos de yoga y de masajes.



#### Alimentación saludable

Ponemos a disposición frutas frescas y snacks saludables en los espacios comunes de las 3 oficinas. También, ofrecemos refrigerios saludables en las reuniones de equipo y en los eventos internos.



#### Gimnasio

*Oportunidad de mejora implementada:* En nuestras 3 oficinas contribuimos con el pago del 50% de la cuota del gimnasio. En Buenos Aires trabajamos con los gimnasios Vilo y Legado; en Brasil se paga el 50% del Gympass y en México el 50% del Totalpass. Lo utilizaron 2 personas en Argentina, 4 personas en Brasil y 4 en México.



#### Desconexión por reposo menstrual

No tenemos registro de la utilización de este beneficio porque cada persona acuerda y coordina con su líder su administración.



#### Enjoy Your Choice

Programa dirigido a mandos medios y especialistas de Argentina, que permite optar entre una tarjeta Mastercard prepaga, en la que se deposita dinero para utilizarlo según los puntos con los que cada persona cuenta por su cargo y antigüedad, y/o una mejora en la categoría de su prepaga. 31 personas accedieron a este programa.



#### Seguro de vida y salud

*Oportunidad de mejora implementada:* En Brasil se mejoró la propuesta de seguro de vida y en México, implementamos una aplicación de apoyo a la salud mental. En Argentina se otorga el pago de la prepaga Galeno Oro.



## Beneficios

### DESARROLLO PERSONAL



#### Premio por graduación

En las 3 oficinas, el personal efectivo recibe un reconocimiento económico al graduarse. Alcanza a títulos de nivel Terciario y/o Universitario, y es otorgado por establecimientos educativos nacionales o internacionales, públicos o privados. Se dieron 2 premios por graduación en la oficina de Argentina y 1 en México.



#### Licencias ESET

Entregamos, sin cargo, un pack de ESET Internet Security a todo el personal de la Compañía a nivel regional. Se entregaron 90 packs.





## Otros Beneficios

### Eventos de integración

#### A nivel regional:

- Fiesta de Fin de Año

#### Argentina:

- 19.º aniversario de ESET Latinoamérica
- Almuerzos trimestrales por áreas
- Teambuildings por área (una actividad recreativa fuera de la oficina, con el objetivo de fortalecer los vínculos)
- Festejos mensuales de los cumpleaños
- Almuerzos presenciales de nuevos y nuevas ingresantes

#### México:

- Festejos de cumpleaños
- Almuerzos trimestrales de resultados y objetivos

#### Brasil:

- Festejo del Día de las Infancias
- Festejos de cumpleaños





### Cocheras

En las 3 oficinas, se asignan las cocheras gratuitas, según la categoría y la antigüedad de la persona.



### Regalos en fechas especiales

Entregamos regalos en efemérides importantes y cajas navideñas en la oficina de Argentina. En el caso de Brasil y México, se entregaron vouchers para Navidad.



### Regalo de aniversario

A partir del quinto aniversario, en los 3 países, cada persona recibe un voucher de regalo y días hábiles libres. 9 personas del equipo accedieron a este beneficio.



### Reintegro de servicios

Reintegro mensual de gastos de servicios de Internet y electricidad en las 3 oficinas. El 90% del personal accedió al beneficio.



### Kit escolar para madres y padres (voucher para utilizar en librerías o comercios)

Este beneficio se extiende también a aquellas personas que conviven con niños/as que no son sus hijos/as biológicos/as. 26 personas accedieron a este beneficio en la oficina de Argentina y 2 en la de México.



### Devolución anticipada de percepciones

En la oficina de Argentina, las personas alcanzadas por el Impuesto a las Ganancias pueden recibir de forma anticipada las devoluciones correspondientes, según sus retenciones.





# Diálogo abierto

GRI 2-16

Nuestra Política de Puertas Abiertas brinda la posibilidad de que todas las personas puedan comunicarse, sin intermediarios, con cualquier integrante del equipo de Dirección. De esta forma, hacemos llegar las opiniones a cualquier miembro de la Organización.



Nuestros principales canales de comunicación son:



## Intranet Global

Centraliza toda la información local y global sobre la Compañía. También, nos informamos y relacionamos con colegas del mundo.



## Listas de difusión de correo electrónico

Son para diferenciar las comunicaciones informales de las formales y para establecer un mecanismo de centralización y una agenda de las comunicaciones internas.



## Yammer

Red social interna para interactuar mediante grupos de pertenencia. Mantiene viva nuestra cultura y genera mayor contacto entre las personas.



## All Leaders Meeting

Se discontinuaron en 2023. Estamos buscando un nuevo mecanismo de comunicación que las reemplace.



### Review Meeting

Conferencia para todos los colaboradores y todas las colaboradoras, a nivel mundial, organizada por Casa Matriz, dos veces por año. En esta actividad, los/las líderes muestran los resultados alcanzados y la planificación para los próximos meses.



### Presentación de resultados mensuales

En América Latina, el Presidente presenta los resultados mensuales, tanto locales como a nivel global, a las 3 oficinas de la región.



### Reuniones 1:1 con HR

Espacios de escucha promovidos por el área de RR.HH. para potenciar la cercanía y resolver múltiples necesidades.



### Almuerzos con la Presidencia

Destinada a grupos de nuevos y nuevas ingresantes, para generar espacios de diálogo con el Presidente de la Compañía.



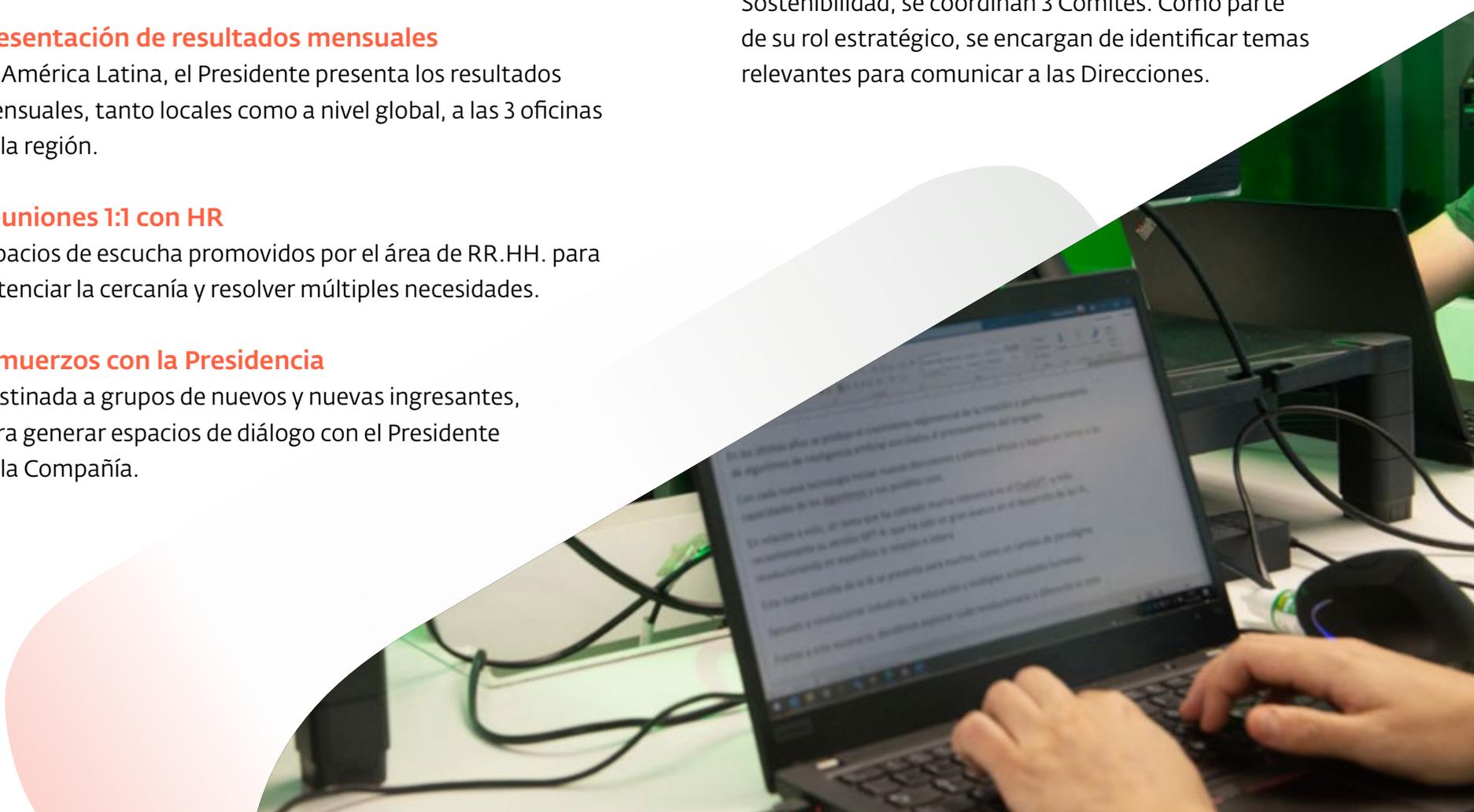
### Buzón de sugerencias

Permite presentar inquietudes o propuestas en el siguiente correo electrónico: [sugerencias@eset-la.com](mailto:sugerencias@eset-la.com)



### Comités de Sostenibilidad

Desde la Dirección de Finanzas, Recursos Humanos y Sostenibilidad, se coordinan 3 Comités. Como parte de su rol estratégico, se encargan de identificar temas relevantes para comunicar a las Direcciones.



# Think & Talk, sustentando ideas

GRI 2-23, 3-3, 404-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

Es un ciclo de charlas y actividades para todo el personal, para tratar temas relevantes acerca del desarrollo sostenible, enmarcados en la gestión de los Comités de Sostenibilidad.



Desde el Comité de Relacionamiento con la Comunidad, junto a [Argentina Cibersegura](#), en el marco del Día Internacional de la Mujer, realizamos la charla “Ser digital entre violencias y ataques a la identidad”. Reflexionamos sobre los estereotipos que las industrias continúan creando y potenciando, los vemos reflejados en el mundo digital y en el comportamiento en redes sociales y aplicaciones.



Participaron  
**27** personas

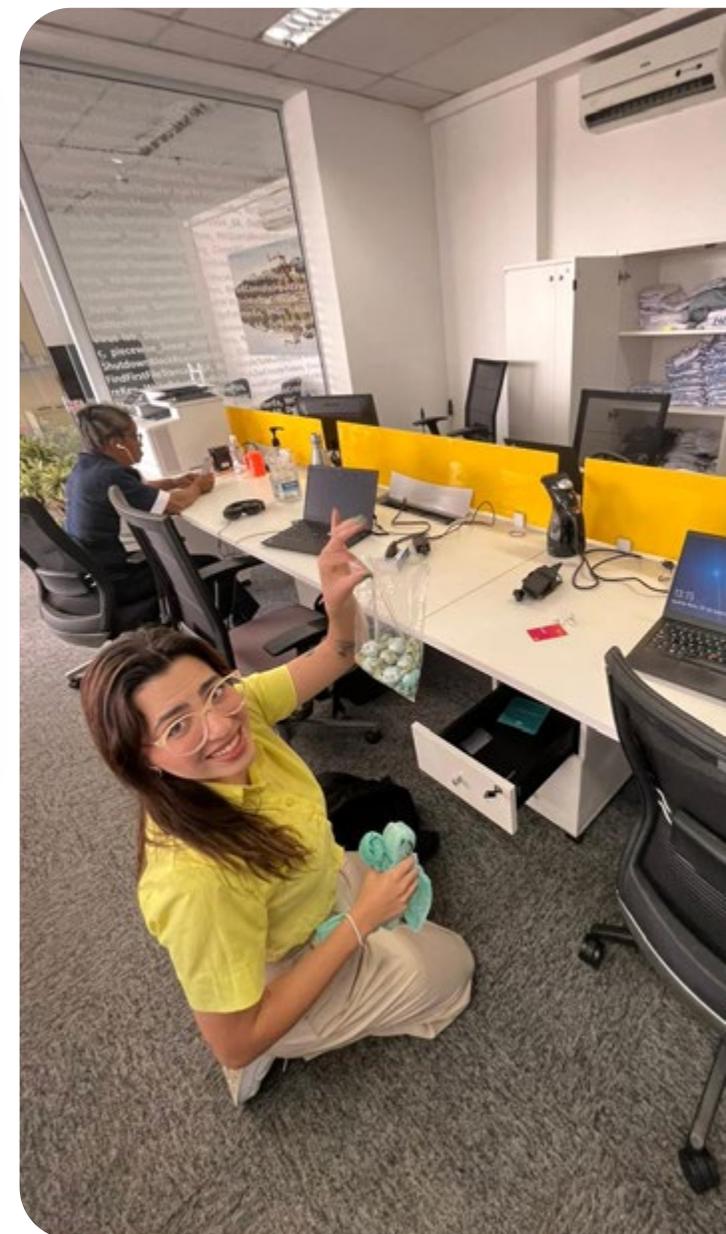
Desde el Comité de Asuntos Ambientales, por el Cleaning Week, organizamos la charla “Basura Digital”. En esta actividad, aprendimos sobre las buenas prácticas relacionadas con el filtrado de correos electrónicos, la cancelación de suscripciones, la gestión de mensajes y otros consejos útiles para conservar limpios nuestros entornos digitales.



Participaron  
**38** personas



de las  
**3** oficinas



Desde el Comité de Inclusión y Diversidad, realizamos las siguientes actividades:

Junto a la organización [Cuestionarte](#), desarrollamos un primer Taller de Salud Mental, en el que abordamos qué es la salud mental, cómo nos atraviesa y su comprensión desde una mirada biopsicosocial.

Mediante el Programa BA Migrante, organizado por la Dirección General de Colectividades de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), realizamos el taller "Migraciones, derechos humanos y comunicación intercultural".

Junto a la Fundación Encontrarse en la Diversidad, reflexionamos sobre microviolencias en el ámbito laboral. Nos preguntamos si "micro" corresponde a pequeñas o a invisibles; luego, reflexionamos sobre la mejora de nuestros vínculos en el trabajo y el impacto que tienen nuestras palabras y acciones sobre nuestros/as pares.

Participaron  
 **45 personas**

Participaron  
 **19 personas**

Participaron  
 **55 personas**

 de las  
**3 oficinas**



Se destinaron  
**9 horas**  
de capacitación total



**37 personas**  
participaron en promedio  
por cada actividad

# Desarrollo del talento

GRI 3-3, 2-17, 205-2, 404-1, 404-2, 404-3

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

Contamos con un Plan de Capacitación Anual, de acuerdo con las necesidades identificadas en cada posición y para cada persona.

De acuerdo con el lineamiento de Casa Matriz, implementamos una plataforma desde la cual se pueden acceder a múltiples capacitaciones de LinkedIn Learning.

Cada líder definió las personas de sus equipos para capacitar y, sobre la base de esto, otorgamos las licencias de acceso a la plataforma.

Las capacitaciones son de libre elección, según los intereses particulares de cada persona y en consonancia con el plan de desarrollo planteado, vinculado o no a su puesto actual.

También continuamos con las evaluaciones de desempeño y la gestión por competencias, que promueven el desarrollo de todas las personas.

Como resultado de la encuesta de clima, este año implementamos planes de acción para responder a las expectativas manifestadas en materia de Desarrollo Personal y Profesional. Por ejemplo, ofrecimos más entrenamientos y profesionalización de líderes y oportunidades de carrera, al socializar las posiciones abiertas en todo el mundo.

No contamos con programas de ayuda a la transición, proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

## Programa de Desarrollo "Grow with ESET"

Es una iniciativa de desarrollo de personal, impulsada desde Casa Matriz. Se lanzó en el Development Week y consistió en un ciclo de charlas y exposiciones destinadas a incentivar a las personas a alcanzar su máximo potencial.

Los entrenamientos ponen en el eje central a las personas, al definir las como protagonistas de su propio camino.

Se lanzó en octubre pasado para toda la región, con el diseño de la estructura del propio plan de desarrollo, dentro del Sistema Workday. Para ello, realizamos entrenamientos destinados a los/las líderes, focalizando en su rol de acompañamiento de su equipo, y luego se ampliaron a todas las personas de la Compañía, en los 3 países.

La encuesta de satisfacción del Programa arrojó muy buenos resultados. Se brindarán herramientas complementarias en 2024.

### Metodología de aprendizaje 70-20-10

**70%** + **20%** + **10%**  
PRÁCTICA      APRENDIZAJE CON OTRAS PERSONAS      EDUCACIÓN FORMAL



## Plan anual de capacitación

Contamos con una Política de Capacitación que nos da el marco para definir la planificación anual.

Los principales temas de las capacitaciones desarrolladas fueron:

- Taller de comunicación efectiva y entrevistas inclusivas
- HTML
- Seguridad de la Información
- Media Training
- Oratoria

Este año seguimos con las capacitaciones presenciales, para brindar espacios y contextos de aprendizaje similares a los que tuvimos antes de la pandemia. Sin embargo, muchas se mantienen en formato virtual, ya que permiten aprovechar mejor el tiempo y ampliar las opciones de temática de cursos y de instituciones oferentes.

Tuvimos un gran incremento de horas de capacitación, respecto de 2022, gracias a la modalidad híbrida y porque, desde Recursos Humanos, se le dió estricto seguimiento a cada área.



Realizamos un total de

**85** horas en capacitaciones vinculadas a temas de **Derechos Humanos y Medioambiente**

● con una participación de

**53% de varones**

**47% de mujeres**

## Indicadores de capacitación

2023

 HORAS  
INVERTIDAS  
**4.383**

 COLABORADORES  
**125**

 PROMEDIO DE  
ENTRENAMIENTO  
POR PERSONA  
**35**

**58** VARONES  
CAPACITADOS

 **2.294**  
HORAS TOTALES  
DE CAPACITACIÓN

 **40**  
HORAS PROMEDIO  
DE ENTRENAMIENTO  
POR PERSONA

**67** MUJERES  
CAPACITADAS

 **2.089**  
HORAS TOTALES  
DE CAPACITACIÓN

 **31**  
HORAS PROMEDIO  
DE ENTRENAMIENTO  
POR PERSONA

**5** DIRECCIÓN **71** HORAS TOTALES

**14** PROMEDIO DE HORAS

**17** MANAGERS **683** HORAS TOTALES

**40** PROMEDIO DE HORAS

**103** ANALISTAS **3.630** HORAS TOTALES

**35** PROMEDIO DE HORAS

Ver información comparativa en Anexo 9

## Plan de inducciones

Ofrecemos un plan de inducciones según la posición por ocupar.

### 16 inducciones disponibles

- |                               |                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Corporativa                 | 9 RR.HH.                              |
| 2 Producto                    | 10 Administración                     |
| 3 Seguridad informática       | 11 Legales                            |
| 4 Seguridad de la Información | 12 Seguridad e higiene                |
| 5 Política de seguridad       | 13 Ventas                             |
| 6 EPP                         | 14 Uso de marca                       |
| 7 Sostenibilidad              | 15 Partner Program y Training Program |
| 8 IT                          | 16 Sistema de gestión de la calidad   |

**75%**  
de las personas que ingresaron **desarrolló las inducciones requeridas para su posición**

**25%**  
restante de las inducciones están **coordinadas para ser realizadas durante enero 2024**

Sumamos una inducción referida a temas de Seguridad de la Información, que fue implementada desde Casa Matriz, a través de su Plataforma de Training.

Desde Latinoamérica tuvimos que revisar que todo el contenido aplicara a nuestra región y traducimos ciertos contenidos de esta.

Asimismo, trabajamos en la posibilidad de grabar ciertas inducciones para subirlas a la Plataforma de Training. De esta manera, se optimizarían los tiempos de gestión interna y eso daría mayor flexibilidad y rapidez a las personas ingresantes para que puedan realizarlas en una fecha lo más próxima posible a su ingreso. Esta iniciativa es un proyecto de mejora para implementar en 2024 y ya se identificaron las primeras 7 inducciones que tienen potencial de ser grabadas y subidas a la plataforma.

## Clases de idiomas

Las clases se realizan en horario laboral, con el 100% del costo cubierto. Esto depende de los requisitos del puesto y de las tareas por desempeñar. Los idiomas que se brindan, dependiendo del país, son español, inglés y portugués.



Accedieron a este beneficio

**67 personas**  
y se dictaron  
**1.000 horas**  
de capacitación

**29 varones**

**38 mujeres**

## Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

El sistema de gestión por competencias se basa en dos ejes vinculados entre sí, lograr que cada colaborador/a se alinee con la estrategia de negocio y desarrollar sus capacidades.

La evaluación por competencias es semestral y utilizamos la herramienta de gestión Workday. La autoevaluación y la devolución de colegas internos se hace de forma anónima e incluye la posibilidad de dar, o no, el consentimiento sobre esta y los objetivos fijados.

El 95% del personal de los 3 países recibió su evaluación de desempeño.

Las personas que no se evaluaron formalmente es porque trabajaron menos de la mitad del semestre. Es decir, para todos los ingresos posteriores al 1.º de abril o luego del 1.º de octubre no se les definen objetivos ni se los evalúa por medio de este sistema.

Durante ese periodo, trabajamos fuertemente en la calibración de la evaluación y en el significado de lo que representa cada puntaje, con el equipo de líderes y con las personas que deben autoevaluarse para mostrar las diferencias entre cada puntaje.

Se realizaron charlas y se buscó reforzar el manual de Skills & Abilities, para que las personas puedan ser coherentes entre el puntaje y la justificación.

# Salud y seguridad laboral

GRI 3-3, 201-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

Cumplimos con los requisitos legales en materia de Salud y Seguridad Laboral, y aseguramos condiciones de higiene y orden que propicien un ambiente confortable y saludable.

Los asuntos de salud y seguridad están contenidos en el Convenio Colectivo de Trabajo de Comercio y en la Ley de Contrato de Trabajo (LCT).

En México, nos regimos bajo la normativa obligatoria NOM037. Esta tiene varios requisitos relacionados con salud y seguridad laboral, que son auditados por el Gobierno de México, para poder habilitar la oficina.

Todos estos temas son tratados en las reuniones de Dirección, en forma rutinaria, sin contar con un sistema de gestión formal ni comité específico. No contamos con un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.



## Participación del personal, consultas y comunicaciones

Cada ingresante recibe la Inducción de Seguridad e Higiene, a cargo de una persona especialista externa. En esta charla, se le explican los conceptos de “accidente” y “riesgo” (riesgos eléctricos, peligros al manejar cajas o elementos pesados, entre otros), las buenas prácticas en seguridad y las medidas ergonómicas. También, se le informa sobre cómo accionar frente a un accidente laboral, cuando nos dirigimos al trabajo o nos retiramos de él.

Esta Inducción se complementa con otras instancias ante necesidades por detección de fallas o cambios del contexto, como fue la pandemia del COVID-19.

Este año sumamos la Inducción a la Plataforma de Training, para que se encuentre disponible siempre que se demande.

Las consultas y comunicaciones se desarrollan por el área de RR.HH. y Sostenibilidad. Esta última integra las diferentes miradas y expectativas manifestadas al interior de los Comités de Sostenibilidad.



También, recibimos visitas esporádicas de la persona especialista externa, para verificar el funcionamiento en general, recibir sugerencias de mejoras o aspectos por tener en cuenta y/o modificar lo necesario. En esta instancia, se trasladan las dudas o consultas respecto de lo que establece la legislación.

RR.HH. es quien recibe cualquier notificación de alguna situación que se considere con potencial peligro laboral. Asimismo, los equipos de trabajo cuentan con una persona referente, a quien pueden recurrir en caso de presentarse algún tipo de situación riesgosa; esta trabajará junto al equipo de RR.HH. y la persona especialista externa para mitigar el riesgo identificado.

Si el personal quiere retirarse porque enfrenta una situación que puede provocar lesiones, dolencias o enfermedades, nos regimos por lo establecido en la legislación vigente de cada país donde operamos (licencias ordinarias y extraordinarias). Si alguna situación queda fuera del alcance legal, se trata de manera individual con el/la responsable directo/a y/o con el área de RR.HH., según lo establece nuestra política de puertas abiertas.

El/La superior directo/a y el área de RR.HH. guiarán los pasos que se deben seguir de acuerdo con cada situación en particular.



## Servicios de Salud

El servicio de asesoría externa releva los posibles riesgos en la oficina y, junto a Recursos Humanos, trabajan para implementar, gradualmente, medidas de mitigación de los riesgos identificados.



En **Argentina**, el personal está cubierto por una Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART) Experta. Además, brindamos cobertura privada OSDE 410 para el equipo de Dirección y Galeno Plata 330 u Oro 400 para el resto de los equipos y su grupo familiar primario, sin necesidad de abonar ningún tipo de diferencia.



En **México**, otorgamos un seguro médico para gastos mayores solo para el personal, que se complementa con otro seguro de gastos médicos menores, que alcanza a los/las menores a cargo.



En **Brasil**, brindamos una cobertura médica con una aseguradora privada y damos un servicio diferencial al otorgado vía sindical, que alcanza solo al personal.



## Medidas de prevención y mitigación

Todos los espacios de trabajo, elementos y mobiliarios de la oficina fueron revisados para responder a los aspectos de salud, seguridad y bienestar de las personas.

Asimismo, para responder a las demandas del trabajo híbrido, entregamos elementos que permiten adaptar el espacio hogareño a las necesidades laborales (apoyo lumbar, mousepad, soporte de notebook, entre otros).

Debido a nuestra particular actividad, no nos encontramos expuestos/as a riesgos de lesiones por accidentes laborales, dolencias o enfermedades laborales. Tampoco tenemos puestos cuyo ejercicio implique una incidencia o un riesgo elevado para la salud.

A fines de 2020 trabajamos con un estudio de Arquitectura para realizar ciertas reformas en la Empresa, que no fueron solo a nivel estético sino también a nivel funcional.

### **Anualmente, tomamos las siguientes medidas preventivas:**

- ◉ Simulacros de evacuación para los/las colaboradores/as
- ◉ Análisis físico-químico del agua
- ◉ Medición de puesta a tierra
- ◉ Informe sobre la iluminación
- ◉ Recarga anual de los extintores
- ◉ Revisión de las mangueras hidrantes, según corresponda

### **Además, varias veces al año, realizamos:**

- ◉ Capacitación sobre la Ley de Riesgos de Trabajo y Seguridad en Oficinas para nuevos/as ingresantes
- ◉ Fumigaciones
- ◉ Análisis bacteriológico del agua

**Reformulamos todos los mapas de evacuación y los colocamos para que queden visibles en la oficina.**

En nuestra oficina de México, según la legislación vigente, se debe responder a las [normas NOM-035-STPS-2018 \(Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención\)](#), mediante las cuales se obliga a realizar un estudio para identificar y analizar los riesgos psicosociales del centro laboral; y a su vez se debe seguir la [NOM-037-STPS-2023 \(Teletrabajo - Condiciones de seguridad y salud en el trabajo\)](#), mediante la cual se obliga a establecer condiciones de seguridad y salud en los lugares en donde se teletrabaja, para prevenir accidentes y enfermedades, y para promover un ambiente seguro y saludable.

**Acciones implementadas según la Norma NOM 035:**

- ◉ Incremento del presupuesto asignado a los snacks saludables
- ◉ Viernes flex para tener un mejor equilibrio entre la vida laboral y la personal
- ◉ Iniciativas de integración para fortalecer las buenas relaciones interpersonales, mejorar la comunicación y fomentar la colaboración entre las áreas
- ◉ Beneficio de gimnasio, para fomentar la buena salud.

**Acciones implementadas según la Norma NOM 037:**

- ◉ Entrega de equipos
- ◉ Mecanismos de comunicación

En 2024, desarrollaremos más acciones en relación a dichas normas.



# Tasas de absentismo y licencias

## Desglose de Absentismo 2023 | Totales



TOTAL DÍAS  
DE ABSENTISMO  
**394**



DÍAS POR  
ENFERMEDAD  
**86**



DÍAS POR  
ESTUDIO  
**32**



AUSENCIAS  
CON AVISO  
**12**



LICENCIAS DE PERSONAS  
GESTANTES  
**194**



LICENCIAS SIN GOCE  
**70**

**Nota:** Las horas trabajadas en 2023 fueron 289.497. No se registraron días de trabajo perdidos por absentismo (ART) por enfermedades profesionales, ni número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo. Tampoco se reportaron lesiones por accidente laboral ni por enfermedad profesional.

**Ver información comparativa en Anexo 10**



### Desglose de Absentismo | Por género



TOTAL DÍAS  
DE ABSENTISMO

**252** MUJERES

**142** VARONES



DÍAS POR ENFERMEDAD

**29** mujeres  
**57** varones



DÍAS POR ESTUDIO

**14** mujeres  
**18** varones



AUSENCIAS CON AVISO

**4** mujeres  
**8** varones



LICENCIAS SIN GOCE

**11** mujeres  
**59** varones



LICENCIAS DE PERSONAS GESTANTES

**194** mujeres  
**0** varones

**Nota:** No hubo días por excedencia de personas gestantes en ningún país.

**Ver información comparativa en Anexo 10**



## Desglose de Absentismo | Por edad



MENOR DE 25 AÑOS

28

ENTRE 25 Y 30 AÑOS

21

MAYOR A 30 AÑOS

345



## DÍAS POR ENFERMEDAD

6 menores de 25 años

12 entre 25 y 30 años

68 mayor a 30 años



## DÍAS POR ESTUDIO

22 menores de 25 años

4 entre 25 y 30 años

6 mayor a 30 años



## AUSENCIAS CON AVISO

0 menores de 25 años

0 entre 25 y 30 años

12 mayor a 30 años



## LICENCIAS SIN GOCE

0 menores de 25 años

5 entre 25 y 30 años

65 mayor a 30 años



## LICENCIAS DE PERSONAS GESTANTES

0 menores de 25 años

0 entre 25 y 30 años

194 mayor a 30 años

**Nota:** No hubo días de absentismo por excedencia de personas gestantes en ningún país.

**Ver información comparativa en Anexo 10**

## Desglose de Absentismo | Por país



**Nota:** No hubo días de absentismo por enfermedad, por estudio, por ausencias con aviso, ni por licencias sin goce de sueldo, en Brasil ni en México.

**Ver información comparativa en Anexo 10**

# Bienestar personal

GRI 3-3, 2-29

SASB TC-SI-330a.2

## Encuesta de clima

Se realiza desde Casa Matriz con una periodicidad bienal, recientemente se modificó a tres años. Independientemente de ello, desde Latinoamérica, implementamos sondeos anuales.

**Las variables evaluadas en la encuesta son:** entorno laboral; satisfacción laboral; realización personal; tareas, procesos y herramientas; remuneración y beneficios; superior directo; gerencia corporativa; equipo de trabajo; intercambio de información y comunicación; empleador (la empresa en general) y algunas preguntas abiertas.



### Los resultados de la última encuesta fueron los siguientes:

- El 73% del personal se siente satisfecho de trabajar en ESET en Argentina, el 72% en Brasil y el 74% en México.
- El 91% del personal se siente satisfecho con la flexibilidad laboral para resolver situaciones personales en la oficina de Argentina, y el 93% en Brasil y en México.
- El 93% del personal se siente satisfecho con el ambiente en su equipo de trabajo en Argentina, el 100% en Brasil y el 95% en México.
- El 90% del personal se siente satisfecho con el entorno laboral abierto y con que se acepten las diferencias individuales en la oficina de Argentina, el 92% en Brasil y el 80% en México.
- El 92% del personal se siente satisfecho con el tiempo disponible para vida familiar/personal en la oficina de Argentina, y el 100% en Brasil y en México.
- El 97% del personal se siente satisfecho con el trabajo que realizan los Comités de Sostenibilidad en las 3 oficinas de Latinoamérica.
- El 80% del personal considera que sus objetivos y tareas son realistas en las 3 oficinas de ESET en Latinoamérica.

La Encuesta se iba a realizar los primeros meses de 2024 pero, desde Casa Matriz, decidieron posponerla, ya que aún no pudimos medir, a nivel global, la efectividad de los planes de acción propuestos a raíz del análisis de los resultados de la Encuesta de Clima de 2022.

### Estos planes de acción tienen 2 ejes principales:

1. Desarrollo personal y profesional
2. Introducción de Cambios



# COMUNIDAD

ODS



# Nuestras comunidades

GRI 3-3, 2-25, 413-1, 413-2

TEMA MATERIAL 1, 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14, 15

En todas nuestras locaciones y lugares en donde tenemos presencia comercial, implementamos iniciativas que alcanzan a la comunidad local. Creamos vínculos con instituciones del gobierno local de Vicente López, de la Ciudad de Buenos Aires y con referentes de las organizaciones de la sociedad civil, para trabajar diferentes iniciativas de inversión social.



Este año comenzamos a analizar el impacto de nuestras actividades en la sociedad y el ambiente de la mano de la gestión de riesgos ([Ver información en el Capítulo Esto es lo que somos de este Reporte](#)).

También, comenzamos a evaluar el impacto ambiental de nuestras operaciones en tema de emisiones.

[Ver información en el Capítulo Dimensión Ambiental de este Reporte.](#)

Hasta el momento, no identificamos operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.

Para definir nuestros planes de acción en la comunidad, los siguientes enfoques nos permiten identificar cuáles son los impactos, reales o potenciales, relacionados con el uso protegido del progreso que conlleva la tecnología:

- ✓ Diálogos con las partes interesadas y feedback de la operación habitual
- ✓ Gestión de los Comités de Sostenibilidad
- ✓ Laboratorio de Investigación

A continuación, detallamos las iniciativas puestas en marcha para eliminar y/o mitigar impactos negativos y potenciar impactos positivos, relacionados con nuestra actividad:

# Educación en seguridad informática

Desarrollamos diversas acciones que buscan brindar asesoramiento y consejos sobre seguridad de la información, para que las personas usuarias sepan cómo protegerse cuando utilizan las herramientas informáticas y cómo acceder al progreso tecnológico de forma protegida.

Profundizamos los impactos en materia de educación, promoviendo la democratización de los conocimientos de calidad.



Especialistas en seguridad recorren diversos países y visitan distintas universidades, para brindar información actualizada a estudiantes de carreras relacionadas, principalmente, con la tecnología y los sistemas de la información.

Dentro de las actividades habituales, destacamos la participación en estos eventos:



**Nerdearla:** conferencia de nivel internacional, enfocada en contenido sobre ciencia y tecnología.



**H4ck3d:** evento de seguridad, organizado por la Universidad de Palermo en Argentina.



**INCIBE GT:** evento de seguridad para exponer temas de las tecnologías y la ciberseguridad desde un punto de vista científico.



2 Conferencia  
Cumbre  
Asuntos  
Cibernéticos

### 2.ª Conferencia Cumbre Asuntos

**Cibernéticos:** conferencia internacional para discutir y compartir conocimientos sobre los desafíos y avances en el campo de la ciberseguridad.



CYBERSEC  
LATAM

**CyberSec LATAM:** congreso para promover la conciencia y la comprensión de los desafíos actuales en ciberseguridad en América Latina, realizado en Santa Fe.



vb 2023  
LONDON  
4-6 Oct 2023

**Virus Bulletin:** conferencia internacional en la que se presentan las investigaciones en materia de amenazas informáticas.

Además, se realizaron actividades abiertas al público en general, para transmitir la importancia de la seguridad de la información en los últimos años.



+ 4.000  
asistentes



98 eventos  
de seguridad en universidades



13 países  
de Latinoamérica



Desde 2004,  
llegamos a más de  
100.000  
estudiantes



[Gira Antivirus](#)



Portal de noticias y contenidos sobre seguridad de la información, libre y gratuito, destinado al público en general y disponible en varios idiomas (inglés, español, portugués, francés y alemán).

Esta iniciativa reúne a especialistas de todo el mundo, quienes comparten sus opiniones, publican alertas y herramientas, entre otros contenidos e investigaciones de vanguardia. Cuenta con equipos de investigación en Eslovaquia, Estados Unidos, España, Canadá, Alemania, Argentina y México.

Rediseñamos el sitio con nuevas categorías y mejoras en la usabilidad y un cambio en la estructura de las URL. Además, desde Casa Matriz, se desarrolló un nuevo gestor de contenidos que comenzó a utilizarse a partir de julio pasado, con el lanzamiento del nuevo diseño y el nuevo dominio.



Cantidad de sesiones  
**WeLiveSecurity**  
en español:  
**2.182.906**

Cantidad de sesiones  
**WeLiveSecurity**  
en portugués:  
**400.662**



**WeLiveSecurity**

[ES](#) | [PR](#)





Ciclo de eventos presenciales gratuitos. En cada uno, se desarrollan contenidos educativos exclusivos y se presentan las principales tendencias en relación con la seguridad informática. Su objetivo es capacitar y estrechar lazos entre ESET Latinoamérica, sus Empresas Distribuidoras Exclusivas, Partners, usuarios/as, clientes principales y la comunidad en general de toda América Latina.

Estos eventos se realizaron, en su mayoría, de manera híbrida, con participación presencial y transmisión por streaming. Se compartió contenido de valor sobre Inteligencia Artificial en ciberseguridad: cómo enfrentar acciones maliciosas basadas en Machine Learning y diferentes tecnologías e investigaciones de ESET en la materia.

Están destinados al público en general, incluida la cartera de clientes actuales y potenciales y socios/as de negocios.

 **21 eventos**  
realizados

 **4.621**  
asistentes

 [ESET Security Days](#)



## ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Es la plataforma de e-learning, en seguridad informática, más grande de América Latina, destinada a todas las personas interesadas en acceder a cursos de formación gratuitos o pagos.

Junto a Asociación Civil Polis XXI, continuamos acompañando el desarrollo de estudiantes de escuelas públicas. En total se becaron a 10 estudiantes con cursos pagos, para que pudieran seguir fortaleciendo sus capacitaciones en seguridad informática.



**+ 15.000**  
personas  
**registradas**



**163.694**  
personas  
**usuarias activas**



[Academia ESET](#)

## PREMIO UNIVERSITARIO

Esta iniciativa tiene como objetivo promover el desarrollo de conocimiento en materia de seguridad informática, en estudiantes de universidades de toda Latinoamérica.

Este año retomamos su implementación, después de haber sido suspendida durante el 2022.

Para seleccionar a las personas ganadoras se plantea una competencia con desafíos tipo CTF (Capture the Flag), para resolver en el menor tiempo posible.

Se inscribieron un total de 191 equipos de toda la región, y las personas ganadoras pertenecen a las universidades de Chile, Argentina, Costa Rica, México y República Dominicana.



[Premio Universitario ESET](#)



Esta iniciativa tiene como objetivo distinguir la labor del Periodismo en Tecnología.

Para seleccionar y calificar los trabajos presentados, 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 de la información, en profundidad, la calidad narrativa y la correcta utilización de la terminología técnica.



**167**  
trabajos recibidos



[Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática](#)



**Trabajo ganador:**

Tomás Balmaceda, de la Revista VIVA de Argentina, por su trabajo "El dilema de cada día: ¿y si me olvido la contraseña?"



### Trabajos ganadores en las tres categorías:

**GRÁFICA:** Rone Fabio Carvalho Junior, del Jornal Diário da Região de Brasil, por su trabajo [“Crimes cibernéticos”](#)

**DIGITAL:** Gabriel Daros Lourenço, del UOL Tilt de Brasil, por su trabajo [“O Golpe do Porco Apaixonado”](#)

**MULTIMEDIA:** Ernesto Alonso Cabral Mejía, de La Encerrona de Perú, por su trabajo [“EXCLUSIVO: Filtración masiva de contraseñas, correos y más datos en Miraflores”](#)



### Trabajos ganadores en las 6 menciones:

**BRASIL:** Larissa Franke Roso, de GZH, por su trabajo [“Como começar a vida online em apps e sites”](#)

**MÉXICO:** Adriana Marisela Juárez Miranda, de El Heraldo de México, por su trabajo [“Me robaron mi iPhone 13 Pro Max... ese fue solo el inicio de una verdadera pesadilla”](#)

**REGIÓN ANDINA:** Airam Fernández, de Diario Financiero de Chile, por su trabajo [“Otros mundos posibles: los riesgos que vienen con el auge de la IA”](#)

**REGIÓN RIOPLATENSE:** Ezequiel Clerici, de Rosario3.com de Argentina, por su trabajo [“Ataque de hackers a la compañía rosarina La Segunda: la mecánica de un delito millonario sin armas ni rostros”](#)

**REGIÓN CENTROAMÉRICA:** Malka Mekler, de Connecta B2B de Costa Rica, por su trabajo [“La evolución del Malware: Combatiendo la ciberdelincuencia con la ayuda de la inteligencia artificial”](#)

**REGIÓN CARIBE SUDAMERICANO:** Javier Mendez, de la Revista ENTER de Colombia, por su trabajo [“Ransomware, una guerra que se está perdiendo”](#)



La Organización realiza charlas virtuales y presenciales en instituciones educativas, deportivas, gubernamentales y en empresas, con el objetivo de concientizar sobre un mundo digital más seguro adaptando los contenidos a cada uno de sus públicos y necesidades.

Implementamos más de 300 acciones que alcanzaron a más de 6.000 personas en todo el país.

Asimismo, continuamos trabajando en campañas de comunicación junto a distintos aliados estratégicos que potenciaron el mensaje. Entre ellas, la Campaña #NoAlGrooming, que acompaña a



Argentina Cibersegura desde 2013 e impulsó la visibilización de que el Grooming es una problemática que no solo se mantiene vigente, sino que crece. Generamos videos desmitificando creencias sobre el Grooming e infografías con pasos para denunciar. También, realizamos el evento educativo anual #PensandoLaEducaciónDigital, en el que se brindaron, a profesionales de la educación, reflexiones sobre la Inteligencia Artificial y la protección de datos personales en el ámbito escolar. Para esto, se contó con dos días de encuentros online y 4 paneles totales junto a Carolina Duek, Emiliano Piscitelli y profesionales de la temática que expusieron sus opiniones y herramientas para tener en cuenta en el ámbito docente.

 **EUR 20.149**  
Donación monetaria

 **96 horas**  
de trabajo probono,  
equivalentes a  
**EUR 1.256**

 [Argentina Cibersegura](#)





Mediante esta iniciativa, ponemos a disposición de personas adultas contenido educativo de valor, con el fin de aprender a cuidar a los y las menores en la utilización de internet y la tecnología generando un espacio sano y seguro para ellos/as.

Adaptamos la página web y los materiales de difusión según los nuevos lineamientos de Casa Matriz. También trabajamos en una revalidación general de las organizaciones aliadas, aprobamos acuerdos y verificamos que se realicen acciones de difusión de la iniciativa. Sumamos 3 nuevas organizaciones: Inter Price, Grupo Phoenix, ambas de México, y World Vision de Ecuador.

Asimismo, hubo diferentes acciones desde el área comercial, como, por ejemplo, las promociones Digipadres 50% Parental Control + Mobile Security.



Alcanzamos  
**3.368.723**  
sesiones



[Digipadres](#)



Es la versión en portugués de Digipadres. Este año generamos 3 nuevas alianzas con las organizaciones Cordeiro, Childhood y con el Instituto Meet, todas de Brasil. Esta iniciativa tuvo un 40,5% de crecimiento respecto del año pasado y alcanzó 898.888 sesiones.



[Digipais](#)

## Charlas de concientización

### Maestría en Recursos Humanos UBA

Brindamos una clase sobre nuestra gestión en sostenibilidad en la materia Capacitación y Educación Empresaria, de la Maestría en Recursos Humanos de la Escuela de Negocios y Administración Pública de la Universidad de Buenos Aires.

### Confiarse 2023

En el marco de la 13.<sup>va</sup> Conferencia Internacional IARSE de Sustentabilidad y Responsabilidad Social “Cambio de Época: Paradigmas y Desafíos para la Contribución al Desarrollo Sostenible”, nuestra Security Researcher, Fabiana Ramírez Cuenca, habló sobre la Ciberseguridad y los desafíos de la Inteligencia Artificial.

**DÍA 1** | 6 de Septiembre  
10:00 a 13:00 hs.

**2023**  
**#CONFIARSE**  
virtual

**Fabiana Ramírez**  
Security Researcher  
ESET

**“Ciberseguridad y desafíos de la IA”**

Informes e inscripciones:  
[conferencia@iarse.org](mailto:conferencia@iarse.org)

**IARSE** [/IARSE](#) [@iarsesustentable](#) [/IARSE](#) [@IARSE](#)



Desde ESET Latinoamérica implementamos el podcast Conexión Segura, con versiones en español y en portugués, con una publicación mensual de episodios, para concientizar, educar e informar temas de ciberseguridad y cómo estar protegidos/as.

Los temas abordados en cada uno de los episodios fueron: el impacto de Chat GPT y la Inteligencia Artificial (IA) en el mundo de la ciberseguridad, Dark Web, el estado actual de la protección de datos en LATAM, el futuro del trabajo, la evolución del mundo digital, las tendencias en ciberseguridad, entre otros.



[Podcast Conexión Segura](#)



Alcanzamos un total de **6.667** escuchas,



con más de **1.700** personas suscriptas



Continuamos publicando un episodio bimensualmente, en portugués, con contenidos enfocados en el contexto de Brasil.



Alcanzamos **552** reproducciones



y contamos con **354** personas suscriptas



[Podcast Conexão Segura](#)

## Voluntariados Corporativos

Realizamos actividades de voluntariado en articulación con distintas organizaciones de la sociedad civil, respondemos a las necesidades de nuestro entorno y a las inquietudes planteadas por nuestros equipos.

Estas propuestas fueron desarrolladas junto a la ONG *Argentina Cibersegura*, con el Merendero San Fernando y con el *Proyecto Empujar*.



**79%** de participación  
en actividades de voluntariado



**14**  
alianzas  
con organizaciones



**161** participaciones  
de voluntarios/as



**10**  
actividades  
realizadas



**3.021** personas  
beneficiarias directas

## Conectate - Entra en Acción

### Día de las Infancias

Festejamos el Día de las Infancias en el Merendero San Fernando en Buenos Aires. Trabajamos la inclusión de la población de personas con discapacidad. Las propuestas de trabajo, relacionadas a los Juegos Olímpicos, incluyeron materiales reciclados y compartir historias junto a la cuentacuentos profesional, Malena Suhled.

**Participaron 40 niños y niñas.**

### Parque da Comunidade de Paraisópolis

El Equipo de ESET Brasil, junto al Gobierno de San Pablo y el [Instituto Meet](#), compartieron una tarde de actividades en la plaza de la comunidad Paraisópolis, en donde viven 30 niños y niñas del Instituto.

Durante el encuentro, un ingeniero ambiental brindó una charla sobre temas ambientales, se plantaron árboles y el día culminó con una merienda. Los niños y las niñas se llevaron regalos y plantas para cuidarlas desde sus casas.

**Participaron 21 personas voluntarias.**



## Acciones de Navidad

### Merendero San Fernando

Nos juntamos a cocinar galletitas de Navidad y armar bolsitas con comida para los chicos y las chicas del Merendero. Participaron 19 personas en la oficina de Buenos Aires y, además, desde la Compañía donamos un pan dulce para cada familia y convocamos a todos nuestros equipos a sumarse a esta donación.

### Organización Abecal

El equipo de ESET Brasil participó de una actividad en la institución *Abecal* (Camino de Luz), que acoge a 17 niños/as y jóvenes, de entre 10 y 18 años, que sufrieron algún tipo de maltrato psicológico, físico o sexual.

Compartimos una jornada en la institución, desayunamos con ellas/ellos, un equipo de educadores organizó diferentes propuestas lúdicas y, al final, se entregaron regalos.

**Hubo 18 participantes en el voluntariado.**

### Colecta de Navidad

En ESET México colaboramos con las organizaciones *Unity Internacional* y *The Green board*, que apoyan a madres jóvenes y sus hijos/as víctimas de abuso infantil.

Colectamos donaciones en la oficina y también en las oficinas de algunas empresas socias comerciales.

### Colecta Fundadog y Fundacat

Desde ESET México convocamos a empresas socias localizadas en Monterrey a participar de una colecta para las organizaciones *Fundadog* y *Fundacat*. Estas asociaciones civiles buscan mejorar la vida de perros y gatos que sufrieron algún tipo de abandono o maltrato, o se encuentran en situación de calle, concientizan sobre el bienestar animal, apoyando su rescate y promoviendo la adopción responsable.

Esta iniciativa fue liderada por una colaboradora y permitió la compra de insumos que las organizaciones necesitaban.

## Refugio PRAT

El equipo de ESET México pasó una mañana con los perros rescatados del *Refugio PRAT*, en donde limpiaron y acondicionaron el espacio en el que los animales esperan por una familia adoptante y, luego, finalizaron la actividad dando un paseo con los perritos rescatados.

## Participaron 18 personas.

### Jornada de actividades de vivero

En nuestra oficina de Buenos Aires, en el Mes de la Tierra, junto a la organización *Eco House* realizamos tareas de jardinería (preparación de semillas, siembra de árboles nativos, trasplantes, desmalezado), con el objetivo de multiplicar los ejemplares disponibles para restaurar los ecosistemas y, además, promover la conexión de las personas con el ciclo natural.

La actividad se desarrolló en el vivero de triple impacto ubicado en Vicente López, del CAEC (Centro de Actividades Educativas Camino) y el Vivero inclusivo VIVILO; proporcionamos la materia prima requerida para el posterior trabajo de los chicos y las chicas que asisten al Centro.

## Participaron 13 personas.

## Jornada Anual Encontrarse en la Diversidad

Participamos de la 17.<sup>va</sup> edición de uno de los eventos más grandes de Latinoamérica, sobre diversidad y lucha contra toda forma de discriminación, desarrollado por la [Fundación Encontrarse en la Diversidad](#), en Argentina.

Formaron parte más de 2.000 jóvenes de diversas instituciones educativas y 7 voluntarios/as de ESET, en el Espacio Memoria y Derechos Humanos (Ex ESMA).



## Inclusión social y laboral en ESET

Actuamos con diferentes organizaciones de la sociedad civil para generar proyectos en conjunto y/o apoyar proyectos existentes, que promuevan la inclusión social y laboral de las personas.



Nos sumamos al [Proyecto Empujar](#), para apoyar a jóvenes en condiciones de vulnerabilidad, mediante un programa educativo que forma para el empleo.

Junto a las empresas distribuidoras exclusivas, participamos en entrevistas, clases de habilidades técnicas y simulacros de entrevistas laborales individuales y grupales, entre otras actividades.



**915** jóvenes  
acompañados/as



**21** voluntarios/as  
participantes



**30** horas de trabajo  
voluntario brindadas

# DIMENSIÓN AMBIENTAL

ODS



# Gestión Ambiental

GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 305-6, 305-7

SASB TC-SI-130a.1, TC-SI-130a.2, TC-SI-130a.3

TEMA MATERIAL 13, 14

Nuestra [Política Ambiental](#) da marco a nuestro accionar cotidiano, estableciendo los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar el desempeño ambiental
- ✓ Gestionar de manera responsable y sostenible los recursos naturales y los residuos
- ✓ Generar acciones para la mejora continua de la gestión ambiental



# Gestión de Emisiones

Debido a la nueva legislación europea, que comenzará a regir en 2024, se impone la obligatoriedad de realizar mediciones y asumir compromisos para disminuir la huella de carbono a nivel global y local.

Desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, guiados por la Consultora PWC, se hizo la primera medición a nivel global, con un desglose por región y por país.

Esta fue preparada de acuerdo con el Estándar Corporativo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG) y cubrió los seis gases (dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>).

**Considerando el origen, las emisiones se dividen en tres alcances:**

**Alcance 1:**  
Emisiones directas de la combustión de la Empresa o refrigerantes (por ejemplo, calefacción, o quema de combustible en la flota de la Empresa).

**Alcance 2:**  
Emisiones indirectas de electricidad comprada, calefacción o refrigeración para uso propio.

**Alcance 3:**  
Emisiones indirectas, todas las emisiones no cubiertas en los alcances 1 y 2, creadas por la cadena de valor ascendente y descendente de la Empresa.

**Nota:** No aplican las siguientes mediciones: de las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), de óxidos de nitrógeno (NOX), de óxidos de azufre (SOX) ni de otras emisiones significativas al aire.

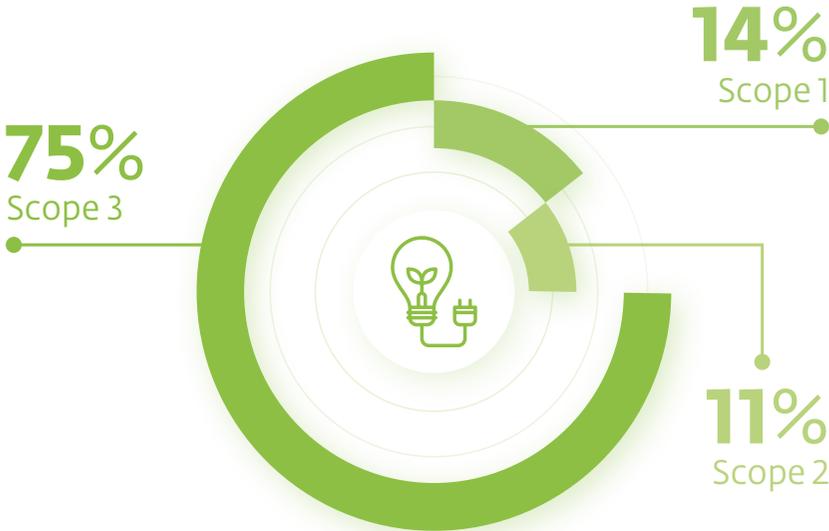
## Metodología y recolección de datos

Aplicamos dos enfoques de recolección de datos sobre el consumo de electricidad (alcances 2 y 3):

- El método basado en el mercado considera la mezcla específica de electricidad de la empresa proveedora de energía contratada (basado en un acuerdo contractual).
- En países sin información disponible sobre la mezcla eléctrica, los cálculos consideran la mezcla residual, que representa la mezcla de energía restante después de la venta de certificados de electricidad verde. El método basado en la ubicación considera la mezcla eléctrica promedio del país.

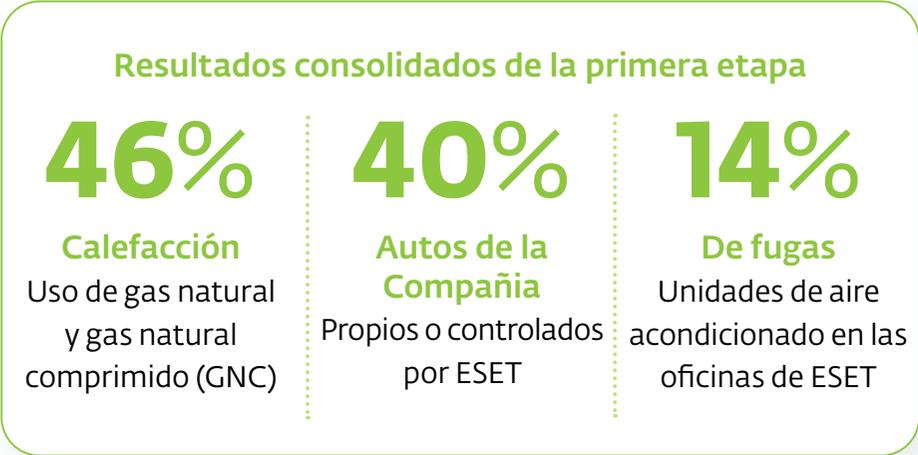
La evaluación alcanzó a 21 de las 24 oficinas (excluyendo Tokio, Melbourne y Múnich) de 14 países. Estas se agruparon, además, en 11 unidades de informes para propósitos de automatización futura.

### Resultados Consolidados



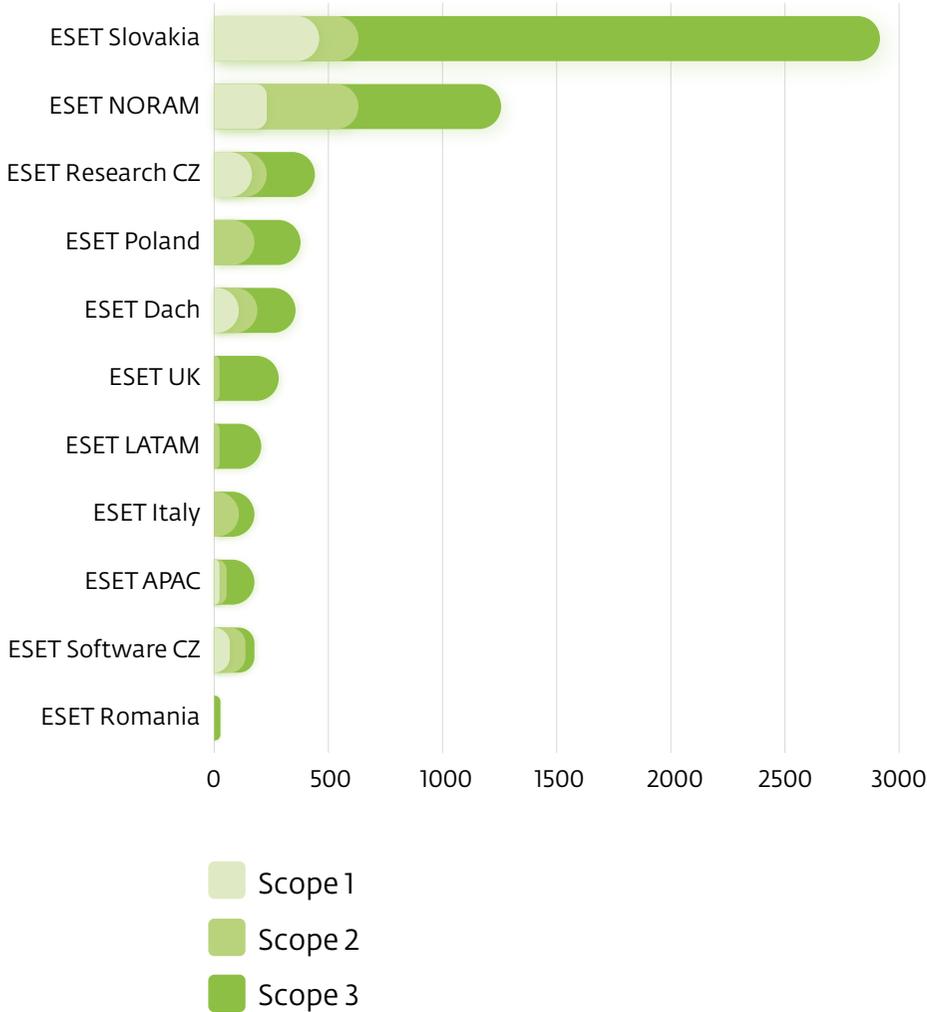
# Resultados globales

Presentamos algunos resultados sobre la fuente de emisiones de gases de la Compañía a nivel global.



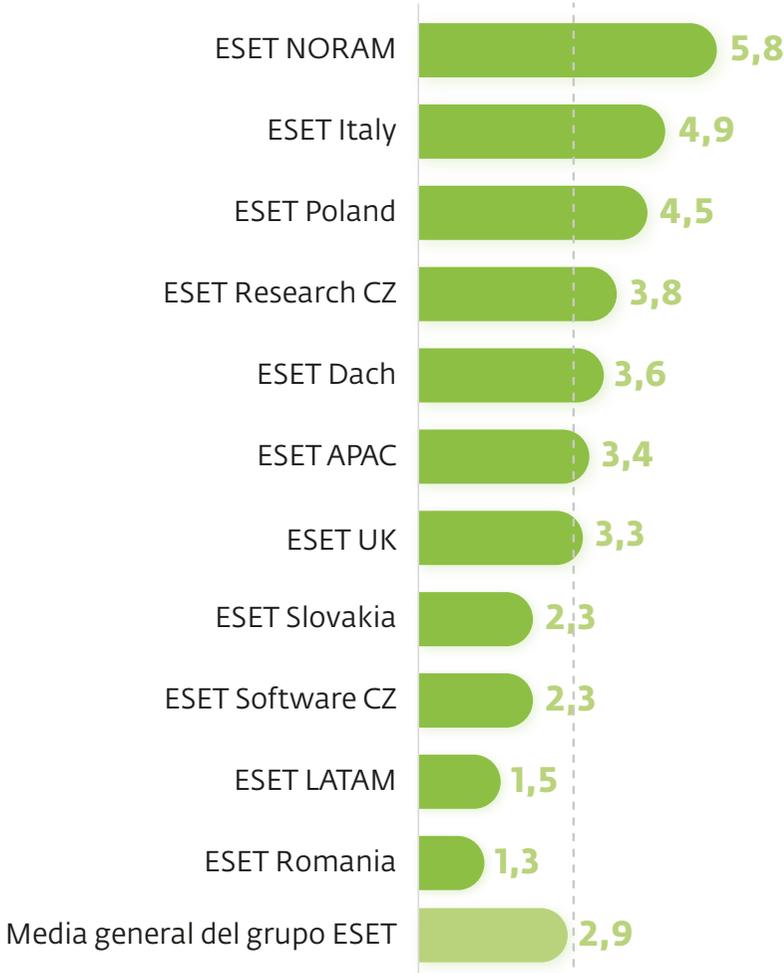
## Resultados por región

### Emisión de GEI (Gases de efecto invernadero) Basados en el enfoque de mercado



ESET Entity	Scope 1	Scope 2	Scope 3	Total
ESET Slovakia	456,44	162,91	2.296,99	2.916,34
ESET NORAM	0,00	217,49	1.035,36	1.252,85
ESET Research CZ	162,48	51,56	219,85	433,89
ESET Poland	7,84	160,17	204,22	372,24
ESET Dach	96,50	82,79	169,47	348,75
ESET UK	6,26	7,18	260,15	273,58
ESET LATAM	0,00	15,73	183,48	199,21
ESET Italy	89,81	0,00	66,53	156,34
ESET APAC	11,65	38,09	115,36	165,10
ESET Software CZ	64,18	56,74	32,82	153,74
ESET Romania	2,51	1,56	13,76	17,83

**Resultados por región**  
 Promedio de GEI por empleado/a (en tCO2e)  
 Basado en el enfoque de mercado



**Nota:** El promedio emisiones de GEI de la Compañía a nivel global fue de 2,9.

**Conclusiones y recomendaciones**

A continuación, detallamos las conclusiones y recomendaciones por alcance:

Alcance 1: la mayor fuente de emisiones son la calefacción y la combustión de vehículos. Se debería reconsiderar la fuente de calefacción para las oficinas de ESET y fomentar el uso de transporte más ecológico.

Alcance 2: la electricidad comprada es el principal impulsor de emisiones. Se debería adquirir más energía renovable, especialmente en oficinas con mayor número de empleados/as.

Alcance 3: desplazamiento de personal (incluido el trabajo desde casa) y emisiones de viajes de negocios. Fomentar un mayor uso de modos de transporte ecológicos mediante incentivos para las personas que trabajan en la Compañía.

**No se registraron consecuencias del cambio climático en las actividades de la Organización en el período.**

### Próximos pasos

Se estará trabajando para cumplimentar los requerimientos de divulgación ESG de acuerdo con los Estándares ESRS<sup>7</sup>. Consideraremos las siguientes oportunidades de mejora identificadas:

- ✔ Crear y adoptar procesos internos y controles de datos para asegurar la completitud y la precisión de los datos.
- ✔ Adoptar un monitoreo regular de los resultados intermedios.
- ✔ Para propósitos de informes futuros, debe introducirse y unificarse, a nivel global, la automatización del proceso de recolección de datos.

7. Estándares Europeos de Información sobre Sostenibilidad (ESRS, por sus siglas en inglés): Son un conjunto de normas que definen las reglas de la Directiva de Información sobre Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés) de la Comunidad Europea.



## Acciones de concientización



Desde hace más de 4 años acompañamos los "Días Verdes" de recolección de residuos diferenciada del Municipio de Vicente López.



[Municipalidad de Vicente López](#)

### Campaña "Eco Cambio"

Desde el Comité de Asuntos Ambientales, mediante un newsletter mensual, continuamos con la campaña interna "Eco Cambio". Esta Campaña involucra ideas de consumo responsable, sugerencias de entretenimientos amistosos con el ambiente y contenidos audiovisuales.

Cambiamos el diseño del newsletter y trabajamos los siguientes temas:

- Cambio Climático
- Impacto Ambiental de las Guerras
- Islas de Basura
- Pirocenos
- Polinizadores



# Consumo de Energía

GRI 302-1, 303-2, 303-3, 302-4

A continuación, detallamos los consumos de energía eléctrica por mes, cuyo suministro es de un proveedor de energía de fuentes no renovables.

**Consumo de energía mensual en kW/h, de Argentina, durante 2023**



Enero	5.707
Febrero	7.181
Marzo	5.778
Abril	5.254
Mayo	2.796
Junio	3.425
Julio	4.312
Agosto	4.713
Septiembre	4.490
Octubre	3.016
Noviembre	2.993
Diciembre	4.389



**54.054 kW/h**  
Consumo total en Argentina, durante 2023

Removimos hardware obsoleto del datacenter, como switchs de red que pertenecían al servicio de telefonía física.

Este cambio generó ahorro de energía, ya que se apagaron equipos en desuso. Para el próximo año, decomisaremos los equipos y los donaremos para su reciclaje, reasignación o deposición final de forma segura.

**Nota:** Según facturas de la Compañía de Suministro de Electricidad.

**Ver información comparativa en Anexo 11**

Consumo de energía mensual en kW/h, de Brasil, durante 2023



Enero	790
Febrero	612
Marzo	757
Abril	867
Mayo	531
Junio	514
Julio	403
Agosto	429
Septiembre	476
Octubre	590
Noviembre	505
Diciembre	616



**7.090 kW/h**  
Consumo total en Brasil, durante 2023

Aumentamos un 20% el consumo de energía en las oficinas de Argentina y un 44% en las de Brasil. Este incremento se debe a que tuvimos un año completo de trabajo presencial en un esquema 4 x 1 (una vez por semana en la oficina) en Argentina y 3 x 2 en Brasil (2 veces por semana en la oficina).

Asimismo, el consumo de energía en la oficina de Argentina es mayor al de la oficina de Brasil, debido a la cantidad de personas que trabajan en cada una de ellas y a su tamaño.

Se dificulta la medición del consumo en las oficinas de México debido a que se encuentran rentadas en un edificio compartido y no tenemos acceso a esta información.

**Nota:** Según facturas de la Compañía de Suministro de Electricidad.

**Ver información comparativa en Anexo 12**

# Mejoras en los procesos para disminuir nuestro impacto ambiental

GRI 302-5, 306-1, 306-2

Para cuidar los recursos, disminuir nuestra huella de carbono y generar prácticas en las que podamos ser agentes de cambio, pusimos en marcha las siguientes acciones en las oficinas:



### Digitalización de documentos

En Argentina, implementamos un sistema de recibos de sueldo digital que permitió un ahorro importante de papel. Antes se utilizaban, aproximadamente, 200 hojas por mes, para la impresión en duplicado de cada recibo de sueldo del personal.



### Mantenimiento mensual de los aires acondicionados

Control de temperatura y mantenimiento preventivo, para evitar el consumo ineficiente de energía. Además, instalamos timers en los equipos de aire acondicionado general, lo que nos permite encenderlos y apagarlos de forma automática, y evitar así su uso fuera del horario de oficina.



### Virtualización de los servidores

Optimización de recursos energéticos en servidores. Cambiamos los que son antiguos, para disminuir el consumo energético.



### Logística y packaging digital

La logística de entrega es 100% digital. Mantenemos la política de no generar packaging como herramienta de marketing tradicional, si no es estrictamente necesario.



## Cleaning Week

Como todos los años, desde ESET Latinoamérica, impulsamos una acción de limpieza para que nuestras oficinas y nuestros servidores queden más limpios y ordenados, y nuestro planeta un poco más sano.

Entre el 11 y el 22 de septiembre, en nuestras oficinas de Brasil, México y Argentina, realizamos diversas acciones de limpieza, reciclaje y concientización.

Todas las áreas recolectaron gran cantidad de materiales reciclables. Se eliminaron alrededor de 10 GB de datos en nuestros servidores. Enmarcado en los encuentros Think & Talk, Marcos Souza nos brindó una interesante presentación en vivo sobre Basura Digital. Aprendimos sobre las buenas prácticas relacionadas con el filtrado de correos electrónicos, la cancelación de suscripciones, la gestión de mensajes y otros tips útiles para conservar limpios nuestros entornos digitales.

Desde el Comité de Asuntos Ambientales lanzamos una trivia para aprender más sobre la limpieza digital y realizamos un concurso en el cual participó toda la gente que posteó fotografías de la limpieza en las oficinas y quienes participaron de la trivia.





### Semana Mundial del Medioambiente

Nos sumamos a las acciones impulsadas desde el Comité Global de Asuntos Ambientales en todas las oficinas de ESET.

Del 5 al 9 de junio celebramos la Semana Mundial del Medioambiente con diferentes iniciativas, desafíos, actividades, consejos e información para entender cuál es la huella de carbono que cada persona genera y aprender más sobre la estrategia ambiental global en ESET.



### Voluntariado Ambiental

En el marco de la iniciativa “Conectate, entra en acción”, llevamos a cabo diversas actividades de voluntariado en los 3 países, enfocadas en temas ambientales.

En el Capítulo Comunidad se detalla cada una de las acciones implementadas.



# Gestión y reducción de residuos

GRI 306-3, 306-4, 306-5

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

Nos ajustamos al sistema de recolección diferenciada municipal, el cual se implementa mediante un cronograma de recolección de montículos, recolección nocturna de residuos, barrido y "Día Verde" (día de recolección de reciclables en Argentina).

Nuestros productos son digitales, por lo que no existe una conexión directa entre las actividades y la generación de residuos.

Este año comenzamos a compostar y reorganizamos nuestra separación de residuos entre: NCNR (ni compostable ni reciclable), Compostables, Reciclables, RAEES (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y [Botellas de Amor](#).

Para comunicar este cambio, utilizamos nueva señalética y ploteos en toda la oficina.

## Generación de residuos mensual, por tipo, en kg, durante 2023 en Argentina

Período	NCNR (ni compostable ni reciclable)	Reciclables	Compostables
Enero	18,53	5,59	
Febrero	17,02	9,46	
Marzo	82,24	19,30	
Abril	21,34	8,83	5,50
Mayo	9,98	5,51	10,70
Junio	5,11	1,63	3,00
Julio	3,42	1,55	2,04
Agosto	4,08	1,72	4,26
Septiembre	3,34	1,35	3,04
Octubre	2,15	1,43	3,25
Noviembre	2,10	1,99	3,32
Diciembre	0,81	0,58	3,15
<b>TOTAL</b>	<b>170,12</b>	<b>58,94</b>	<b>38,26</b>

**Nota:** Mediciones aproximadas, realizadas de forma semanal.



### Programa de Separación de Residuos

Los principales residuos se generan en las oficinas y en el comedor del personal (papel, latas, vidrios y plásticos), y se gestionan mediante el Programa de Separación de Residuos.



### Impresión doble faz

Contamos con un manual de configuración de impresoras, para reducir y optimizar el consumo de hojas.



### Reducción de sobres de edulcorante

En Argentina, los sobres de edulcorante no se pueden reciclar. Por esto, ofrecemos como alternativa azúcar light suelta y edulcorante líquido, y disminuimos así, aproximadamente, un 50% de los residuos que se generaban.



### Instalación de secamanos

Colocamos 4 secamanos eléctricos, para disminuir el consumo de toallitas de papel en los baños. Esto evita un 55% de su consumo.



### Digitalización de tarjetas personales de presentación

Con el retorno a la presencialidad, en eventos corporativos, en reuniones con clientes, empresas proveedoras y canales de venta, el área de Diseño y Gestión de Marca, en conjunto con Recursos Humanos y Sostenibilidad, implementó un nuevo formato digital de tarjetas personales corporativas.

Esta iniciativa eliminó la impresión en papel. Se dejaron de imprimir 6.200 tarjetas personales.

# CADENA DE VALOR

ODS



# Nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas

GRI 2-6, 302-2, 302-4, 413-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

TEMA MATERIAL 1, 3, 4, 5, 8, 11, 15

## Colaboradores por Empresa Distribuidora

Los siguientes valores totales y porcentajes se expresan con números enteros, por ello las sumatorias pueden no ser exactas.

2023 | ESET Venezuela



GÉNERO/EDAD	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	29%	7%
Entre 31 y 45 años	22%	7%
Entre 45 y 60 años	22%	7%
Más de 60 años	6%	0%
<b>Totales</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>

2023 | ESET Perú



GÉNERO/EDAD	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	11%	9%
Entre 31 y 45 años	25%	16%
Entre 45 y 60 años	18%	11%
Más de 60 años	2%	7%
<b>Totales</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>

Ver información comparativa en Anexo 13

## 2023 | ESET Centroamérica



GÉNERO/EDAD	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	14%	23%
Entre 31 y 45 años	17%	24%
Entre 45 y 60 años	10%	5%
Más de 60 años	3%	3%
<b>Totales</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>

## 2023 | ESET Ecuador



GÉNERO/EDAD	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	17%	20%
Entre 31 y 45 años	29%	23%
Entre 45 y 60 años	9%	0%
Más de 60 años	0%	2%
<b>Totales</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>

## 2023 | ESET Colombia



GÉNERO/EDAD	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	21%	21%
Entre 31 y 45 años	21%	24%
Entre 45 y 60 años	3%	3%
Más de 60 años	3%	3%
<b>Totales</b>	<b>48%</b>	<b>52%</b>

**Ver información comparativa en Anexo 13**



## 2023 | ESET Panamá



GÉNERO/EDAD	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	0%	18%
Entre 31 y 45 años	27%	27%
Entre 45 y 60 años	18%	0%
Más de 60 años	9%	0%
<b>Totales</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>

## 2023 | ESET Uruguay



GÉNERO/EDAD	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	0%	0%
Entre 31 y 45 años	33%	0%
Entre 45 y 60 años	17%	17%
Más de 60 años	17%	17%
<b>Totales</b>	<b>67%</b>	<b>34%</b>

Ver información comparativa en Anexo 13



## Consumo de energía

Cuatro de nuestras empresas distribuidoras exclusivas comenzaron a medir el consumo de energía, como puntapié inicial para generar medidas de eficiencia y reducción.



Perú



### Consumo de energía en kW/h



Enero	1.718
Febrero	2.020
Marzo	1.855
Abril	2.102
Mayo	2.134
Junio	1.895
Julio	1.761
Agosto	1.824
Septiembre	1.687
Octubre	1.840
Noviembre	1.791
Diciembre	1.411



**22.038 kW/h**

Consumo total en ESET Perú, durante 2023

## El Salvador

Consumo de energía  
en kW/h

Enero	1.500
Febrero	1.750
Marzo	1.949
Abril	2.097
Mayo	2.225
Junio	2.408
Julio	2.240
Agosto	2.437
Septiembre	2.400
Octubre	2.203
Noviembre	1.862
Diciembre	1.909



**24.980 kW/h**

Consumo total en ESET El Salvador,  
durante 2023

## Guatemala

Consumo de energía  
en kW/h

Enero	1.069
Febrero	1.079
Marzo	1.169
Abril	1.154
Mayo	1.235
Junio	1.215
Julio	1.115
Agosto	1.172
Septiembre	1.175
Octubre	1.198
Noviembre	1.097
Diciembre	1.410



**14.088 kW/h**

Consumo total en ESET Guatemala,  
durante 2023

Panamá



Consumo de energía  
en kW/h



Enero	574
Febrero	642
Marzo	460
Abril	730
Mayo	742
Junio	768
Julio	692
Agosto	739
Septiembre	709
Octubre	682
Noviembre	544
Diciembre	648



**7.930** kW/h

Consumo total en ESET Panamá,  
durante 2023



## Acciones implementadas en cada pilar de la gestión de sostenibilidad

Este año quedó establecido el esquema de trabajo híbrido entre las empresas distribuidoras exclusivas.

El 100% de las empresas participaron también, en la iniciativa de voluntariado del Programa Empujar (se describe en el Capítulo de Comunidad) y todas las empresas distribuidoras exclusivas participaron del taller de comunicación inclusiva y accesible a cargo del Comité de Inclusión y Diversidad; que significó un total de 70 personas participantes.

### Testimonios:



*Mi experiencia en el Voluntariado de Empujar fue muy satisfactoria, a pesar de que el conocimiento lo impartiríamos nosotros como Empresa, aprendimos mucho de los/las chicos/as de Argentina. Convivimos, disfrutamos, compartimos nuestras experiencias en el área y me gustó mucho ser ejemplo para su formación académica y profesional, quedé encantada de haber participado en ese voluntariado”.*

**Diana Sánchez**

Human Resources Assistant



*Lo que más me ha gustado de participar en este voluntariado es ver la posibilidad de cambiar el mundo a través de la distancia. Los/las chicos/as de Argentina estaban muy interesados/as en escuchar nuestras experiencias, después de haber finalizado con la entrevista, los/las jóvenes expresaron sus formas de pensar y pudimos interactuar como si nos conociéramos desde antes, me gustó mucho haber sido parte de esta experiencia”.*

**Lorena Salmerón**

Human Resources Specialist



*La actividad fue gratificante, transmitir a los/las jóvenes el deseo de salir adelante en la vida, enfatice la importancia de pedir la ayuda de Dios en lo que se hace, poner de su parte mucho esfuerzo y disciplina para lograr lo que desean”.*

**Antonio González**

Risk Manager



## ESET Venezuela

Representado por Logintel



### Pilar Comunidad

Inversión USD 1.834

- Charlas de concientización sobre el progreso protegido de la tecnología para diferentes públicos.
- Apoyo a la agrupación estudiantil [Asociación de Jóvenes Empresarios de la Universidad Simón Bolívar \(AJE-USB\)](#), como oradores/as en el [Smart Caracas Initiative \(SCI\)](#).
- 128 horas de docencia y extensión, en la Universidad Simón Bolívar y en la Universidad Central de Venezuela.
- Charlas de sensibilización sobre ciberseguridad, destinadas a estudiantes de bachillerato, junto a estudiantes de la Universidad Simón Bolívar.
- 45 licencias donadas a estudiantes y periodistas.





### Pilar Colaboradores

**Inversión USD 4.715**

- ⦿ Plan de pólizas de salud y vida, de amplia cobertura, para el personal.
- ⦿ Celebración de cumpleaños del personal.
- ⦿ Almuerzo de integración, por el Día Internacional del Trabajo.
- ⦿ Cena navideña con todo el equipo y se entregaron obsequios.



### Pilar Dimensión Ambiental

**Inversión USD 750**

- ⦿ Divulgación de los newsletter "Eco Cambio".
- ⦿ Gestión de separación de residuos.



### Pilar Cadena de Valor

**Inversión USD 0**

- ⦿ Reuniones con los principales canales de ventas, para dar y recibir devolución sobre el desempeño y la calidad de atención como soporte de segundo nivel.
- ⦿ Estrategias de identificación de nueva cartera de clientes y de comercialización de productos ESET en el país.





## ESET Perú

Representado por Sistec



### Pilar Comunidad

Inversión USD 22.947

- Convenio con Aldeas Infantiles SOS Perú y la Municipalidad de Lima: Programa “¡Concientízate, Protege tu mundo digital”, ¡bajo la guía de “Digipadres”!
- Capacitaron a más de 3.200 docentes de la UGEL 7 de Lima, en formato presencial y/o virtual, en “Introducción a la Seguridad Digital”.
- Entregaron el libro “MANUAL DE SEGURIDAD DIGITAL PARA DOCENTES”, elaborado por ESET y traducido al idioma español.
- Realizaron talleres participativos sobre Cyberbullying, para escolares de 1.er, 2.do, 3.er, 4.to, y 5.to de secundaria.
- Con estas acciones de educación se alcanzó a: 180 instituciones educativas; +2.000 docentes; +20.000 estudiantes.
- Lanzaron el proyecto Flor de Mayo en la Comunidad Pacayzapa. La Compañía se comprometió a trabajar con agricultores brindándoles capacitación y apoyo técnico para la producción de café.
- Además, lo entregan en los eventos corporativos que desarrolla ESET Perú.
- En alianza con Aldeas Infantiles SOS Perú, para implementar prácticas profesionales, se otorgó 1 beca en Ciberseguridad, para un estudiante universitario.
- Campaña Dale una segunda vida a tu ropa y dónala: por tercer año consecutivo, los equipos de trabajo y los/as socios/as comerciales juntaron y llevaron abrigos a los Hogares del Centro Poblado. Recolectaron 60kg de abrigos.





**Pilar Colaboradores**  
Inversión USD 60.000

- Donación de licencias ESET Internet Security 3PCs.
- Celebración de cumpleaños, con envío de desayunos, y realizaron homenajes en días festivos.
- Actividad de integración: Campeonato de Nintendo, de Mario Kart.
- Relanzamiento de la Política de Beneficios.
- Primer Comité de Inclusión y Diversidad: constitución y capacitación para sus miembros.
- Acciones del Comité de Inclusión y Diversidad: Concurso de gastronomía por regiones del Perú, "Mini Mistura ESET", para conocer sobre la diversidad de las comidas típicas y comunicar sus orígenes, y celebración de fiestas patrias.
- Participaron en el Programa del Ministerio de Cultura, "Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Étnica".
- Actividad de integración: celebración del Día de la Canción Criolla y de Halloween.
- Regalos navideños para hijos e hijas de las personas que trabajan en la Compañía.



**Pilar Dimensión Ambiental**  
Inversión USD 300

- 3 comunicaciones por efemérides ambientales.
- Junto con la [Asociación A caminar](#), se llevó a cabo una campaña de cartones, papeles, etc. Recolectaron 22 kg.
- Adhesión a [Leather LAB](#), para la fabricación de biocuero, su desarrollo a partir de residuos agroindustriales; 21 kg de residuos de café colectados.
- Primera medición del consumo de electricidad.





### Pilar Cadena de Valor

Inversión USD 24.000

- ⦿ Iniciativa [Make a Wish](#): junto con Mayorista Intcomex, se recogieron “buenos deseos”, que se compartieron en el evento “Ecosistema de Valor B2B” by Intcomex.
- ⦿ Comunicaciones sobre el cuidado ambiental para socios/as comerciales.
- ⦿ Junto a los Partners, se implementó la campaña “Juntos podemos abrigarnos”, con la Asociación Pro Ayuda A Caminar.
- ⦿ Compra inclusiva: se convocó a los/las socios/as comerciales a comprar el café realizado por el proyecto Flor de Mayo.
- ⦿ Evento navideño “Navi Impacto, Niños de Huaycán”, organizado por el socio comercial Importaciones Impacto.





## ESET Guatemala, ESET El Salvador, ESET Nicaragua, ESET Honduras y ESET Costa Rica

Representado por SIAT



### Pilar Comunidad

Inversión USD 250.993

#### El Salvador:

- En alianza con la Fundación Jóvenes Marcando la Diferencia, se lanzó el programa “ESET Activa2”, para actualizar programas formativos y de convivencia social, con metodologías adecuadas y concreción de alianzas estratégicas complementarias; esto facilita la inserción laboral y oportunidades para la vida de las personas.

#### Costa Rica:

- Festejaron Navidad e hicieron diversas actividades en Casa Main (hogar que asiste a niñas entre 2 y 11 años en riesgo social).

#### Honduras:

- Donación de alimentos para el “Hogar Isabel” y el “Albergue San Felipe”, donde viven entre 25 y 34 personas adultas mayores respectivamente.
- Donación de licencias a la Teletón Hondureña y 34 licencias a la Asociación Hondureña de Maquiladores, quienes tienen un laboratorio de formación de técnicos en informática en la zona rural.

#### Guatemala:

- Donación de útiles escolares para el hogar “Hospicio San José”, que brinda atención integral a personas de todas las edades, que padecen VIH u otras enfermedades.
- Charlas de concientización sobre el uso seguro de la tecnología a organizaciones y escuelas de los 6 países.
- Talleres de la iniciativa Digipadres destinados a docentes de 3 escuelas.



### **Pilar Colaboradores** **Inversión USD 80.230**

- Extendieron su iniciativa Corazón Saludable, implementada en El Salvador, a Honduras y Guatemala. Se realizó una jornada de chequeo de presión, glucosa, toma de peso y altura; y se brindó un snack saludable diario.
- Se realizaron brindis navideños en El Salvador, Costa Rica y Guatemala.
- Fomentaron la inclusión de la mujer en puestos técnicos.
- Volvieron a redactar los avisos de búsquedas laborales y publicaciones.
- Charlas, capacitaciones y actividades de integración sobre educación financiera, salud, entre otros temas.
- Relanzamiento de la Política de Beneficios y el Código de Ética en todos los países.
- Beneficios ajustados a las realidades de todos los países: entrega de kits escolares, celebraciones y festejos, entre otros.
- El Salvador renovó su Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.



### **Pilar Dimensión Ambiental** **Inversión USD 1.208**

- Primera medición del consumo de electricidad en El Salvador y Guatemala.
- Nicaragua se sumó al programa de separación de residuos (ya implementado en Guatemala y Costa Rica.)
- Divulgaron los newsletter "Eco Cambio" en todas las oficinas.



### **Pilar Cadena de Valor** **Inversión USD 50.500**

- Capacitaron y brindaron herramientas sobre productos y servicios a los/as socios/as comerciales, así como también se difundió la concientización sobre el progreso de la tecnología de forma protegida.



## ESET Colombia

Representado por Frontech Ltda.



### Pilar Comunidad

**Inversión USD 90**

- 2 encuentros sobre el manejo del estrés para 50 mujeres de la organización Hacklab Girls Latam.
- Conversatorio virtual para 20 mujeres de la organización INNOVOS, para compartir vivencias relacionadas con el trabajo en áreas de tecnología lideradas por varones.



### Pilar Colaboradores

**Inversión USD 1.645**

- Beneficio de teletrabajo para todo el personal (antes era solo para aquellos/as con buen desempeño).
- Renovación del Comité de Convivencia Laboral y el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Actividades desarrolladas: Amor y amistad, Capacitación en funciones del Comité y Novenas navideñas.
- Jornada de salud visual para todo el personal, con diagnóstico y recomendaciones.
- Sesiones de pausas activas.

- Talleres y capacitaciones sobre convivencia y acoso laboral, manejo del estrés, masajes y terapias de relajación y asesoría nutricional.
- Newsletter mensual interno: comunicaciones de información relevante de la Compañía.
- Día libre por cumpleaños; evento de Halloween y de fin de año.



### Pilar Dimensión Ambiental

**Inversión USD 370**

- Colecta interna y donación para la ONG Casita de Pelos: 10 bolsas de comida para perros y 40 bolsas de comida para gatos.
- La Corporación Hojas Verdes realizó el mantenimiento y cuidado de los árboles sembrados por Frontech, en el bosque empresarial que se encuentra en el parque ecológico La Poma (reserva natural). Actualmente, cuenta con 200 árboles.
- Dentro del newsletter mensual, dirigido a partners, empresas distribuidoras y colaboradores, se compartieron los contenidos de la Campaña Eco Cambio.
- [Campaña Tapas para Sanar](#): 10 kg de tapas plásticas colectadas.



### Pilar Cadena de Valor

**Inversión USD 1.000**

- Servicio de selección de personas, gratuito, en 2 de sus canales de venta.
- Newsletter quincenal para Partners del sector corporativo y reventa, para generar posicionamiento de marca e informar sobre eventos, temas de sostenibilidad y novedades.



### ESET Ecuador

**Representado por BSmart**



### Pilar Comunidad

**Inversión USD 2.000**

- Charlas de Digipadres para las personas beneficiarias de la ONG World Vision: 400 estudiantes, madres y padres y 150 profesores/as capacitados/as.

- Durante 2024, se incluirá este programa como parte del programa de educación en la comunidad, que será difundido por el personal técnico de World Vision, y se espera capacitar a más de 57 técnicos/as.
- Potencial acuerdo con UTE (Universidad Tecnológica Equinoccial): conversaciones para la apertura de una nueva materia de vinculación con la universidad, que permita a docentes y estudiantes replicar Digipadres.
- Programa Héroes Digitales: junto con la Universidad del Ecuador, se beneficiaron a 95 estudiantes. Esta iniciativa se replicará durante el 2024.
- Apoyaron a la comunidad de Felba con la recaudación de fondos que aporten a la construcción de un puente que le facilite el acceso. Este puente beneficiará a 150 familias.
- Apoyaron económicamente al Club Deportivo Unión.



### Pilar Colaboradores

**Inversión USD 8.900**

- Jornada para realizar ejercicios en equipo y charla de alimentación saludable.
- Nueva herramienta para evaluación de competencias, para conocer mejor sus habilidades en distintos entornos y en cada área de trabajo.

- Taller de Trabajo en Equipo.
- Chequeos oftalmológicos para el personal de toda la oficina.
- Evaluación anual de Clima Laboral.
- Pausas activas para ejercitar y descansar el cerebro y el cuerpo.
- Charla de educación financiera junto a Fideval.
- Reuniones con la Gerencia General para conocer la opinión del personal sobre la Compañía.
- Proyecto “Un día en la vida de”, para lograr más empatía entre las áreas, entender los retos y las adversidades que cada una atraviesa.
- Campaña de Comunicación y Valores BSmart.
- Actividades implementadas por el Comité Paritario de Seguridad: capacitaciones de bioseguridad, identificación de riesgos psicosociales de quienes trabajan en la Compañía, campaña de prevención de VIH, mantenimiento y recarga de los extintores, mantenimiento de lámparas de emergencia.
- Mitigación de riesgos identificados: reparación de paredes con filtraciones, cerraduras, pintura e impermeabilización de techos.
- Nuevos procesos implementados:
  - Evaluación de riesgos psicosociales para identificar aspectos que pudieran afectar a los/as trabajadores/as, entre ellos el acoso laboral.
  - Charla de concientización y de buenas prácticas para el equipo.
- Política de Beneficios Internos: obsequios en fechas conmemorativas.



### Pilar Dimensión Ambiental

**Inversión USD 1.000**

- 14 campañas de concientización ambiental: cuidado de mares y ríos, deforestación, cambio climático, etc.
- Primera medición del consumo de la electricidad.
- Optimización del consumo de energía de equipos electrónicos.
- Recertificación del Ministerio de Ambiente y Agua, que deja constancia del bajo impacto ambiental de la Compañía.



### Pilar Cadena de Valor

**Inversión USD 49.970**

- Proyecto “Dejando Huellas”, que convocó socios/as comerciales.
- Entrenamientos técnicos y comerciales destinados a partners y mayoristas, para fortalecer sus conocimientos y alcanzar un mejor desempeño en la atención a clientes finales y su fidelización.



## ESET Panamá

Representado por Microtechnology



### Pilar Comunidad

**Inversión USD 200**

- Donación a ONG que ofrece oportunidades de desarrollo a niños, niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a aquellos/as identificados/as en condición de trabajo infantil, y a la Arquidiócesis de la ciudad de David.



### Pilar Colaboradores

**Inversión USD 0**

- Durante este periodo no realizaron ninguna acción.



### Pilar Dimensión Ambiental

**Inversión USD 170**

- Optimización de los equipos de aire acondicionado y de las desviaciones de los ductos que distribuyen el aire impactando de manera positiva en el consumo eléctrico.
- Reducción de plástico: se instalaron dispensers de agua que generaron un ahorro de 2.880 botellas plásticas y reemplazo de envolturas plásticas por otras de cartón.



### Pilar Cadena de Valor

**Inversión USD 0**

- Durante este periodo no realizaron ninguna acción.



## ESET Uruguay

Representado por Videosoft



### Pilar Comunidad

Inversión USD 0

- No se realizaron acciones en la comunidad.



### Pilar Colaboradores

Inversión USD 6.505

- Almuerzos de integración.
- Efeméride ambiental: obsequio de lápices plantables en el Día del Ambiente.



### Pilar Dimensión Ambiental

Inversión USD 550

- Campaña de recolección de pilas.
- Primera medición de agua y energía eléctrica.



### Pilar Cadena de Valor

Inversión USD 350

- Entrega del Reporte de Sostenibilidad 2022 + lápices plantables, para la comunicación y promoción de la sostenibilidad entre las empresas socias comerciales.

## Reportes de Sostenibilidad de nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas

El 60% de las Empresas Distribuidoras realizaron su segundo reporte de sostenibilidad GRI Referenciado.

- ✓ [Reporte de Sostenibilidad de ESET en Centroamérica](#)
- ✓ [Reporte de Sostenibilidad de ESET en Ecuador](#)
- ✓ [Reporte de Sostenibilidad de ESET en Perú](#)
- ✓ [Reporte de Sostenibilidad de ESET en Venezuela](#)

“*Felicitemos el esfuerzo sostenido de nuestras empresas distribuidoras en el desarrollo de sus reportes de sostenibilidad, y a través de ello, por comprometerse con la transparencia y rendición de cuentas*”.

**Marcelo Carnero**

Director de Finanzas, Recursos Humanos y Sostenibilidad



## Alineando nuestro trabajo

### Certificación Digipadres

Mediante esta certificación, ofrecemos herramientas, alineamos conceptos y garantizamos que las charlas de concientización de cada Empresa Distribuidora sean brindadas de forma correcta. Solo personal certificado puede hacerlo.



**70 personas**  
en la plataforma  
de certificaciones



**30 personas**  
certificadas



Programa dirigido a los canales de ventas de la región, para el desarrollo del negocio. Consta de 4 pilares:



#### Categorización

Organizamos y posicionamos 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 técnica y comercial en los productos.



#### Beneficios e incentivos

Motivamos y recompensamos a los Partners por su compromiso y su esfuerzo. Dentro de este pilar, se encuentra el Programa para vendedores ESET Sell & Win, que les permite canjear premios por las ventas realizadas.



## Reconocimientos

Valoramos y premiamos el desempeño de ventas trimestral de los Partners, a través de la iniciativa ESET Rewards Latam. Asimismo, destacamos el desempeño, el crecimiento y la realización de acciones de sostenibilidad en la ceremonia de premiación de ESET Partner Awards.

### ESET Rewards Latam

Es un programa regional, exclusivo para Partners de las categorías Bronze, Silver, Gold y Platinum, que premia el esfuerzo demostrado en los resultados de ventas.

### ESET Partner Awards

Es una iniciativa anual del ESET Partner Program, que premia a los Partners, Mayoristas y Empresas Distribuidoras de Latinoamérica que se alinean con la filosofía de la marca, en cuanto a su manera de hacer negocios y de enfrentar los distintos desafíos del mercado actual.



Resultados de cada categoría disponibles en: [ESET Partner Awards](#)





Este Programa de entrenamientos y certificaciones para socios/as comerciales aporta los conocimientos y las herramientas necesarias para brindar un excelente servicio al cliente.



**1.859**  
participantes  
con membresías

**895**  
participantes  
con membresías gratuitas



**2.754**  
estudiantes,  
de toda la región,  
participaron



**70**  
empresas  
obtuvieron la  
condición de ESET  
Partner Certified



**518**  
personas  
alcanzaron todas  
sus certificaciones



**32**  
clases virtuales  
dictadas  
en español



**31**  
clases virtuales  
dictadas  
en portugués



**669**  
personas  
asistieron a las  
clases virtuales



Evento anual destinado al canal de distribución y ventas.

Del 30 de octubre al 3 de noviembre, en Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina, se llevó a cabo este evento en el que se compartió información estratégica sobre la actualidad del negocio, se mantuvieron reuniones 1:1 con los equipos, se generaron diferentes espacios para socializar y finalizó con una cena, en la que se comunicaron los resultados de la premiación a los canales más destacados del año.



**75**  
asistentes  
presenciales



**195**  
asistentes  
virtuales



**19**  
oradores

**2**  
moderadores



**24**  
empresas  
distribuidoras,  
partners y  
mayoristas  
participantes



**27**  
presentaciones  
realizadas



Ciclo de eventos destinado a los canales de venta de distintos países de Latinoamérica, para estrechar vínculos y ofrecer contenidos actualizados y tendencias sobre la industria. Asimismo, permiten conversar sobre necesidades existentes y colaborar con el crecimiento del negocio.

Estos espacios también permitieron reclutar a nuevos/as socios/as comerciales, afianzar lazos con los Partners más pequeños, reforzar las novedades institucionales y comunicar los lanzamientos de productos.



**25** ESET  
Partner Day  
(presenciales, virtuales  
e híbridos)



**1.170**  
participantes



## PARTNER CONNECTION

Newsletter digital, mensual, para la cadena de distribución. Se comunican las novedades corporativas, los lanzamientos, las posibilidades de capacitación, entre otros temas.

## WORLD PARTNER CONFERENCE

En 2023 este evento no fue realizado como se hacía habitualmente ya que se planea unificarlo con el [Starmus Festival](#), reconocido festival mundial de ciencia, música y tecnología, que se realizará en la ciudad de Brastislava en mayo del 2024.

En su reemplazo, se llevó a cabo el evento ESET Accelerate, de manera totalmente virtual. Implicó más de 8 charlas interdisciplinarias que abordaron temáticas clave para el crecimiento del negocio.



# Empresas Proveedoras

GRI 2-6, 3-3, 204-1

## Gastos operativos y pagos en las oficinas de ESET Latinoamérica

La inversión de Argentina fue de 2.061.000 EUR, que representa un 55% de la inversión total; la de México fue de 935.000 EUR, representando un 25% de la inversión total y la de Brasil fue de 742.000 EUR, que representa el 20% de la inversión total.

	Inversión	Porcentaje de gasto por país
 Argentina	EUR 2.061.000	55%
 México	EUR 935.000	25%
 Brasil	EUR 742.000	20%
<b>Totales</b>	<b>EUR 3.738.000</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Esta información considera solo el IVA compras, no la imputación contable.

**Ver información comparativa en Anexo 14**

## Clasificación de empresas proveedoras por tamaño

Empresa Proveedoras	Inversión			Cantidad de empresas proveedoras			Porcentaje de inversión		
									
Físicas	83.910	26.452	92.213	72	24	57	41%	13%	46%
Jurídicas	1.977.481	715.693	843.118	173	73	148	56%	20%	24%
<b>Totales</b>	<b>2.061.390</b>	<b>742.145</b>	<b>935.331</b>	<b>245</b>	<b>97</b>	<b>205</b>			

## Clasificación de empresas proveedoras por tipo de contratación

	Inversión			Cantidad de empresas proveedoras			Porcentaje de inversión		
									
Servicios	1.966.566	719.881	916.624	234	94	201	95%	97%	98%
Insumos	94.824	22.264	18.707	11	3	4	5%	3%	2%
<b>Totales</b>	<b>2.061.390</b>	<b>742.145</b>	<b>935.331</b>	<b>245</b>	<b>97</b>	<b>205</b>			

Ver información comparativa en Anexo 15

## Clasificación de empresas proveedoras por lugar de residencia

			
Locales	235	94	142
Del Exterior	10	3	6
<b>Totales</b>	<b>245</b>	<b>97</b>	<b>148</b>

Ver información comparativa en Anexo 16



# Empresas Proveedoras Sostenibles

Procuramos que las compras y/o contrataciones realizadas desde el área de Sostenibilidad generen impactos positivos.

## Contrataciones del período:



### Emprendimiento Re Accionar

Placas de reconocimiento



Impacto ambiental



### Empresa B AG Sustentable

Gestión y reporting de sostenibilidad



Impacto ambiental, social y económico



### ONG Encontrarse en la Diversidad

Gestión de la diversidad



Impacto social



### Empresa B Dar Sentido

Productos para el kit de bienvenida



Impacto ambiental y social

## MERAKI



### Meraki

Productos para regalos



Impacto ambiental



### Empresa B Biopackaging

Vajilla sustentable para evento interno



Impacto ambiental



**Nos Sobran Motivos**

Catering para evento interno



Impacto social

**[CUSTOM]**



**Custom Objetos**

Soportes para celulares de madera



Impacto ambiental



**Buschi**

Impresión de reporte de sostenibilidad y otros materiales de marketing



Impacto ambiental



**ADN Merchandising**

Reconocimientos ESET  
Partner Awards  
Latam Partner Conference



Impacto ambiental



**Cabify**

Movilidad para el personal de la  
Compañía



Impacto ambiental

# Política de trabajo responsable

GRI 2-23, 3-3, 407-1, 205-2, 408-1, 409-1

Adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos fundamentales, la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso, la libertad de asociación y la libertad sindical.

No realizamos evaluaciones de riesgo específicas del derecho a la libertad de asociación, negociación colectiva, del trabajo forzoso u obligatorio ni del trabajo infantil, de nuestras operaciones y/o de nuestras empresas proveedoras. En el mediano plazo, iniciaremos un proceso gradual de evaluación y gestión de riesgos generales de la Organización.

Estos aspectos se encuentran garantizados por el cumplimiento a la legislación vigente en nuestras acciones y en cada uno de los países en los que operamos. Asimismo, llevamos a cabo un monitoreo, que nos permite afirmar este compromiso en la cadena de suministro.

Implementamos una política de trabajo y un enfoque de gestión de tres ejes: análisis (mapeo de empresas proveedoras críticas), incorporación (firma de la Carta de Adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable) y gestión de empresas proveedoras estratégicas, para que se alineen a la Estrategia de Sostenibilidad y crezcan junto a la Compañía.



**110** de las empresas proveedoras

con las que trabajamos en los últimos 5 años, desde que comenzamos con este requerimiento, firmaron la Carta de Adhesión.

Esta cantidad representa el **11%** del total.

La carta incluye los siguientes temas:

- Derechos Humanos
- Condiciones de trabajo
- Libertad sindical
- Trabajo forzoso
- Trabajo infantil
- No discriminación en el empleo y ocupación
- Cuidado del ambiente
- Anticorrupción
- Conducta responsable y transparente

Durante el 2024 comenzaremos a trabajar en una política de compras más amplia, en la que se tomarán en cuenta aspectos sociales y ambientales de las empresas proveedoras para su contratación y la firma obligatoria de esta Carta de Adhesión.

## Código de Ética y Anticorrupción para la cadena de valor

Nuestro Código incluye la perspectiva de la debida diligencia sobre las empresas proveedoras.

Por más información detallada, consultar en la sección Gobierno Corporativo de este Reporte.

El Código se comunica a todas las empresas que son distribuidoras exclusivas y a todas las personas que trabajan en la Compañía, con una adhesión obligatoria.

También se encuentra disponible en nuestra web, para la consulta de quien lo requiera.

# ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



# Elaboración del reporte de sostenibilidad

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

El Reporte de Sostenibilidad de ESET Latinoamérica fue desarrollado y coordinado por el área de Sostenibilidad y contó con la colaboración de todas las restantes áreas de la Compañía. La revisión estuvo a cargo de la Dirección Financiera, de Recursos Humanos y Sostenibilidad y de la Presidencia y, además, contó con la revisión del área de Comunicación Corporativa y de la consultora AG Sustentable, que nos asesoró en su armado.

Este es nuestro décimo segundo informe, que responde al compromiso de reportar anualmente.

Utilizamos los Estándares Universales de GRI 2021 y los Estándares SASB sectoriales de Software y Servicios de IT. Además de ello, no hubo cambios significativos en la expresión de la información con respecto al reporte anterior.

En este informe comunicamos los resultados de la Empresa en el período entre enero y diciembre de 2023. Incluimos información sobre ética y gobernanza, el desempeño de las dimensiones económica, ambiental y social alcanzadas en toda la región en donde tenemos oficinas (Argentina, México y Brasil), así como las actividades que desarrollan nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas en los distintos países de la región.



También comunicamos la alineación y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y respondemos a nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Para elaborarlo, tuvimos en cuenta los Principios de Contenido y Calidad de los Estándares GRI.

La información incluida, que surge de los registros internos, se encuentra respaldada por los sistemas de gestión de la Empresa y aprobada por su Dirección. Los datos brindados son comparables con la información contenida en los reportes anuales de los últimos tres períodos.

Nuestro informe financiero correspondiente al ejercicio económico 2023 fue auditado externamente. Este Reporte de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa.



Fecha de publicación: JUNIO DE 2024

[Ver reporte](#)



Punto de contacto por comentarios sobre el Reporte:

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



# Comité a cargo del Reporte

GRI 2-14

## Responsable del proyecto



**Carolina Kaplan**  
.....

Líder de Sostenibilidad y  
Diversidad para toda la región

## Revisión de la publicación



**Federico Pérez Acquisto**  
.....

Presidente



**Marcelo Carnero**  
.....

Director de Finanzas, Recursos  
Humanos y Sostenibilidad



**Juan Haran**  
.....

Gerente de Comunicación  
Corporativa

## Recolección de datos



**Nicolás Martínez**  
.....

Analista Sr. de Finanzas y  
Coordinador de equipo



**Andrés Tamburi**  
.....

Director de Comunicación  
Corporativa



**Daniela Ramognino**  
.....

Gerente de Entrenamiento para  
Canales



**Camilo Gutiérrez**  
.....

Gerente de Investigación y  
Tecnología



**María Belén Roel**  
.....

Directora de Marketing



**Verónica Rubio**  
.....

Gerente de Marketing Online



**Leandro González**  
.....

Gerente de Producto



**Gustavo Quiñones**  
.....

Gerente de Soporte & CyberSoc



**Luis Manzi**  
.....

Gerente de TI & Seguridad



**Romina Maciel**

.....  
Consultora en Calidad y Procesos



**Evelyn Ceballos**

.....  
Especialista en ventas  
de operaciones  
y Coordinadora de equipo



**Julieta Escolar**

.....  
Gerente de RR.HH.



**Malvina Quiñones**

.....  
Analista Sr. de RR.HH.



**Florencia Asmus**

.....  
Analista de RR.HH.



**Alejandro Di Tomaso**

.....  
Analista de RR.HH.

**Diseño Gráfico**



**Alexis Burrows**

.....  
Diseñador Gráfico



**Vanesa Musto**

.....  
Diseñadora Especialista /  
Coordinadora de equipo

**Asesoramiento Externo para  
la elaboración del Reporte**



SUSTENTABLE

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

**Implementación del Diseño  
del Reporte**



[www.biribiri.com.ar](http://www.biribiri.com.ar)

# COMPROMISO CON LA AGENDA 2030



## GRI 2-25, 3-3

El siguiente cuadro, describe nuestra contribución a cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizado en nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p><b>4.4</b> Aumentar, anualmente, el número de jóvenes y personas adultas que tienen las competencias necesarias para acceder al empleo, al trabajo decente y al emprendimiento.</p>	<p>Comité de Inclusión y Diversidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de RR. HH., Área de Sostenibilidad, Gerencias</p>	<p>Más de 31.052 personas fueron alcanzadas directamente por los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gira Antivirus: 4.000</li> <li>• Premio Universitario: 191</li> <li>• Academia ESET: 15.000</li> <li>• ESET Security Day: 4.621</li> <li>• Digipadres y Digipais: 204</li> <li>• Proyecto Empujar: 915</li> <li>• Argentina Cibersegura: 6.000</li> <li>• Charlas concientización: 121</li> </ul>
	<p><b>4.7</b> Garantizar que cada vez más estudiantes, de nivel inicial y medio, adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible en todas sus dimensiones, especialmente, en temas de Derechos Humanos, con foco en seguridad digital y en temas de diversidad e igualdad de derechos.</p>	<p>Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de <i>Awareness and Research</i></p>	<p>6.000 niños, niñas y adolescentes tomaron talleres de concientización brindados por la ONG Argentina Cibersegura.</p>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>IGUALDAD DE GÉNERO</b></p>	<p><b>5.5</b> Impulsar acciones para la participación plena, efectiva y equitativa de todas las diversidades de género o de todas las femineidades, y la igualdad de oportunidades de liderazgo dentro de nuestra Organización.</p>	<p>Área de RR. HH., Comité de Inclusión y Diversidad, Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 mujeres ocupan un rol gerencial o de mando medio.</li> <li>• 59 % de mujeres en los 3 Comités de Sostenibilidad (29 participantes totales)</li> <li>• 54 % de licencias de LinkedIn Learning asignadas a mujeres.</li> </ul>
	<p><b>5.b</b> Impulsar la inclusión digital, entre otras cosas, mejorando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de todas las identidades que se perciben como mujer.</p>	<p>Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Sostenibilidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 % mujeres STEM se desempeñan en el Laboratorio de Investigación propio (4 integrantes totales).</li> <li>• Participación en Confiarse 2023: Nuestra <i>Security Researcher</i> habló sobre la ciberseguridad y los desafíos de la inteligencia artificial.</li> <li>• 4.ª posición entre los podcast más escuchados (durante el primer día de publicación) para Podcast Conexión Segura 8M: La violencia digital trasciende la frontera de la virtualidad, junto a Encontrarse en la Diversidad y Argentina Cibersegura.</li> <li>• 27 participantes de las 3 oficinas en la charla “Ser digital entre violencias y ataques a la identidad”.</li> <li>• Adhesión a Pride Connection Argentina.</li> </ul>
	<p><b>5.c</b> Apoyar políticas e iniciativas del sector público, civil y privado, que promuevan la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y de las niñas en todos los niveles.</p>	<p>Área de Sostenibilidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Prensa, Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de RR. HH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 beneficios y/o licencias con perspectiva de género/corresponsabilidad.</li> <li>• Involucramiento activo y apoyo a organizaciones e iniciativas: WEPs, Encontrarse en la Diversidad, Contrata Trans, Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos, Pride Connection Argentina.</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	<p><b>8.2</b> Apoyar la mejora de la productividad económica de nuestra cadena de valor, mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas, centrando la atención en sectores pymes y empresas que se alineen a nuestros compromisos con el Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Área de Marketing, Área de Operaciones, Área de Ventas, Área de Training, Área de Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 empresas distribuidoras exclusivas y más de 7.000 partners en toda la región.</li> <li>• 10.000 puntos entre partners de Argentina, México y Chile.</li> <li>• 2.754 personas participantes del ESET Training Program y 518 personas alcanzaron todas sus certificaciones.</li> <li>• 270 participantes, entre empresas distribuidoras exclusivas, partners y mayoristas, en el ESET LATAM Partner Conference.</li> <li>• 86 empresas proveedoras y emprendedores/as sostenibles.</li> <li>• Inversión estratégica en cadena de distribución: EUR 627.315</li> </ul>
	<p><b>8.3</b> Apoyar políticas e iniciativas del sector público, civil y privado, que impulsen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alienten la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas.</p>	<p>Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de Sostenibilidad, Área de Administración y Finanzas (en representación de todas las áreas que contratan empresas proveedoras)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 153 empresas proveedoras físicas.</li> <li>• 556 empresas proveedoras con personería jurídica.</li> <li>• 8 empresas proveedoras/emprendedores/as sostenibles.</li> </ul>
	<p><b>8.4</b> Mejorar, progresivamente, la gestión eficiente de los recursos vinculados a nuestra actividad, y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medioambiente.</p>	<p>Comité de Asuntos Ambientales, Área de Operaciones, Área de RR. HH., Área de Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones implementadas/Programas con Comunidad-Ambiental: optimizamos el uso de recursos energéticos en servidores Campaña de concientización interna "Eco Cambio".</li> <li>• 8 empresas proveedoras/emprendedores/as sostenibles.</li> <li>• 1.ª medición de la huella de carbono a nivel global, regional y local.</li> <li>• Inversión estratégica en ambiente: EUR 3.906,81</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	<p><b>8.5</b> Promover el empleo pleno y productivo, y garantizar un trabajo decente para todos los varones y las mujeres, jóvenes y personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p>	<p>Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Sostenibilidad, Área de RR. HH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32 beneficios totales (equilibrio entre vida laboral y personal, salud y vida saludable, desarrollo personal, otros beneficios), 9 beneficios y/o licencias con perspectiva de género.</li> <li>• 125 personas capacitadas (46 % colaboradores y 54 % colaboradoras).</li> <li>• 100 % del personal de los 3 países (Argentina, México y Brasil) recibió su evaluación de desempeño.</li> <li>• 915 jóvenes participantes del Proyecto Empujar.</li> <li>• Salarios y beneficios sociales: EUR 5.391.901</li> <li>• Inversión estratégica en colaboradores: EUR 301.760</li> </ul>
	<p><b>8.8</b> Respetar los derechos laborales; promover un entorno de trabajo seguro y protegido para quienes integran la Organización y en la cadena de valor.</p>	<p>Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Sostenibilidad, Área de RR. HH., Área de Marketing, Área de Ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura privada para todo el personal y el grupo familiar primario, sin cargo extra.</li> <li>• 100 % del personal de Argentina con cobertura de ART.</li> <li>• 86 días por enfermedad (66 % hombres, 34 % mujeres). Inducción en seguridad e higiene.</li> <li>• Inducción, capacitaciones y medidas preventivas de salud y seguridad laboral.</li> <li>• 32 beneficios totales (equilibrio entre vida laboral y personal, salud y vida saludable, desarrollo personal, otros beneficios), 9 beneficios y/o licencias con perspectiva de género.</li> <li>• Inversión estratégica en colaboradores: EUR 301.760</li> <li>• Desarrollo de la cadena de valor: 8 iniciativas de desarrollo, certificación/capacitación, comunicación y transferencia de gestión.</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
<div data-bbox="255 443 427 619"> </div> <p data-bbox="255 655 499 810"><b>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p>	<p data-bbox="568 424 1108 762"><b>9.c</b> Desde la Compañía y ACS, desarrollamos habilidades y promovemos la motivación y confianza para usar herramientas digitales de manera segura, que mejoren la calidad de vida de las comunidades de Latinoamérica. Para lograrlo, abordamos los aspectos de USO (para comprender la importancia, el sentido y la utilidad de las TIC) y APROPIACIÓN (para tener la posibilidad de actuar en el espacio digital y sacar su máximo provecho) de la inclusión digital.</p>	<p data-bbox="1173 424 1480 587">Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Marketing, Área de Sostenibilidad</p>	<p data-bbox="1547 424 2033 485">+ C1.430.000 personas fueron alcanzadas directamente por los siguientes programas:</p> <ul data-bbox="1547 491 2069 834" style="list-style-type: none"> <li>• Gira Antivirus: 4.000</li> <li>• Premio Universitario: 191</li> <li>• Academia ESET: 15.000</li> <li>• ESET Security Day: 4.621</li> <li>• Digipadres y Digipais: 204</li> <li>• Argentina Cibersegura: 6.000</li> <li>• Charlas concientización: 121</li> <li>• 39.000 niños, niñas y adolescentes tomaron talleres de concientización brindados por la ONG Argentina Cibersegura.</li> </ul>
	<p data-bbox="568 879 1108 975"><b>9.5</b> Promover la investigación científica y el número de personas que trabajen en el campo de la investigación, en temas de ciberseguridad.</p>	<p data-bbox="1173 879 1402 975">Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Comunicación</p>	<ul data-bbox="1547 879 2069 1289" style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio de Investigación propio.</li> <li>• 7 personas trabajando en el Security Operations Center de México.</li> <li>• 191 trabajos presentados en el Concurso Universitario.</li> <li>• 167 trabajos en el Premio al Periodismo en Seguridad Informática.</li> <li>• 15.000 personas registradas en Academia ESET.</li> <li>• + 52.182.906 visitas en el portal WeLiveSecurity en español y + 400.662 en el portal WeLiveSecurity en portugués.</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p>	<p><b>10.2</b> Promover la inclusión social y económica de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.</p>	<p>Área de RR. HH., Área de Sostenibilidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 915 participantes del proyecto Empujar.</li> <li>• 121 participantes de charlas de concientización.</li> <li>• 3 organizaciones con las cuales se trabajaron las búsquedas laborales inclusivas.</li> <li>• 1 persona trans incorporada.</li> </ul>
	<p><b>10.4</b> Adoptar políticas, en especial salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.</p>	<p>Área de RR. HH., Área de Sostenibilidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 beneficios y/o licencias con perspectiva de género.</li> <li>• Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local: 130 % Argentina, 87 % México, 227% Brasil.</li> <li>• Actualización salarial de ajuste por inflación y bonos por desempeño en Argentina.</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</b></p>	<p><b>12.2</b> Promover la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p>	<p>Comité de Asuntos Ambientales, Área de Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones implementadas/Programas con Comunidad-Ambiental: optimizamos el uso de recursos energéticos en servidores Campaña de concientización interna "Eco Cambio".</li> <li>• 8 empresas proveedoras/emprendedores/as sostenibles.</li> <li>• 1.ª medición de la huella de carbono a nivel global, regional y local.</li> <li>• Inversión estratégica en medioambiente: EUR 3.906,81</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</b></p>	<p><b>12.5</b> Disminuir, de manera sustancial, la generación de desechos, mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.</p>	<p>Comité de Asuntos Ambientales, Área de Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de concientización interna “Eco Cambio”.</li> <li>• 6 empresas proveedoras/emprendedores/as sostenibles.</li> <li>• 1.ª medición de la huella de carbono a nivel global, regional y local.</li> <li>• Logística de entrega de licencias 100% digital y política de no generar packaging como herramienta de marketing tradicional.</li> <li>• Iniciativas de reutilización y economía circular.</li> </ul>
	<p><b>12.6</b> Adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes; alentar a otras empresas a hacerlo.</p>	<p>Área de Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 Reportes de Sostenibilidad publicados (en conformidad GRI, Estándares SASB temáticos de Software y Servicios de IT).</li> <li>• Comunicación de Progreso PGNU 2023.</li> <li>• SDG Mapping Service de GRI.</li> <li>• 4 Reportes de Sostenibilidad (GRI Referenciado) divulgados de las empresas distribuidoras exclusivas.</li> </ul>
	<p><b>12.8</b> Velar porque todas las personas tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible.</p>	<p>Área de Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducciones de Sostenibilidad para las personas ingresantes, incluyendo los puestos del órgano de gobierno.</li> <li>• Participación de la Maestría en Recursos Humanos FCE UBA.</li> <li>• Participación en Confiarse, IARSE: Charla Cambio de Época: “Paradigmas y Desafíos para la Contribución al Desarrollo Sostenible”.</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
 <p><b>16</b></p> <p><b>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p>	<p><b>16.5</b> Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p>	<p>Área de Sostenibilidad, Área de Legales</p>	<p>100 % de colaboradores firmaron la aceptación del Código de Ética y Anticorrupción realizada con una perspectiva de género.</p>
	<p><b>16.6</b> Promover la gestión eficaz, responsable y transparente en todos los niveles de la Organización.</p>	<p>Área de Sostenibilidad, Gerencias, Área de Operaciones, Área de RR. HH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 participantes de almuerzos con COO, reuniones 1 a 1 con RR. HH.</li> <li>• Eventos de integración: 6 en Argentina, 3 en México y 3 en Brasil.</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Política de End of Life de Productos, Recertificación norma ISO 9001.</li> </ul> <p>Estadísticas SLA Soporte Técnico (Service Level Agreement):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % cumplimiento de tiempos de respuesta.</li> <li>• 94,60 % cumplimiento de los tickets de prioridad estándar.</li> <li>• 98,80 % de cumplimiento de tiempos de respuesta del Centro Regional de Soporte</li> </ul> <p>Estadísticas SLA Soporte Comercial (Service Level Agreement):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80,72 % de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets de prioridad urgente.</li> <li>• 91,39 % de cumplimiento de los tickets de prioridad importante.</li> <li>• 89,76 % de cumplimiento de los tickets de prioridad regular.</li> </ul>
	<p><b>16.7</b> Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas, que respondan a las necesidades en todos los niveles.</p>	<p>Área de Sostenibilidad, Gerencias, Área de RR. HH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 59 % de mujeres en los 3 Comités de Sostenibilidad (29 participantes totales).</li> <li>• Política de Comunicación Puertas Abiertas.</li> <li>• Encuesta de materialidad con perspectiva de diversidad.</li> </ul>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA/GESTIÓN RESPONSABLE	RESULTADOS ALCANZADOS EN 2023
<div data-bbox="255 453 427 628">  </div> <p data-bbox="255 655 506 730"><b>ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS</b></p>	<p data-bbox="573 427 1077 592"><b>17.17</b> Constituir alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y con la sociedad civil, aprovechando las mutuas experiencias y promoviendo sinergias que potencien los resultados.</p>	<p data-bbox="1178 427 1480 592">Área de Sostenibilidad, Gerencias, Área de RR. HH., Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad</p>	<ul data-bbox="1552 427 2069 1050" style="list-style-type: none"> <li>• 9 iniciativas público-privadas/ONG (Entrelatam, Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires, BA Convive, Pride Connection Argentina, IARSE, UTN, Gobierno de San Pablo, Adhesión al PGNU y ONU Mujeres).</li> <li>• 10 alianzas/trabajo conjunto con ONG (ACS, Fundación Empujar, Encontrarse en la Diversidad, Eco House, Instituto Meet, Organización Abecal, Fundadog, Fundacat, Refugio Prat, Vivero Inclusivo Vivilo).</li> <li>• 6 voluntariados, 3 colectas solidarias en el Programa Conectate, Entra en Acción</li> <li>• EUR 20.149 de donación monetaria en Argentina Cibersegura.</li> <li>• 96 horas de trabajo probono (equivalentes a EUR 1.256) en Argentina Cibersegura.</li> </ul>

ANEXOS



# Anexos

Los valores totales y porcentajes se expresan con números enteros, por ello las sumatorias pueden no ser exactas.

Las cifras de 2021 y 2022 fueron reexpresadas considerando la relación dólar estadounidense-euro de 2023, para garantizar la comparabilidad entre los distintos períodos y la homogeneización con nuestro reporte financiero a la Casa Matriz.

## Anexo 1

# Inversión por eje estratégico

### GRI 2-25

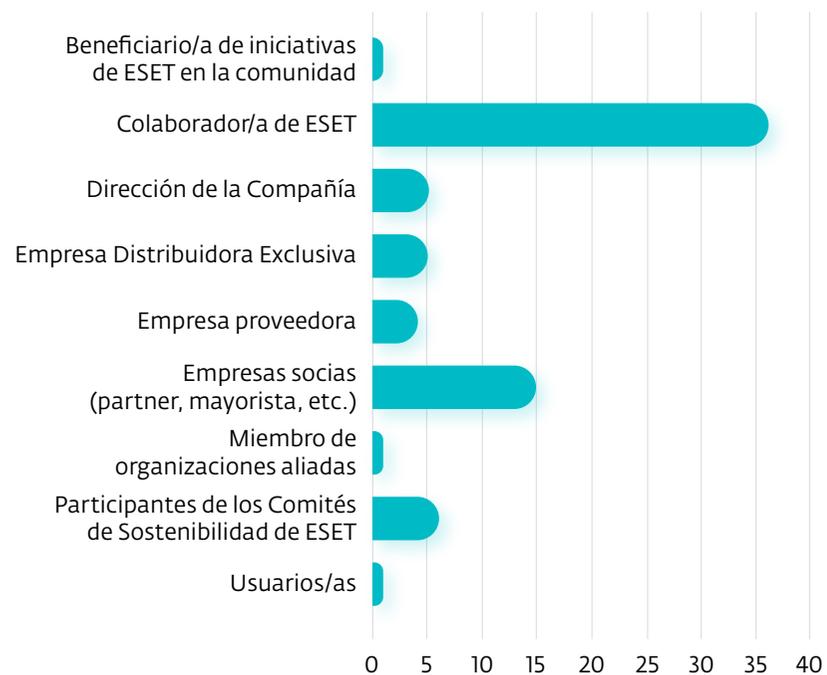
Inversión por eje estratégico	2022	2021
COMUNIDAD	EUR 42.441,25	EUR 50.148,99
DIMENSIÓN AMBIENTAL	EUR 396,45	EUR 2.214,28
COLABORADORES/AS	EUR 339.298,60	EUR 231.302,75
CADENA DE VALOR	EUR 590.666,24	EUR 388.410,95
<b>Totales</b>	<b>EUR 972.802,54</b>	<b>EUR 672.076,97</b>

## Anexo 2

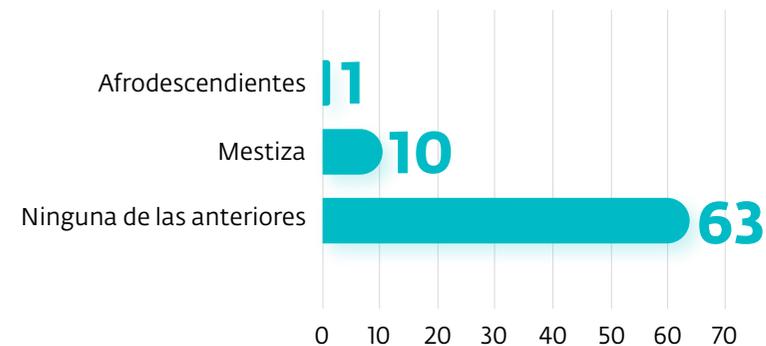
# Definición de temas materiales:

## Diversidad de partes interesadas encuestadas

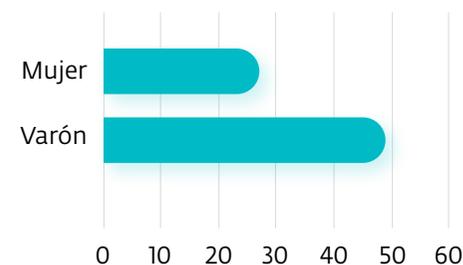
### Partes interesadas



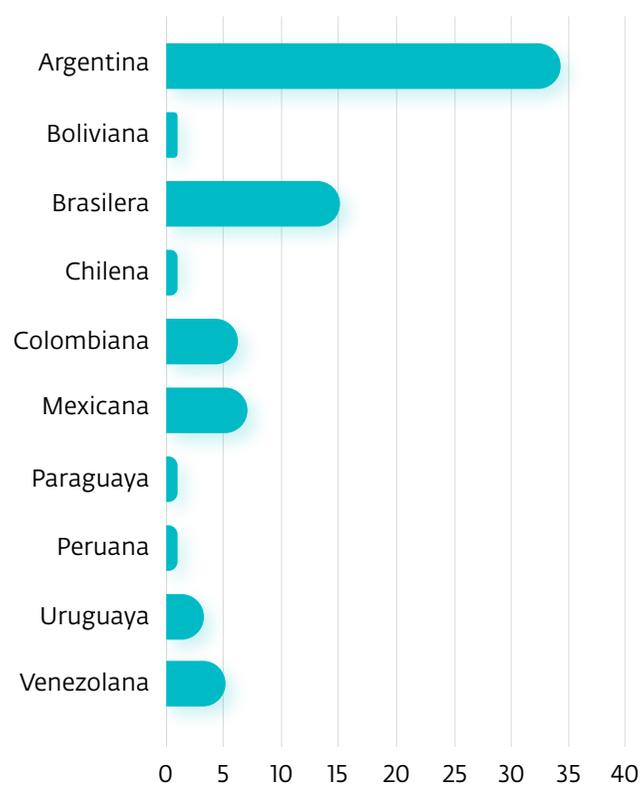
### Poblaciones



### Género



## Nacionalidad



## Anexo 3

# Escala de la Organización

GRI 2-6, 2-7

	2022	2021
Personal	131	121
Operaciones	623.905	1.033.775
Ventas netas	EUR 46.057.372	EUR 43.114.239

## Anexo 4

## Valor Económico Generado y Distribuido

GRI 201-1

		Parte Interesada	2022	2021
<b>Valor económico generado (A)</b>	Ventas de ESET en América Latina	Clientes	EUR 46.057.372	EUR 43.114.239
	Ingresos por inversiones financieras		EUR 178.029	EUR 62.566
	Ingresos por ventas de activos		EUR 16.214	EUR 607
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	Margen al canal	Partners y empresas distribuidoras	EUR 23.243.159	EUR 21.612.496
	Gastos operativos	Empresas proveedoras	EUR 3.472.545	EUR 3.112.957
	Salarios y beneficios sociales	Colaboradores	EUR 4.690.694	EUR 3.560.814
	Pagos a empresas proveedoras de capital	Accionistas y bancos	EUR 0	EUR 0
	Pagos al Gobierno	Gobierno	EUR 397.350	EUR 389.484
	Donaciones voluntarias	Comunidad	EUR 47.681	EUR 54.388
<b>Totales</b>	<b>Valor económico generado (A)</b>		<b>EUR 46.252.213</b>	<b>EUR 43.177.414</b>
	<b>Valor económico distribuido (B)</b>		<b>EUR 31.851.431</b>	<b>EUR 28.730.141</b>
	<b>Valor económico retenido (A-B)</b>		<b>EUR 14.400.783</b>	<b>EUR 14.447.273</b>

## Anexo 5

# Resultados de los servicios de atención al cliente

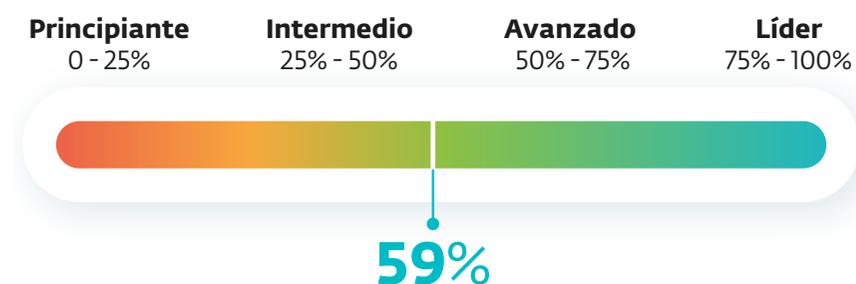
	2022			2021		
	Sector Corporativo	Sector Comercial	Centro regional de soporte	Sector Corporativo	Sector Comercial	Centro regional de soporte
Volumen de consultas	2.739	5.567	20.501	2.702	7.219	23.941
Tiempo de vida promedio	7 días hábiles	17:55 horas hábiles	4:11 horas hábiles	7 días hábiles	15 horas hábiles	5 horas hábiles
Satisfacción	73,39%	90,55%	74,39%	89%	93%	80%

**Nota:** La información surge de la base de datos comercial Active Directory.

## Anexo 6

# Autoevaluación WEPs

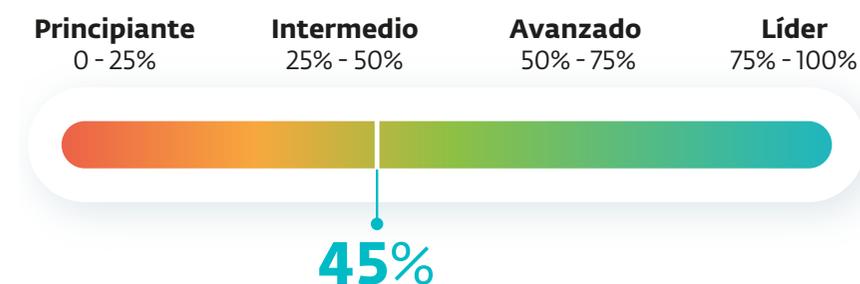
### Autoevaluación 2022



Considerando la apertura de los 4 ejes de la herramienta, los resultados son:



### Autoevaluación 2021



Considerando la apertura de los 4 ejes de la herramienta, los resultados son:



## Anexo 7

## Desglose de colaboradores

GRI 2-7, 2-8, 405-1

2022								
	Total		 Argentina	 México	 Brasil			
Total	131		90	21	20			
Género	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones
	59	72	40	50	9	12	10	10
	45%	55%	44%	56%	43%	57%	50%	50%
Edad								
Hasta 25 años	6	8	3	5	1	1	2	2
Entre 26 y 30 años	13	8	10	6	2	1	1	1
Más de 31 años	40	56	27	39	6	10	7	7

2022

	Total		 Argentina	 México	 Brasil			
<b>Por tipo de contrato</b>								
Tiempo indeterminado	<b>56</b>	<b>67</b>	39	47	9	11	8	9
Tiempo determinado	<b>0</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	0
Subcontratados	<b>0</b>	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0
Pasantes	<b>2</b>	<b>4</b>	0	3	0	0	2	1
Tiempo parcial (medio turno)	<b>1</b>	<b>0</b>	1	0	0	0	0	0
<b>Por categoría</b>								
Analista	<b>50</b>	<b>57</b>	34	37	8	11	8	9
Managers	<b>8</b>	<b>8</b>	5	8	1	0	2	0
Dirección	<b>1</b>	<b>7</b>	1	5	0	1	0	1

2022

	Total		 Argentina	 México	 Brasil			
Por nacionalidad	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
Argentina	<b>38</b>	<b>41</b>	38	41	0	0	0	0
Venezolana	<b>2</b>	<b>5</b>	2	5	0	0	0	0
Brasilera	<b>10</b>	<b>10</b>	0	0	0	0	10	10
Mexicana	<b>9</b>	<b>12</b>	0	0	9	12	0	0
Colombiana	<b>0</b>	<b>2</b>	0	2	0	0	0	0
Uruguaya	<b>0</b>	<b>2</b>	0	2	0	0	0	0

2021		Total		 Argentina		 México		 Brasil	
Total		118		86		17		15	
Género	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	
	56	62	41	45	6	11	9	6	
	47,46%	52,54%	47,67%	52,33%	35,29%	64,71%	60%	40%	
Edad									
Hasta 25 años	8	8	5	5	1	1	2	2	
Entre 26 y 30 años	12	9	10	7	0	2	2	0	
Más de 31 años	36	45	26	33	5	8	5	4	
Por tipo de contrato									
Tiempo indeterminado	53	59	38	43	6	11	9	5	
Tiempo determinado	1	0	1	0	0	0	0	0	
Subcontratados	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pasantes	2	3	2	2	0	0	0	1	

2021		Total		 Argentina		 México		 Brasil	
<b>Por categoría</b>									
Analista	<b>48</b>	<b>49</b>	35	34	5	10	8	5	
Managers	<b>7</b>	<b>6</b>	5	6	1	0	1	0	
Dirección	<b>1</b>	<b>7</b>	1	5	0	1	0	1	
<b>Por nacionalidad</b>									
Argentina	<b>39</b>	<b>39</b>	39	39	0	0	0	0	
Venezolana	<b>2</b>	<b>4</b>	2	4	0	0	0	0	
Brasileira	<b>9</b>	<b>6</b>	0	0	0	0	9	6	
Mexicana	<b>6</b>	<b>11</b>	0	0	6	11	0	0	
Colombiana	<b>0</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	
Uruguay	<b>0</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	

## Anexo 8

# Relación entre el salario inicial y el salario mínimo del país

GRI 202-1, 405-2

2022

 <b>Argentina</b>	Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM = 216%
 <b>México</b>	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 385%
 <b>Brasil</b>	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 314%

2021

 <b>Argentina</b>	Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM = 211%
 <b>México</b>	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 487%
 <b>Brasil</b>	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 301%

## Anexo 9

# Altas y Rotación de personal

GRI 401-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

	Altas 2022	Altas 2021
<b>Región</b>		
Argentina	26	19
Brasil	7	4
México	12	5
<b>Grupo etario</b>		
Menores de 25 años	11	9
25 a 30 años	8	10
Mayores de 30 años	26	9
<b>Género</b>		
Mujeres	22	14
Varones	23	14

	Rotación 2022	Rotación 2021
<b>Región</b>		
Argentina	26,44%	20,2%
Brasil	67,65%	26,2%
México	25,64%	24,2%
<b>Grupo etario</b>		
Menores de 25 años	90%	44,8%
25 a 30 años	37,78%	42,8%
Mayores de 30 años	24,18%	13,6%
<b>Género</b>		
Mujeres	36,84%	24,3%
Varones	27,82%	21,4%

## Anexo 10

## Capacitación

GRI 2-17, 404-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

	2022	2021
<b>Colaboradores/as</b>	<b>131</b>	<b>118</b>
Horas de capacitación invertidas	2.374,5	2.335
Promedio de entrenamiento por persona	18,12	20
<b>Varones capacitados</b>	<b>48</b>	<b>44</b>
Horas de capacitación de varones	1.007,5	920
Promedio de entrenamiento por persona	21	21
<b>Mujeres capacitadas</b>	<b>54</b>	<b>64</b>
Horas de capacitación de mujeres	1.367	1.415
Promedio de entrenamiento por persona	25,3	22

	2022	2021
<b>Dirección</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Horas Dirección	60	61
Promedio de horas Dirección	7,5	9
<b>Managers</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Horas Managers	220	430
Promedio de horas Managers	14,6	29
<b>Analistas</b>	<b>108</b>	<b>86</b>
Horas Analistas	2.095	1.844
Promedio de horas Analistas	19,4	21

## Anexo 11

## Absentismo y licencias

GRI 401-3, 403-9, 403-10

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

2022

Tipo de Absentismo	Total	Sexo		Edad			País		
		Mujeres	Varones	Menor de 25	Entre 25 y 30	Mayor a 30	Argentina	Brasil	México
Días por enfermedad	96	51	45	6	17	73	88	0	8
Días por estudio	22	7	15	12	4	6	22	0	0
Ausencias con aviso	14	7	7	0	3	11	14	0	0
Licencias sin goce	47	21	26	2	38	7	47	0	0
Licencias de personas gestantes	276	276	0	0	0	276	124	152	0
Licencias por excedencia de personas gestantes	120	120	0	0	0	120	90	30	0
<b>Total días de absentismo</b>	<b>575</b>	<b>482</b>	<b>93</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>493</b>	<b>385</b>	<b>182</b>	<b>8</b>

2021

Tipo de Absentismo	Total	Sexo		Edad			País		
		Mujeres	Varones	Menor de 25	Entre 25 y 30	Mayor a 30	Argentina	Brasil	México
Días por enfermedad	<b>62</b>	28	34	5	13	44	62	0	8
Días por estudio	<b>31</b>	22	9	12	8	11	31	0	0
Ausencias con aviso	<b>76</b>	51	25	8	15	53	76	0	0
Licencias sin goce	<b>14</b>	14	0	0	14	0	14	0	0
Licencias de personas gestantes	<b>345</b>	345	0	0	0	345	345	0	0
Licencias por excedencia de personas gestantes	<b>173</b>	173	0	0	0	173	173	0	0
<b>Total días de absentismo</b>	<b>701</b>	<b>633</b>	<b>68</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>626</b>	<b>701</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Anexo 12

## Consumo de energía por país

GRI 302-1, 302-4



Argentina

Consumo de energía en kW/h	2022	2021
Enero	7.917	3.898
Febrero	2.947	3.174
Marzo	4.480	3.501
Abril	3.140	3.361
Mayo	2.919	3.027
Junio	5.315	2.956
Julio	5.356	4.678
Agosto	4.791	4.140
Septiembre	3.494	3.483
Octubre	2.682	3.460
Noviembre	2.453	3.385
Diciembre	6.555	4.350
<b>Total</b>	<b>52.049</b>	<b>43.413</b>



Brasil

Consumo de energía en kW/h	2022	2021
Enero	312	311
Febrero	279	322
Marzo	253	316
Abril	505	363
Mayo	422	302
Junio	462	292
Julio	479	261
Agosto	454	252
Septiembre	473	257
Octubre	358	274
Noviembre	451	251
Diciembre	467	271
<b>Total</b>	<b>4.915</b>	<b>3.472</b>

### Anexo 13

## Colaboradores de las Empresas Distribuidoras Exclusivas

		2022		2021	
	Género/Edad	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
	<b>ESET Venezuela</b>	Menor de 30 años	31%	8%	31%
Entre 31 y 45 años		23%	8%	15%	8%
Entre 45 y 60 años		15%	8%	15%	8%
Más de 60 años		8%	0%	8%	0%
<b>Total</b>		<b>77%</b>	<b>24%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>
<b>ESET Perú</b>	Género/Edad	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
	Menor de 30 años	5%	7%	12%	7%
	Entre 31 y 45 años	30%	21%	21%	16%
	Entre 45 y 60 años	16%	14%	15%	14%
	Más de 60 años	2%	2%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>53%</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>	

		2022		2021	
<b>ESET Centroamérica</b>	<b>Género/Edad</b>	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
	Menor de 30 años	9%	24%	11%	18%
	Entre 31 y 45 años	27%	24%	37%	29%
	Entre 45 y 60 años	5%	5%	5%	5%
	Más de 60 años	2%	2%	3%	3%
	<b>Total</b>	<b>43%</b>	<b>55%</b>	<b>56%</b>	<b>52%</b>
<b>ESET Colombia</b>	<b>Género/Edad</b>	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
	Menor de 30 años	11%	15%	21%	10%
	Entre 31 y 45 años	30%	26%	28%	28%
	Entre 45 y 60 años	4%	7%	3%	3%
	Más de 60 años	4%	4%	3%	3%
	<b>Total</b>	<b>49%</b>	<b>51%</b>	<b>55%</b>	<b>44%</b>

		2022		2021	
	Género/Edad	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
	<b>ESET Ecuador</b>	Menor de 30 años	20%	23,33%	26%
Entre 31 y 45 años		26,67%	26,67%	69%	80%
Entre 45 y 60 años		3,33%	0%	5%	10%
Más de 60 años		0%	3,33%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>50%</b>	<b>53,33%</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>
<b>ESET Panamá</b>	Género/Edad	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
	Menor de 30 años	18%	18%	0%	22%
	Entre 31 y 45 años	36%	18%	56%	11%
	Entre 45 y 60 años	0%	0%	0%	0%
	Más de 60 años	9%	0%	11%	0%
<b>Total</b>	<b>63%</b>	<b>36%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	

	2022		2021		
	Género/Edad	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
<b>ESET Uruguay</b>	Menor de 30 años	0%	0%	0%	0%
	Entre 31 y 45 años	33%	0%	33%	0%
	Entre 45 y 60 años	17%	17%	17%	17%
	Más de 60 años	17%	17%	17%	17%
	<b>Total</b>	<b>63%</b>	<b>34%</b>	<b>67%</b>	<b>34%</b>

#### Anexo 14

## Gastos operativos y pagos a empresas proveedoras

	2022		2021	
	Inversión	Porcentaje de gasto	Inversión	Porcentaje de gasto
 <b>Argentina</b>	EUR 1.946.420	56%	EUR 1.759.954	56%
 <b>México</b>	EUR 823.525	23%	EUR 759.942	24%
 <b>Brasil</b>	EUR 724.567	21%	EUR 759.942	20%
<b>Total</b>	<b>EUR 3.494.512</b>	<b>100%</b>	<b>EUR 3.146.422</b>	<b>100%</b>

## Anexo 15

## Clasificación de empresas proveedoras por tamaño

## GRI 2-6

2022

Empresa Proveedora	Inversión			Cantidad de empresas proveedoras			Porcentaje de inversión		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Físicas	EUR 114.997	EUR 37.014	EUR 48.537	123	26	54	6%	5%	6%
Jurídicas	EUR 1.813.423	EUR 687.553	EUR 774.988	238	71	164	94%	95%	94%
<b>Totales</b>	<b>EUR 1.928.420</b>	<b>EUR 724.567</b>	<b>EUR 823.525</b>	<b>361</b>	<b>97</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

2021

Empresa Proveedora	Inversión			Cantidad de empresas proveedoras			Porcentaje de inversión		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Físicas	EUR 72.955	EUR 85.344	EUR 26.357	118	29	39	4%	14%	3%
Jurídicas	EUR 1.686.999	EUR 541.182	EUR 733.585	217	58	120	96%	86%	97%
<b>Totales</b>	<b>EUR 1.759.954</b>	<b>EUR 626.526</b>	<b>EUR 759.942</b>	<b>330</b>	<b>87</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Clasificación de empresas proveedoras por tipo de contratación

**GRI 2-6, 204-1**
**2022**

	Inversión			Cantidad de empresas proveedoras			Porcentaje de inversión		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Servicios	EUR 1.856.885	EUR 702.830	EUR 807.055	344	94	214	95%	97%	98%
Insumos	EUR 89.535	EUR 21.737	EUR 16.471	17	3	4	5%	3%	2%
<b>Totales</b>	<b>EUR 1.946.420</b>	<b>EUR 724.567</b>	<b>EUR 823.525</b>	<b>361</b>	<b>97</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**2021**

	Inversión			Cantidad de empresas proveedoras			Porcentaje de inversión		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Servicios	EUR 1.678.996	EUR 607.730	EUR 744.743	315	84	156	95%	97%	98%
Insumos	EUR 80.958	EUR 18.796	EUR 15.199	15	3	3	5%	3%	2%
<b>Totales</b>	<b>EUR 1.759.954</b>	<b>EUR 626.526</b>	<b>EUR 759.942</b>	<b>330</b>	<b>87</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Anexo 16

# Clasificación de empresas proveedoras por lugar de residencia

GRI 2-6, 204-1

2022

	 Argentina	 Brasil	 México
Locales	347	94	160
Del Exterior	14	3	4
<b>Totales</b>	<b>361</b>	<b>97</b>	<b>164</b>

2021

	 Argentina	 Brasil	 México
Locales	300	84	154
Del Exterior	30	3	5
<b>Totales</b>	<b>330</b>	<b>87</b>	<b>159</b>

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB

Todas las  
identidades  
son bienvenidas

**eset** Digital Security  
Progress. Protected.



# Índice de contenidos GRI



ESET Latinoamérica ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero 2023 y el 31 de diciembre 2023.

GRI 1: Fundamentos 2021.

No aplican Estándares GRI sectoriales.

Para el Content Index – Essentials Service, GRI Services revisó que el índice de contenido GRI se presente claramente, de manera consistente con los Estándares, y que las referencias para los contenidos 2-1 a 2-5, 3-1 y 3-2 sean alineadas con las secciones apropiadas en el cuerpo del informe. Para el complemento de mapeo de ODS, GRI Services revisó que las divulgaciones de GRI incluidas en el índice de contenido estén mapeadas adecuadamente contra los ODS.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>Contenidos Generales</b>						
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	<b>1. La Organización y sus prácticas de presentación de informes</b>					
	2-1 Detalles organizacionales	54				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	242				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	242				
	2-4 Actualización de la información	242				
	2-5 Verificación externa	242				
	<b>2. Actividades y trabajadores</b>					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	33, 53, 55, 84, 206, 233, 259, 278, 279, 280				
	2-7 Empleados	124, 259, 263				8.5 - 10.3
	2-8 Trabajadores que no son empleados/as	124, 263				8.5
	<b>3. Gobernanza</b>					
2-9 Estructura de gobernanza y composición	59, 75				5.5 - 16.7	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	59				5.5 - 16.7
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	59				16.6
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	32, 43, 64				16.7
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	59, 64				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	43, 64, 244				
	2-15 Conflictos de interés	79				16.6
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	64, 147				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	59, 79, 152, 270				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	59				
	2-19 Políticas de remuneración	64				
2-20 Proceso para determinar la remuneración	64					

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21 Ratio de compensación total anual		No se reporta el contenido.	Restricciones de confidencialidad.	Este estándar no se reporta dado el contexto en el que se desarrollan nuestras actividades. Esta información resulta confidencial por ser estratégica y por política de la Cía., solo el área de RR.HH. la dispone para uso interno exclusivamente.	
	<b>4. Estrategia, políticas y prácticas</b>					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		5			
	2-23 Compromisos y políticas		10, 27, 79, 131, 149, 239			16.3
	2-24 Incorporación de los compromisos y las políticas		10, 75			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	21, 120, 171, 247, 257				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	79				16.3
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	82				
	2-28 Afiliación a asociaciones	27				
	5. Participación de los grupos de interés					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	32, 75, 110, 131, 168				
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	137				8.8
<b>Temas materiales</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	43				
	3-2 Lista de temas materiales	45				
<b>Seguridad Informática</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 79, 82, 84, 171, 206				
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de sus datos	82				16.3

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	88, 89, 99				
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	82				16.3
<b>Satisfacción de clientes</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 110, 113				
<b>Ética, cumplimiento y anticorrupción</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 79, 239, 247				
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	79				16.5
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	79, 152, 239				16.5
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	79				16.5
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	79				16.3

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>Educación de la Comunidad</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 171, 247				
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	171				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	171				1.4 - 2.3
<b>Marketing responsable</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67				
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	35, 113				12.8
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	82				16.3
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	82				16.3

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 152, 158, 247				
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	158				8.8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	158				8.8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	158				8.8
	403-4 Participación de los/as trabajadores/as, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	158				8.8 - 16.7
	403-5 Formación de trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo	158				8.8
	403-6 Fomento de la salud de los/as trabajadores/as	138				3.5 - 3.7 - 3.8
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los/as trabajadores/as directamente vinculados/as con las relaciones comerciales	138, 158				8.8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	158				8.8

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-9 Lesiones por accidente laboral	158, 271				3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	158, 271				3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
<b>Innovación, Investigación y desarrollo</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 84, 171, 247				
<b>Desempeño económico y Desarrollo del Mercado</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 55, 67, 84				
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	55, 260				8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y otras oportunidades derivados del cambio climático	190				13.1
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	55				
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	135, 268				1.2 - 5.1 - 8.5
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	59				8.5

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>Gestión del talento y bienestar de colaboradores</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 79, 120, 247				
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	66, 158				
	401-1 Nuevas contrataciones de personal y Rotación de personal	130, 269				5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3
	401-2 Prestaciones para el personal a tiempo completo que no se dan al personal a tiempo parcial o temporales	138, 158				3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3 Permiso parental	158, 271				5.1 - 5.4 - 8.5
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	149, 152, 270				4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes del personal y programas de ayuda a la transición	152				8.2 - 8.5
	404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	152				5.1 - 8.5 - 10.3
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 79, 120, 247				

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	59, 124, 263				5.1 - 5.5 - 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	135, 268				5.1 - 8.5 - 10.3
<b>Compromiso con los Derechos Humanos</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 79, 120, 247				
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	120				5.1 - 8.8
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016</b>	407-1 Operaciones y empresas proveedoras cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	137, 239				8.8
<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016</b>	408-1 Operaciones y empresas proveedoras con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	239				5.2 - 8.7 - 16.2
<b>GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016</b>	409-1 Operaciones y empresas proveedoras con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	239				5.2 - 8.7
<b>Accesibilidad del producto</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 84, 110, 113, 247				

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>Energía y Emisiones</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 190, 247				
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	198, 273				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-2 Consumo energético fuera de la Organización	206				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-3 Intensidad energética		No se reporta ningún requerimiento de este contenido.	Información no disponible.	Estamos cambiando la metodología de cálculo, proyectamos poder reportar este indicador el próximo año.	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-4 Reducción del consumo energético	198, 273				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	200				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	190				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	190				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305- 3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	190				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		No se reporta ningún requerimiento de este contenido.	Información no disponible.	Proyectamos poder reportar este indicador a futuro. Este fue el primer año en que medimos las emisiones.	13.1 - 14.3 - 15.2
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	190				13.1 - 14.3 - 15.2
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	190				3.9 - 12.4
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	190				3.9 - 12.4 - 15.2
<b>Residuos y Reciclado</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 67, 190, 247				
<b>GRI 306: RESIDUOS 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	200				3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	200				3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3 Residuos generados	203				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-4 Residuos no destinados a eliminación	203				3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	203				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
<b>Desarrollo de la Cadena de Valor</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 21, 33, 55, 67, 84, 247				
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	204-1 Proporción de gasto en empresas proveedoras locales	232, 279, 280				8.3

# Índice de contenidos SASB

Sector de tecnología y comunicaciones  
 Industria: Software y servicios de TI  
 Versión: 2023

## SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

Código	Parámetro de contabilidad	Página o referencia
<b>Huella ambiental de la infraestructura de hardware</b>		
TC-SI-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	191
TC-SI-130a.2	(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	191
TC-SI-130a.3	Análisis de la integración de las consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos	67, 191
<b>Protección de datos y libertad de expresión</b>		
TC-SI-220a.1	Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario	79, 82, 153
TC-SI-220a.2	Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios	82

Código	Parámetro de contabilidad	Página o referencia
TC-SI-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del usuario <sup>2</sup>	82
TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del usuario, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que dio lugar a la divulgación	82
TC-SI-220a.5	Lista de países en los que los productos o servicios básicos están sujetos a vigilancia, bloqueo, filtrado de contenidos o censura por parte del gobierno	82
<b>Seguridad de los datos</b>		
TC-SI-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	67, 82
TC-SI-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros	67, 82
<b>Contratación y gestión de una fuerza laboral global, diversa y cualificada</b>		
TC-SI-330a.1	Porcentaje de empleados que son (1) ciudadanos extranjeros y (2) ubicados en el extranjero	124, 130, 139, 150, 153, 159, 270, 271, 272
TC-SI-330a.2	Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje	59, 124, 130, 139, 150, 153, 159, 169, 270, 271, 272
TC-SI-330a.3	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección, (2) el personal técnico y (3) todos los demás empleados	124

Código	Parámetro de contabilidad	Página o referencia
<b>Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo</b>		
TC-SI-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	79
<b>Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas</b>		
TC-SI-550a.1	Número de (1) problemas de rendimiento; (2) interrupciones del servicio; (3) período total de inactividad de clientes.	67, 82, 88, 89, 99
TC-SI-550a.2	Descripción de los riesgos para la continuidad de las operaciones relacionados con la alteración de estas.	67, 82, 88, 89, 99
Código	Parámetros de la actividad	Página o referencia
TC-SI-000.A	(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje de las basadas en la nube	55, 84
TC-SI-000.B	(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	55
TC-SI-000.C	(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	55



Ingresa a nuestro Reporte online  
[www.eset.com/latam/acerca-de-eset/sostenibilidad/reporte-2023/](http://www.eset.com/latam/acerca-de-eset/sostenibilidad/reporte-2023/)