



La sostenibilidad en el **centro** **del negocio**



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2024
ESET LATINOAMÉRICA

En ESET, entendemos que un progreso tecnológico seguro es clave para el desarrollo sostenible.

Por eso, proteger la tecnología, motor del avance y de un futuro mejor para toda la humanidad, se ha convertido en el núcleo de nuestra actividad.

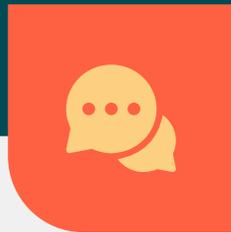
En 20 años, hemos consolidado esta visión, cimentándola en los cuatro pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad regional.

Hemos trazado una hoja de ruta basada en indicadores ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), considerando las diversas expectativas de nuestros inversores, colaboradores, socios de negocio y la comunidad en general.

Cada uno de estos actores desempeña un papel esencial para lograr resultados económicos, sociales y ambientales positivos y equilibrados.

Nuestra cultura también coloca en el centro el respeto por los derechos humanos, la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, con la certeza de que las diferencias enriquecen y contribuyen tanto a nuestro desarrollo personal como organizacional.

Reporte de Sostenibilidad accesible e inclusivo



Medidas de accesibilidad e inclusión consideradas:

Idiomas:

Español, inglés y portugués¹.

Lenguaje inclusivo:

La redacción y el diseño consideran la perspectiva de género². 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 pudiera resultar de difícil comprensión para todas las personas.

Navegabilidad y legibilidad:

Acceso a la información a través de índices, infografías y tablas, enlaces, anexos, pdf navegable y web, entre otras asistencias. Además, consideramos las diferentes particularidades de personas con disminución visual³.

Brechas tecnológicas:

Consideramos que el diseño sea accesible y adaptable en dispositivos tecnológicos, tabletas, teléfonos inteligentes, etc.

¹ Este documento fue redactado en español y, posteriormente, traducido al inglés y al portugués. Si se encuentran discrepancias entre la versión original y las traducidas, prevalecerá el contenido y el significado de la original.

² Priorizamos el uso de sustantivos genéricos cuando fuera posible y siempre que no afectara la fluidez de la lectura.

³ Usamos formatos de textos en tamaño, colores y contrastes adecuados para este grupo.



4

Contenido

Carta del presidente

GRI 2-22



FEDERICO PÉREZ ACQUISTO
Presidente de ESET Latinoamérica

Les compartimos una nueva edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al 2024. Este año fue por demás especial, ya que celebramos los primeros 20 años de ESET Latinoamérica.

Comenzamos trazando las primeras líneas de un proyecto incipiente pero ambicioso. Trabajamos para construir una empresa sólida e integral, que represente, en Latinoamérica, los valores y principios que llevaron a ESET global a convertirse en un referente de ciberseguridad en Europa.

En estos 20 años, con Buenos Aires como base, la expansión por toda América Latina presentó grandes desafíos, ya que requirió comprender distintas culturas y romper ciertas barreras. En ese proceso, la estructura de canales fue clave para fortalecer las oficinas locales de México y de Brasil y, así, lograr una evolución muy satisfactoria, marcada por el crecimiento sostenido y por la generación de impacto social en general.

En los últimos años, el crecimiento de las ventas fue exponencial, al punto de casi duplicar el volumen de nuestras operaciones. Pero, más allá de las estadísticas, lo más importante es que, desde Latinoamérica, encaramos proyectos que luego fueron adoptados por nuestra casa matriz (por ejemplo, los cuatro pilares sobre los que se erigen los Comités de Sostenibilidad, la creación de los ESET Security Days y campañas puntuales que se replicaron a nivel global, entre otras iniciativas).

Durante 2024 alcanzamos importantes logros. Uno de ellos fue obtener (por tercera vez) la recertificación de la norma ISO 9001 para los procesos de Soporte Técnico y Comercial. Ello reafirma nuestro compromiso en lograr niveles de excelencia en la calidad de nuestros servicios. Nos enorgullece ser la única empresa de ciberseguridad con esta certificación en estos procesos.

Así, nuestra vocación por educar a las comunidades se complementa exitosamente con la calidad de nuestra tecnología y los más de 30 años de experiencia en el mercado; prueba de ello es que, nos destacamos por nuestra consistencia en calidad y efectividad en todas las evaluaciones independientes, como Virus Bulletin, AV-Comparatives, AV-Test o MITRE.

Como presidente, creo que tenemos una oportunidad muy grande a futuro: saber leer las tendencias emergentes y adaptarnos constantemente, para proteger cada vez más y mejor a las personas. No solo contribuimos a mejorar la protección digital con nuestras soluciones, sino que también lo hacemos mediante la educación y concientización. Para alcanzar la seguridad, además del producto en sí, se requieren personas conscientes de los riesgos y capacitadas para estar alertas y saber cómo responder ante ellos.

Somos un gran equipo. Tenemos lo necesario para seguir innovando y cumplir con nuestro propósito institucional: que todas las personas puedan disfrutar del progreso que la tecnología conlleva de una manera más segura.

Federico Pérez Acquisto

Saludo de Bienvenida



CAROLINA KAPLAN

Líder de Sostenibilidad y Diversidad
para toda la región

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

Para desarrollarlo, continuamos utilizando los Estándares GRI, los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los estándares SASB y la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Gestionar bajo estos lineamientos nos fortalece y enorgullece, porque refleja lo que somos y lo que hacemos, destacándonos como la única empresa en la industria que asume el compromiso de reportar a nivel regional.

Durante 2024, trabajamos en poner la sostenibilidad y la gestión de la diversidad en el centro del negocio, en alineación con nuestra casa matriz, sin perder de vista las diferentes coyunturas e identidades de ESET en general y de ESET Latinoamérica en particular. De este modo, continuamos con nuestro propósito de promover una cultura diversa e inclusiva.

Anualmente, presentamos nuestras mejores prácticas en diversos certámenes de sostenibilidad.

Este año, recibimos el Premio APSAL y el Premio RSC Comunicativa, por nuestra Estrategia de Diversidad e Inclusión, el Premio Acciones Positivas, de la Cámara de Comercio Suizo Argentina, por nuestros programas de educación en Ciberseguridad y resultamos finalistas del premio Corresponsables por nuestro Reporte de Sostenibilidad.

Ello totaliza, desde 2016, 28 reconocimientos recibidos, de los cuales:

- ▶ 6 fueron por el reporte de sostenibilidad (1 en carácter de finalista)
- ▶ 12 por las iniciativas en educación y promoción de la ciberseguridad en la Comunidad
- ▶ 6 por la gestión de diversidad e inclusión (2 en situación de finalista)

- ▶ 1 por el programa de desarrollo de nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas
- ▶ 3 por nuestra gestión laboral y el desarrollo de colaboradores

Todos estos logros son el resultado del compromiso de nuestros equipos, de la permanente colaboración de nuestros Comités de Sostenibilidad y del trabajo cotidiano de todas las áreas de la Compañía.

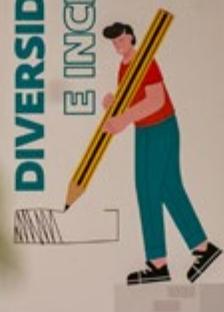
Carolina Kaplan



LA SOSTENIBILIDAD COMO FORMA DE GESTIÓN



**DIVERSIDAD
E INCLUSIÓN**



son
nuestros
pilares,

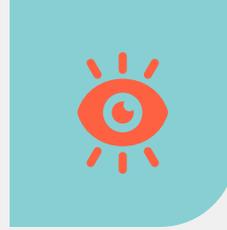


y nos
sostienen
como
comunidad



Nuestro propósito

GRI 2-23, 2-24



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.



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.

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.





Valores

Los valores 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.

Todos los años, realizamos actividades o campañas para reforzar la adhesión a nuestros Valores y principales marcos institucionales, que aplican a todas nuestras actividades y relaciones comerciales.



Coraje



Integridad



Confiability



Pasión



**Responsabilidad
Social**



**Trabajo en
Equipo**

Iniciativas de comunicación y de refuerzo de la cultura organizacional

Desde nuestros tres Comités de Sostenibilidad se promueve la integración de todo el personal a la adopción de una conducta empresarial responsable, en todas nuestras actividades y relaciones comerciales.

TONY FADELL EMMANUELLE CHARPENTIER GURIK ISRAELIAN

RICHARD MARKO SIR BRIAN MAY, CBE DR. JANE GOODALL, DSE

Connect with the world's brightest minds

STARMUS VII | Powered by **eSet**

ESET is partnering with Starmus, a unique global festival of science and music





Mes de los Valores

Regionalmente, instalamos octubre como el Mes de los Valores, con el propósito de implementar actividades relacionadas con los valores institucionales. Además, 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, lo realizamos con alcance a todas las oficinas:

- ▶ Llevamos a cabo una charla virtual sobre neurodiversidad.
- ▶ Realizamos una trivia sobre neurodiversidad.
- ▶ Publicamos videos con mensajes inspiracionales, que exploran diferentes perspectivas de la diversidad, de [Kathryn Thornton](#), [Donna Strickland](#), [Tony Fadell](#) y [Edvard Moser](#), participantes de la última edición de [Starmus](#). En esta última edición, fuimos socios estratégicos de este festival de ciencia y música.
- ▶ Realizamos un nuevo episodio del podcast [ESET Women in Tech](#) con [Zuzana Legáthová](#).



Mes de la Concientización
sobre la Diversidad



A nivel local:

- ▶ Participamos del evento anual *Encuentro en la Diversidad*, organizado por la *Fundación Encontrarse en la Diversidad*, con nuestro equipo de voluntariado.
- ▶ Juventudes prolongadas. Dictamos una charla para personas adultas mayores sobre la privacidad y la tecnología, abierta a la comunidad, de la mano de [Argentina Cibersegura](#).
- ▶ En el Día Internacional de la Salud Mental, realizamos una charla sobre seguridad psicológica para toda la Compañía.



Comunicación institucional

Desde nuestra área de prensa, se promueve la concientización de los temas de diversidad e inclusión interna y externamente.



19 Notas desarrolladas

1.936
Publicaciones en
diferentes medios
de toda la región

6,35 %
De las repercusiones
totales en prensa
de la región fueron
sobre temas de
sostenibilidad

Todas estas iniciativas, junto a nuestro Reporte de Sostenibilidad, constituyen los mecanismos claves para integrar y difundir nuestra Estrategia de Sostenibilidad.





Pilares de nuestra gestión sostenible

GRI 2-25

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



Desarrollo y educación de la comunidad



Bienestar y gestión del talento de colaboradores



Cuidado del ambiente



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 nuestra 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. Sin embargo, 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. Además, 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 de los temas de sostenibilidad, y es la encargada de coordinar y gestionar las actividades, los proyectos y las iniciativas de los tres Comités: Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad y Comité de Asuntos Ambientales.

Esta 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 de sostenibilidad por pilar 2024

EUR 1.034.508

Inversión
estratégica total
de sostenibilidad



EUR 53.963

Comunidad

EUR 337.330

Colaboradores

EUR 1.155

Dimensión Ambiental

EUR 642.059

Cadena de valor



Compromisos de conducta empresarial responsable

GRI 2-23, 2-28

Adherimos, mediante la forma del máximo órgano de gobierno de la Compañía, a los siguientes compromisos voluntarios:



Pacto Global de Naciones Unidas

Continuamos apoyando y adhiriendo a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



www.pactoglobal.org.ar
www.unglobalcompact.org

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

Women's Empowerment Principles (WEPs)

Durante 2024, implementamos iniciativas relacionadas con el eje "Lugar de trabajo".



www.weps.org



Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

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



www.pactomundial.org/que-puedes-hacer-tu/ods



Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED)

En 2024, adherimos al Gran Acuerdo por el Tratado Igualitario de la Ciudad de México, promoviendo la igualdad y la no discriminación.



www.copred.cdmx.gob.mx



Generando lazos

Además, acompañamos diversos espacios y celebramos diferentes alianzas para implementar prácticas responsables que impactan tanto dentro de nuestra organización como en los diversos grupos de interés con quienes nos relacionamos:



Argentina Cibersegura®

Argentina Cibersegura
Patrocinamos y fundamos la Asociación Civil Argentina Cibersegura, centrada en la educación sobre el buen uso de Internet y las tecnologías.



Universidad Tecnológica Nacional (UTN)

Tenemos un acuerdo de colaboración para un laboratorio conjunto de investigación y análisis de *malware*, así como capacitaciones en Seguridad Informática.



Fundación Empujar

Acompañamos con ayuda económica, voluntariado y charlas.





Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos

Participamos en el Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires.



BA Convive

Contamos con el Sello del Programa BA Convive de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Ciudad de Buenos Aires.



IARSE

En Argentina, apoyamos esta causa patrocinando los encuentros de *networking*.





Pride Connection Argentina | Brasil

Nos sumamos a esta red que promueve la inclusión laboral del colectivo LGBTIQ+ en el sector privado de Argentina y Brasil.



Silver Tech Argentina

Acompañamos la revalorización del talento de mayores de 50 años a través de formación digital para mejorar su empleabilidad.



Sello de Impacto Social CABA

Trabajamos con las iniciativas Compras con Impacto e Intermediación Laboral del Programa Sello de Impacto Social de CABA.



Stand Up

Participamos en el programa de L'Oréal Paris, que combate el acoso en espacios públicos, empoderando a hombres y mujeres.





Gestión de Partes Interesadas

GRI 2-29

Mapeo de partes interesadas

Para identificar las partes interesadas, 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





Compromisos con las partes interesadas

A continuación, describimos los compromisos existentes por cada una de nuestras partes interesadas:



Dirección (Casa Matriz y Alta Dirección de 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.



Usuarios y/o clientes

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

Además, procuramos:

- ▶ 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 en venta en tiendas de retail y las licencias, que se venden en línea, dan a conocer: funcionalidades y beneficios del producto, requisitos del sistema, cantidad de licencias y Copyright de la marca. Estas exigencias se transmiten a Empresas Distribuidoras y Partners, que hacen cajas y controlan su cumplimiento.

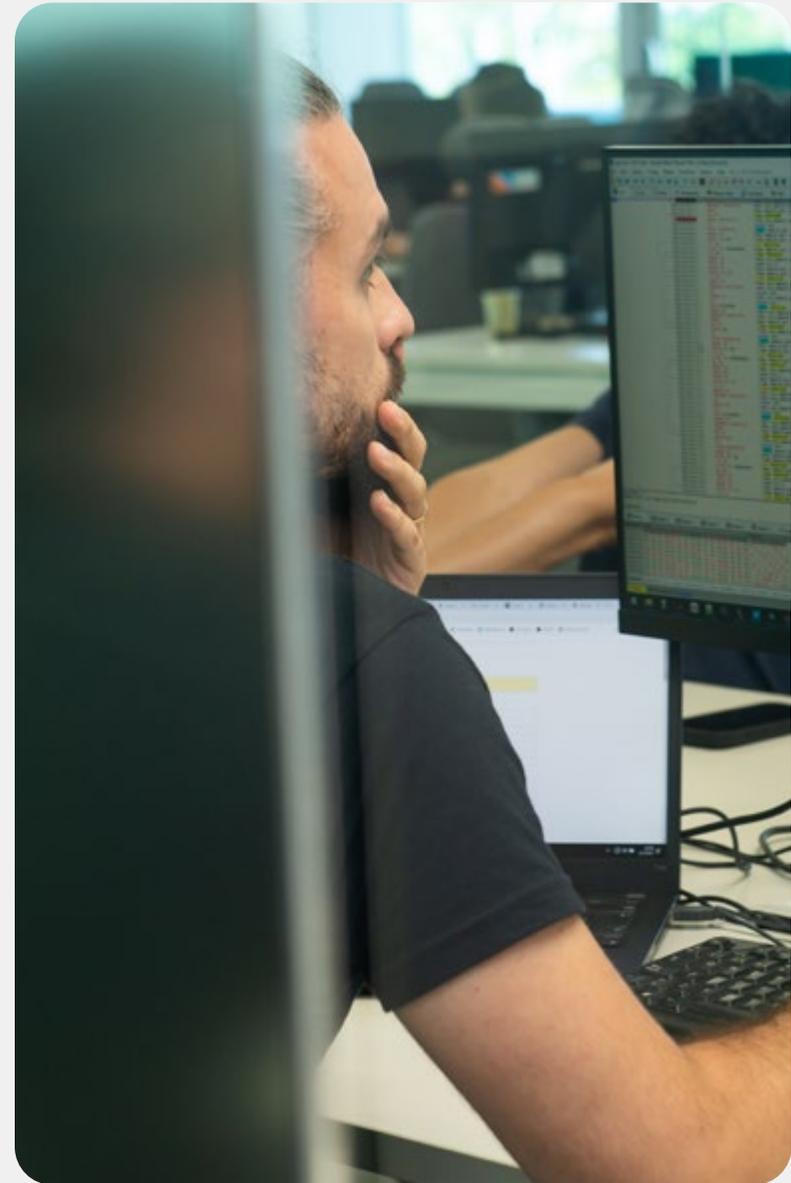


Empresas proveedoras

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.
- ▶ Gestionar de manera confidencial la información provista por estas empresas.



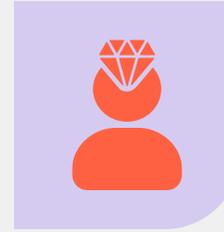


Socios comerciales y alianzas comerciales

Contamos con programas de reconocimiento y promovemos una relación de beneficio mutuo y respeto

con nuestros/as socios/as comerciales y empresas aliadas, comprometiéndonos a:

- ▶ 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 entendimiento mutuo.
- ▶ Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- ▶ Extender la gestión de sostenibilidad a toda la cadena de valor.
- ▶ Impulsar que nuestros/as socios/as comerciales se alineen a nuestras prácticas responsables.



Colaboradores

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

Nuestros principales compromisos 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 profesional.
- ▶ Valorar la diversidad.
- ▶ Proteger la confidencialidad de los datos personales.
- ▶ Favorecer la formación y el desarrollo profesional.
- ▶ Proporcionar un ambiente de trabajo agradable y las herramientas necesarias para que desempeñen sus tareas con excelencia.
- ▶ Ofrecer un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y sin discriminación.





Empresas del sector (competencia)

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

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

El personal no debe participar en convenios o acuerdos sobre precios o condiciones (incluso las conversaciones sobre estos asuntos 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.

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





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 usuarios y usuarias 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 diversas ONG y proyectos que generen impactos sociales y/o ambientales.

Asimismo, nuestra participación en certámenes y *rankings* de sostenibilidad nos permite interactuar con personas expertas que conforman los jurados. También, participamos de diversos espacios académicos y/o de investigación, donde podemos dialogar directamente con las partes interesadas participantes.



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 impacto significativo en la economía global y local.

Nuestros principales compromisos 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 con la legislación vigente.





Canales de comunicación y diálogo

A continuación, describimos los diversos canales de comunicación y diálogo (incluye espacios de participación, planteo de inquietudes y/o reclamación) existentes con nuestras partes interesadas.

El Reporte de Sostenibilidad, las reuniones, el canal de denuncias virtual y el sitio web, son espacios disponibles para todas las partes interesadas. Además, la Presidencia y todas las Direcciones de la Empresa son partes activas de los procesos de comunicación en general.

A continuación, detallamos los canales de comunicación y diálogo específicos, utilizados con cada parte interesada:





Partes Interesadas	Canales de comunicación			Espacios de diálogos				Reclamaciones, inquietudes y quejas		
	Blog corporativo	Newsletter/ Listas de difusión	Otros	Soporte telefónico	Eventos	Red Social interna Viva Engage	Capacitaciones y charlas sobre Sostenibilidad	Otros	Encuestas de Satisfacción	Canal de denuncias
Dirección (Casa Matriz y Alta Dirección de ESET Latam)		✓	Reportes de gestión internos		✓	✓			✓	
Usuarios/as y Clientes	✓	✓	Folletería comercial e institucional	✓	✓		✓		✓	✓
Empresas Proveedoras	✓									✓
Socios Comerciales y Alianzas	✓	✓	Gacetillas de prensa	✓	✓		✓		✓	✓
Colaboradores		✓	Código de Ética e Integridad		✓	✓	✓	Evaluación y <i>feedback</i> de desempeño	✓	✓
Empresas del Sector (Competencia)										✓
Comunidad	✓				✓			Reuniones con instituciones locales	✓	✓
Organismos de Control y Sector Público			Estados contables y financieros							

Temas materiales

GRI 3-1, 3-2

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.





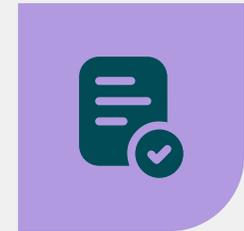
Definición de temas materiales

El análisis y la actualización de la materialidad requerida para desarrollar el Reporte de Sostenibilidad, alineado a los Estándares GRI, 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 a 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 la industria y de las principales normativas. Utilizamos fuentes internas y externas, como así también procesos de diálogos con las partes interesadas.

Conforme a la implementación del Modelo de Gestión de Riesgos, realizada en el ejercicio anterior, vinculamos y definimos acciones de tratamiento de riesgos de sostenibilidad, temas materiales y partes interesadas reconocidas por ESET Latinoamérica.



Más información en la sección Modelo de Gestión de Riesgos.

Temas materiales

A continuación, presentamos los temas materiales de ESET Latinoamérica resultantes del proceso descrito anteriormente, organizados según el ranking de la última 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, a fin de informar y prevenir, a todas las partes interesadas, sobre cómo proteger la información y hacer uso seguro de las TICs (tecnologías de información y comunicación).

Riesgo vinculado

Reputacional (principalmente) y de Fraude.



2

Satisfacción de clientes

Explicación del impacto

Es un tema 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

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

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 aprovechar plenamente los beneficios de las TICs en el desarrollo humano.

Riesgo vinculado

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, redonda positivamente en la fidelización y en las relaciones con nuestros/as usuarios/as y clientes.

Riesgo vinculado

Reputacional, de Sostenibilidad y Legal.

6

Salud y seguridad en el trabajo

Explicación del impacto

La salud y la seguridad de nuestras personas 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

RR. HH. y de Sostenibilidad.

7

Innovación e investigación y desarrollo

Explicación del impacto

Nos comprometemos con el descubrimiento proactivo de las amenazas informáticas, ofrecer soluciones que maximicen la seguridad y eliminen los impactos negativos de la tecnología en temas de seguridad de la información, y promover la educación y sensibilización de las comunidades, para que puedan protegerse y aprovechar al máximo los avances tecnológicos en ciberseguridad.

Riesgo vinculado

Reputacional y Estratégico de Dirección.



8

Desempeño económico y Desarrollo del mercado

Explicación del impacto

Nuestro desempeño económico 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

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 nuestras personas es fundamental para alcanzar la excelencia de nuestros productos y servicios, que, a su vez, redunde en la satisfacción de usuarios/as y clientes. Apostamos al desarrollo de talentos STEM en el mercado laboral con perspectiva de género e inclusión social.

Riesgo vinculado

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

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

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.

Para potenciar los impactos positivos de nuestros productos y servicios, estos deben ser accesibles para todas las personas, tanto en disponibilidad como en conocimiento de su uso. De lo contrario, muchos/as usuarios/as no podrían acceder a las soluciones de seguridad.

Riesgo vinculado

Sostenibilidad y Reputacional.

13

Energía y Emisiones

Explicación del impacto

Nuestro desafío para continuar con el cuidado ambiental es hacer un uso más eficiente de la energía, optimizando los equipos en las oficinas y la emisión de GEI que generan nuestras operaciones (traslados, viajes, contaminación digital, etc.).

Este tema se aborda tanto desde lo corporativo como desde la promoción de las acciones individuales de cada integrante de ESET. Asimismo, conocer y gestionar la generación de emisiones nos permitirá contribuir con la agenda global en materia de cambio climático.

Riesgo vinculado

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. Para una gestión sostenible, es indispensable generar una separación en origen cada vez más efectiva, así como acompañar las políticas locales en la materia.

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

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 o funcionamiento de los productos y 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

Sostenibilidad, Reputacional y Legal.





ESTO ES LO QUE SOMOS



ESET en el mundo

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



Cuenta con una oficina central en Bratislava (Eslovaquia) y con centros de distribución regionales en San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina) y Singapur, y una extensa red de Partners, que abarca 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).





Responsabilidad Social Corporativa en Casa Matriz

Los hitos más relevantes que sucedieron son:

- ▶ Incorporación al [Diversity Charter Slovakia](#)
- ▶ Establecimiento de la Semana de la Diversidad en todas las oficinas de ESET, en el marco del [Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo](#)
- ▶ Celebración del Mes de la Concientización de la Diversidad, durante octubre, en todas las oficinas de ESET
- ▶ Celebración del Día Mundial del Medioambiente, durante junio, en todas las oficinas de ESET
- ▶ Segunda medición de la Huella de Carbono
- ▶ Lanzamiento global del Código de Ética e Integridad



ESET en Latinoamérica

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

Desde 2004, ESET Latinoamérica S.R.L.⁴ opera para la región de América Latina desde sus oficinas 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.

⁴ ESET Latinoamérica es una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Fue inscrita en la Inspección General de Justicia de la República Argentina bajo el número 10.418, del libro 132 del tomo de S.R.L.

Nuestras locaciones



Oficinas

Buenos Aires, Argentina

[Abrir mapa](#)



Oficinas

Ciudad de México, México

[Abrir mapa](#)



Oficinas

San Pablo, Brasil

[Abrir mapa](#)





ESET Latinoamérica 2023 en números



Más de
7.000
canales de venta



474.586
operaciones



20 años
de experiencia



3
oficinas



Mantuvimos la
certificación de la
Norma ISO 9001



135
colaboradores



Presencia en
19 países
de la región



49 millones
de euros en ventas



Reconocimientos

4 por nuestra gestión
de **sostenibilidad**

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



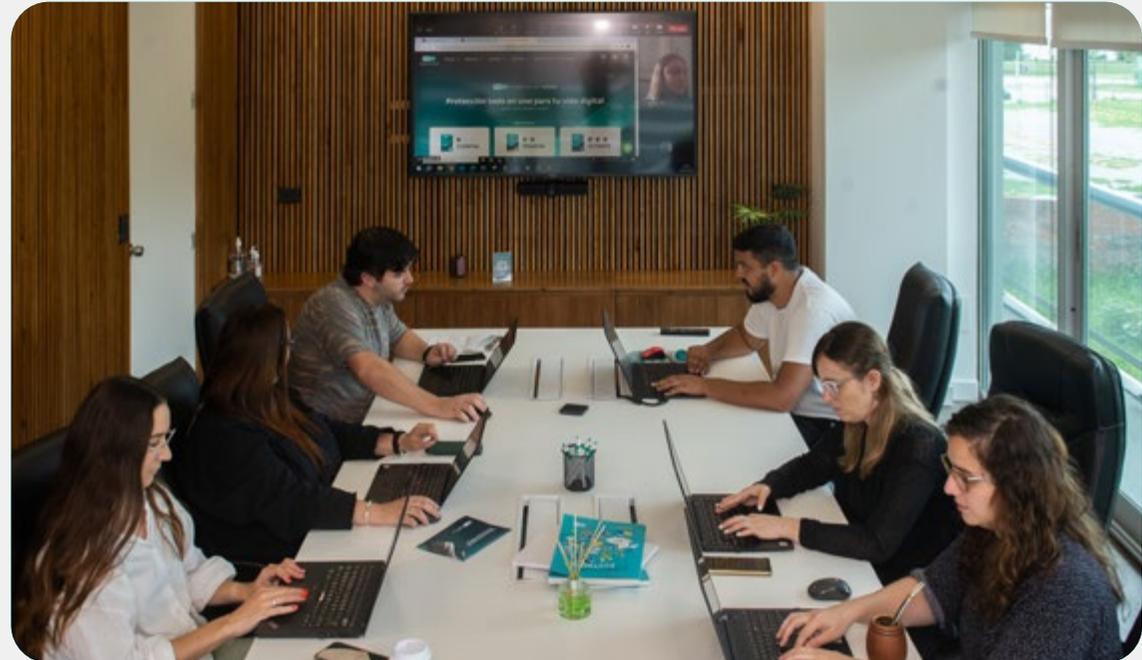
Desempeño económico

Nuestra compañía busca integrar la sostenibilidad en su gestión, más allá del desempeño económico, con un enfoque orientado al triple impacto. Por ello, es indispensable obtener buenos niveles de crecimiento económico, mediante una gestión ética y transparente, que garanticen la correcta retribución a los actores económicos y sociales con los cuales nos relacionamos.

Realizamos auditorías anuales a cargo de un Estudio de Auditoría Externa, para generar los estados contables y reportar a la Casa Matriz.

Asimismo, implementamos diversos procesos internos de revisión de la información económica (arqueos de dinero, saldos contables, revisión del pago a las empresas que nos proveen, sueldos, activos, provisiones, contingencias, facturas, comprobantes y otras acciones).

Durante el periodo de reporte, no se recibieron ayudas económicas por entes del gobierno.





A continuación, se presentan los indicadores económicos en Euros correspondientes a los resultados de nuestras actividades en América Latina durante 2024:

		Grupo de interés	2024
Valor económico generado (A)	Ventas de ESET en América Latina	Clientes	49.224.125
	Ingresos por inversiones financieras		110.690
	Ingresos por ventas de activos		0
Valor económico distribuido (B)	Ingresos netos obtenidos por nuestros canales de venta	Partners y empresas distribuidoras	24.443.304
	Gastos operativos	Empresas proveedoras	4.332.266
	Salarios y beneficios sociales	Colaboradores/as	5.165.993
	Pagos a empresas proveedoras de capital	Accionistas y bancos	3.972
	Pagos al Gobierno	Gobierno	218.155
	Donaciones voluntarias	Comunidad	1.034.509
Totales	VALOR ECONÓMICO GENERADO (A)		49.334.815
	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)		35.188.201
	VALOR ECONÓMICO RETENIDO (A-B)		14.146.614

Nota: Según la información disponible en los Estados Financieros reportados a Casa Matriz para evaluar la gestión de la Compañía. La información se encuentra en euros, ya que así se presenta a la Casa Matriz en Eslovaquia.

[🔔 ANEXO 3 - Ver información comparativa](#)

Estructura de Gobierno

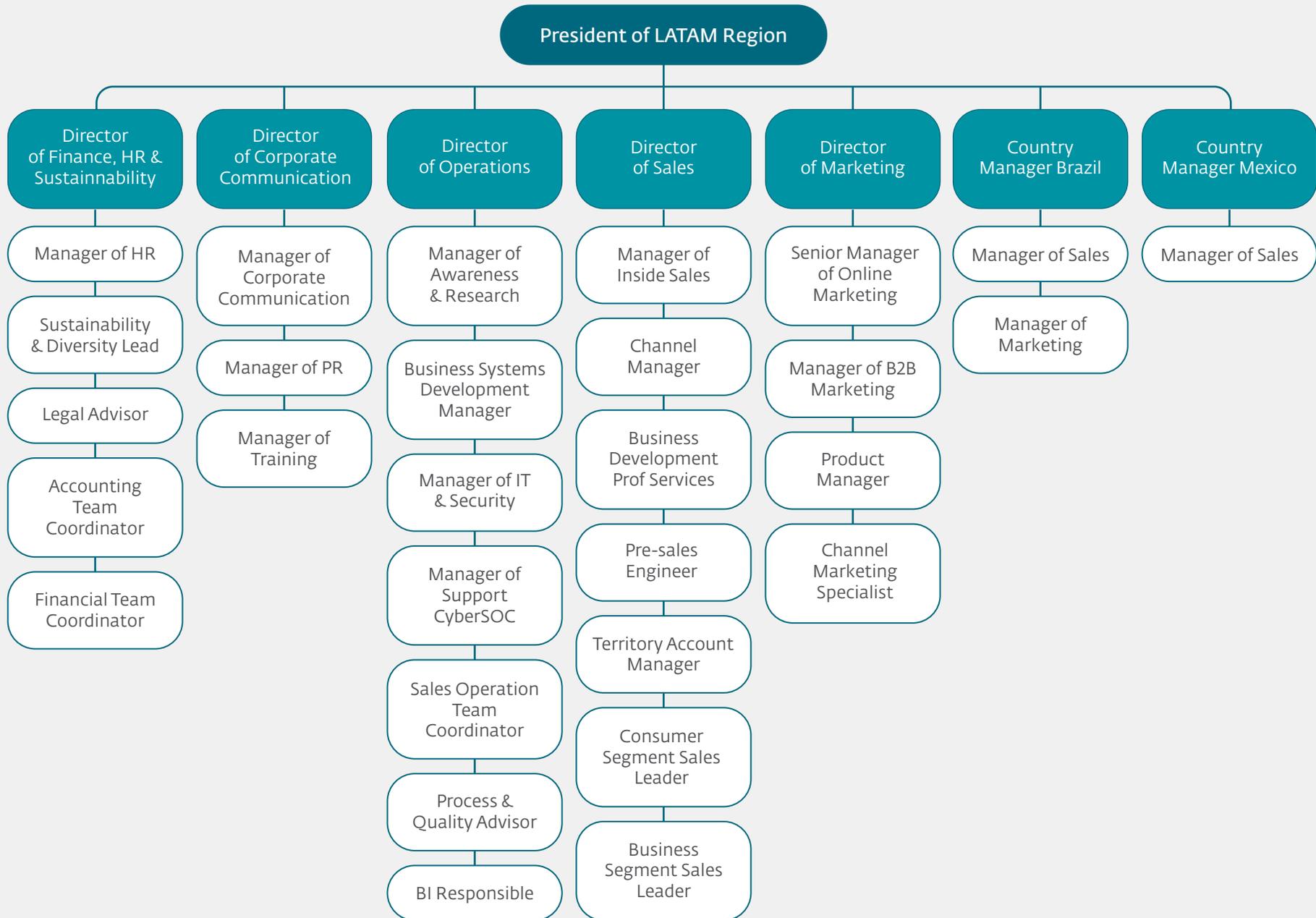
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 201-3, 202-2, 405-1

SASB TC-SI-330a.3

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, 2 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 5 años de antigüedad en el puesto. Tienen a cargo gerencias específicas, y cuatro de ellos/as participan activamente en la gestión de sostenibilidad de un Comité y/o de la ONG Argentina Cibersegura.







Equipo de Dirección



Federico Pérez Acquisto

President of ESET Latinoamérica

[in Perfil de LinkedIn](#)



Augusto Bainotti

Director of Sales

[in Perfil de LinkedIn](#)



Marcelo Daniel Carnero

Director of Finance, HR and Sustainability

[in Perfil de linkedIn](#)



María Belén Roel

Director of Marketing

[in Perfil de linkedIn](#)



Andrés Tamburi

Director of Corporate Communications

[in Perfil de LinkedIn](#)



Danielle Novais

Country Manager Brasil

[in Perfil de LinkedIn](#)



Leonardo Bernaschina

Director of Operations

[in Perfil de linkedIn](#)



Luis Arturo Vázquez

Country Manager México

[in Perfil de linkedIn](#)



Selección y designación del órgano de gobierno

- ▶ 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.
- ▶ Para designar el equipo de Dirección, se tiene en cuenta la opinión de accionistas y del área de Recursos Humanos.
- ▶ Se consideran los aspectos de inclusión y diversidad en los procesos de selección en general.
- ▶ Todos los ejecutivos contratados pertenecen a las comunidades de los países donde tenemos operaciones significativas.



Evaluación de desempeño

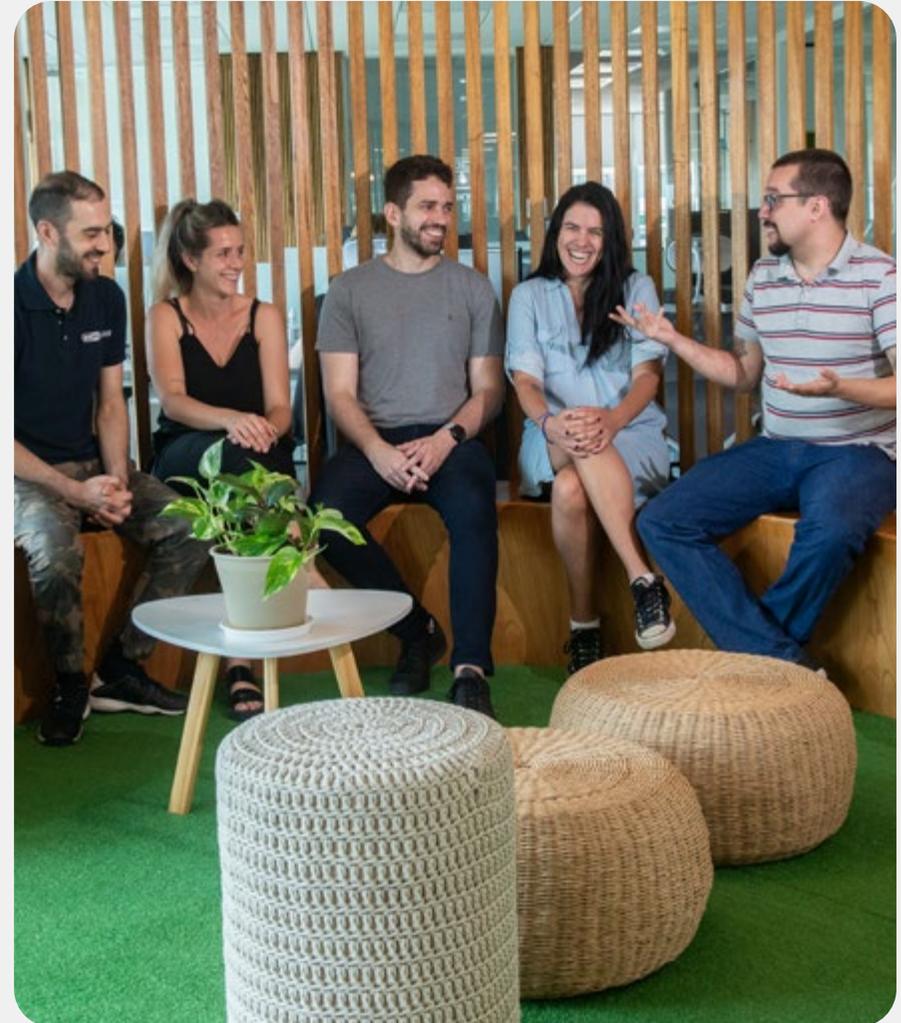
- ▶ El seguimiento de los objetivos está a cargo de la Presidencia.
- ▶ La evaluación de desempeño consta de tres instancias y se realizan semestralmente: 1) Objetivos de la Compañía a nivel global, regional y país; 2) Objetivos individuales, de equipo y de rol; y 3) Aptitudes y habilidades.
- ▶ Existen evaluaciones complementarias: autoevaluación, devolución de colegas y consentimiento de cada persona por la evaluación recibida.
- ▶ La evaluación de Presidencia la realiza el President of Global Sales de Casa Matriz.
- ▶ De las evaluaciones surgen planes de capacitación, designaciones a nuevos proyectos, cambios de responsabilidades, entre otras.





Funciones y características del órgano superior de gobierno

- ▶ Liderar los equipos de las Direcciones.
- ▶ Definir y supervisar los objetivos semestrales de negocios así como el proceso de evaluación de desempeño de cada área, en articulación con las Direcciones, con el fin de unificar los 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).
- ▶ Acompañar las acciones de sostenibilidad para asegurar una gestión sostenible del negocio.



▶ Capacitarse, actualizarse y alinearse en temas relacionados con el impacto económico, social y ambiental de la gestión.

▶ Supervisar y asegurar el Reporte de Sostenibilidad anual de acuerdo con las normas GRI, el Pacto Global de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los estándares SASB.

▶ 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 acción 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 en relación con los aspectos económicos, 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 a la presidencia.

Las Direcciones y la Presidencia son responsables de desarrollar, aprobar y actualizar valores, la 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 en 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.

A su vez, internamente, comenzamos a transitar un proceso de alineación y centralización de las subsidiarias con la Casa Matriz. Este proyecto, denominado OneESET, se pondrá en marcha de forma efectiva el año próximo.

Remuneraciones

Contamos con una política de retribución, estipulada en un porcentaje de los salarios de mercado, cuya determinación depende del nivel jerárquico y de la complejidad del cargo.

También utilizamos una encuesta de salarios. Las prestaciones de seguridad social son diferentes en cada país. En los tres países superamos las establecidas legalmente.

La Presidencia tiene un salario mensual, 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. Esto rige para todas las personas que trabajan en la oficina de Buenos Aires.

La Empresa no dispone de un plan de pensiones propio ni otros tipos de prestaciones de jubilación.



Más información en el capítulo de Colaboradores





Modelo de Gestión de Riesgos

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

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 sobre 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.

Llevamos a cabo las siguientes acciones para facilitar la gestión y el seguimiento:

- ▶ Automatización de notificaciones
- ▶ Integración de Matriz a SharePoint site Q&P
- ▶ Vinculación de riesgos



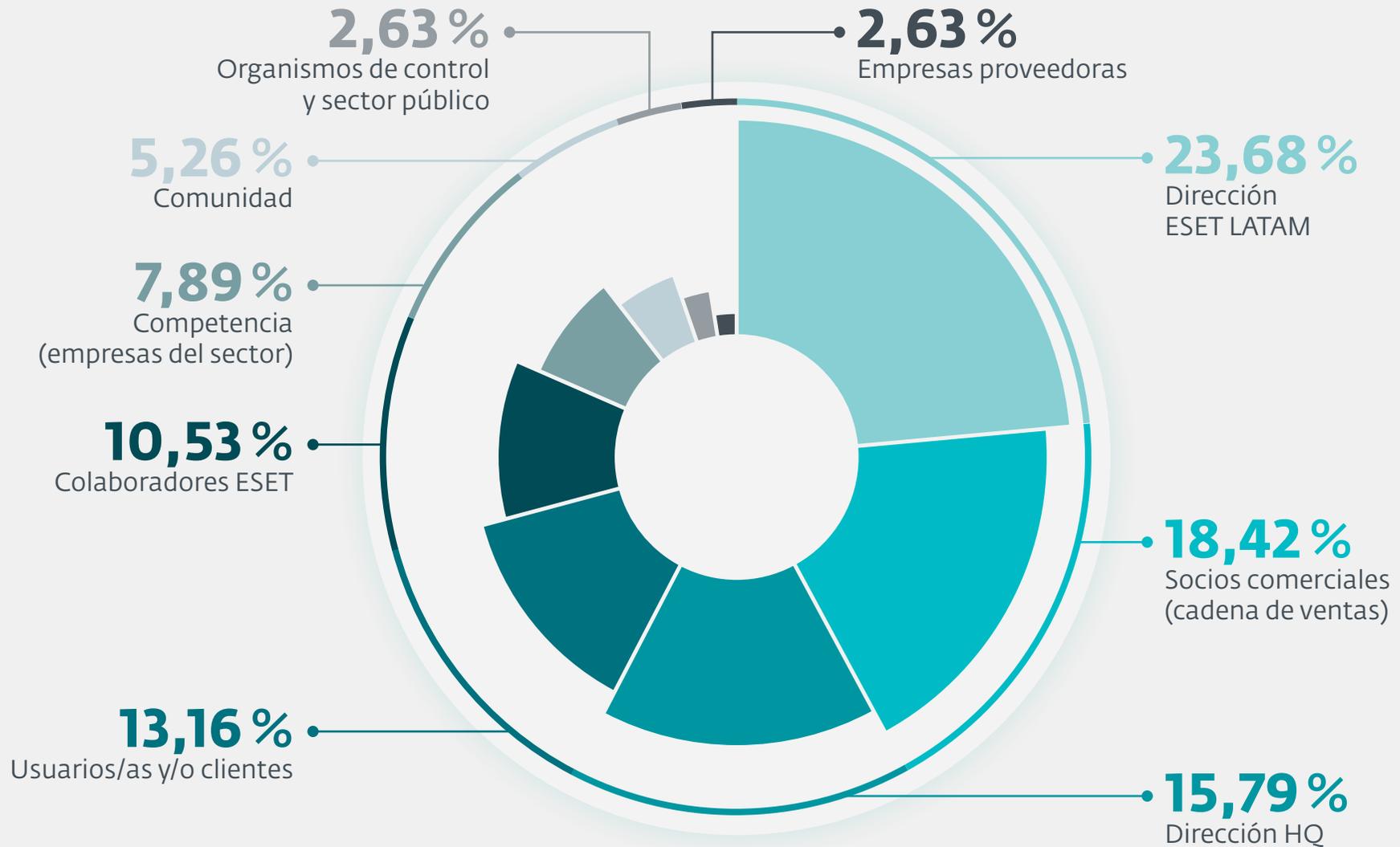
Principales procesos implicados:

- ▶ **Identificación y vinculación de riesgos**
- ▶ **Evaluación del riesgo**
- ▶ **Clasificación de riesgos**
 - Tecnológicos
 - Fraude
 - Seguridad
 - Información financiera
 - Operativos
 - Recursos Humanos
 - Cumplimiento
 - Sostenibilidad
 - Legales
 - Reputacionales
- ▶ **Top Risk y “Riesgo Estratégico”**
(supone un tratamiento diferencial por la Alta Dirección)



Riesgos identificados vigentes derivados de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Según procedencia:



[ANEXO 4 - Ver información ampliada](#)



Seguridad de la Información

El enfoque para identificar posibles amenazas, derivados de cambios importantes en la tecnología del 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 evaluar la seguridad de la información interna. A partir del resultado, se identifican brechas y se definen acciones de concientización.

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

Contamos con Políticas de IT y otra de Seguridad de la Información. 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 aún no la hemos certificado.

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

No se registraron problemas de rendimiento que afecten a clientes.

No se registraron interrupciones de software fuera de lo planificado que implicaran un cese operativo parcial o total para clientes.

Se registraron interrupciones en la tienda en línea, que afectaron ligeramente la operatoria en el segmento hogareño, con un tiempo operativo anual de la tienda del 99 %.

Riesgos vigentes 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 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.

Los resultados de la gestión de los Comités se encuentran en la sección **Contribución a la Agenda 2030 de este Reporte.**





Comité de DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión)

INTEGRANTES

Líder patrocinadora: María Belén Roel, Directora de Marketing

Equipo: Candela Salinas, Daniela Ramognino, Florencia Asmus, Francisco de Assis Camurça, Gustavo Quiñones, Julieta Escolar, Leslie Pérez Bocanegra, María José Plantey y Nadia Slobodiuk

OBJETIVO

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





Comité de Relacionamiento con la Comunidad

INTEGRANTES

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

Equipo: Ángeles Prados, Christian Ali Bravo, Fátima Rodríguez, Fernanda Duarte, Georgina Aguirre, Herminia Di Batista, Jéssica Córdoba, Mariángeles González, Luciana Ramé, Luis Lubeck, Sonia Domínguez, Victoria Sestelo

OBJETIVO

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





Comité de Asuntos Ambientales

INTEGRANTES

Líder patrocinador: Andrés Tamburi, Director de Comunicación Corporativa

Equipo: Emiliano Doldán, Juan Harán, Marcos Souza, Milton Astudillo y Nicolás Martínez

OBJETIVO

Generar y mantener buenas prácticas en todo lo relacionado con el cuidado de los recursos naturales. Realizar la medición de la huella de carbono de las oficinas de la región.



Código de Ética e Integridad

GRI 2-15, 2-23, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 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-520a.1

Nuestros Valores, Políticas Institucionales, Principios, Estándares y las Normas de Conducta Responsable se aplican a todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Todo esto se comunica mediante el Reporte de Sostenibilidad, web institucional, campañas de comunicación, Intranet, mediante capacitaciones, entre otros medios.

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

Durante 2024, nuestra Casa Matriz lanzó el nuevo Código de Ética e Integridad para todas las oficinas. Por este motivo, lo alineamos a nuestro Código que abarca aspectos ambientales, de diversidad y anticorrupción. Este documento está redactado desde una perspectiva inclusiva y se encuentra en cada uno de los idiomas locales de cada oficina.

Para más información, ver la **Sección de Partes Interesadas y Canales de Comunicación de este Reporte**

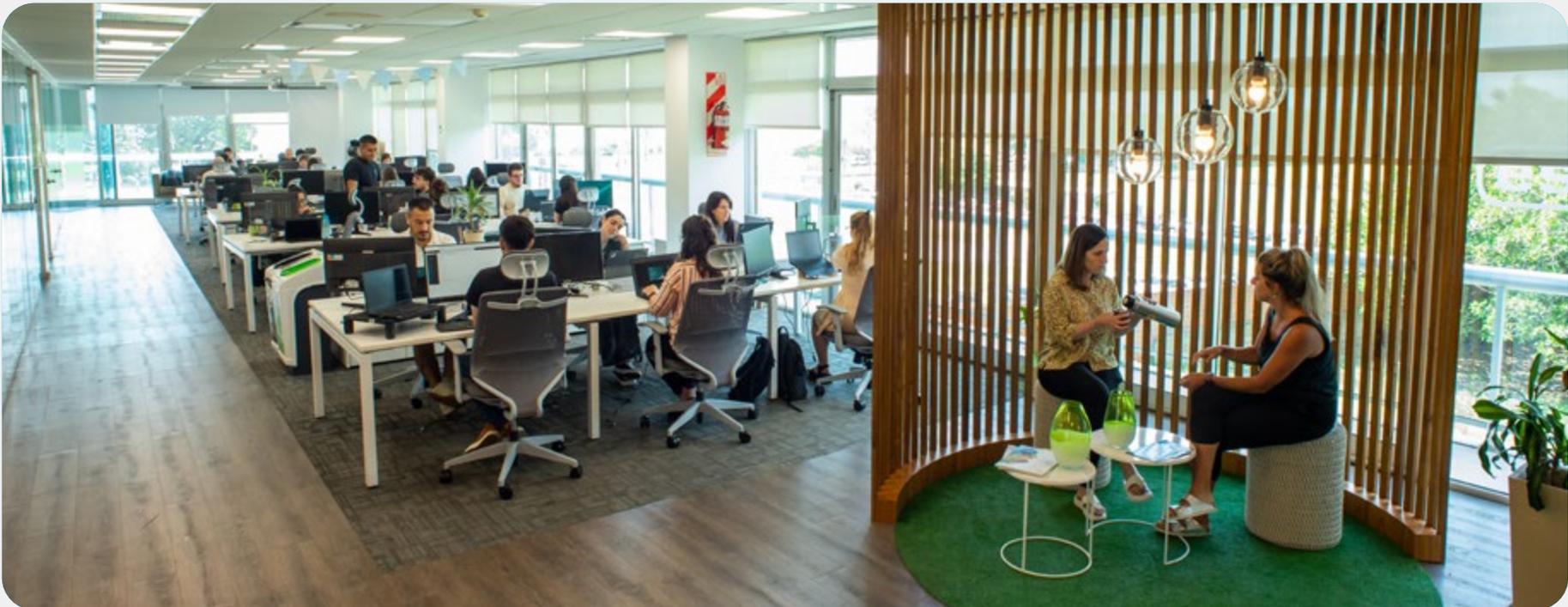


Este Código contiene principios y normas relacionados con las responsabilidades y las tareas individuales de la Dirección y del personal. Todas las personas que trabajan en ESET, incluidos el órgano de gobierno, adhirieron a él y a sus lineamientos sobre derechos humanos.

Toda la Compañía (a nivel regional) recibió el nuevo Código de Ética e Integridad. Se comunicó su lanzamiento en la reunión de resultados de octubre. El próximo año se realizarán entrenamientos sobre este código para la alta dirección de Casa Matriz y, posteriormente, para el resto de los líderes que coordinan equipos en otras oficinas del mundo.



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



Medidas de anticorrupción

Actualmente, no se evalúan los riesgos relacionados con la corrupción. De todas maneras, gracias al reciente desarrollo del proceso de gestión de riesgos generales de la Compañía, en el mediano plazo, podremos abordar el análisis de estos aspectos más específicos.

El Directorio es responsable de los procedimientos escritos en procesos de compras y contratación de proveedores, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la Ley 27.401 (Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas).

Durante el periodo, 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.

No hay procedimientos judiciales activos contra ningún sector de la Compañía.

Gestión de conflictos de interés

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



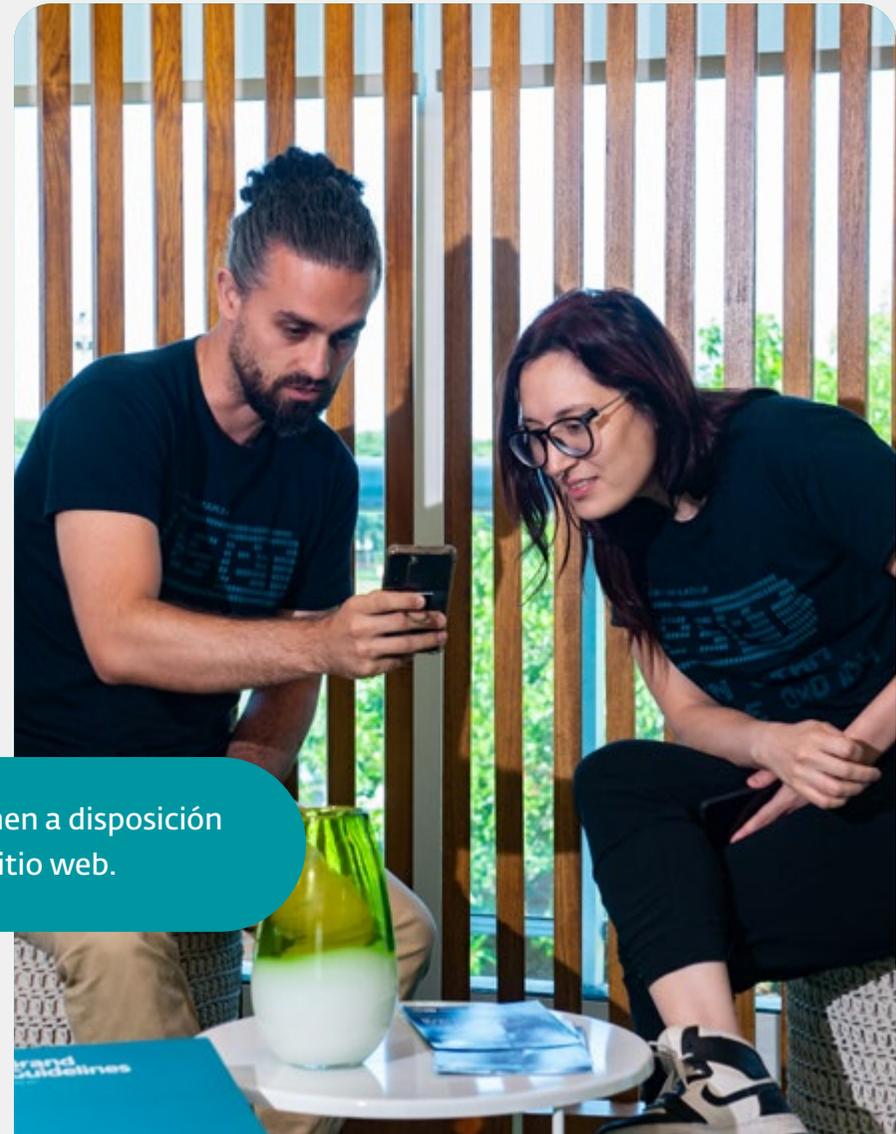


Mecanismo de denuncia y respuestas

En el caso de que la persona denunciante sea del equipo interno, además, podrá hacer su denuncia directamente ante la Comisión de Ética Regional o Global. Estas denuncias no son anónimas, pero sí confidenciales.

Según el tipo de denuncia, la Comisión analiza y realiza las investigaciones y evaluaciones pertinentes. Se espera que toda persona o entidad colabore con la investigación, su análisis y solución. Para lograrlo, la Comisión realiza un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas, para solucionarlas en el menor tiempo posible.

Contamos con un régimen de sanciones para quienes incumplan con los principios de nuestro Código de Ética e Integridad.



Todas nuestras partes interesadas tienen a disposición el formulario de denuncia en nuestro sitio web.



Cumplimiento normativo

Nos regimos por el estricto cumplimiento de la legislación vigente en cada país en que operamos.

Además, adherimos a las normas y a las regulaciones internas mencionadas a lo largo de este Reporte.

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 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 trabajando en prohibir o cancelar publicaciones no autorizadas sobre nuestras soluciones. Gracias a ello, obtuvimos una mejora importante a nivel tecnológico para reducir el riesgo de uso indebido de licencias.





ESTO ES LO QUE HACEMOS



Modelo de negocio de ESET Latinoamérica

GRI 2-6, 3-3, 416-1

SASB TC-SI-000.A; TC-SI-000.B; TC-SI-000.C, TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Nuestro modelo de comercialización está fuertemente orientado al canal de ventas; 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, gestionada desde Buenos Aires.

En ESET, desarrollamos una política de transparencia y respeto hacia nuestros/as socios/as comerciales, con quienes establecemos una relación sana y de beneficio mutuo y, además, de cara a los usuarios y usuarias de nuestros servicios, ofrecemos una garantía de devolución de 30 días para las compras realizadas en la tienda.



Conocé nuestra Política de Devolución



Mejoras implementadas en el periodo



Migramos todo nuestro tracking de sitio y tienda a GA4.



Rediseñamos la parte final del proceso de compra de nuestras tiendas de Argentina, México, Chile y Colombia, mejorando la usabilidad de nuestros clientes optimizando los diseños para dispositivos móviles.



Actualizamos nuestros planes de fidelización con nuevos correos que invitan a nuestros clientes a sacar el máximo potencial de las soluciones contratadas.



Actualizamos la oferta para el segmento hogareño, lanzando una nueva solución para PyMES y emprendedores (ESET Small Business Security), y nuevas versiones de nuestros bundles ESET Home.



Lanzamos un chatbot para mejorar la calidad y los tiempos de atención de nuestro soporte regional, para generar una mejor experiencia al cliente e incrementar la tasa de retención.





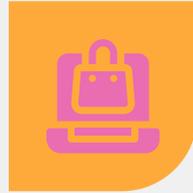
+ 6,6 millones
de visitas a todas las
plataformas a nivel regional



USD 6.656.662
en licencias vendidas a
través del canal online

Objetivos 2025

Estaremos trabajando en:



La reimplementación de Magento⁵, para una mejor *performance*, funcionalidad y escalabilidad de nuestra plataforma de e-commerce para Argentina, México, Chile y Colombia.



El lanzamiento de la funcionalidad de autorrenovación de suscripciones para simplificar el proceso de renovación de nuestros clientes.

⁵ Plataforma de comercio electrónico de código abierto, que permite crear y administrar tiendas en línea.



Nuestra cadena de valor



ESET Latinoamérica: desarrollamos el mercado en la región, brindando soporte a nuestra cadena de distribución.



Casa Matriz: desarrolla las soluciones de seguridad y la definición de la estrategia de negocio a nivel global.



Canales de Venta, Partners y Mayoristas: son nuestros/as socios/as comerciales presentes en los distintos países de la región.



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



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



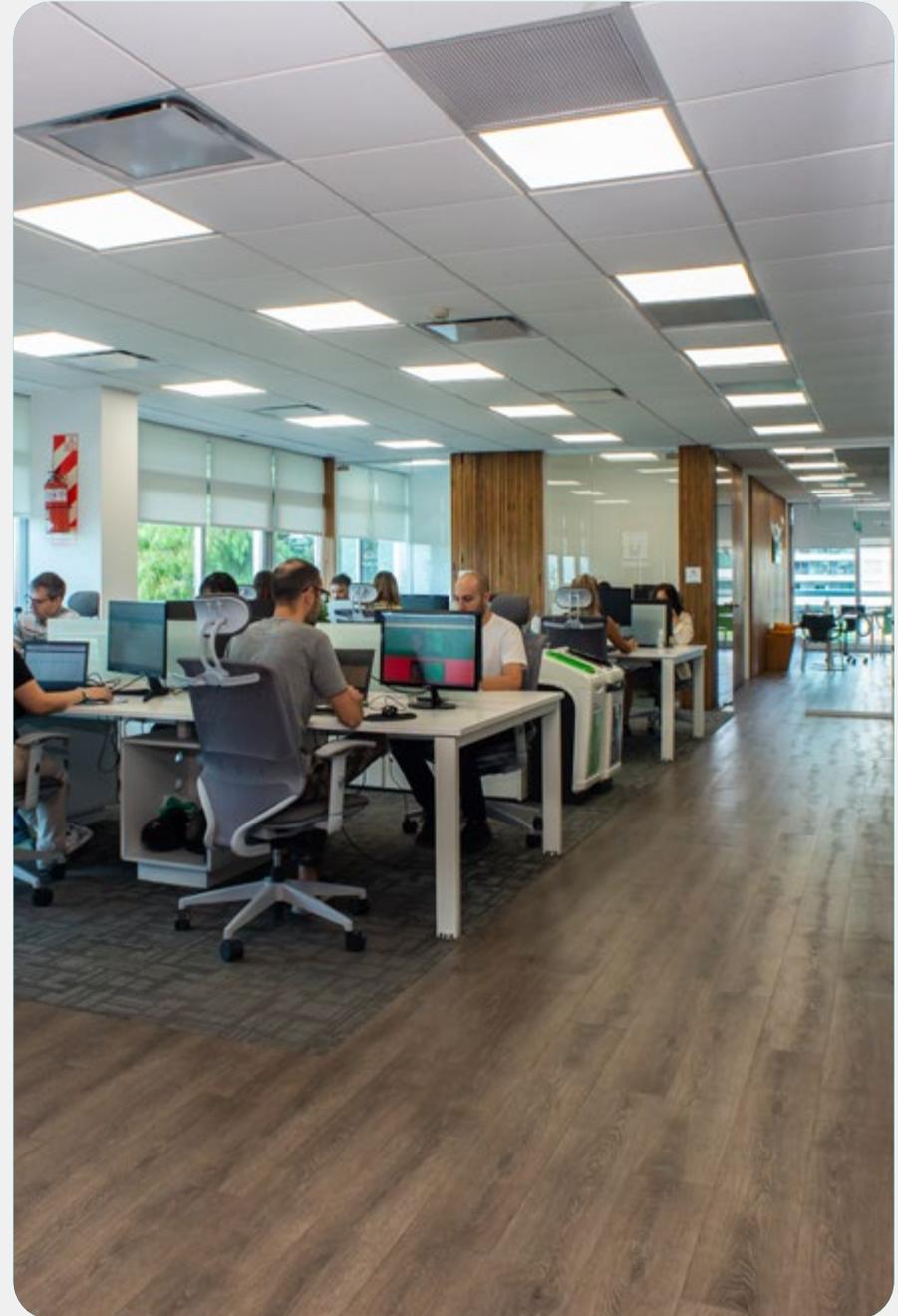
Cliente Hogareño: Personas interesadas en proteger los equipos de sus hogares, como computadoras y dispositivos móviles, entre otros.



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 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

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.





ESET HOME Security Essential



Riesgo



Protección

ESET HOME Security Ultimate



Riesgo



Protección

ESET HOME Security Premium



Riesgo



Protección

ESET NOD32 ANTIVIRUS



Riesgo



Protección

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



Protección para Endpoints

ESET PROTECT Entry



Riesgo



Protección

ESET PROTECT Complete



Riesgo



Protección

ESET PROTECT Advanced



Riesgo



Protección

ESET PROTECT Elite



Riesgo



Protección





Doble factor de autenticación ESET SECURE AUTHENTICATION



Riesgo



Protección

Cifrado

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



Riesgo



Protección

ESET FULL DISK ENCRYPTION



Riesgo



Protección

Detección y respuesta extendida

ESET INSPECT



Riesgo



Protección

Backup y recuperación

XOPERO BACKUP AND RESTORE



Riesgo



Protección

Capacitaciones en seguridad

ACADEMIA ESET



Riesgo



Protección





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



Riesgo



Protección

Protección para Aplicaciones Cloud

ESET CLOUD OFFICE SECURITY



Riesgo



Protección

Análisis de tráfico de red

GREYCORTEX



Riesgo



Protección

Protección para servidores Sharepoint

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER



Riesgo



Protección



Acompañamiento en la visión de la seguridad

Prevención de fuga de datos (DLP)

SAFETICA



Riesgo



Protección

Gestión centralizada

ESET PROTECT



Riesgo

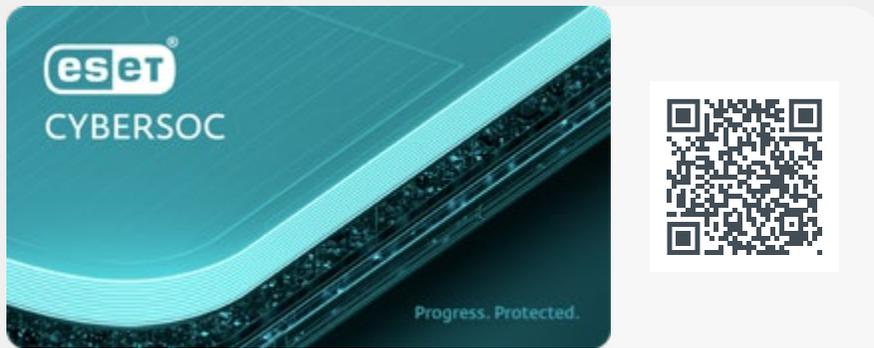


Protección



Servicios especializados de seguridad

ESET CyberSOC



Riesgo



Protección

ESET THREAT INTELLIGENCE



Riesgo



Protección

Salud y seguridad de clientes



Todos nuestros productos son desarrollados para responder los diversos impactos que se producen, directa e indirectamente, en el mundo digital de las personas y las organizaciones. Desde nuestro Laboratorio de investigación, trabajamos a diario para identificar amenazas de manera proactiva y continuar el ciclo de mejora continua.



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 o condición que da respuesta
ESET NOD32 ANTIVIRUS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware⁶ ▶ Phishing⁷ ▶ Ransomware⁸ 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos
ESET HOME Security Ultimate	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware ▶ Robo de identidad ▶ Privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos ▶ Seguridad en banca y pagos en línea ▶ Seguridad documental ▶ Protección de identidad digital
ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Robo de información ▶ Pérdida del dispositivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Protección antimalware ▶ Control de aplicaciones ▶ Protección Anti-Robo
ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Usurpación de identidad ▶ Acceso a contenidos inapropiados 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad de acceso
ESET SMART TV SECURITY	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad en dispositivos

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ 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 que mitiga y/o evita	Característica o condición que da respuesta
ESET PROTECT Elite		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Soluciones cloud ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos ▶ Auditoría global ▶ Monitoreo en tiempo real ▶ Seguridad de servidores ▶ Detección y respuesta extendida ▶ Seguridad para apps cloud
ESET PROTECT Entry	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos
ESET PROTECT Advanced		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos ▶ Protección avanzada
ESET PROTECT Complete		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Soluciones cloud ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos ▶ Auditoría global ▶ Monitoreo en tiempo real ▶ Seguridad de servidores ▶ Seguridad para apps cloud
ESET SECURE AUTHENTICATION	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Usurpación de identidad ▶ Acceso indebido 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Doble factor de autenticación





Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza que mitiga y/o evita	Característica o condición que da respuesta
ESET ENDPOINT ENCRYPTION	▶ Acceso a documentación sensible	▶ Seguridad documental y de cifrado de disco, archivos y correos
ESET FULL DISK ENCRYPTION		▶ Seguridad documental y de cifrado de disco
ESET INSPECT	▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware	▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos ▶ Auditoría global ▶ Monitoreo en tiempo real
ACADEMIA ESET	▶ Desconocimiento ▶ Falta de información	▶ Capacitaciones
XOPERO BACKUP AND RESTORE	▶ Pérdida de información sensible	▶ Guardado o backup de la información ▶ Seguridad documental ▶ Recuperación de información guardada





Protección de la infraestructura y los servicios de información

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





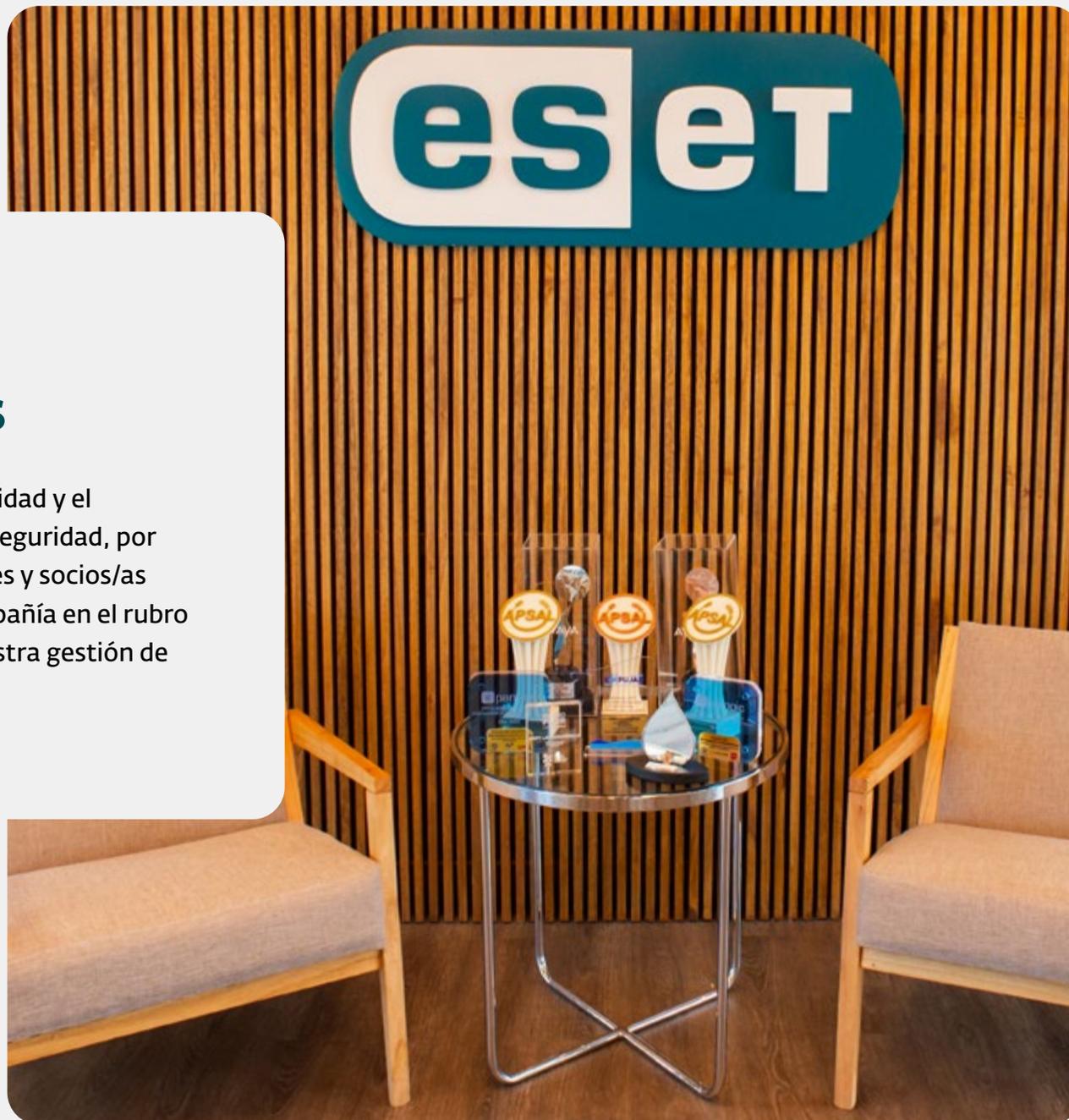
Acompañamiento en la visión de la seguridad

Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza que mitiga y/o evita	Característica o condición que da respuesta	
Servicios especializados de seguridad	SAFETICA	▶ Fuga de datos	▶ Seguridad documental
	ESET CyberSOC	▶ Malware ▶ Vulnerabilidades ▶ Ransomware	▶ Servicios especializados ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad de accesos ▶ Seguridad documental ▶ Auditorías
	ESET THREAT INTELLIGENCE	▶ Malware ▶ Ataques dirigidos ▶ Actividad de botnets ▶ Campañas de phishing	▶ Inteligencia de amenazas ▶ Estadísticas de malware ▶ Reportes personalizados
	ESET PROTECT	▶ Malware ▶ Vulnerabilidades ▶ Ransomware	▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos ▶ Auditoría global ▶ Monitoreo en tiempo real



Reconocimientos

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





Radicati MQ APT Protection

Fuimos reconocidos como 'TOP PLAYER' en el Cuadrante de Mercado de Amenazas Persistentes Avanzadas. Este es el quinto año consecutivo que obtenemos este reconocimiento.



Gartner Voice of Customer EPP

Fuimos reconocidos como la elección de los clientes en plataformas de protección de endpoints para medianas empresas. El 90 % de los usuarios nos recomendaría, según el informe de Gartner. Obtuvimos una calificación general de 4,6 sobre 5, basada en 220 opiniones.



Fuimos reconocidos como Strategic Leader por 4^{ta} vez por AV-Comparatives en el informe Endpoint Prevention and Response. ESET PROTECT Enterprise obtuvo una alta puntuación en el Cuadrante de líderes estratégicos de EPR en el Informe comparativo de prevención y respuesta de endpoints (EPR).





IDC MarketScape Worldwide Modern Endpoint Security for Small Businesses

Fuimos nombrados líder para Empresas Pequeñas y nos consideraron un actor importante en IDC MarketScape: Evaluación de proveedores de seguridad de endpoints moderna mundial para medianas empresas.



Premio Corresponsables | Comunicación Corresponsable

Resultamos finalistas, entre 98 organizaciones de toda Iberoamérica, en la primera edición del Premio Comunicación Corresponsable, en la categoría de medianas empresas, por nuestro Reporte de Sostenibilidad.



Distinciones RSC Comunicativa. Sostenibilidad + Solidaridad + Comunicación

Resultamos finalistas, entre 212 postulaciones, por nuestra estrategia en Diversidad.



Fuimos distinguidos en la categoría Acciones sociales - Gestión de diversidad, por nuestra estrategia en Diversidad.



Fuimos reconocidos por la Cámara de Comercio Suizo Argentina por nuestros programas de educación en Ciberseguridad en la comunidad.



Atención a clientes y al canal

GRI 3-3, 417-1

Modalidad de atención a clientes en ESET

Contamos con atención diferenciada:



Sector Hogareño: Centro Regional de Soporte con atención vía formulario web y correo electrónico para toda la región. En Argentina, Chile, México y Brasil sumamos el chat en línea en idioma local.

Sector Corporativo: soporte directo a cargo del Canal de Distribución; Sesiones de soporte remoto.

Canal de Distribución: líneas de comunicación exclusivas con el equipo de ingeniería de soporte técnico de nuestra sede regional; contacto exclusivo con el equipo de soporte comercial regional.

Todos 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". Además, nuestra Política de Calidad asegura la eficacia, la mejora de los procesos y el logro de los resultados esperados según los requisitos y las expectativas de todas las partes interesadas.



Focos trabajados



Lanzamiento y ejecución de servicios de Soporte Técnico

- ▶ Finalizamos la preparación del equipo de soporte para brindar servicios profesionales alineados a la oferta de Casa Matriz.
- ▶ Hicimos el lanzamiento en mercados estratégicos como México, Argentina y Centro América.
- ▶ El equipo de soporte ejecutó servicios de Deployment & Upgrade, Healtcheck o Premium Support para aquellas empresas clientes interesadas en tener una atención especial directamente brindada por el fabricante dentro de los mercados habilitados.



Atención técnica y comercial

Continuamos con las actividades generadoras de valor destinadas a nuestros/as usuarios/as y canales de ventas:

- ▶ Clases virtuales
- ▶ Seminarios web
- ▶ Atención personalizada a la cartera de clientes estratégicos





Gestión de Calidad y Mejora Continua

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. Tuvimos las siguientes mejoras:



Gestión documental colaborativa

Alojamos el SGC en un sitio colaborativo interno para un control documental eficiente, disponible y actualizado.



Satisfacción al cliente

Con el objetivo de generar un indicador de satisfacción regional y unificar los criterios de medición, que permitan identificar acciones de mejora y retroalimentación con la cadena de distribución, extendimos el alcance de encuestas de satisfacción sobre el soporte brindado por la cadena de distribución en el segmento hogareño.



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 las habilidades de atención de la persona que gestionó la consulta).
- ▶ **NPS transaccional** (mide la recomendación de ESET a otra persona luego de haber tenido contacto con el equipo de soporte).

Conforme al enfoque en la satisfacción de nuestros clientes, se detallan los indicadores vigentes que contribuyen a identificar oportunidades de mejora y/o desvíos.

- ▶ **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.
- ▶ **Overall Satisfaction regional:** comprende el primer nivel de soporte hogareño provisto por CRS y los equipos de atención de cada distribuidor exclusivo.

Estos indicadores podrán evolucionar durante el próximo ejercicio, conforme a las necesidades identificadas en el análisis y/o del contexto general del mercado y el negocio.



Resultados de los servicios de atención al cliente:**Sector Corporativo****3.147**

Consultas recibidas

5 días hábiles

Tiempo de vida promedio

83 %

Satisfacción general

**Sector Comercial****5.626**

Consultas recibidas

13 días hábiles

Tiempo de vida promedio

98 %

Satisfacción general

**Centro Regional de Soporte****17.195**

Consultas recibidas

7 días hábiles

Tiempo de vida promedio

77 %

Satisfacción general

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

[ANEXO 5 - Ver información comparativa](#)



Política End of Life de Productos

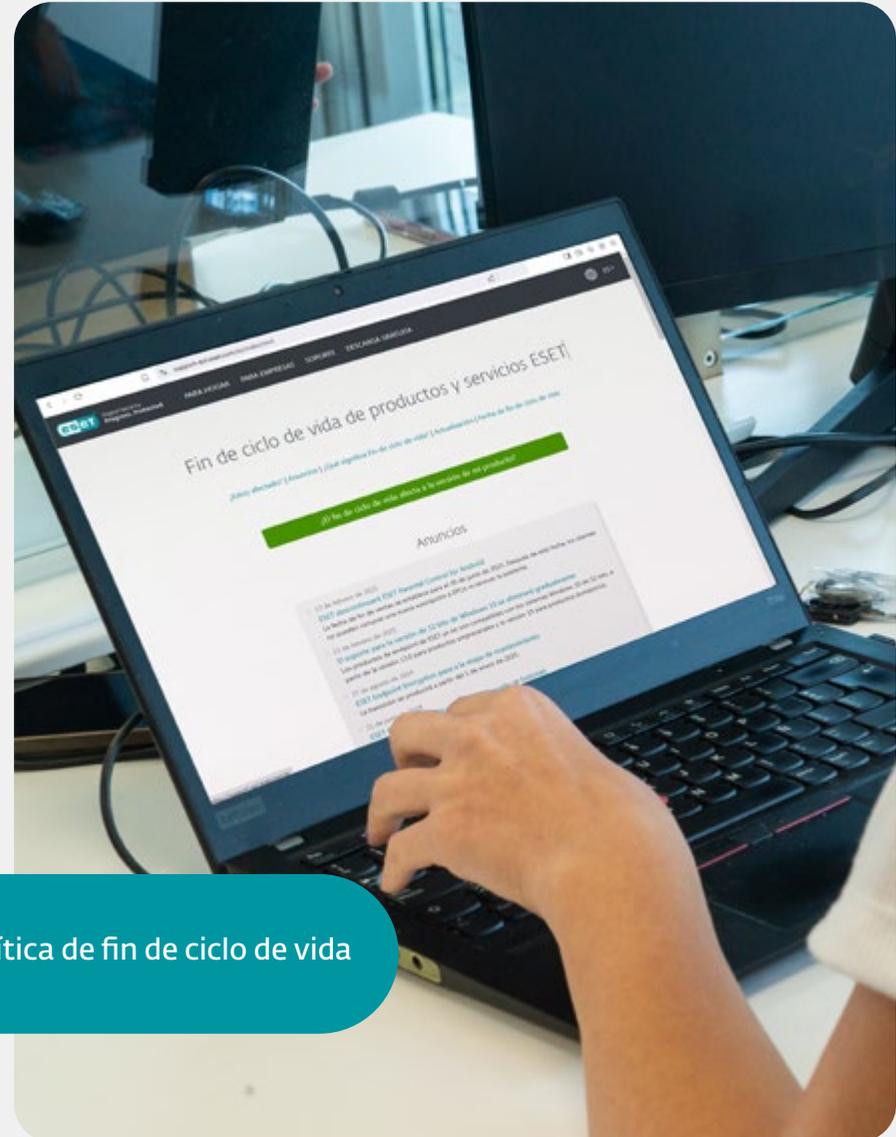
Esta Política define el soporte en las diferentes etapas del ciclo de vida de nuestros productos; indica, por ejemplo, qué etapa tiene soporte, si está actualizado, hasta cuándo estaría soportado y por qué producto o versión sería sustituido, entre otras cuestiones.

Actualizamos la página de nuestra Política de fin de ciclo de vida para reflejar, de manera precisa, la información relacionada con los Sistemas Operativos que ya no son compatibles y las distintas opciones que tienen las personas y empresas que utilizan nuestros productos para mantenerse protegidos; además, incluimos las aclaraciones pertinentes para resolver cualquier tipo de duda.

También, continuamos desarrollando acciones para resaltar la importancia de mantener actualizados los Sistemas Operativos y las soluciones de seguridad, ya que resultan indispensables para 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, dependiendo del tipo de cliente y del problema.

Mensualmente, llevamos estadísticas de SLA (*Service Level Agreement*)⁹ 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).



⁹ 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

92 % de cumplimiento en los tiempos de respuesta para tickets de prioridad alta

95,5 % de cumplimiento para tickets de prioridad estandar

99 % de cumplimiento en los tiempos de respuesta de tickets del Centro Regional de Soporte

83 % de satisfacción general



Soporte Comercial

81 % de cumplimiento en los tiempos de respuesta de tickets con prioridad urgente

91 % de cumplimiento en los tiempos de respuesta de tickets con prioridad importante

90 % de cumplimiento en los tiempos de respuesta de tickets con prioridad regular

96 % de satisfacción general



100



COLABORADORES

ODS





Información general

GRI 2-7, 2-8, 3-3, 2-25, 401-1, 405-1, 406-1

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

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

Nos regimos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPIs) y el Pacto Global de Naciones Unidas.



Llevamos estos principios a la práctica diaria mediante:

- ▶ Política de Diversidad y No Discriminación
- ▶ Código de Ética e Integridad
- ▶ Búsquedas laborales inclusivas
- ▶ Protocolo de acoso callejero
- ▶ 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
- ▶ Adherimos al Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires
- ▶ Realizamos el programa de BA Convive
- ▶ Promovemos el cumplimiento de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor (empresas proveedoras, empresas distribuidoras y partners) mediante cláusulas contractuales, cartas de adhesión y diversas actividades de sensibilización
- ▶ Nos comprometemos a mantener un lugar de trabajo libre de acoso (verbal, físico o psicológico) y sin trabajo infantil
- ▶ Somos parte del Programa de Compras con Impacto de la Ciudad de Buenos Aires
- ▶ Adherimos al Gran acuerdo de Trato Igualitario de la **COPRED** de la Ciudad de México

No se registraron denuncias en el marco de nuestra Política de Diversidad y No Discriminación.



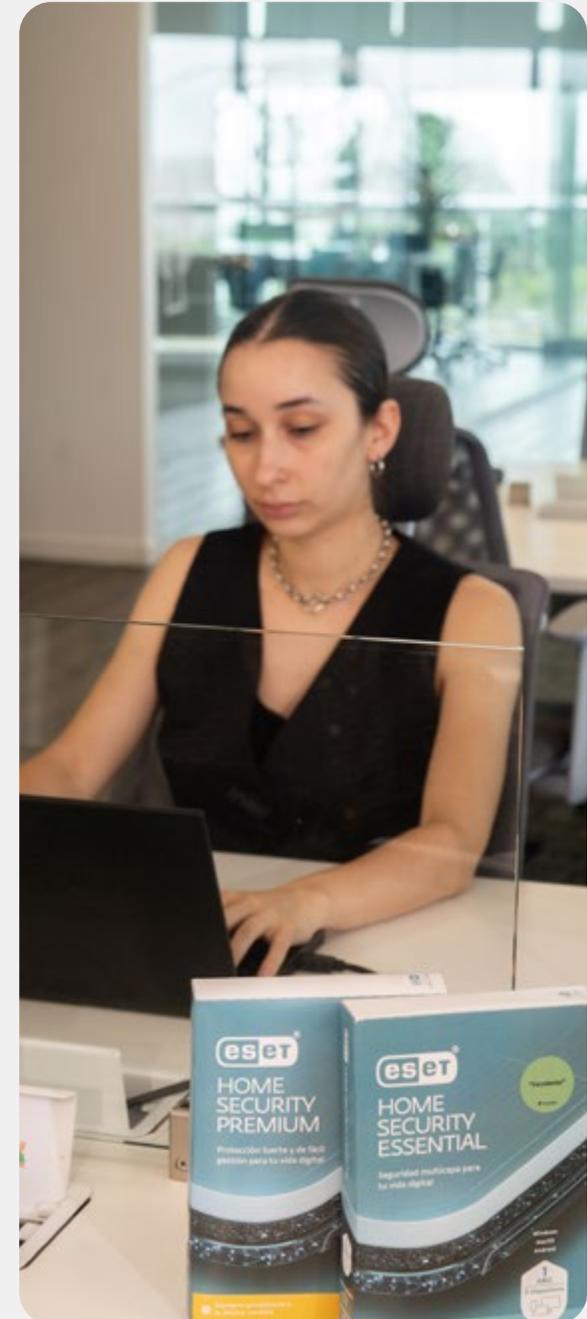
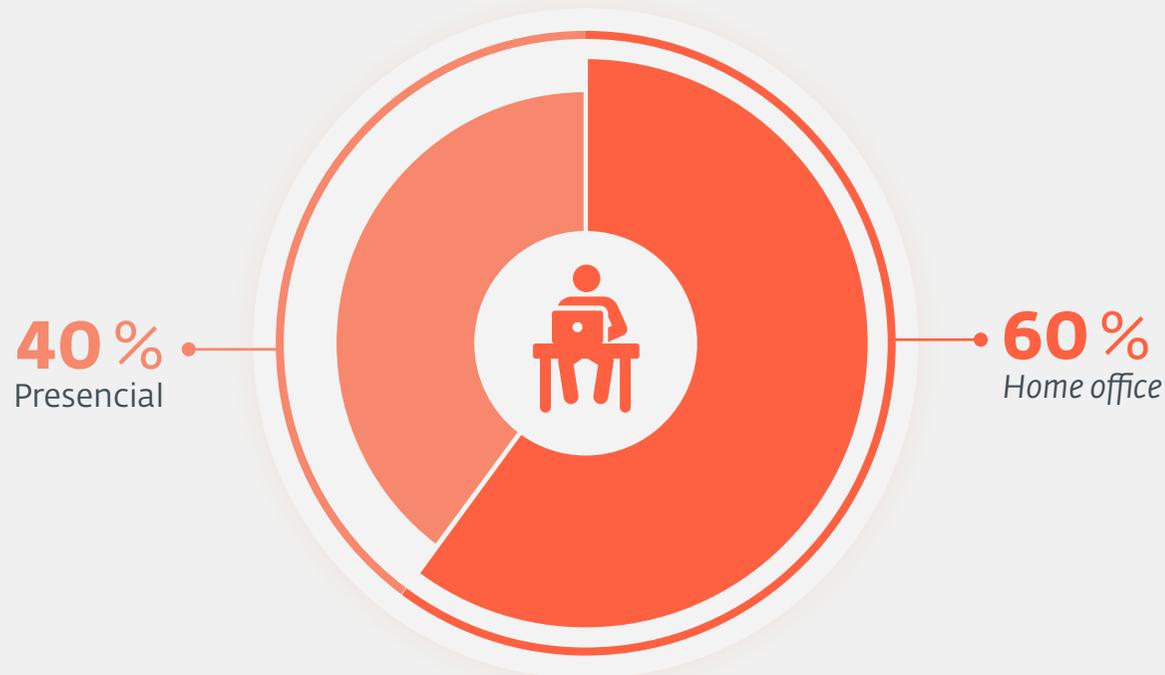
Encuestas de clima y sondeos de opinión

Se realiza desde Casa Matriz cada tres años. Además, desde Latinoamérica, implementamos diferentes tipos de sondeos luego de las reuniones de resultados y de las charlas y capacitaciones a cargo de RR.HH. y Sostenibilidad. El próximo año tenemos previsto implementar la Encuesta de clima regional.

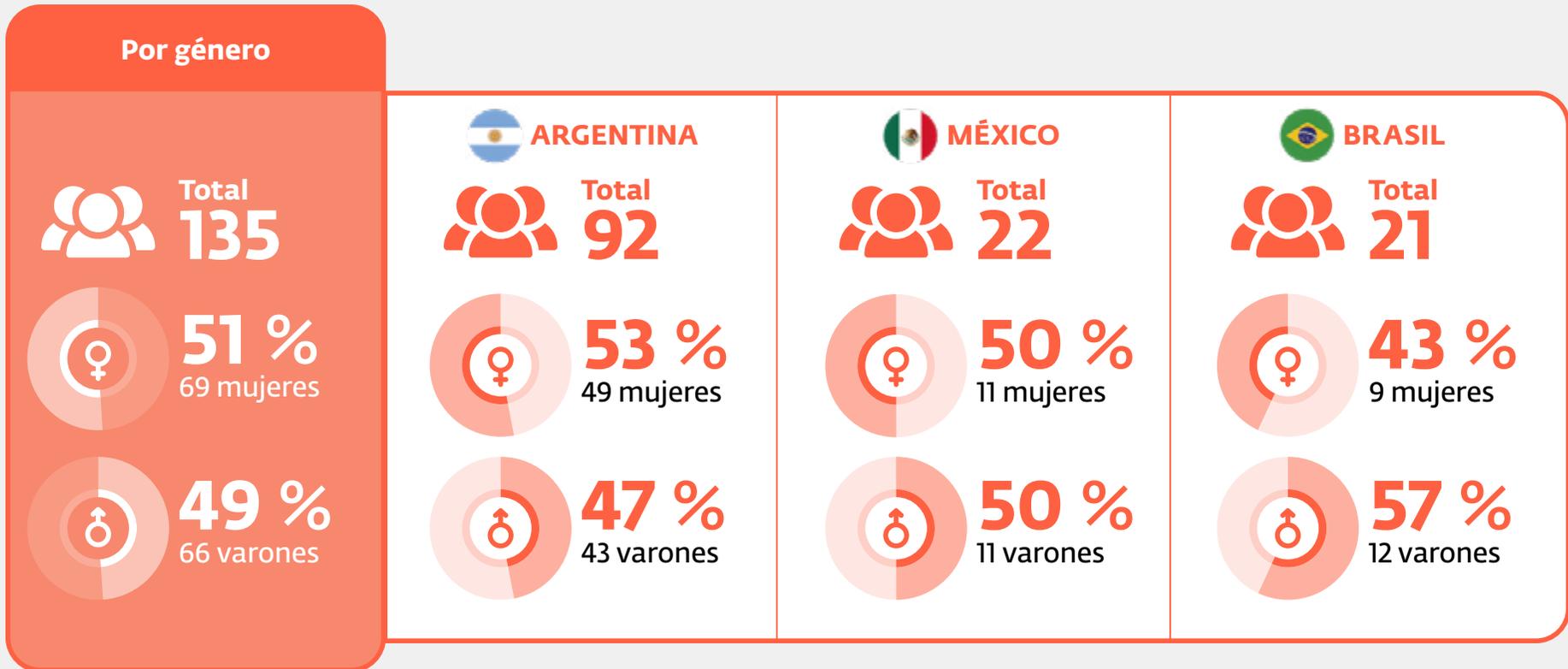
Trabajo híbrido

Se mantuvo el modelo que combina un 40 % de presencialidad con un 60 % 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 40 % del trabajo presencial se realice de manera compartida con el equipo del cual se forma parte.



Desglose de colaboradores



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

[ANEXO 6 - Ver información comparativa](#)



Desglose de colaboradores por edad

	TOTALES		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mujeres	♂ Varones	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Hasta 25 años	6	6	5	1	0	0	1	5
Entre 26 y 30 años	14	11	11	7	1	3	2	1
Más de 31 años	49	49	33	35	10	8	6	6

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

[ANEXO 6 - Ver información comparativa](#)



Desglose de colaboradores por contrato

	TOTALES		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mujeres	♂ Varones	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Tiempo indeterminado	65	66	45	43	11	10	9	10
Tiempo determinado	1	1	1	0	0	1	0	0
Pasantes	3	2	3	0	0	0	0	2

Contamos con 1 persona con contrato eventual, que hace la cobertura por 6 meses de una persona con licencia por maternidad, y 3 personas con contratos de pasantía, por tiempo determinado (dos en el Área de Marketing y una, en el Área de Finanzas).

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.

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

La oficina de Brasil no cuenta con personas contratadas por tiempos determinado. La oficina de México no cuenta con pasantes. No hay personas subcontratadas en ningún país.

[🔔 ANEXO 6 - Ver información comparativa](#)





Desglose de colaboradores por categoría

	TOTALES		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mujeres	♂ Varones	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Analistas	60	52	43	31	10	10	7	11
Managers	7	8	5	7	1	0	1	1
Dirección	2	6	1	5	0	1	1	0

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

[🔔 ANEXO 6 - Ver información comparativa](#)





Desglose de colaboradores por nacionalidad¹⁰

	TOTALES		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mujeres	♂ Varones	♀	♂	♀	♂	♀	♂
 Argentina	47	33	47	33	0	0	0	0
 Venezolana	2	5	2	5	0	0	0	0
 Brasileira	9	12	0	0	0	0	9	12
 Mexicana	11	11	0	0	11	11	0	0
 Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0
 Uruguayaya	0	2	0	2	0	0	0	0
 Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0

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

¹⁰ Nuestro personal está compuesto por personas con diversas nacionalidades, pero todos se encuentran nacionalizadas como argentinos/as.

 [ANEXO 6 - Ver información comparativa](#)

Altas y rotación de personal¹¹



¹¹ Altas y bajas al 31/12/2024, correspondientes al headcount (cada colaborador/a full-time de la dotación propia de ESET Latinoamérica, excluyendo tercerizados y prácticas educativas part time).

[ANEXO 7 - Ver información comparativa](#)

Rotación de colaboradores

POR REGIÓN



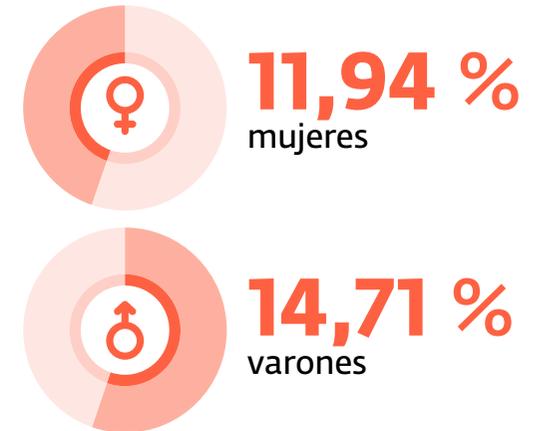
POR GRUPO ETARIO

21,05 %
menores de 25 años

26,67 %
de 25 a 30 años

8,38 %
mayores de 30 años

POR GÉNERO



Gestión del empleo inclusivo

GRI 2-20, 2-21, 2-30, 3-3, 202-1, 401-2, 403-6, 403-7, 405-2

SASB TC-SI-330a.2

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 DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión), promovemos nuestra cultura de inclusión, respeto, equidad e igualdad de oportunidades en cada búsqueda laboral que realizamos, en organizaciones y espacios de reclutamiento inclusivo, como Contrata Trans, Empujar e Intermediación Laboral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

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. Esta forma de presentar nuestras búsquedas laborales fue adoptada este año por todas las oficinas de ESET a nivel global. Para acompañar este proceso, 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, con el objetivo de prepararlos/as en el ejercicio de la búsqueda de un primer empleo.

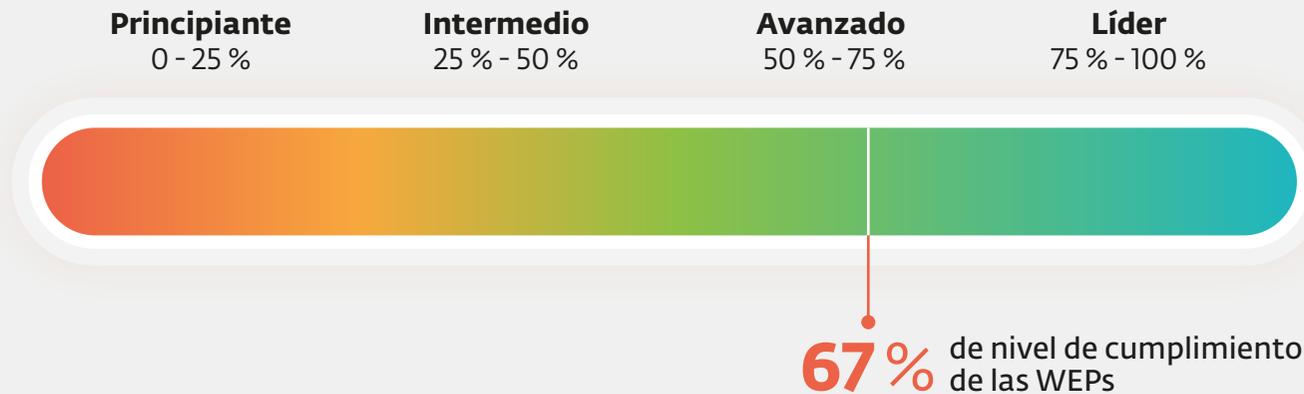


Luego de nuestra primera incorporación de una persona trans el año pasado, continuamos trabajando junto a Contrata Trans, y avanzamos en una búsqueda en nuestra oficina de México. También, incorporamos una persona por medio del programa de Intermediación Laboral del Gobierno de la Ciudad.



Autoevaluación WEPs

Utilizamos la herramienta de autoevaluación de los Principios de Empoderamiento de Mujeres (WEPs) de ONU Mujeres para medir el desempeño de nuestra gestión en estos temas. En la última evaluación, obtuvimos un “nivel avanzado”.



7 %

de incremento en el nivel de alineación

Considerando los 4 ejes de gestión de manera separada, los resultados son:

71 %

Liderazgo y estrategia

76 %

Lugar de trabajo

35 %

Mercados

79 %

Comunidad

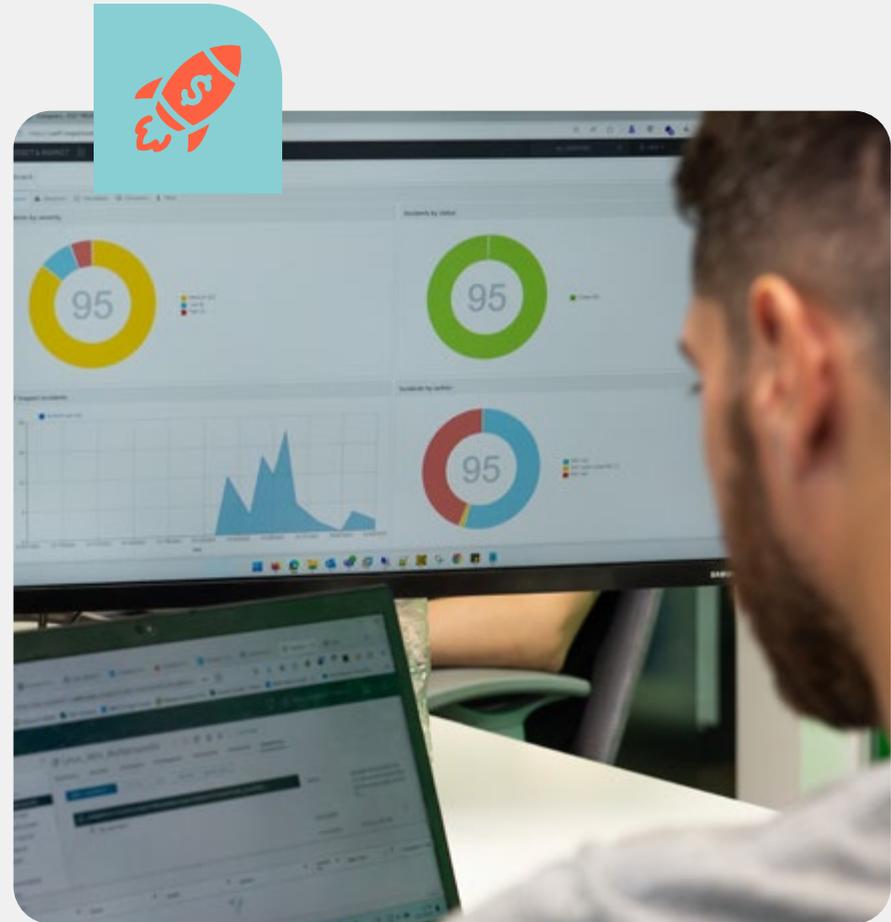
Política Salarial y Beneficios

Utilizamos un Sistema de digitalización de sueldos. En Argentina, además de digitalizar los recibos de sueldo, implementamos el módulo de legajos digitales. De esta manera, las personas acceden fácilmente a su documentación, mejorando su experiencia diaria.

Beneficios del nuevo módulo:

- ▶ **Eficiencia:** ahorra tiempo en la gestión de documentos y datos.
- ▶ **Accesibilidad:** acceso inmediato a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- ▶ **Seguridad:** protección de datos sensibles mediante sistemas de seguridad.
- ▶ **Impacto ambiental:** disminuyó notablemente las impresiones en papel.

Este avance es parte de nuestro compromiso con la digitalización y la mejora de nuestros procesos y herramientas de gestión.



Cálculo de remuneraciones

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.

Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM



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.

- ▶ Argentina: 6 revisiones salariales
- ▶ México: 2 revisiones salariales
- ▶ Brasil: 2 revisiones salariales

Desde Casa Matriz, se inició el proceso para llevar a cabo, en el año entrante, un diagnóstico sobre la ratio del salario base y de la remuneración de las mujeres frente a los varones.

Nota: Corresponden a ajustes por inflación y/o por mérito/mejora.

[🔔 ANEXO 9 - Ver información comparativa](#)

Otros conceptos remunerativos



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 en la oficina de Brasil

Según la legislación laboral de Brasil, debemos otorgar un monto en concepto de vale de refrigerio. Calculamos el beneficio según días trabajados en el mes, generalmente, de 20 días.

- ▶ 100 % del personal usó el beneficio

Asimismo, pagamos el bono de transporte para quien utiliza el bus y metro, proporcional a los días que vamos a la oficina.





Porcentaje de personal cubierto por Convenios Colectivos

El porcentaje de personal cubierto por Convenio Colectivo de Trabajo se mantuvo igual que en el año anterior; es decir:

- ▶ 5 % del personal de la oficina de Argentina se encuentra alcanzado
- ▶ 100 % del personal de la oficina de Brasil se encuentran alcanzado (excepto el Country Manager)
- ▶ No hay personas alcanzadas en la oficina de México

En Argentina aplica el Convenio Colectivo de Trabajo 130/75, de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios y en Brasil aplica el Sindicato Dos Agentes Anônimos de São Paulo.

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



Beneficios

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

Trabajamos fuertemente en investigar qué ofrecen otras Compañías similares a la nuestra en el mercado local, para luego proponer beneficios no monetarios, que mejoren nuestra propuesta ofrecida.

Como mejora del periodo, creamos un micrositio disponible en la Intranet de Argentina, donde se puede consultar el detalle de los beneficios, resaltar los más destacados y lanzar comunicaciones relacionadas. Para el próximo año dejamos asentada la propuesta a Casa Matriz para otorgar días de vacaciones extras a los legales en Argentina y México.





Beneficios por tipo y alcance: FLEXIBILIDAD

FLEX TIME

Política de horarios flexibles; cada líder gestiona según su equipo



MODALIDAD DE TRABAJO HÍBRIDO

Posibilidad de trabajar 3 veces por semana de forma remota



VIERNES FLEX

Finalización anticipada de la jornada laboral 3 horas antes, viernes por medio



(Excepto part time y pasantes)

Resultados: 100 % del personal lo utiliza

DÍA LIBRE POR CUMPLEAÑOS

Día libre durante la semana del cumpleaños o la siguiente



Resultados: 100 % del personal disfrutó el beneficio

MEDIO DÍA POR TRAMITE

Medio día libre por trimestre para realizar trámites personales



Resultados: 28 personas utilizaron el beneficio

ESET EN EL MUNDO

Posibilidad de quedarse trabajando 5 días en una de las oficinas de ESET en el mundo cuando se viaje por vacaciones o cuestiones laborales



DÍAS HÁBILES POR VACACIONES

Posibilidad de fraccionar a gusto los días de vacaciones, considerando solo los hábiles, aprovechando feriados, fines de semana largos, etc.



WORK FROM ANYWHERE

Posibilidad de trabajar una semana desde una oficina ESET durante un viaje personal o de vacaciones



Resultados: 6 personas usaron el beneficio





Beneficios por tipo y alcance: LICENCIAS ESPECIALES

4.º MES DE LICENCIA PARA PERSONAS GESTANTES

Un mes adicional de licencia pago después del cubierto por ley



Resultados: 4 personas usaron el beneficio en Argentina

LICENCIA EXTENDIDA POR ADOPCIÓN

6 meses de licencia sin goce de sueldo adicional para adopción



Resultados: 0 personas utilizaron el beneficio

LICENCIA EXTENDIDA PARA PERSONAS NO GESTANTES

1 mes de licencia desde el nacimiento del/de la bebé



Resultados: 4 personas usaron el beneficio en Argentina





Beneficios por tipo y alcance: CRIANZA

DÍA LIBRE POR CUMPLEAÑOS DE MENORES A CARGO

Día libre por el cumpleaños de menores de 18 años a cargo (incluidos niños/as no biológicos)



Resultados: 15 personas usaron el beneficio

KIT ESCOLAR PARA MADRES Y PADRES

Reintegro por hijo/a, también para quienes conviven con niños/as no biológicos



Resultados: 29 personas accedieron al beneficio en Argentina, 3 en Brasil, 2 en México

SOFTLANDING PARA PERSONAS GESTANTES

Regreso paulatino con horario reducido, manteniendo salario de jornada completa



Resultados: 4 personas usaron el beneficio en Argentina

FLEX TIME DURANTE ADAPTACIÓN ESCOLAR

Flexibilidad horaria para la adaptación escolar al inicio de clases



Resultados: Incluye a quienes conviven con niños/as no biológicos





Beneficios por tipo y alcance: OFICINAS CONFORTABLES

DESAYUNO Y REFRIGERIOS

Frutas frescas, snacks saludables, estación de café, bebidas y refrigerios a disposición en la oficina



SALA DE RELAX

Sala equipada con elementos de yoga y masajes



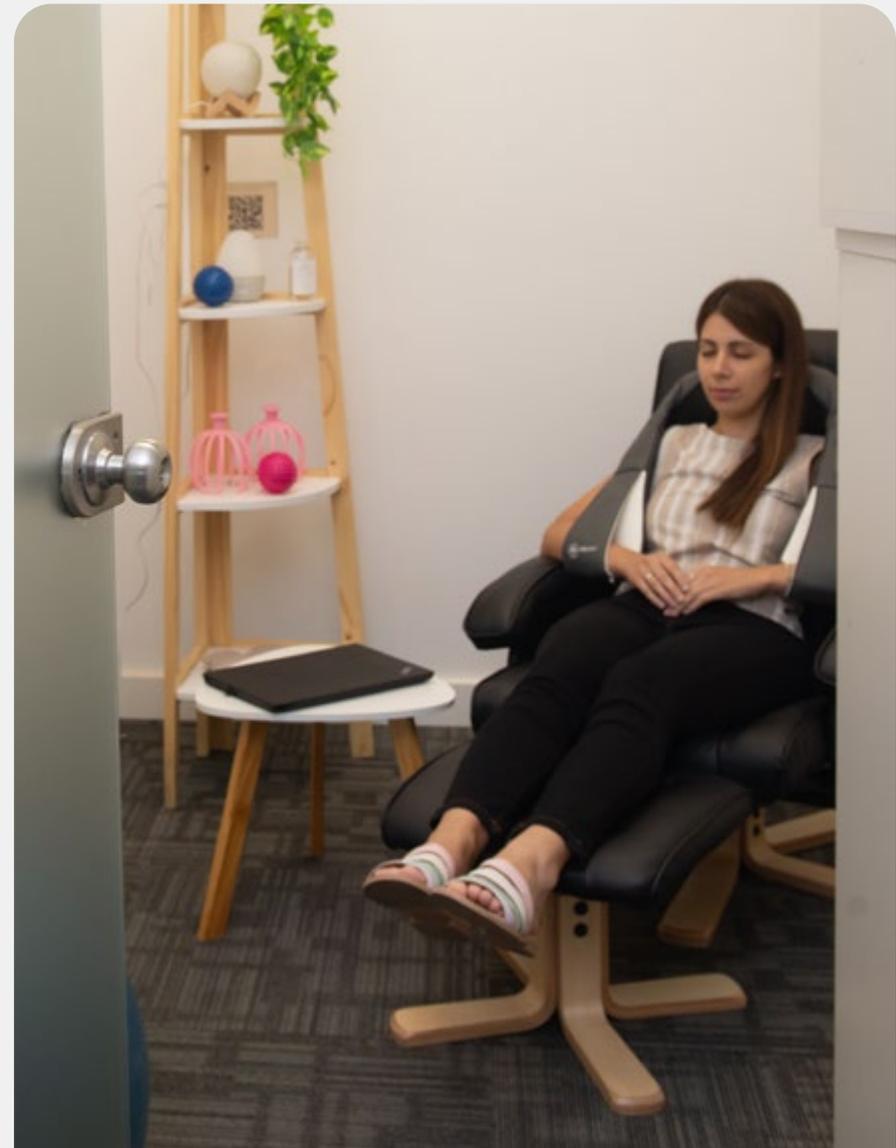
SALA DE LACTANCIA

Sala de lactancia disponible en la oficina de Argentina



FESTEJO DE CUMPLEAÑOS

Festejamos los cumpleaños de los/as colaboradores/as en la oficina





Beneficios por tipo y alcance: SALUD Y VIDA SALUDABLE

GIMNASIO (50 % DE CONTRIBUCIÓN)

50 % de contribución al gimnasio



Resultados: 45 personas en Argentina, 5 en Brasil y 3 en México

MEDICINA PREPAGA, SEGURO DE VIDA Y SALUD

Mejoras en el seguro de vida y apoyo a la salud mental según el país



Resultados: Mejoras en Brasil, México y Argentina

DESCONEXIÓN POR REPOSO MENSTRUAL

Coordinación con el líder para administrar este beneficio



Resultados: Sin registros de uso específico





Beneficios por tipo y alcance: BIENESTAR

LICENCIAS ESET

Pack de ESET Internet Security para todo el personal



Resultados: 83 packs entregados

REGALOS EN FECHAS ESPECIALES

Regalos en efemérides y cajas navideñas/vouchers para Navidad



EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Actividades para fomentar la integración (fiesta de fin de año, teambuildings, festejos, almuerzos, etc.)



Resultados: Varía según el país

CLASES DE IDIOMAS

Clases de inglés, portugués o español



Resultados: 72 personas

BIKE TO WORK

Estacionamiento exclusivo para bicicletas, duchas y vestuarios para higienizarse de ser necesario



KIT DE BIENVENIDA

Las personas ingresantes reciben un kit de bienvenida con una variedad de elementos que apoyan el desempeño de las tareas diarias





Beneficios por tipo y alcance: ECONÓMICOS

DESCUENTOS EN PRODUCTOS

Acceso a la plataforma de Club de beneficios y descuentos en las marcas Bimbo y Meraki



ADELANTO DE SUELDO

Posibilidad de pedir un adelanto del sueldo de hasta el 50 %



REINTEGRO DE SERVICIOS

Reintegro mensual de gastos de Internet y electricidad



Resultados: 90 % del personal recibió el beneficio

PREMIO POR GRADUACIÓN

Reconocimiento económico por graduarse de nivel Terciario o Universitario



Resultados: 3 premios otorgados en Argentina y 1 en Brasil

ENJOY YOUR CHOICE

Opción entre tarjeta Mastercard prepaga o mejora en prepaga para líderes y especialistas



Resultados: 38 personas accedieron al programa

REGALO DE ANIVERSARIO

Vouchers de regalo y días libres a partir de los 5 años en ESET



Resultados: 9 personas accedieron al beneficio

MILLAS DE VIAJERO

Posibilidad de acumular millas de viajes laborales a la cuenta personal de viajero frecuente



Diálogo abierto

GRI 2-29

Nuestra Política de Puertas Abiertas posibilita 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. Desarrollamos una Intranet regional, donde cada área fue creando micrositiros para centralizar toda la información específica de la región.



Listas de difusión de correo electrónico: las utilizamos para comunicaciones formales, estableciendo un mecanismo de centralización y una agenda de las comunicaciones internas.





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



All Leaders Meeting: retomamos estas reuniones pero solo con aquellas personas que tienen equipos a cargo, se dialogó sobre temáticas que impactaron sobre líderes, y se utilizaron reuniones para unificar criterios al momento de tomar decisiones.



Review Meeting: conferencia para los colaboradores y 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: el Presidente de la compañía a nivel regional 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



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

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

Iniciativas organizadas por el Comité de Relacionamento con la Comunidad:

Juventud Prolongada

Organizamos esta actividad con Argentina Cibersegura, para personas conocidas y/o familiares de nuestros/as colaboradores/as, así como también a nuestras empresas distribuidoras exclusivas. Se focalizó en ayudar a las personas adultas mayores a entender conceptos, herramientas, problemáticas y los espacios de Internet para que sean parte de una navegación segura y responsable.

82 participantes
(44 colaboradores)



Organizadas por el Comité DEI:

Desorientados ¿Cuál es el lugar de los varones en el 8M?

En el marco del Día Internacional de la Mujer, de la mano de Privilegiados, abrimos un espacio de reflexión sobre la construcción de la masculinidad y el impacto que los mandatos de género tienen sobre los vínculos tanto laborales como personales.

53 participantes
de las 3 oficinas

Desafiando Estereotipos: Taller sobre Diversidad Generacional en el Empleo

De la mano del proyecto SilverTech y la organización Diagonal trabajamos, realizamos un taller de sensibilización etaria, enfocándonos en explorar el concepto del "Edadismo" y cómo influye en la dinámica laboral actual.

32 participantes
(entre nuestro personal y de las empresas distribuidoras exclusivas)



StandUp contra el Acoso Callejero

Realizamos el taller del Programa Stand Up contra el acoso callejero, iniciativa internacional de L'Oréal Paris, en cada una de nuestras 3 oficinas, de la mano de las ONG aliadas en cada país. El objetivo es capacitar a las personas para actuar contra el acoso callejero, visibilizar y construir una cultura en la que este comportamiento sea inaceptable, donde cada persona pueda ser quien desee ser sin sufrirlo.

56 participantes
de las 3 oficinas

Seguridad Psicológica en el ámbito laboral

En el Día Internacional de la Salud Mental, en todas las oficinas, realizamos una charla sobre salud psicológica junto a Eseyka. El objetivo fue entender qué es la seguridad psicológica, cómo se construye, por qué es importante y cuál es su rol en el desarrollo de dinámicas laborales sanas y positivas.

96 participantes
de las 3 oficinas
6 horas de capacitación
total



Desarrollo del talento

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

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

Implementamos una plataforma para acceder a múltiples capacitaciones de LinkedIn Learning. Estas son de libre elección, en consonancia con el plan de desarrollo planteado.

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

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

Trabajamos en el desarrollo de un programa de capacitaciones para líderes:

► 4 módulos de capacitación:

- Rol del/la líder - Modelos de Liderazgo
- Habilidades blandas - Cómo dar Feedback, manejo de conversaciones difíciles
- Comunicación efectiva, trabajo en equipo, negociación y resolución de conflictos
- Gestión de la motivación y compromiso

► Coffee and Learn, charlas para alinear procesos nuevos y ya existentes:

- ¿Qué se espera del líder en ESET?
- Seguridad Psicológica
- Liderar desde la Diversidad
- Módulo de Recruiting en Workday
- Cambios en el proceso de evaluaciones de desempeño



Durante 2025 se continuará con el programa local y nos sumaremos a una propuesta global, con el objetivo de seguir desarrollando a nuestro equipo de líderes en la región.

Se crearon programas internos de capacitaciones de seguridad y producto obligatorios; las temáticas dependieron del puesto que cada persona ocupa.

Además, 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. El lanzamiento consistió en un ciclo de charlas y exposiciones destinadas a incentivar a las personas a alcanzar su máximo potencial.

Utiliza la metodología de aprendizaje 70-20-10.



70 %

Práctica



20 %

Aprendizaje
con otras
persona



10 %

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 desarrollados fueron:

- ▶ liderazgo
- ▶ oratoria
- ▶ trabajo en equipo
- ▶ gestión de proyectos (sumado a certificaciones técnicas)

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 híbrido, 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, gracias a una planificación conjunta con los/as líderes y a partir de comentarios provistos de la evaluación de desempeño.



257 horas

en capacitaciones vinculadas a temas de
Derechos Humanos y Diversidad

♀ **49 %** mujeres

♂ **51 %** varones



Indicadores de capacitación:

Métrica

 **5.400**
Horas invertidas

 **142**
Colaboradores capacitados

 **38 horas**
Promedio de entrenamiento por persona

Capacitación por género

 **71** mujeres capacitadas

 **3.000** horas de capacitación

 **42** horas promedio de entrenamiento por persona

 **71** varones capacitados

 **2.400** horas de capacitación

 **34** horas promedio de entrenamiento por persona

Capacitación por nivel jerárquico

8 DIRECTORES

 **399** horas de capacitación

 **50** horas promedio de entrenamiento por persona

16 MANAGERS

 **768** horas de capacitación

 **48** horas promedio de entrenamiento por persona

118 ANALISTAS

 **4.234** horas de capacitación

 **36** horas promedio de entrenamiento por persona



Plan de inducciones

Ofrecemos un plan de inducciones específico para cada posición en:

- ▶ Corporativa
- ▶ Producto
- ▶ Seguridad de la Información
- ▶ Política de seguridad
- ▶ Sostenibilidad
- ▶ IT
- ▶ RR. HH.
- ▶ Administración
- ▶ Legales
- ▶ Seguridad e higiene
- ▶ Ventas
- ▶ Uso de marca
- ▶ Partner Program y Training Program
- ▶ Seguridad Interna

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

15 inducciones disponibles

90 % de las personas que ingresaron **desarrolló las inducciones requeridas para su posición**

10 % de las inducciones restantes están **planificadas para realizarse en enero de 2025**





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.

 **58 personas**
accedieron a este beneficio

 **37 mujeres**  **21 varones**

 **2.596 horas**
de capacitación dictadas

Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

Nuestro Sistema de Gestión por Competencias:

- ▶ Se basa en dos ejes vinculados entre sí: 1) lograr que cada persona se alinee con la estrategia de negocio y 2) desarrollar sus capacidades.
- ▶ Es semestral y utilizamos la herramienta de gestión Workday.
- ▶ La autoevaluación y la devolución de colegas internos se hace de forma anónima.
- ▶ Brinda la posibilidad de dar, o no, el consentimiento sobre la evaluación y sobre los objetivos fijados.

El 96 % 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).

Durante este periodo trabajamos en un nuevo modelo:

- ▶ Reemplazo de los Skills & Abilities, por competencias englobadas en un programa llamado Success Model.
- ▶ Calibración de la evaluación y en el significado de lo que representa cada puntaje.
- ▶ Establecimiento de las habilidades transferibles, el conocimiento y los requisitos conductuales específicos necesarios para el desarrollo del trabajo con éxito.
- ▶ Establecimiento de parámetros para ser tenidos en cuenta para otros procesos internos de RR. HH. como (reclutamiento, selección, promociones, gestión del talento, los planes de sucesión, y el desarrollo personal y profesional.
- ▶ Nuevas competencias: cooperación efectiva, ambición por los resultados y mejora continua, innovación e inspiración a través del liderazgo.





Salud y seguridad laboral

GRI 3-3, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

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 de la NOM035 y NOM037. Tienen varios requisitos relacionados con salud y seguridad laboral y teletrabajo, que son auditados por el Gobierno de México para habilitar la oficina.

Para dar cumplimiento y seguimiento a la NOM035, se hizo un relevamiento de salud mental entre colaboradores de México. Se contrató un proveedor externo, que realizó el sondeo, se hizo el análisis de los resultados y se armó un plan de acción por desarrollarse durante 2025, que implican acciones relacionadas a mejorar la calidad de vida laboral de todas las personas que integran la oficina.

Todos estos temas son tratados en las reuniones de Dirección en forma rutinaria, sin contar con un sistema certificado ni comité específico.



Participación del personal, capacitaciones y comunicaciones

Cada ingresante recibe la Inducción de Seguridad e Higiene, a cargo del equipo de RR. HH. 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.

La Inducción se encuentra disponible en nuestra plataforma de entrenamientos.

Las consultas y comunicaciones se desarrollan por el área de RR.HH. y Sostenibilidad. Donde se manifiestan miradas y expectativas de los Comités de Sostenibilidad.

RR. HH. es quien recibe cualquier notificación de a alguna situación que se considere con potencial peligro laboral.

Los equipos de trabajo cuentan con una persona referente, a quien pueden recurrir en caso de presentarse algún tipo de situación riesgosa.

Esta persona trabajará junto al equipo de RR. HH. para mitigar el riesgo identificado.

En caso de que el personal requiera 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

Se relevan de forma interna a cargo de una Lic. en higiene y seguridad, los posibles riesgos en la oficina y, se trabaja para implementar, gradualmente, medidas de mitigación de los riesgos identificados.



Argentina: el personal está cubierto por una Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART) Experta. 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.



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



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.

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.

No tenemos puestos cuyo ejercicio implique una incidencia o un riesgo elevado para la salud.



Anualmente, tomamos las siguientes medidas preventivas:

- ▶ Simulacros de evacuación para colaboradores
- ▶ 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, debemos responder a las [normas NOM-035-STPS-2018 \(Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención\)](#), que exigen realizar un estudio para identificar y analizar los riesgos psicosociales del centro laboral. A su vez, debemos seguir la [NOM-037-STPS-2023 \(Teletrabajo - Condiciones de seguridad y salud en el trabajo\)](#), que 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
- ▶ Relevamiento de salud mental

Acciones implementadas según la Norma NOM 037:

- ▶ Entrega de equipos
- ▶ Mecanismos de comunicación

En 2025, desarrollaremos más acciones en relación con dichas normas.



Tasas de absentismo y licencias



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.

Nota: Las horas trabajadas en 2024 fueron 291.600

[ANEXO 11 - Ver información comparativa](#)



Desglose de absentismo por género

Total días de absentismo

♀ **585**
mujeres

♂ **214**
varones

	♀ Mujeres	♂ Varones
Días por enfermedad	54	73
Días por estudio	18	11
Ausencias con aviso	8	12
Licencias sin goce	18	28
Licencias de personas gestantes	487	0
Licencias por excedencia de personas gestantes	0	0
Licencia de personas no gestantes	0	90

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.

Nota: Las horas trabajadas en 2024 fueron 291.600

[ANEXO 11 - Ver información comparativa](#)





Desglose de absentismo por edad

Total días de absentismo

35 Menores de 25 años

191 Entre 25 y 30 años

573 Mayores a 30 años

	Menores de 25 años	Entre 25 y 30 años	Mayores a 30 años
 Días por enfermedad	12	57	58
 Días por estudio	23	0	6
 Ausencias con aviso	0	6	14
 Licencias sin goce	0	7	39
 Licencias de personas gestantes	0	121	366
 Licencias por excedencia de personas gestantes	0	0	0
 Licencia de personas no gestantes	0	0	30

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.

Nota: Las horas trabajadas en 2024 fueron 291.600

[ANEXO 11 - Ver información comparativa](#)





Desglose de absentismo por país

Total días de absentismo

 769

 30

	 Argentina	 México
 Días por enfermedad	97	30
 Días por estudio	29	0
 Ausencias con aviso	20	0
 Licencias sin goce	46	0
 Licencias de personas gestantes	487	0
 Licencia de personas no gestantes	90	0

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.

Nota: Las horas trabajadas en 2024 fueron 291.600

En la oficina de Brasil no hubo días de absentismo. En la oficina de México las personas no se tomaron días por estudio, no hubo ausencias con aviso, ni licencias sin goce. En las oficinas de México y Brasil nadie se tomó licencia para personas gestantes. En ninguna de las tres oficinas se utilizó la licencia por excedencia de personas gestantes.

[🔔 ANEXO 11 - Ver información comparativa](#)





144



COMUNIDAD

ODS

- 4
- 8
- 9
- 10
- 16
- 17





Nuestras comunidades

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

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

El análisis del impacto de nuestras actividades en la sociedad y el ambiente se realiza desde la gestión de riesgos (más información en el capítulo “Esto es lo que somos”, de este Reporte). También, evaluamos el impacto de las emisiones (ver capítulo “Dimensión Ambiental” de este Reporte).

Hasta el momento, no identificamos operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales, pero trabajamos por remediar y mitigar los impactos negativos que la tecnología e Internet puedan generar.



Para definir los planes de acción relacionados con el uso protegido de la tecnología, consideramos los siguientes enfoques de gestión:



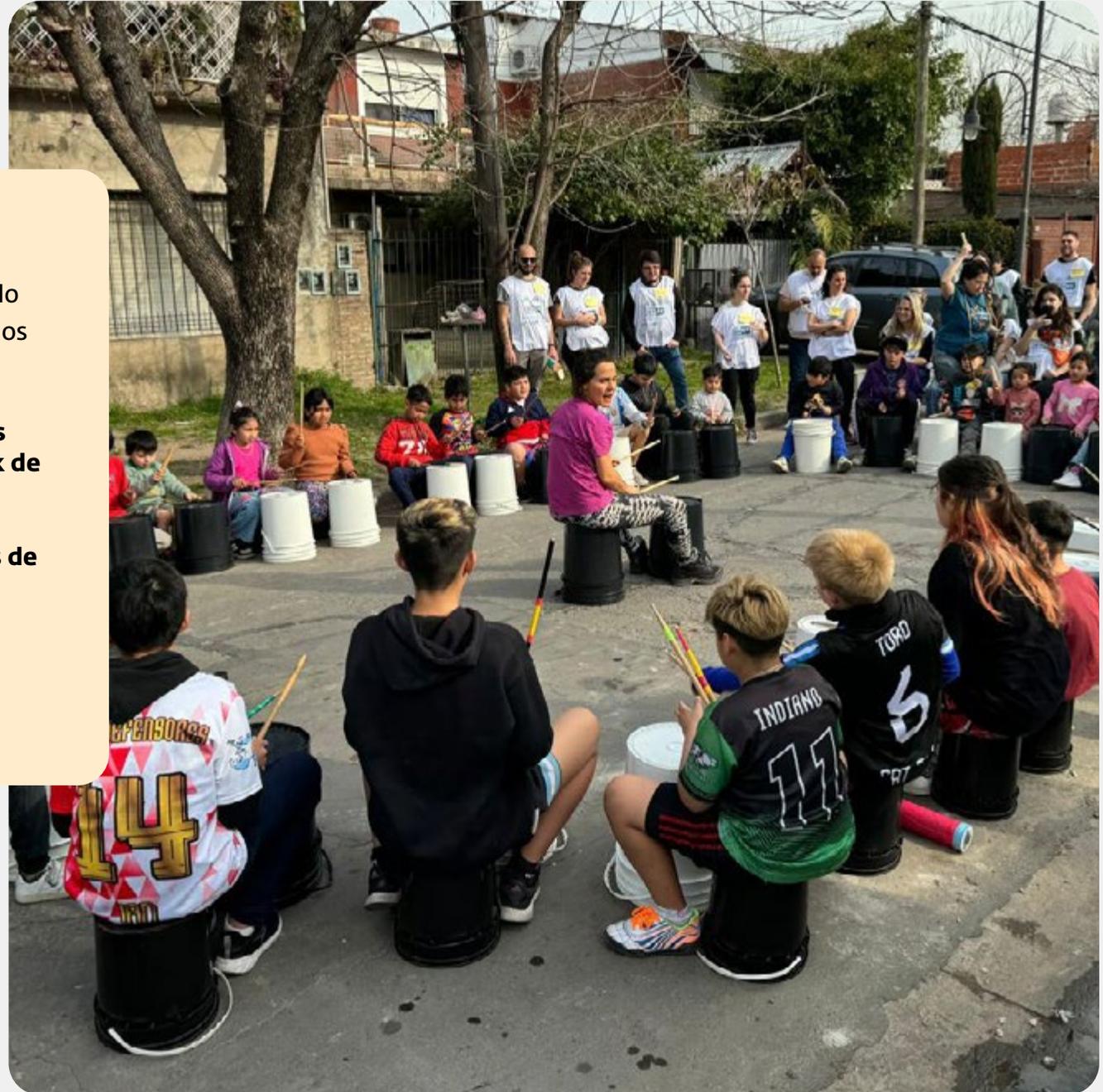
Diálogos con las partes interesadas y feedback de la operación habitual



Gestión de los Comités de Sostenibilidad



Labortorio de Investigación



A continuación, detallamos las iniciativas llevadas a cabo para eliminar y/o mitigar impactos negativos y potenciar los positivos de nuestra actividad:



Educación en Seguridad Informática

Nuestra principal acción en la comunidad es en el eje de educación en seguridad de la información. Mediante 10 iniciativas complementarias, impactamos en toda Latinoamérica, alcanzando a diversos grupos de interés.





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.



Gira Antivirus



FORUM
foros y conferencias

meetup



Destacamos los siguientes eventos del periodo: **INCIBE GT, MeetUp Hack The Box, FORUM, PumaHack, Ekoparty | Blue Space y ForCIC**



+ 4.000 asistentes



64 eventos de seguridad en universidades



57 charlas de concientización en empresas



14 países de Latinoamérica



100.000 estudiantes alcanzados





Se trata de un portal de noticias y contenidos sobre seguridad de la información, gratuito y destinado al público en general; está disponible en varios idiomas (inglés, español, portugués, francés y alemán). En él, especialistas de todo el mundo comparten sus opiniones, y 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.



WeLiveSecurity
ES | PR

WeLiveSecurity fue reconocido como el mejor blog corporativo en los **European Cybersecurity Blogger Awards 2024**



WLS en español
2.201.300
sesiones



WLS en portugués
385.565
sesiones





Es un ciclo de eventos presenciales gratuitos (algunas ediciones tienen transmisión por *streaming*), en donde se desarrollan contenidos educativos exclusivos y se presentan tendencias. Su objetivo es capacitar y estrechar lazos entre los diferentes grupos de interés de ESET Latinoamérica (profesionales de ciberseguridad, público en general, cartera de clientes actuales y potenciales, y socios de negocios).



Contenidos desarrollados:

- ▶ Protección de datos: retos y oportunidades para la gestión de las empresas.
- ▶ Tecnologías y procedimientos por implementar para evitar el acceso de cibercriminales a información valiosa de la compañía.



21 eventos



11 países alcanzados
(Panamá, Venezuela, Argentina, Ecuador, Chile, Centro América, Perú, Colombia, Brasil, Uruguay y México)



2.817 asistentes



ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

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



Academia ESET



+ **5.000** personas registradas durante 2024



+ **11.000** horas de uso de la plataforma durante 2024



159.188 personas usuarias activas



PREMIO UNIVERSITARIO

Esta iniciativa promueve el desarrollo de conocimiento en seguridad informática en estudiantes universitarios de toda Latinoamérica. Para seleccionar a las personas ganadoras, se plantea una competencia con desafíos tipo CTF (Capture the Flag).



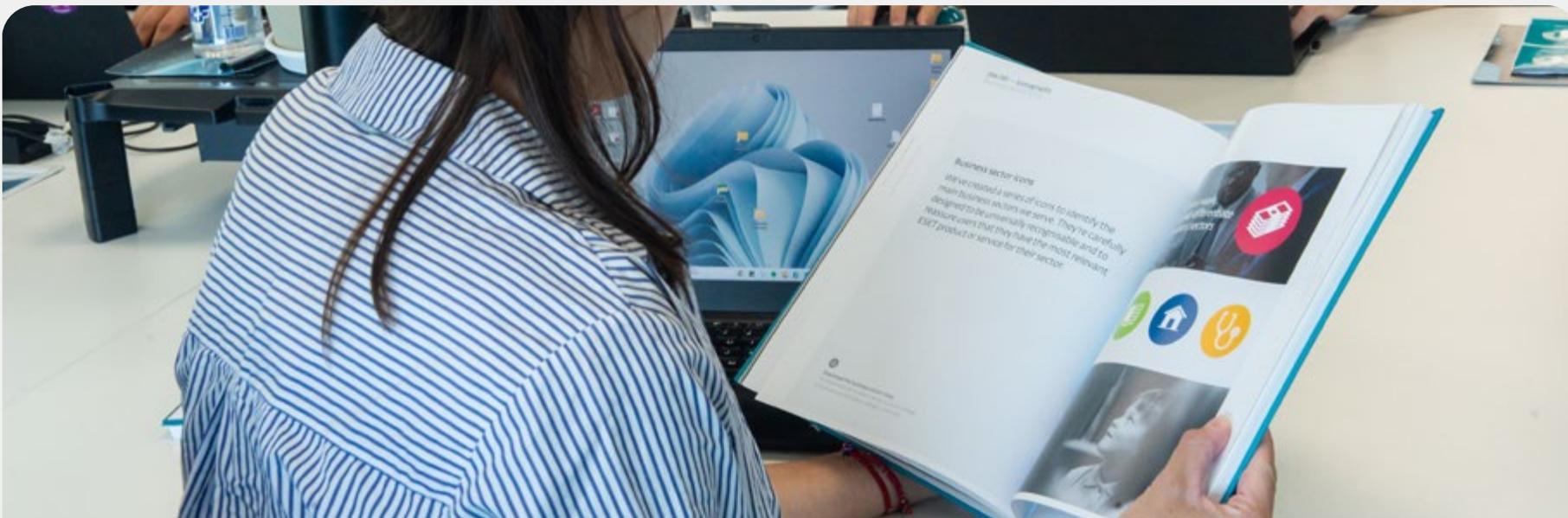
Premio universitario ESET



72 equipos inscriptos
de toda la región



5 personas ganadoras
de universidades de Argentina,
México y República Dominicana





PREMIO ESET
**PERIODISMO
EN SEGURIDAD
INFORMÁTICA**

Este premio distingue la labor del Periodismo en Tecnología, considerando el enfoque socialmente relevante del tema elegido y su interés para la comunidad, la originalidad de la investigación, el tratamiento de la información, su profundidad, la calidad narrativa y la correcta utilización de la terminología técnica.



Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática



195 trabajos recibidos

9 personas reconocidas





Reconocimientos por categorías

Gráfica: “Criminales están robando la imagen de famosos para estafar a sus víctimas”, de Diego Ojeda, de Colombia, del medio *El Espectador*.

Digital: “Portales del Cibercrimen”, de Ana Laura Vásquez Sarmiento, de México, del medio *Hay Gato Encerrado*.

Multimedia: “El cuento del tío de las apps”, de Mariana Segulin, de Argentina, del medio *Canal 13*.



Menciones por zonas

Brasil: “Golpe da Falsa Central de Atendimento”, de Eduardo Vieira Machado, del medio *CBN Floripa*.

México: “Stalkerware: la amenaza invisible qué puede usar tu pareja para espiarte con tu propio celular”, de Georgina Becerril y Alfredo Narváez, del medio *Uno TV*.

Región Andina: “Meta vulnera nuestros datos personales porque no hay autoridad que los proteja”, de Paola Carrillo, de Ecuador, del medio *La Barra Espaciadora*.

Región Rioplatense: “Cómo hacen para apostar en línea los adolescentes cordobeses, aun cuando ‘no pueden’”, de Mariana Otero, de Argentina, del medio *La Voz del Interior*.

Región Centroamérica: “Hechos en perspectiva - los ciberdelitos”, de Graciela Ivania Rajo de Luna, de El Salvador, del medio *Canal 12* de televisión.

Región Caribe Sudamericano: “La historia de una mujer que hackearon por Facebook”, de Edgar Leonardo Medina Silva, de Colombia, del medio *CrónicaTech*.





Argentina Cibersegura®

La organización realiza charlas en instituciones educativas, deportivas, gubernamentales y en empresas, para concientizar sobre un mundo digital más seguro, adaptando los contenidos a cada uno de sus públicos y sus necesidades.



Argentina Cibersegura

Continuamos trabajando en campañas de comunicación y concientización sobre violencia digital:

- ▶ Campaña #NoAlGrooming mediante una entrevista con la línea 137, que asiste y acompaña a víctimas de violencia.
- ▶ +500 visualizaciones del evento anual *online*, dirigido a educadores y a la comunidad, sobre cómo criar con pantallas. Allí, se compartió información sobre cómo funcionan los algoritmos y se dieron consejos para proteger datos frente a las vulnerabilidades.



250 acciones



+ 4.000 personas
alcanzadas en todo el país



96 horas pro bono





Se trata de una iniciativa en español y en portugués, destinada a responsables de niños y niñas (familias y educadores), con contenidos sobre cómo cuidarlos/as en el uso de Internet y de la tecnología, generando espacios seguros.



Digipadres



Digipais

Campañas y actividades destacadas:

- ▶ Campaña anual *online* de promoción y divulgación de los nuevos contenidos del portal en español.
- ▶ Capa8, de México, se sumó como organización aliada.
- ▶ 2 charlas de concientización para escuelas de México.
- ▶ Charla de concientización y un punto de atención en el Evento TED Entramar, para educadores de la Municipalidad de Vicente López, de Argentina.
- ▶ Acciones para ofrecer descuentos a suscriptores de Digipadres en la Tienda en línea, con soluciones de control parental.
- ▶ Nueva alianza entre Digipais y la organización Lar Das Crianças do CIP.
- ▶ Charla de concientización en una escuela primaria.



867.981 sesiones
en español



818.452 sesiones
en portugués



9 iniciativas desarrolladas





Desarrollado por ESET Latinoamérica, el pódcast está disponible en español (con episodios mensuales) y en portugués (con episodios bimestrales). A través de estos, buscamos concientizar, educar e informar sobre diversos temas de ciberseguridad y cómo protegerse, adaptándolos a contextos específicos.

Este año, comenzamos a publicar los episodios en español en YouTube Podcast.



Podcast Conexión Segura



Podcast Conexão Segura



+ 40 episodios publicados



6.360 escuchas
en Spotify



+ 1.400 suscriptores
en Spotify y en otras plataformas,
en la versión en español

307 suscriptores
en la versión en portugués



+ 2.300 reproducciones
en YouTube de la versión en español

+ 954 reproducciones
de la versión en portugués



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.



7 vinculaciones
con organizaciones
de la sociedad civil



14
alianzas
celebradas con
organizaciones



3.957 beneficiarios/as
directos/as (entre personas
y animales del refugio)



10
iniciativas
realizadas



152 personas
voluntarias participantes
(50 % de participación)



A continuación, detallamos los resultados de cada iniciativa:

Programa Conectate Entra en Acción

Refugio de perros Soplo de Vida

Iniciativas realizadas

Paseo de animales y limpieza de espacios

Merendero San Fernando

Iniciativas realizadas

- ▶ Colecta de artículos escolares
- ▶ Armado y envío de cajas de Navidad junto a familia, amigos/as y compañeros/as de trabajo
- ▶ Interacción, recreación y acompañamiento durante la merienda de niños y niñas
- ▶ Festejo del Día de las Infancias, con el armado de instrumentos musicales a partir de materiales reciclados

Resultados

- ▶ 30 cajas navideñas entregadas a las familias del Merendero
- ▶ 6 personas voluntarias participantes
- ▶ 40 niños/as beneficiados/as
- ▶ 31 personas voluntarias participantes





Refugio de perros Mundo Luna

Iniciativas realizadas

Interacción con los animales; donación de alimento y medicamentos, y asistencia para la promoción de la ONG en nuestras redes sociales y otras plataformas

Resultados

21 personas voluntarias participantes



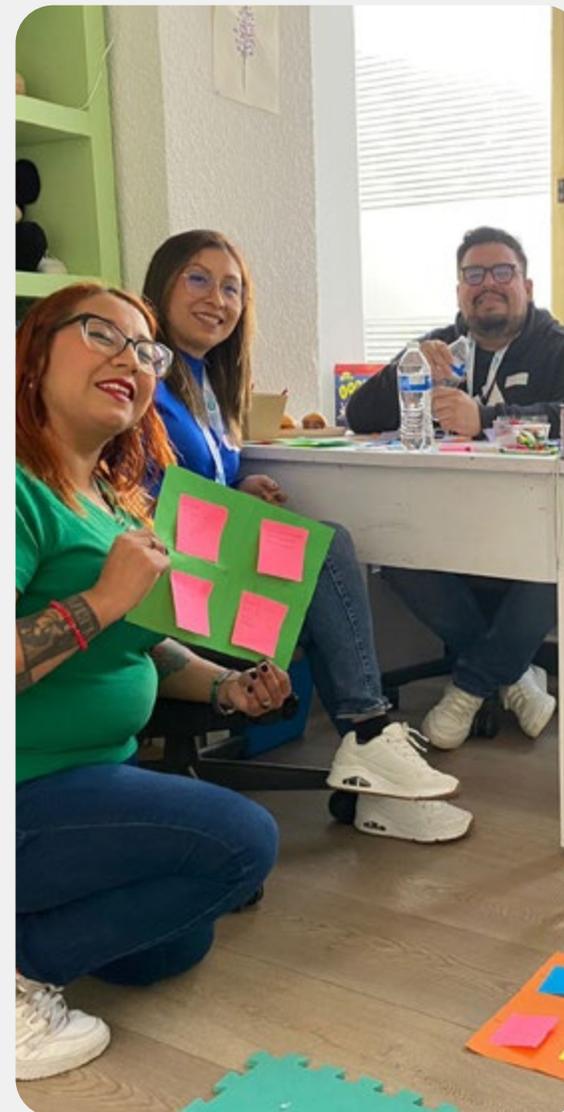
Reinserta

Iniciativas realizadas

Interacción y recreación con niños/as y adolescentes, y charla de concientización sobre el uso seguro de la tecnología y de Internet

Resultados

- ▶ 17 menores
- ▶ 15 personas cuidadoras de sobrevivientes
- ▶ 20 personas voluntarias participantes





Fundación Encontrarse en la Diversidad

Iniciativas realizadas

Participación de la 18.ª edición de la Jornada Anual

Resultados

- ▶ + 2.000 jóvenes de diversas instituciones educativas beneficiados/as
- ▶ 10 personas voluntarias participantes





Dom Jose Gaspar

Iniciativas realizadas

Interacción y acompañamiento en la merienda de personas adultas mayores;
organización de un bingo

Resultados

- ▶ 8 personas voluntarias participantes
- ▶ 20 personas adultas mayores beneficiarias



Programa Empujar



Fundación Empujar

Iniciativas realizadas

Junto a las empresas distribuidoras exclusivas, se brindaron clases de habilidades técnicas y se realizaron simulacros de entrevistas laborales individuales y grupales, entre otras actividades

Resultados

- ▶ 1.724 jóvenes acompañados/as
- ▶ 18 personas voluntarias participantes
- ▶ 32 horas de trabajo voluntario brindadas





DIMENSIÓN AMBIENTAL





Gestión Ambiental

GRI 3-3, 201-2

SASB TC-SI-130a.1

Nuestra **Política Ambiental** da marco a nuestra 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



Acciones de concientización ambiental

Las siguientes iniciativas de concientización y comunicación se desarrollan a lo largo del año desde las áreas de Sostenibilidad global, Sostenibilidad regional y/o desde el Comité de Asuntos Ambientales regional.



“Días Verdes” del Municipio de Vicente López

+ 5 años de recolección de residuos diferenciada

Campaña “Eco Cambio”
(newsletter mensual de la Intranet)

5 publicaciones

Temas abordados: litio, cambio climático, empatía con el entorno, lavado de ropa y el ambiente, y consumo responsable en las fiestas

Trivia Global Sobre la Huella de Carbono

Objetivo: difusión interna sobre la medición de la huella de carbono 2023

139 personas participantes a nivel global

28 personas participantes a nivel regional



Voluntariado Ambiental

Actividades de voluntariado en Buenos Aires y San Pablo



Para más información,
ver el Capítulo
Comunidad

Charla de Basura Digital

Charla virtual destinada a todas las empresas distribuidoras exclusivas



Para más información,
ver el Capítulo Cadena
de Valor

Campaña de Separación de Residuos

Campaña de refuerzo de concientización de la separación de residuos en Buenos Aires; incluyó:

- ▶ Cartelería.
- ▶ Desarrollo y comunicación del proceso de separación de residuos (con acceso desde un QR disponible en todas las señaléticas de las oficinas).
- ▶ Difusión de un video explicativo, realizado desde el Comité de Asuntos Ambientales.

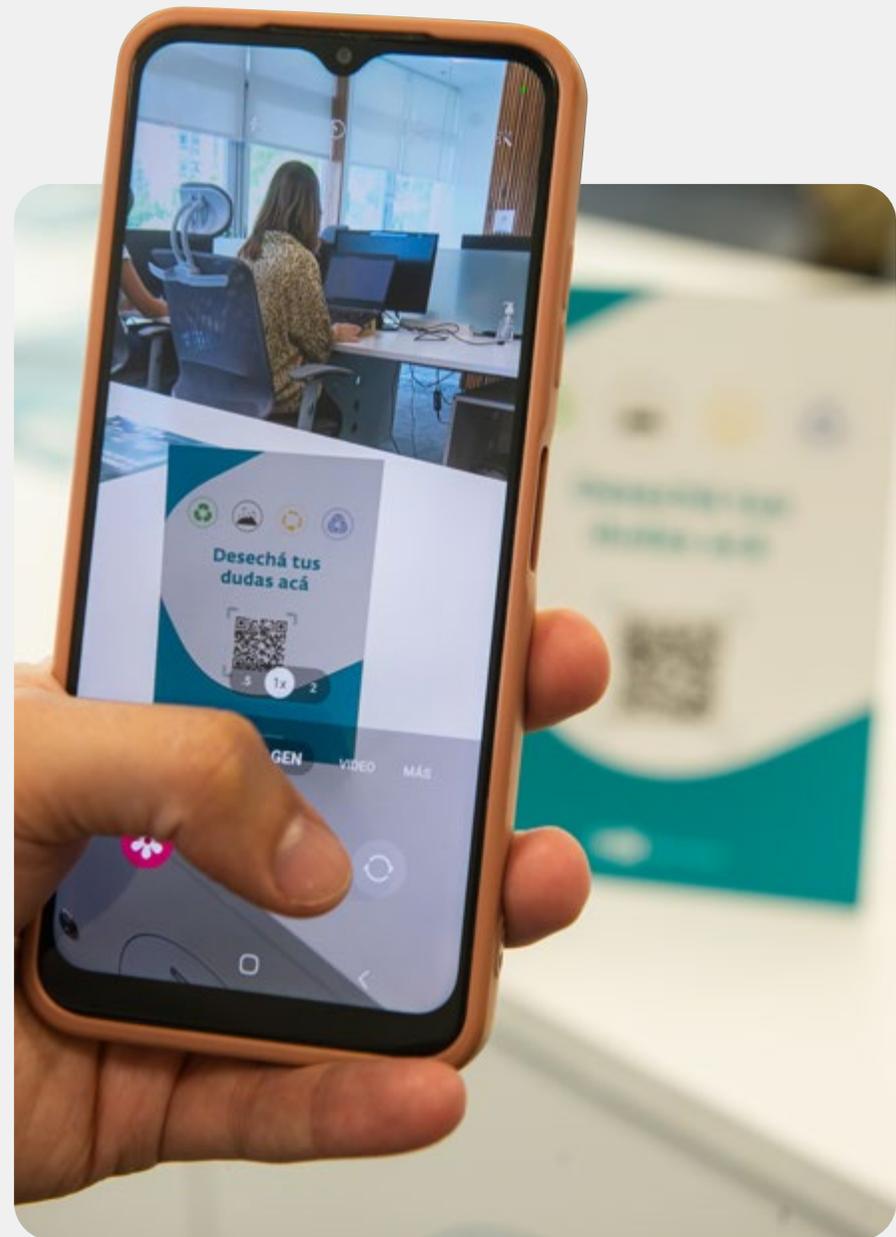


Gestión de emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

ESET lanzó la Estrategia Ambiental Global 2023-2030, para abordar medidas de reducción de la huella de carbono a nivel corporativo. Esta Estrategia describe pasos concretos para trabajar sobre las fuentes de emisiones más significativas, centrándose en cuatro objetivos claves:

- ▶ Asegurar una medición y reporte precisos de los datos ambientales.
- ▶ Promover infraestructuras ecológicas.
- ▶ Reducir las emisiones del transporte.
- ▶ Mejorar la eficiencia energética y optimizar el uso del hardware.



En línea con esta Estrategia, a nivel Grupo, nos esforzaremos por adquirir más energía renovable, especialmente, en oficinas con mayor número de colaboradores.

Como se verá a continuación, el alcance 3 es el mayor contribuyente de las emisiones totales del Grupo, siendo los viajes de negocios el principal generador, seguido por los desplazamientos de los/as colaboradores/as. Estas categorías de emisiones son difíciles de abordar sin comprometer los objetivos comerciales y requieren un análisis adicional, así como una comunicación constante e innovadora dentro de ESET.

Actualmente, nuestras operaciones se desarrollan en oficinas que son arrendadas, por lo que la influencia en las fuentes de calefacción también depende de propietarios/as de los edificios y de otras personas inquilinas. Sin embargo, se está preparando una nueva política de expansión para definir criterios para nuevas oficinas de ESET, incluyendo criterios ambientales.

Esta **estrategia** se tradujo en **planes de acción** que se llevarán a cabo hasta el 2030



Mediciones del periodo del Grupo

En línea con la nueva legislación europea, guiados por la Consultora PWC, realizamos la segunda medición de la huella de carbono a nivel global y local, 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 (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF₆)¹².

¹² 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.

¹³ Este método refleja las emisiones según las fuentes de energía que la organización ha elegido comprar. Incluye las emisiones asociadas con los contratos de energía renovable, certificados de energía renovable (RECs) y otros.

¹⁴ Este enfoque calcula las emisiones de GEI basadas en la intensidad promedio de emisiones del sistema eléctrico local, donde se consume la electricidad. Es decir, se considera el promedio de las emisiones generadas por todas las fuentes de energía en la red eléctrica de una región específica.



Metodología de 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 ¹³.
- ▶ El método basado en la ubicación ¹⁴.
- ▶ En países donde no hay información disponible sobre la mezcla eléctrica, los cálculos consideran la mezcla residual, que representa la energía restante después de la venta de certificados de electricidad verde.

La evaluación alcanzó las 25 oficinas (24 oficinas más el campus de Bratislava) de 15 países y solo 5 no pudieron proporcionar datos para la categoría de emisiones fugitivas (fugas de refrigerante).

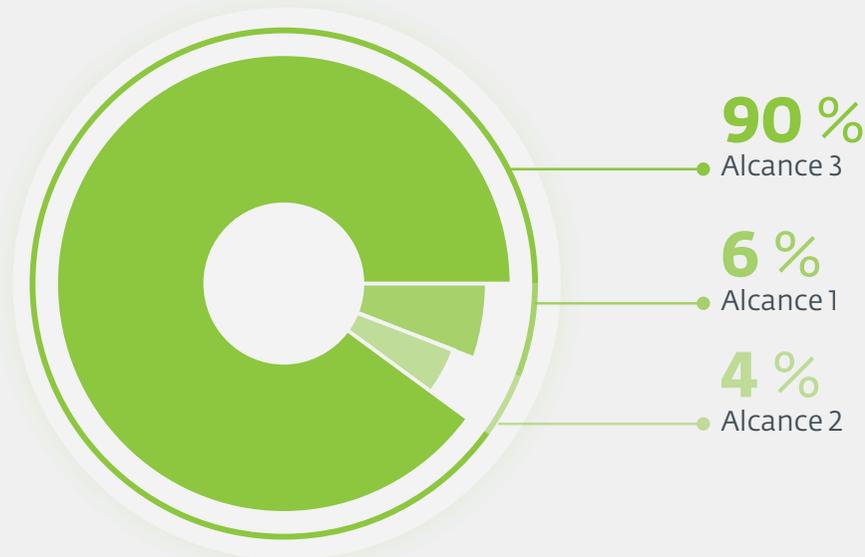


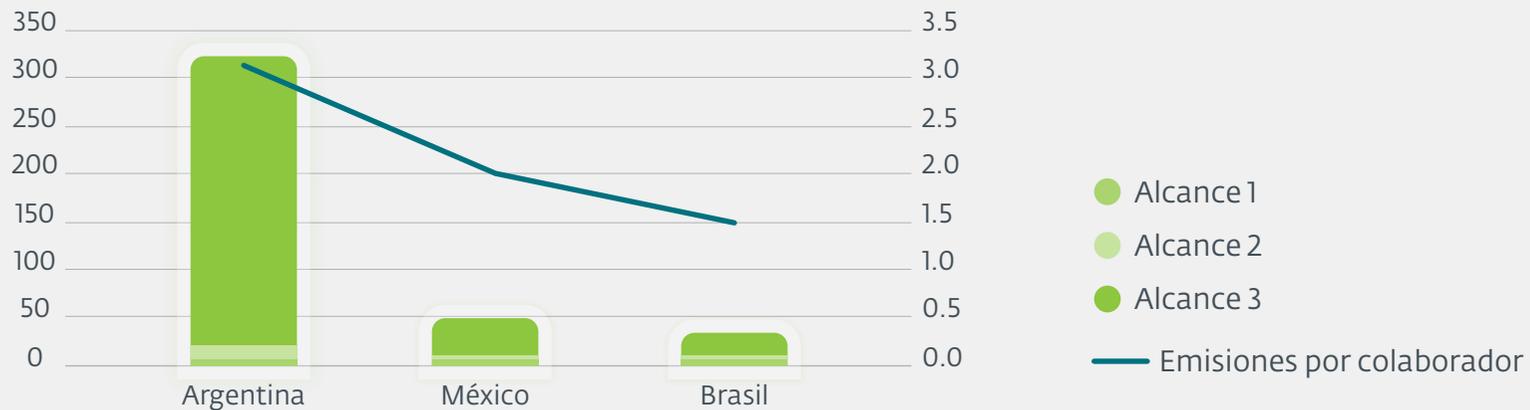
Emisiones por oficina, alcances y emisiones por persona

Oficina	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total de emisiones	Total por colaborador
	9,5	15,6	298,6	323,6	3,6 tCO2e
	8,7	0,0	40,2	48,9	2,3 tCO2e
	6,3	1,1	29,6	37,0	1,7 tCO2e
Total	24,4	16,6	368,4	409,5	3,1 tCO2e

Nota: Los valores son iguales para ambos enfoques (ubicación y mercado) porque no se cuenta con contratos de energía renovable. En la oficina de México no se puede realizar la medición de consumo de energía por ser un edificio rentado y compartido; sin embargo, en 2024 se modificó la entrada de la línea de electricidad para obtener mediciones futuras.

Contribución de los diferentes alcances de ESET LATAM, a las emisiones totales del Grupo



Emisiones por oficinas a nivel regional, alcances y emisiones por persona en tCO₂e (basado en el mercado):

Conclusiones en relación con las emisiones globales del grupo:

Argentina



4 % de contribución de la oficina a las emisiones globales

92 % de las emisiones son de alcance 3 (un 63 % generado por viajes de negocios y un 14 % por el trabajo desde casa)

Las **emisiones** por colaborador son **inferiores al promedio**

Los viajes de negocios son el mayor contribuyente de las emisiones de la región y el mayor factor de aumento entre 2022 y 2023

Brasil



17 % de las emisiones totales son de Alcance 1

Solo se reportaron emisiones fugitivas bajo el alcance 1, ya que se utilizan refrigerantes de aire acondicionado

México



18 % de las emisiones totales son de Alcance 1

Solo se reportaron emisiones fugitivas bajo el alcance 1, ya que se utilizan refrigerantes de aire acondicionado



Consumo de energía

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



6,5 % de aumento de consumo de energía en la oficina de **Argentina**



20 % de aumento de consumo de energía en la oficina de **Brasil**



Sin medición en la oficina de **México**

Este año, se incrementó el consumo de energía por el regreso completo del trabajo presencial (en Argentina el esquema es de, al menos, dos veces por semana).

El consumo en Argentina es superior al de Brasil, porque tiene mayor cantidad de personas trabajando y, en consecuencia, mayor tamaño de oficina.



Consumo de energía anual por oficina de la región:



40.812 kW/h

Consumo total en **Argentina**,
durante **2024**

8.519 kW/h

Consumo total en **Brasil**,
durante **2024**

Nota: Según facturas de consumo de la compañía de suministro de electricidad.

[ANEXO 12](#) - Ver información comparativa

El consumo de energía anual, en relación con la cantidad de personas empleadas, es:

2024 | Intensidad de energía



40.812 kWh
Consumo anual de
energía en **Argentina**

92
Total de
dotación

444 kWh por persona



8.519 kWh
Consumo anual de
energía en **Brasil**

21
Total de
dotación

406 kWh por persona

Nota: Se redondearon las cifras totales.

Gestión de residuos

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

Cada país organiza la separación de residuos según lo que establezca el municipio. En Argentina, adicional a lo establecido, compostamos y realizamos "botellas de amor".

Generación anual de residuos en Argentina:



199 kilos totales
Residuos NCNR
(ni compostables ni reciclables)



87 kilos totales
Reciclables



71 kilos totales
Compost

Nota: Mediciones aproximadas, realizadas de forma semanal. Se redondearon las cifras totales.



Mejoras para la reducción de consumos de recursos

Para cuidar los recursos, disminuir nuestra huella de carbono y ser agentes de cambio, implementamos las siguientes acciones en las oficinas:



Digitalización de documentos, recibos de sueldo y políticas en Argentina



Mantenimiento mensual de los aires acondicionados



Optimización de recursos energéticos en servidores



Solicitud de decomisión de VMs (máquinas virtuales) en desuso, para minimizar el uso de CPU y *storage*



Logística y *packaging* digital de nuestros productos



Programa de Separación de Residuos



Impresión doble faz



Reducción de sobres de edulcorante



Instalación de secamanos



Digitalización de tarjetas personales de presentación



Donaciones de bienes en desuso: 80 *notebooks* donadas (a colaboradores de las tres oficinas y a la Fundación Equidad)



Reemplazo de celulares y *notebooks* por *End-Of-Life*¹⁵ en Argentina.

¹⁵ Como los equipos reemplazados y los nuevos se usaron en simultáneo durante la migración, habrá un aumento en el consumo, pero, luego, se reflejará la reducción esperada. Además, los equipos en desuso serán decomisados y/o donados para su reciclaje, reasignación o deposición final de forma segura, según corresponda.





178



CADENA DE VALOR

ODS



Nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas

Colaboradores por Empresa Distribuidora

Los siguientes valores y porcentajes se expresan con números enteros y pueden no ser exactos.

ESET Venezuela (Logintel)

Género / Edad	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	-	-
Entre 31 y 45 años	29 %	-
Entre 45 y 60 años	29 %	-
Más de 60 años	29 %	14 %
Totales	87 %	14 %

ESET Perú (Sistec)

Género / Edad	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	9 %	9 %
Entre 31 y 45 años	23 %	19 %
Entre 45 y 60 años	14 %	12 %
Más de 60 años	9 %	5 %
Totales	55 %	45 %

ESET Centroamérica (Siat)

Género / Edad	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	10 %	17 %
Entre 31 y 45 años	16 %	28 %
Entre 45 y 60 años	9 %	9 %
Más de 60 años	6 %	5 %
Totales	41 %	59 %



ESET Ecuador
 (BSmart) 🇪🇨

Género / Edad	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	21 %	25 %
Entre 31 y 45 años	36 %	18 %
Entre 45 y 60 años	-	-
Más de 60 años	-	-
Totales	57 %	43 %

ESET Panamá
 (Microtechnology) 🇵🇦

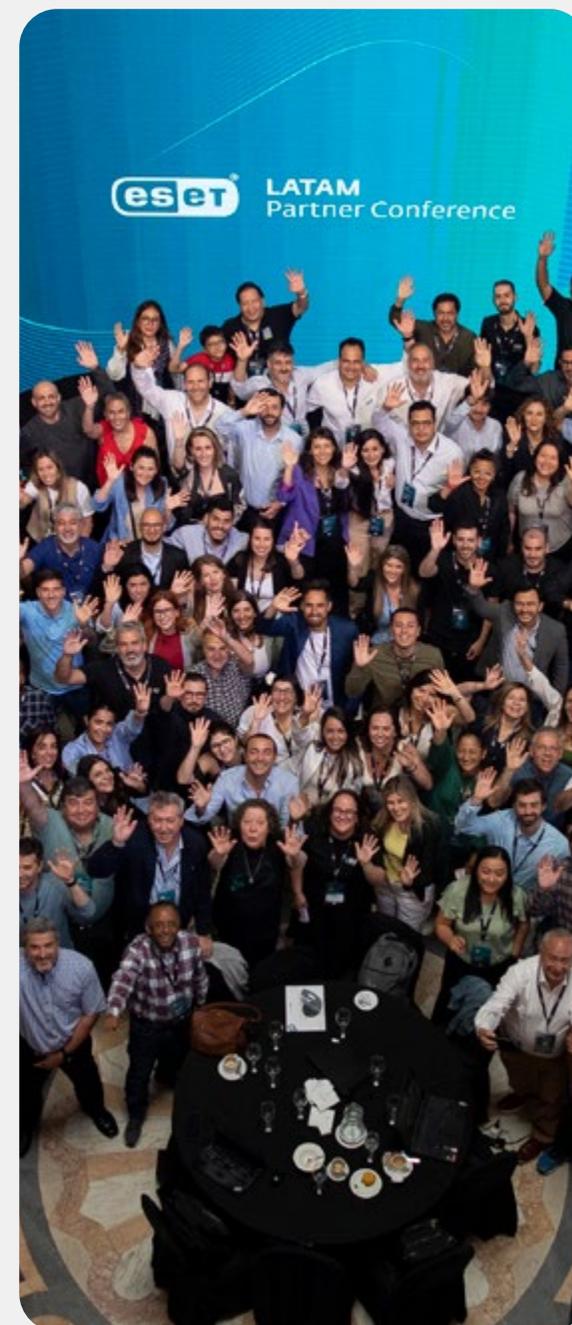
Género / Edad	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	-	18 %
Entre 31 y 45 años	36 %	18 %
Entre 45 y 60 años	18 %	-
Más de 60 años	9 %	-
Totales	63 %	36 %

ESET Colombia
 (Frontech) 🇨🇴

Género / Edad	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	19 %	7 %
Entre 31 y 45 años	19 %	33 %
Entre 45 y 60 años	7 %	7 %
Más de 60 años	7 %	-
Totales	52 %	47 %

ESET Uruguay
 (Videosoft) 🇺🇾

Género / Edad	Varones	Mujeres
Menor de 30 años	-	-
Entre 31 y 45 años	16 %	-
Entre 45 y 60 años	50 %	33 %
Más de 60 años	-	-
Totales	66 %	33 %



Acciones implementadas en cada pilar de la gestión de sostenibilidad

Destinada a todas las Empresas Distribuidoras Exclusivas, realizamos una charla sobre Basura Digital, brindada por el Comité de Asuntos Ambientales. Hablamos 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.

También, todas estas Empresas participaron como voluntarias del programa Empujar.



89 personas
participantes
en la charla ambiental



14 personas
voluntarias
en el Programa Empujar

A continuación, detallamos las restantes acciones implementadas:





ESET Venezuela

Representado por Logintel



Pilar Comunidad

Inversión USD 2.286

- ▶ 32 charlas de concientización en ciberseguridad brindadas
- ▶ 144 horas de docencia y actividades académicas en la Universidad Simón Bolívar
- ▶ 129 licenciamientos otorgados en la comunidad
- ▶ Colaboraciones y alianzas con la sociedad civil:
 - 127 horas de voluntariado
 - 93 participantes voluntarios
 - 30 beneficiarios/as en charlas de empleabilidad



Pilar Colaboradores

Inversión USD 8.940

- ▶ 3 charlas de concientización en ciberseguridad brindadas al personal
- ▶ 8 beneficios otorgados para colaboradores
- ▶ 8 actividades de integración de equipo



Pilar Dimensión ambiental

Inversión USD 1.000

- ▶ 4 acciones de comunicación y concientización ambiental, incluyendo el Día del Ambiente, Cuidado del agua, divulgación de correos electrónicos y limpieza de espacios de oficina



Pilar Cadena de valor

Inversión USD 1.343

- ▶ 3 reuniones de *feedback* en el Partner Day
- ▶ 2 desayunos con periodistas
- ▶ 2 eventos con empresarios/as patrocinados (Implementar la IA de manera segura y responsable y el patrocinio de CAVEDATOS)
- ▶ 2 actividades solidarias





ESET Perú

Representado por Sistec



Pilar Comunidad

Inversión USD 10.000

- ▶ 20 charlas de concientización en ciberseguridad brindadas
- ▶ Participación en 3 eventos (congreso, conferencia y networking de expertos) de ciberseguridad
- ▶ 200 licencias donadas a mamás blogueras, docentes, instituciones educativas y periodistas
- ▶ 3 colaboraciones con ONG y/o programas de la comunidad
- ▶ Desarrollo de la Campaña "Conectados y Protegidos"



Pilar Colaboradores

Inversión USD 9.500

- ▶ 14 beneficios para colaboradores
- ▶ 43 actividades de integración
- ▶ 15 horas de capacitaciones brindadas (de salud y seguridad laboral, y bienestar)



Pilar Dimensión ambiental

Inversión USD 100

- ▶ Se implementaron iniciativas de reciclaje de papel y cartón
- ▶ 3 acciones de comunicación y concientización ambiental
- ▶ 1 iniciativa para el manejo de residuos de café



Pilar Cadena de valor

Inversión USD 25.000

- ▶ 10 reuniones de *feedback*
- ▶ 3 acciones de comunicación y concientización en temas de Sostenibilidad/RSE
- ▶ 15 horas de capacitación
- ▶ Se realizó el ESET Awards 2024



Más información sobre el periodo 2024





ESET Centroamérica¹⁶

Representado por SIAT



Pilar Comunidad

Inversión USD 56.838

- ▶ 5 charlas de concientización en ciberseguridad brindadas
- ▶ 48 horas de docencia y actividades académicas en diversas universidades
- ▶ 270 licencias en todos los países de Centroamérica
- ▶ 2 alianzas y colaboraciones con diversas ONG y programas
- ▶ 8 horas de voluntariado, con 25 beneficiarios/as, en colaboración con el equipo ESET Honduras, Partner Honduras
- ▶ 72 iniciativas en el marco de Digipadres



Pilar Colaboradores

Inversión USD 131.161

- ▶ 10 beneficios para colaboradores
- ▶ 14 actividades de integración
- ▶ 84 horas de capacitación
- ▶ Celebración del Día del Profesional ESET



Pilar Dimensión ambiental

Inversión USD 25.906

- ▶ 3 actividades ambientales
- ▶ Campaña de Reciclaje Tecnológico
- ▶ 1 hora de capacitación sobre la separación de residuos



Pilar Cadena de valor

Inversión USD 459.356

- ▶ 234 horas de reuniones de feedback
- ▶ 24 actividades de comunicación y concientización sobre sostenibilidad/RSE
- ▶ 8 horas de actividades solidarias
- ▶ 40 horas de capacitación



¹⁶ Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras y Costa Rica.



ESET Colombia

Representado por Frontech Ltda.



Pilar Comunidad
Inversión USD 592

- ▶ 3 charlas de concientización en ciberseguridad
- ▶ 3 acciones con las beneficiarias de la organización Hacking Girls
- ▶ 1 donación a fundación que cuida y alberga perros abandonados



Pilar Dimensión ambiental
Inversión USD 393

- ▶ Separación de residuos para reciclar
- ▶ 12 *newsletters* mensuales con temas de concientización ambiental
- ▶ Activación de Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo



Pilar Colaboradores
Inversión USD 738

- ▶ 3 beneficios para colaboradores
- ▶ 10 actividades de integración
- ▶ 6 horas de capacitación brindadas (capacitación postural, ciberseguridad, prevención de acoso sexual y laboral)
- ▶ 3 jornadas de salud
- ▶ 2 capacitaciones en convivencia laboral



Pilar Cadena de valor
Inversión USD 952

- ▶ 25 horas de reuniones de feedback con 10 *partners* estratégicos
- ▶ 12 *newsletters* con temas de Sostenibilidad/RSE
- ▶ 80 capacitaciones brindadas a la cadena de valor, en total 36 canales de distribución recibieron capacitación en tendencias de ciberseguridad, Ingeniería social
- ▶ 100 horas de apoyo desde RR. HH. en procesos de reclutamiento y selección para el equipo comercial de un canal estratégico





ESET Ecuador

Representado por BSmart



Pilar Comunidad

Inversión USD 1.000

- ▶ 6 charlas de concientización
- ▶ 12 horas de docencia y actividades académicas en universidades
- ▶ 200 licencias donadas a universidades en Quito y Guayaquil (UIO y GYE)
- ▶ 2 alianzas y colaboraciones con ONG y programas como WordVision y el programa Dejando Huellas
- ▶ 2 actividades de voluntariado: reforestación, participación de 20 personas; voluntariado PAE de cuidado animal, participación de 18 personas



Pilar Colaboradores

Inversión USD 26.500

- ▶ 14 beneficios para colaboradores
- ▶ 37 actividades de integración y festejos
- ▶ 165 horas de capacitación



Pilar Dimensión ambiental

Inversión USD 500

- ▶ 2 acciones de arbolización y revisión de equipos electrónicos
- ▶ 5 acciones en el Día Mundial del Medioambiente (cuidado de mares y ríos, campaña de reciclaje y tips para el lavado de manos y ahorro de agua)



Pilar Cadena de valor

Inversión USD 80.000

- ▶ 2 reuniones de feedback
- ▶ 20 horas de capacitación
- ▶ 4 iniciativas:
 - Lanzamiento Enterprise de Demo Center con canal estratégico
 - Charlas de concienciación a estudiantes, profesores y padres de familia
 - Desayuno en referencia al 4 de julio: independencia y libertad en protección digital
 - Celebración del Día Gamer



Más información sobre el periodo 2024





ESET Panamá

Representado por Microtechnology



Pilar Comunidad Inversión USD 700

- ▶ 4 charlas de concientización en establecimientos gubernamentales
- ▶ 3 horas de docencia y actividades académicas en la Universidad de Panamá y la Universidad Tecnológica
- ▶ 37 licencias donadas
- ▶ 1 donación de enseres a la comunidad del Ñaju
- ▶ 1 actividad de voluntariado de siembra de plántones de Guayacanes junto a la junta comunal
- ▶ 1 donación a Aldeas Infantiles



Pilar Colaboradores Inversión USD 1.000

- ▶ 12 beneficios para colaboradores
- ▶ 40 horas de capacitación



Pilar Dimensión ambiental Inversión USD 200

- ▶ 1 actividad de siembra de plántones de Guayacanes junto a la junta comunal



Pilar Cadena de valor Inversión USD 400

- ▶ 2 apoyos en ferias estudiantiles con charlas para universitarios/as
- ▶ 4 exposiciones en establecimientos de comercio, para colaboradores de empresas de consumo masivo



Más información sobre el periodo 2024





ESET Uruguay

Representado por Videosoft



Pilar Comunidad
Inversión USD 0

- ▶ Durante este periodo, debido a dificultades de las organizaciones con las que se venían articulando las acciones hacia la comunidad, no se pudo implementar ninguna iniciativa en este eje



Pilar Colaboradores
Inversión USD 170

- ▶ 2 beneficios para colaboradores



Pilar Dimensión ambiental
Inversión USD 50

- ▶ 2 acciones de comunicación y concientización ambiental (entrega de plantas, porta celular de madera y tarjeta por el Día de la Tierra)



Pilar Cadena de valor
Inversión USD 50

- ▶ 1 acción de comunicación y concientización en sostenibilidad/RSE



Reportes de Sostenibilidad de nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas

- ▶ ESET en Centroamérica
- ▶ ESET en Ecuador
- ▶ ESET en Perú
- ▶ ESET en Venezuela



Alineando nuestro trabajo

Certificación Digipadres

Mediante esta certificación, ofrecemos herramientas, alineamos conceptos y garantizamos que las charlas de concientización, de cada Empresa Distribuidora, se brinden de forma correcta. Solo el personal certificado está habilitado para realizarlas.



120

personas inscriptas

en las plataformas de certificaciones

(ESET Training Program + ACADEMIA ESET)

desde que inició la certificación



30

personas certificadas



ESET PARTNER PROGRAM

Está dirigido a los canales de ventas de la región, para fomentar el desarrollo del negocio. Consta de 4 pilares:

- ▶ Categorización
- ▶ Entrenamiento
- ▶ Beneficios e incentivos
- ▶ Reconocimientos (ESET Rewards Latam y ESET Partner Awards)



Resultados de los reconocimientos de cada categoría disponibles en: ESET Partner Awards





Este programa de entrenamientos y certificaciones, para empresas socias comerciales, aporta los conocimientos y las herramientas necesarias para brindar un excelente servicio a clientes.



2.409 estudiantes
de toda la región participaron



1.969 participantes
con membresías

440 participantes
con membresías gratuitas



985 personas
alcanzaron todas sus certificaciones



163 empresas
obtuvieron la condición de
ESET Partner Certified



830 personas
asistieron a las clases
virtuales



29 clases virtuales
dictadas en español



22 clases virtuales
dictadas en portugués





Se trata de un evento anual, destinado a los canales de distribución y ventas.

Este año se celebró en Buenos Aires, donde se conmemoró el 20.º aniversario de la oficina regional de ESET en Latinoamérica. Los contenidos, brindados por 36 oradores de ESET, compartieron información estratégica sobre la actualidad del negocio y las expectativas para el año entrante. Contamos con la participación de los CSO y CTO globales de la compañía. La transmisión fue en español y portugués.

Durante la ceremonia de los ESET Partner Awards 2023-2024, se premió a los canales más destacados del año.

En línea con nuestro trabajo en inclusión y diversidad, se articuló con la para la contratación de dos personas con discapacidad como ayudantes en el evento.

 **+ 100 personas**
participaron de forma presencial

 **63 representantes**
de 33 empresas revendedoras
estuvieron presentes

 **92 %**
satisfacción alcanzada





Es un ciclo de eventos (presenciales, virtuales e híbridos) dirigido a los canales de venta de distintos países de Latinoamérica, para estrechar vínculos y ofrecer contenido actualizado y tendencias sobre la industria. Asimismo, permiten conversar sobre necesidades existentes y colaborar con el crecimiento del negocio.

Además, estos espacios 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.

 **1.360** participantes
de diversos países de Latinoamérica



Es una *newsletter* digital mensual, dirigida a la cadena de distribución. Se comunican las novedades corporativas, los lanzamientos y las posibilidades de capacitación, entre otros temas.



ESET WORLD

Global Cybersecurity Conference

El evento se realizó en Eslovaquia, para celebrar los más de 30 años de fundación de la compañía y con motivo del reconocido **Starmus Festival** patrocinado por ESET.

Contó con la presencia de reconocidas personalidades y diversas presentaciones y actividades entre las que se incluyeron los lineamientos estratégicos de negocio en el corto y mediano plazo.

Asistieron colaboradores de ESET de todas las oficinas, representantes de revendedores de la marca, clientes y periodistas. La transmisión en vivo, en inglés, fue vía *streaming*.



+ 50 personas expertas
en cambio climático disertaron



+ 2.000 participantes



Empresas Proveedoras

GRI 3-3, 204-1, 407-1, 408-1, 409-1

Gastos operativos y pagos en las oficinas de ESET Latinoamérica

En 2024, la inversión de Argentina fue de 2.114.392 EUR, que representa un 55 % de la inversión total; la de México fue de 931.173 EUR, representando un 24 % de la inversión total y la de Brasil fue de 789.396 EUR, que representa el 21 % de la inversión total.

Las cifras de 2023 y 2022 fueron reexpresadas considerando la relación dólar estadounidense-euro de 2024, para garantizar la comparabilidad entre los distintos períodos y la homogeneización con nuestro reporte financiero a la Casa Matriz.

Gastos operativos y pagos

País	Inversión	% gasto
 Argentina	€ 2.114.392	55 %
 México	€ 931.173	24 %
 Brasil	€ 789.396	21 %
Totales	€ 3.834.962	100 %

Nota: Esta información considera solo el IVA compras, no la imputación contable.

[🔔 ANEXO 13 - Ver información comparativa](#)

Clasificación de empresas proveedoras por tamaño

Empresa Proveedora	Inversión			Cantidad de empresas			% de inversión		
									
Físicas	115.724	35.433	98.145	66	26	93	5 %	4 %	11 %
Jurídicas	1.998.669	753.964	833.029	190	91	149	95 %	96 %	89 %
Totales	2.114.393	789.397	931.174	256	117	242	100 %	100 %	100 %

[ANEXO 14](#) - Ver información comparativa

Clasificación de empresas proveedoras por tipo de contratación

Empresa Proveedora	Inversión			Cantidad de empresas			% de inversión		
									
Servicios	2.017.130	765.716	912.550	244	113	237	95 %	97 %	98 %
Insumos	97.262	23.682	18.623	12	4	5	5 %	3 %	2 %
Totales (en EUR)	2.114.392	789.398	931.173	256	117	242	100 %	100 %	100 %

[ANEXO 15](#) - Ver información comparativa



Clasificación de empresas proveedoras por lugar de residencia

Empresas proveedoras por lugar de residencia	 Argentina	 Brasil	 México
Locales	250	114	238
Del exterior	6	3	4
Totales	256	117	242

 [ANEXO 16 - Ver información comparativa](#)



Política de trabajo responsable

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.

Aunque no realizamos evaluaciones específicas para identificar riesgos de infracción en el cumplimiento del derecho a la libertad de asociación, negociación colectiva, trabajo forzoso, obligatorio o infantil, de nuestras operaciones y/o empresas proveedoras, no encontramos indicios de riesgos significativos en nuestra cadena de valor.

En general, estos aspectos se encuentran garantizados por el cumplimiento a la legislación vigente. De todas maneras, gracias al reciente desarrollo del proceso de gestión de riesgos generales de la Compañía, en el mediano plazo, podremos abordar el análisis de estos aspectos más específicos.

Asimismo, implementamos el siguiente enfoque de gestión, que nos permite promover estos compromisos en nuestra cadena de suministro:





Análisis: Consiste en mapear las empresas proveedoras críticas e identificar oportunidades de contratación del área de Sostenibilidad, de empresas proveedoras de impacto.



Incorporación: Se invita a aceptar formalmente la Carta de Adhesión a los Principios Fundamentales para una Gestión Responsable (se evalúa hacerlo obligatorio en el mediano

plazo). La carta incluye temas de Derechos humanos, Condiciones de trabajo, Libertad sindical, Trabajo forzoso, Trabajo infantil, No discriminación en el empleo y ocupación, Cuidado del ambiente, Anticorrupción y Conducta responsable y transparente.



110 empresas

firmaron la Carta de Adhesión (11 % del total)

11 empresas proveedoras

de impacto contratadas



Gestión de empresas proveedoras estratégicas: Para fomentar su alineación a nuestra Estrategia de Sostenibilidad, promovemos diversas iniciativas, entre ellas:

- ▶ Compartimos nuestro Código de Ética e Integridad (disponible en la web)



Para más información, consultar la sección Gobierno Corporativo de este Reporte

- ▶ Adherimos al Programa de Compras con Impacto de la Ciudad de Buenos Aires (alcanza solo a la oficina de Argentina)
- ▶ Implementamos una nueva política de compras, donde incluimos mayores controles de los proveedores



Empresas proveedoras sostenibles

Procuramos que las compras y/o contrataciones, realizadas desde el área de Sostenibilidad, generen impactos positivos.

A continuación, detallamos las contrataciones realizadas durante el período:



AG Sustentable

Gestión y reporting de sostenibilidad



Vial Reynal Arturo

Accesorios de tela hecha con botellas plásticas



Re Accionar

Placas de reconocimiento



Encontrarse en la Diversidad

Gestión de la diversidad



MERAKI

Meraki

Regalaría de productos sustentables



Impacto ambiental



Impacto social



Impacto económico





Nosotras Podemos
Bolsas ecológicas



Cabify
Movilidad para el personal de la
Compañía



**Cooperativa de Trabajo
Mundo Textil**

Mundo Textil
Remeras para eventos



MORDISCO

• cocine con ValorBA •

Mordisco
Catering



ENREDO

COOPERATIVA
TEXTIL DE MUJERES

Enredo
Pecheras para voluntariado



Casa Fénix, Vida Independiente
Promotoras para evento



Impacto ambiental



Impacto social



Impacto económico



201



ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



Elaboración del Reporte de Sostenibilidad

GRI 2-2, 2-3, 2-4

El Reporte de Sostenibilidad de ESET Latinoamérica fue desarrollado y coordinado por el área de Sostenibilidad. 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. Además, contó con la revisión del área de Comunicación Corporativa y de la consultora AG Sustentable, que nos asesoró en su confección.

Este es nuestro décimo tercer informe, que responde al compromiso de reportar anualmente.

Utilizamos los nuevos Estándares Universales de GRI 2021 y los Estándares SASB sectoriales de Software y Servicios de IT 2023. 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 2024. 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.



GRI 2-5

La información incluida surge de los registros internos; está 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.

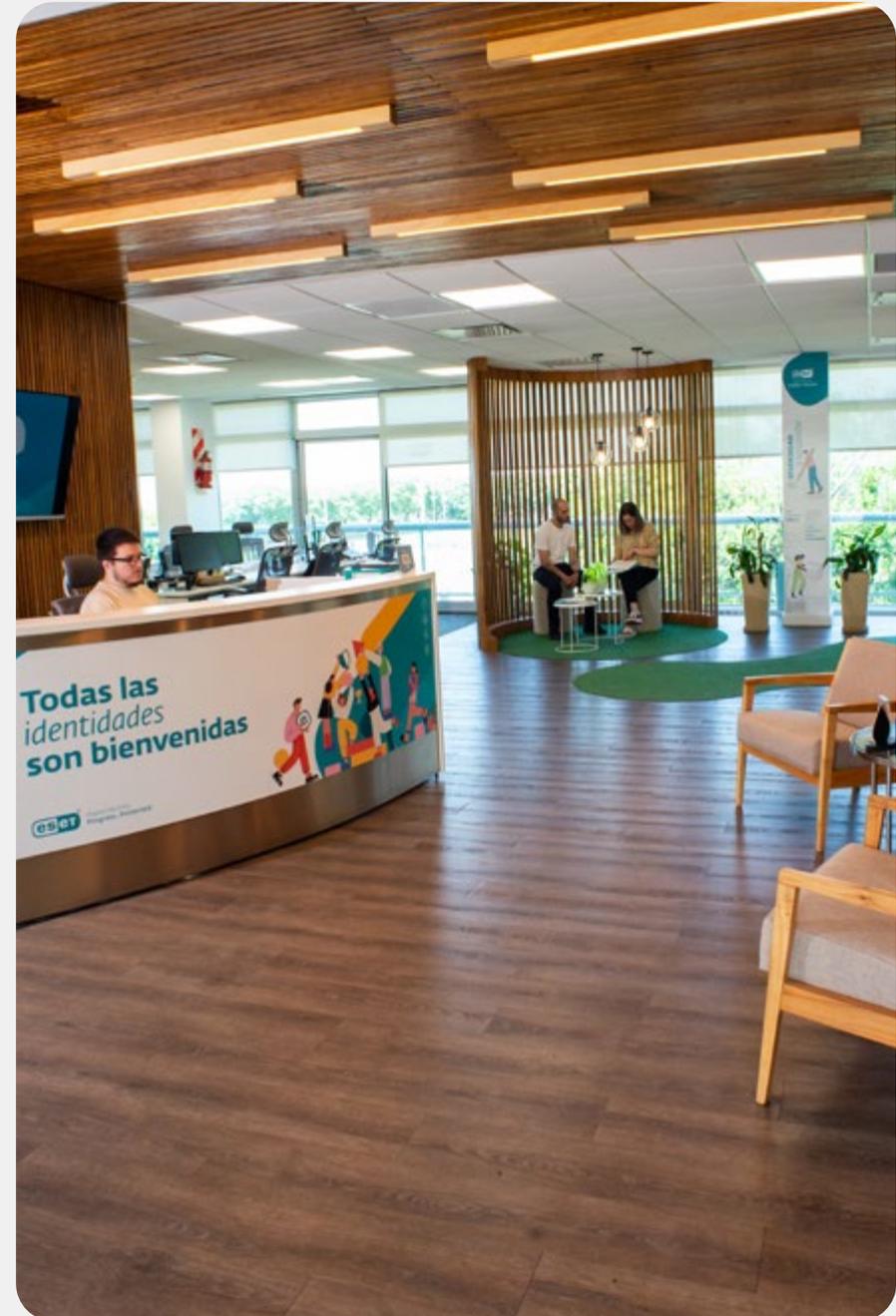
Nuestro informe financiero correspondiente al ejercicio económico 2024 fue auditado externamente. Este Reporte de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa.



Fecha de publicación: mayo de 2025



Punto de contacto por comentarios sobre el Reporte: sostenibilidad@eset-la.com



Comité a cargo del Reporte

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**

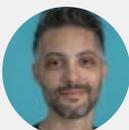
Gerente de RR. HH.

**Malvina Quiñones**

Analista Sr. de RR. HH.

**Florencia Asmus**

Analista de RR. HH.

**Alejandro Di Tomaso**

Analista de RR. HH.

Diseño Gráfico

**Alexis Burrows**

Brand Designer

**Vanesa Musto**

Designer Coordinator

Asesoramiento Externo



SUSTENTABLE

www.agsustentable.com

Implementación del Diseño

BiRi BiRiwww.biribiri.com.ar



COMPROMISO CON LA AGENDA 2030



Contribución a los ODS

El siguiente cuadro describe nuestra contribución a cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados por nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2024
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>4.4 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>+1.8 millones de personas fueron alcanzadas por los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 4.000 participantes de la Gira Antivirus ▶ 170 participantes del Premio Universitario ▶ 159.188 consultas en Academia ESET ▶ 2.817 participantes del ESET Security Day ▶ 1.686.433 sesiones abiertas¹⁷ en Digipadres y Digipais ▶ 1.724 participantes del Proyecto Empujar ▶ 4.000 participantes en actividades de Argentina Cibersegura
	<p>4.7 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, Awareness and Research Area</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ +4.000 niños/as y adolescentes tomaron talleres de Argentina Cibersegura

¹⁷ Este año comenzamos a medir el impacto de estas iniciativas en función de la cantidad de sesiones abiertas, con el objetivo de estandarizar la contabilización con otras áreas de la compañía. Hasta el año pasado, la medición se realizaba en función de la cantidad de "nuevas personas usuarias" registradas.



ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2024
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>5.5 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"> ▶ 9 mujeres ocupan un rol gerencial o de mando medio ▶ 63 % de mujeres en los 3 Comités de Sostenibilidad (30 participantes totales) ▶ 49 % de participación mujeres en nuestras capacitaciones
	<p>5.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><i>Awareness and Research Area</i>, Área de Sostenibilidad, Comité de Relacionamento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 50 % mujeres STEM se desempeñan en el Laboratorio de Investigación propio (4 integrantes totales) ▶ 53 participantes de las 3 oficinas en la charla "DESORIENTADOS. ¿Cuál es el lugar de los varones en el 8M?" ▶ 2 nuevas adhesiones a iniciativas comunitarias de género
	<p>5.c 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 Relacionamento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Prensa, <i>Awareness and Research Area</i>, Área de RR. HH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 9 beneficios y licencias con perspectiva de género y corresponsabilidad ▶ 6 colaboraciones con ONGs y Programas vinculados a género ▶ Lanzamiento de Protocolo de Acoso Callejero en los 3 países ▶ 51 participantes de las 3 oficinas en la charla "Stand up contra el acoso callejero"



ODS priorizado

Meta

Área responsable

Resultados 2024



8.2 Apoyar la mejora de la productividad económica de nuestra cadena de valor, mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas, centrandó la atención en sectores pymes y empresas que se alineen a nuestros compromisos con el Desarrollo Sostenible.

Área de Marketing, Área de Operaciones, Área de Ventas, Área de Training, Área de Sostenibilidad

- ▶ 7 empresas distribuidoras exclusivas
- ▶ +7.000 partners en toda la región
- ▶ 10.000 puntos entre partners de Argentina, México y Chile
- ▶ 2.409 personas participantes del ESET Training Program (985 personas alcanzaron todas sus certificaciones)
- ▶ 100 empresas participantes en el ESET LATAM Partner Conference
- ▶ 110 empresas proveedoras y emprendedores/as sostenibles
- ▶ EUR 642.059 fue la inversión total de sostenibilidad, en el Pilar Cadena de Valor

8.3 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.

Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de Sostenibilidad, Área de Administración y Finanzas (en representación de todas las áreas que contratan empresas proveedoras)

- ▶ 185 empresas proveedoras físicas
- ▶ 430 empresas proveedoras con personería jurídica
- ▶ 11 empresas proveedoras/ emprendedores/as sostenibles

8.4 Mejorar, progresivamente, la gestión eficiente de los recursos vinculados a nuestra actividad, y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medioambiente.

Comité de Asuntos Ambientales, Área de Operaciones, Área de RR. HH., Área de Sostenibilidad

- ▶ 11 empresas proveedoras/ emprendedores/as sostenibles
- ▶ 2.ª medición de la huella de carbono a nivel global, regional y local
- ▶ Optimizamos el uso de recursos energéticos en servidores
- ▶ Campaña de concientización interna "Eco Cambio"
- ▶ EUR 1.155 fue la inversión total de sostenibilidad en el Pilar Ambiente



ODS priorizado

Meta

Área responsable

Resultados 2024



8.5 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.

Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Sostenibilidad, Área de RR. HH.

- ▶ 35 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 y corresponsabilidad
- ▶ 142 personas capacitadas (50 % colaboradores y 50 % colaboradoras)
- ▶ 100 % del personal de los 3 países (Argentina, México y Brasil) recibió su evaluación de desempeño
- ▶ 1.724 jóvenes participantes del Proyecto Empujar
- ▶ EUR 5.165.993 fue el monto total de Salarios y beneficios sociales
- ▶ EUR 337.330 fue la inversión total de sostenibilidad en el Pilar Colaboradores

8.8 Respetar los derechos laborales; promover un entorno de trabajo seguro y protegido para quienes integran la Organización y en la cadena de valor.

Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Sostenibilidad, Área de RR. HH., Área de Marketing, Área de Ventas

- ▶ 100 % del personal con cobertura médica privada
- ▶ 127 días por enfermedad (58 % varones, 42 % mujeres)
- ▶ 18 personas (11 Argentina, 5 México y 2 Brasil) recibieron Inducción, capacitaciones y medidas preventivas de salud y seguridad laboral
- ▶ 35 beneficios totales
- ▶ 9 beneficios y/o licencias con perspectiva de género y corresponsabilidad
- ▶ 8 iniciativas de desarrollo de la cadena de valor
- ▶ EUR 337.330 fue la inversión total de sostenibilidad, en el Pilar Colaboradores



ODS priorizado

Meta

Área responsable

Resultados 2024



9.c 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.

Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Awareness and Research Area, Área de Marketing, Área de Sostenibilidad

+1.8 millones de personas fueron alcanzadas por los siguientes programas:

- ▶ 4.000 participantes en la Gira Antivirus
- ▶ 170 participantes en el Premio Universitario
- ▶ 159.188 consultas en Academia ESET
- ▶ 2.817 participantes en el ESET Security Day
- ▶ 1.686.433 sesiones abiertas en Digipadres y Digipais
- ▶ 250 charlas de concientización de Argentina Cibersegura
- ▶ 4.000 niños, niñas y adolescentes tomaron talleres de Argentina Cibersegura

9.5 Promover la investigación científica y el número de personas que trabajen en el campo de la investigación, en temas de ciberseguridad.

Awareness and Research Area, Área de Comunicación

- ▶ 5 personas integran el Laboratorio de investigación propio
- ▶ 170 trabajos presentados en el Premio Universitario en Seguridad Informática
- ▶ 195 trabajos en el Premio al Periodismo en Seguridad Informática
- ▶ 159.188 personas registradas en Academia ESET
- ▶ +2.201.300 visitas en el portal WeLiveSecurity en español y + 385.565 en el portal en portugués



ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2024
	<p>10.2 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"> ▶ 1.724 participantes del Proyecto Empujar ▶ 3 proveedores de búsquedas laborales inclusivas ▶ 2 personas incluidas
	<p>10.4 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"> ▶ 9 beneficios y licencias con perspectiva de género y corresponsabilidad ▶ 268 % Argentina, 171 % México, 197 % Brasil es la relación entre el salario inicial y el salario mínimo local ▶ 4 revisiones salariales por inflación, en Arg. (más una actualización pendiente del 2023) ▶ 2 revisiones salariales por mérito/mejora, de Arg. ▶ 1 revisión salarial por mérito mérito/mejora y por ajuste por inflación, en México ▶ 2 revisiones salariales, una por mérito mérito/mejora y una por convenio sindical, en Brasil ▶ 94,5 % personas recibieron bonos por desempeño en Argentina



ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2024
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>12.2 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"> ▶ 11 empresas proveedoras y emprendedores/as sostenibles ▶ 2.ª medición de la huella de carbono a nivel global, regional y local ▶ 8 políticas e iniciativas ecoeficientes y/o de economía circular ▶ EUR 1.155 fue la inversión total de sostenibilidad en el Pilar Ambiente
	<p>12.5 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>	
	<p>12.6 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"> ▶ 12 reportes de Sostenibilidad publicados (Estándares GRI y SASB) ▶ 3 comunicación de Progreso PGNU¹⁸ ▶ 8 SDG Mapping Service de GRI ▶ 4 reportes de sostenibilidad (Estándares GRI) divulgados de las empresas distribuidoras exclusivas
	<p>12.8 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"> ▶ 3 inducciones de sostenibilidad para 17 personas ingresantes, incluyendo los puestos del órgano de gobierno

¹⁸ Además, fuimos Early Adopter en la implementación del nuevo formato de comunicación.



ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2024
	<p>16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p>	<p>Área de Sostenibilidad, Área de Legales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 100 % de colaboradores firmaron la aceptación del Código de Ética e integridad realizada con una perspectiva de género
	<p>16.6 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"> ▶ 16 colaboradores/as participaron de almuerzos con COO, reuniones 1 a 1 con RR. HH. ▶ 18 eventos de integración en Argentina, 14 en México y 17 en Brasil ▶ Recertificación norma ISO 9001 ▶ Estadísticas SLA Soporte Técnico (Service Level Agreement): ▶ 90 % cumplimiento de tiempos de respuesta ▶ 94,50 % cumplimiento de los tickets de prioridad estándar ▶ 99 % de cumplimiento de tiempos de respuesta del Centro Regional de Soporte ▶ Estadísticas SLA Soporte Comercial (Service Level Agreement): ▶ 81 % de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets de prioridad urgente ▶ 91 % de cumplimiento de los tickets de prioridad importante ▶ 90 % de cumplimiento de los tickets de prioridad regular
	<p>16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas, que respondan a las necesidades en todos los niveles.</p>	<p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 63 % de mujeres en los 3 Comités de Sostenibilidad (30 participantes totales)



ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2024
	<p>17.17 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>Área de Sostenibilidad, Gerencias, Área de RR. HH., Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 10 iniciativas implementadas entre el sector público, privadas y civil ▶ 13 alianzas y trabajo conjunto con ONG ▶ 6 iniciativas de voluntariado ▶ 1 colecta solidaria del Programa Conectate, Entra en Acción ▶ EUR 20.149 de donación monetaria para Argentina Cibersegura ▶ 96 horas de trabajo probono¹⁹



¹⁹ Horas implementadas en Argentina Cibersegura, equivalentes a EUR 1.256.



216



ANEXOS



Los siguientes valores y porcentajes se expresan con números enteros y pueden no ser exactos.

Anexo 1

Inversión por eje estratégico

Las cifras de dinero, del 2022 y 2023, fueron reexpresadas considerando la relación dólar estadounidense-euro de 2024, para garantizar la comparabilidad entre los distintos períodos y la homogeneización con nuestro reporte financiero a la Casa Matriz.

Inversión por eje estratégico (en EU)	2022	2023
COMUNIDAD	41.330	61.320
DIMENSIÓN AMBIENTAL	2.933	17
COLABORADORES/AS	330.414	293.859
CADENA DE VALOR	575.199	610.889
Total	949.876	966.086

Anexo 2

Escala de la Organización

	2022	2023
Personal	131	135
Operaciones (transacciones comerciales)	623.905	475.503
Ventas netas	EUR 44.851.288	EUR 45.820.288



Anexo 3

Anexo Valor Económico Generado y Distribuido (en EUR)

		Parte interesada	2022	2023
Valor económico generado (A)	Ventas de ESET en América Latina	Clientes	44.851.924	45.820.288
	Ingresos por inversiones financieras		173.367	893.399
	Ingresos por ventas de activos		15.790	-
Valor económico distribuido (B)	Ingresos netos obtenidos por nuestros canales de venta	Partners y empresas distribuidoras	22.634.528	24.044.386
	Gastos operativos	Empresas proveedoras	3.381.615	3.790.429
	Salarios y beneficios sociales	Colaboradores	4.567.866	5.250.712
	Pagos a empresas proveedoras de capital	Accionistas y bancos	-	-
	Pagos al Gobierno	Gobierno	386.945	475.518
	Donaciones voluntarias	Comunidad	45.217	597.145
Totales	VALOR ECONÓMICO GENERADO (A)		45.041.082	46.713.687
	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)		31.016.173	33.620.760
	VALOR ECONÓMICO RETENIDO (A-B)		14.024.908	13.092.926



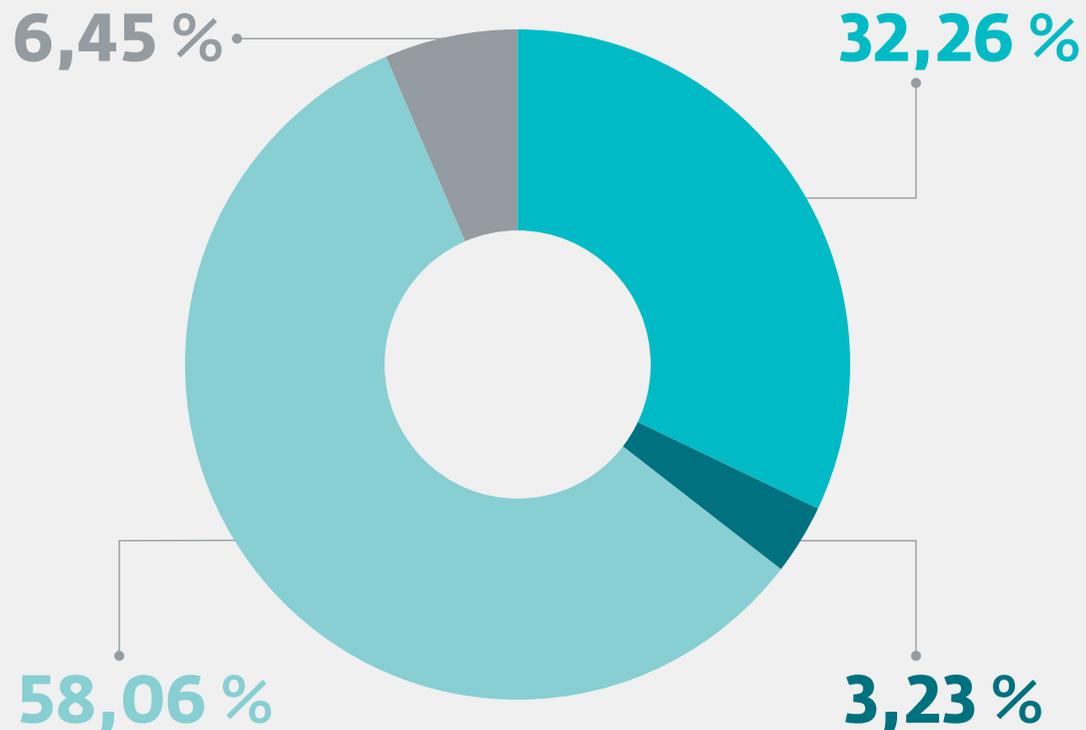
Anexo 4

Estado actual de la Gestión de Riesgos

Durante el ejercicio, se identificaron 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.

Resultados de riesgos revaluados durante 2024

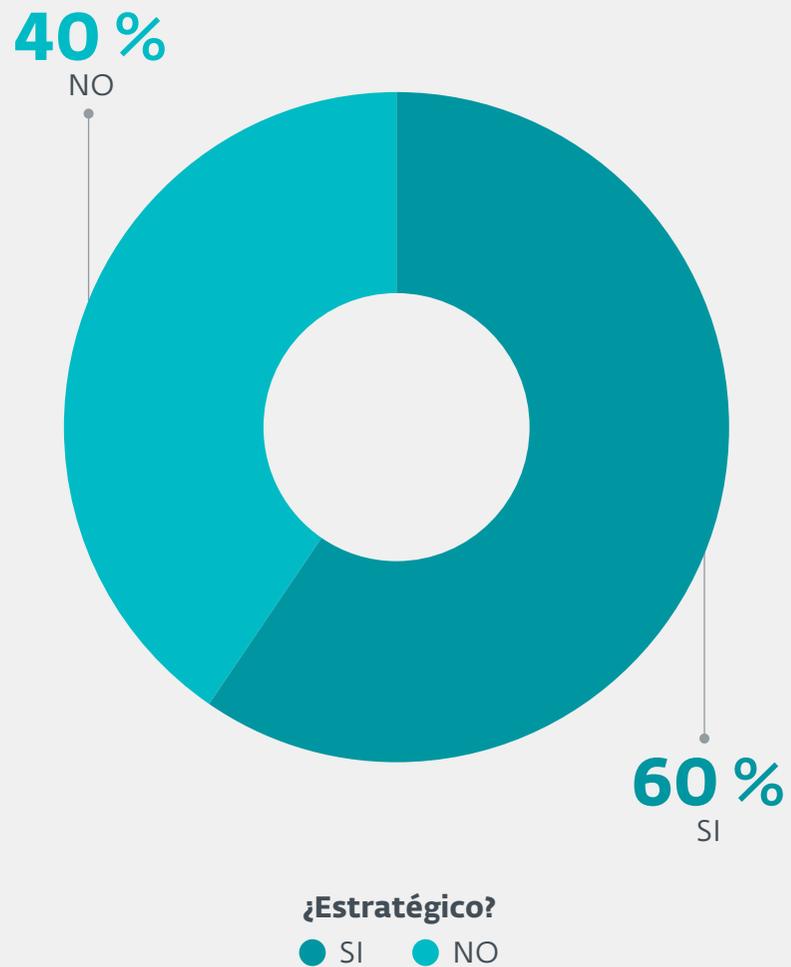


Resultado

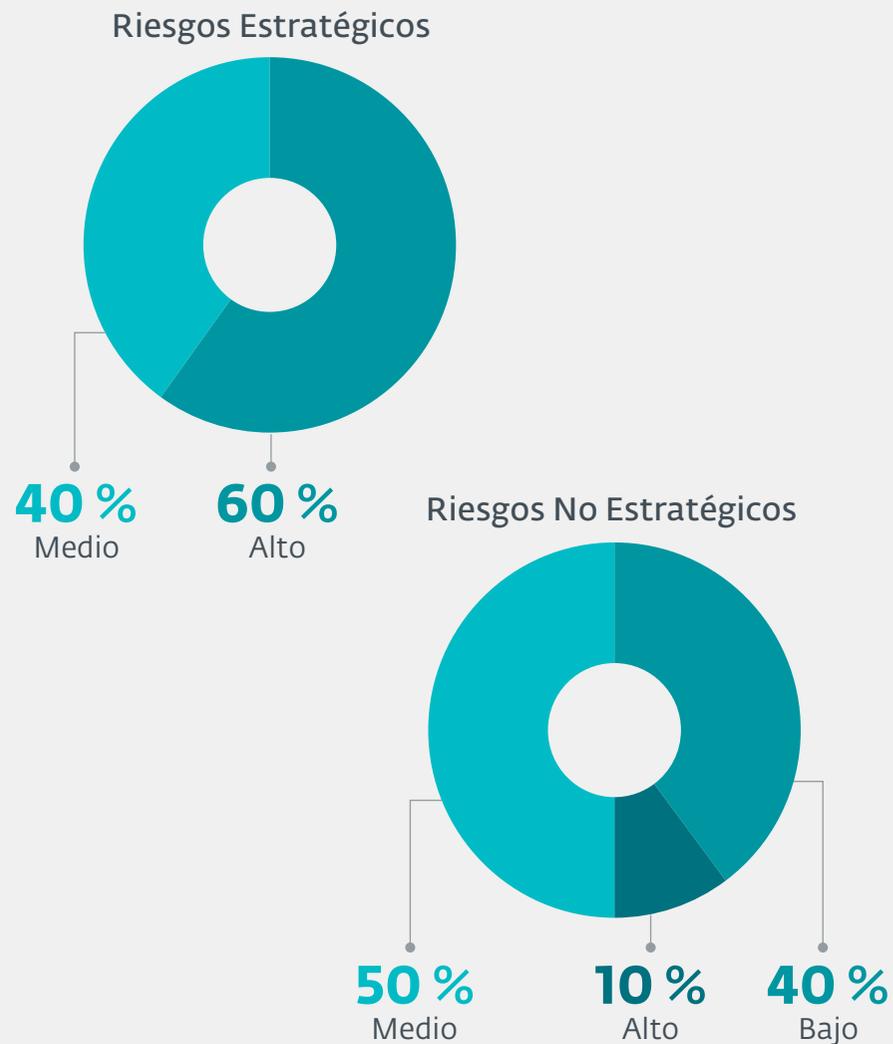
● Controlado ● Eliminado ● Mitigado ● No mitigado



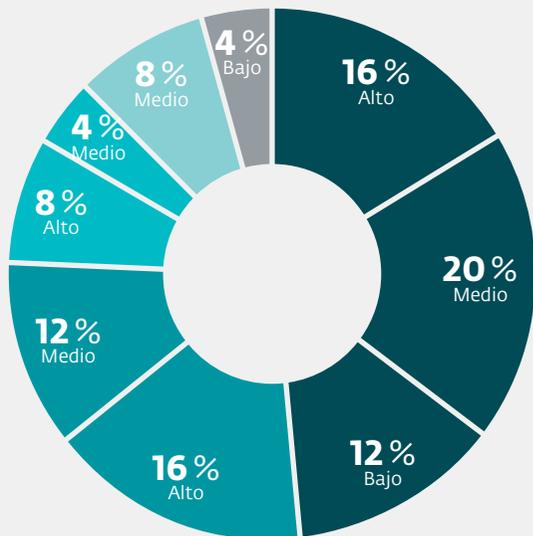
Distribución actual del nivel de riesgos estratégicos y no estratégicos



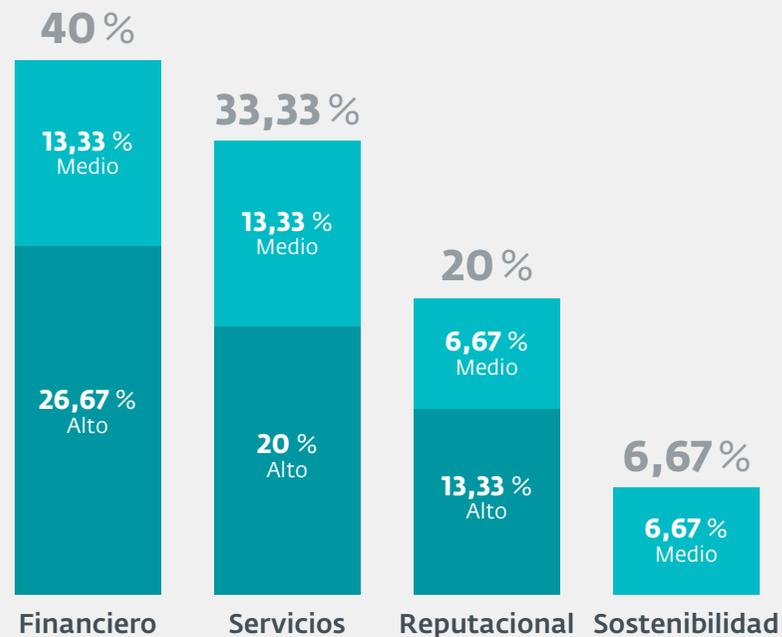
Distribución actual de riesgos vigentes estratégicos y no estratégicos según su nivel



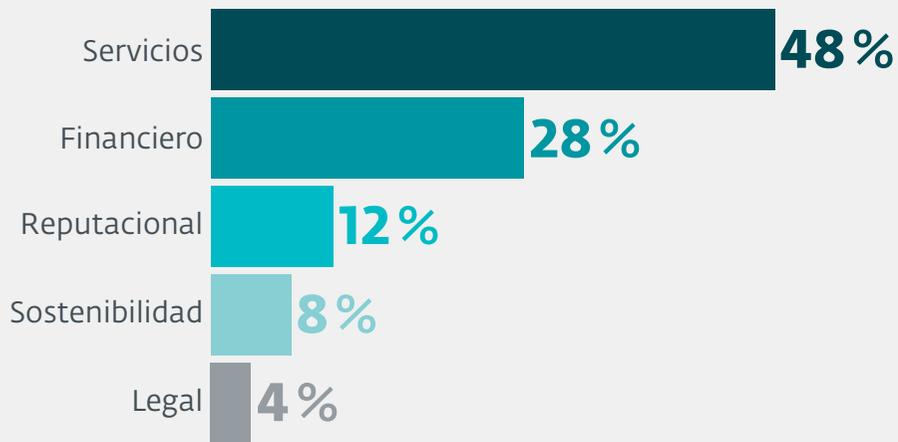
Riesgos vigentes según su categoría, nivel de riesgo y representatividad porcentual sobre el total



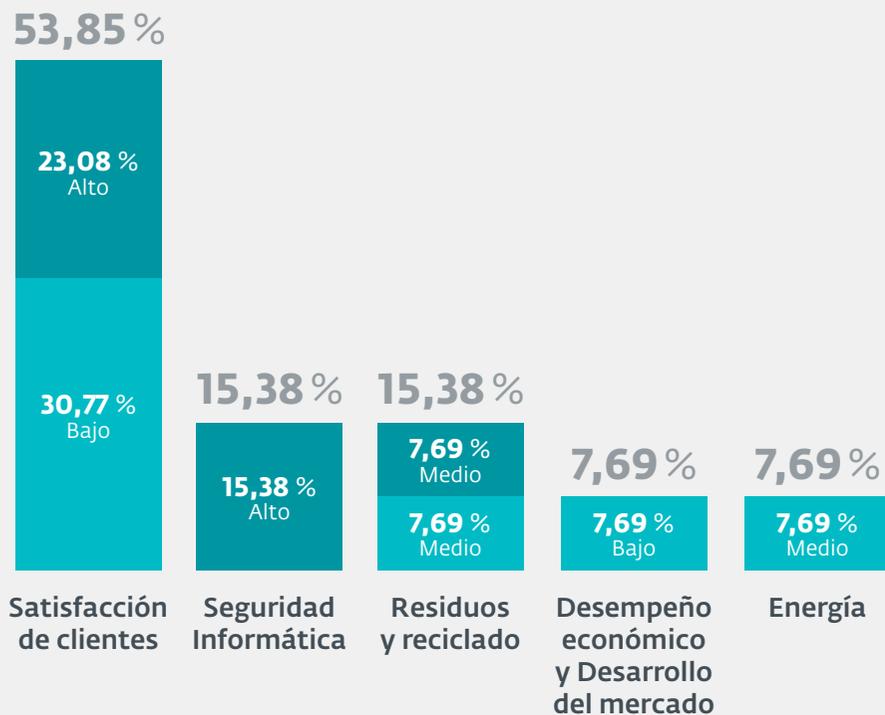
Top risk vigente identificado según categoría y nivel de riesgo



Impacto predominante



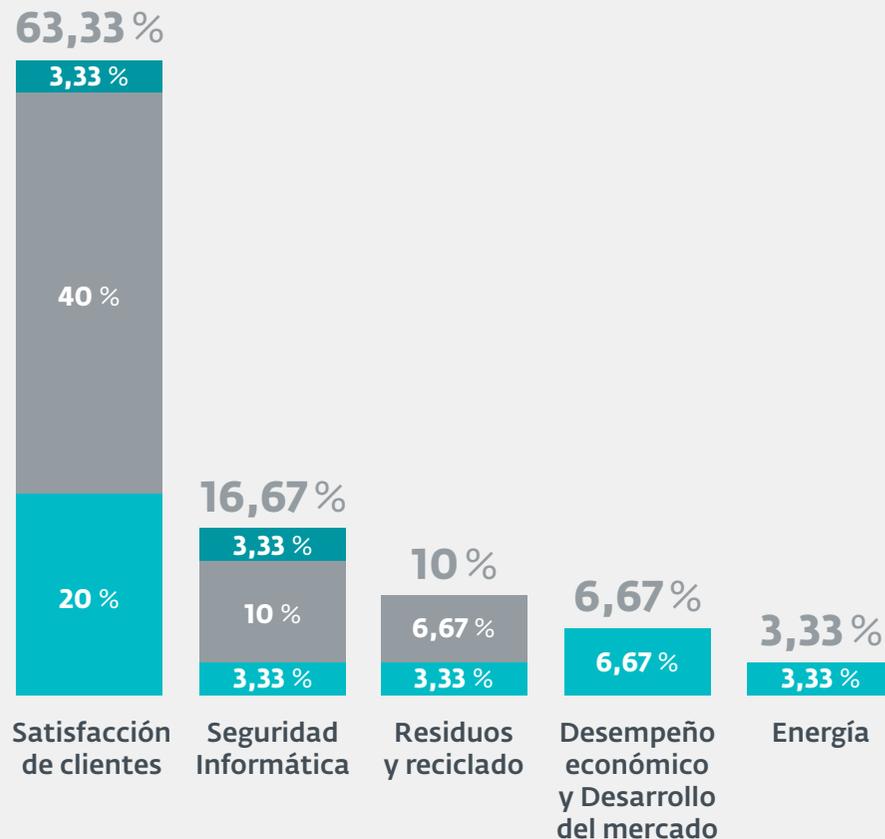
Total porcentual de riesgos vinculados a temas materiales estratégicos y no estratégicos vigentes, según nivel de riesgo inherente



¿Estratégico?

● SI ● NO

Representatividad porcentual de riesgos vinculados a temas materiales vigentes (se incluye el estado en estado de aceptación) y no vigentes



Estado

● Vigente ● No vigente ● En análisis de aceptación



Vinculación entre riesgos en temas materiales y la valoración de los grupos de interés

Ponderación valorada de grupos de interés

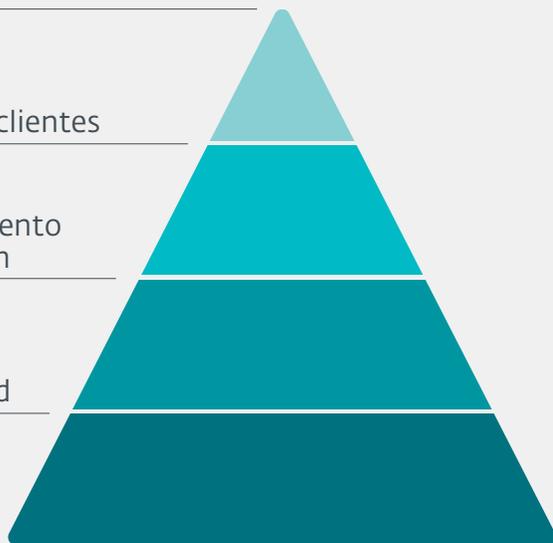
1 Seguridad informática

2 Satisfacción de clientes

3 Ética, cumplimiento y anticorrupción

4 Educación de la comunidad

5 Marketing responsable



Gestión de riesgos del negocio en temas materiales

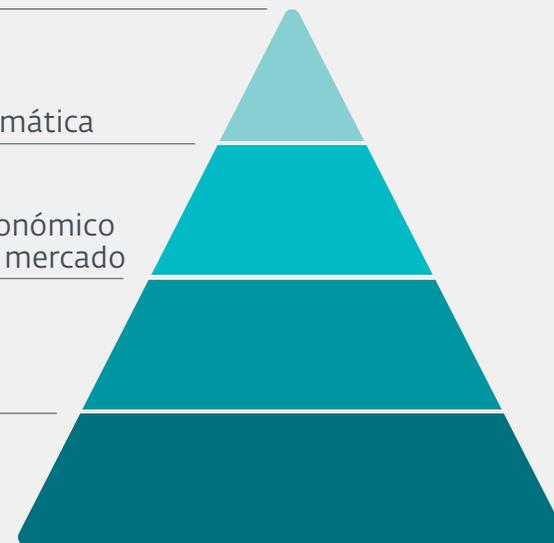
1 Satisfacción de clientes

2 Seguridad informática

3 Desempeño económico y desarrollo del mercado

4 Residuos y reciclados

5 Energía



Anexo 5

Resultados de los servicios de atención al cliente

Resultados	2022			2023		
	Sector Corporativo	Sector Comercial	Centro regional de soporte	Sector Corporativo	Sector Comercial	Centro regional de soporte
Cantidad de consultas recibidas	2.739	5.567	20.501	2.673	5.529	19.753
Tiempo de vida promedio (días hábiles)	7	17:55	4:11	6,5	15:34	5:54
% de Satisfacción general	73 %	90 %	74 %	87 %	96 %	73 %



Anexo 6

Desglose de colaboradores

	2023							
	Total		Argentina		México		Brasil	
	136		93		21		22	
Por género	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones
	66	70	45	48	10	11	11	11
	49 %	51 %	48 %	52 %	47 %	53 %	50 %	50 %
Por edad								
Hasta 25 años	8	8	4	3	0	2	4	3
Entre 26 y 30 años	15	12	12	6	2	4	1	2
Más de 31 años	43	50	29	39	8	5	6	6
Por tipo de contrato								
Tiempo indeterminado	62	66	43	47	10	10	9	9
Tiempo determinado	0	0	0	0	0	0	0	0
Subcontratados	0	0	0	0	0	0	0	0
Pasantes	4	4	2	1	0	1	2	2



Por categoría	2023							
	Total		Argentina		México		Brasil	
	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones
Analista	57	55	39	35	9	10	9	10
Managers	7	9	5	8	1	0	1	1
Dirección	2	6	1	5	0	1	1	0
Por nacionalidad								
Argentina	43	37	43	37	0	0	0	0
Venezolana	2	6	2	6	0	0	0	0
Brasilera	11	11	0	0	0	0	11	11
Mexicana	10	11	0	0	0	0	10	11
Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0
Uruguaya	0	2	0	2	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0



	2022							
	Total		Argentina		México		Brasil	
	131		90		21		20	
Por 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 %
Por 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
Por tipo de contrato								
Tiempo indeterminado	56	67	39	47	9	11	8	9
Tiempo determinado	0	1	0	0	0	1	0	0
Subcontratados	0	0	0	0	0	0	0	0
Pasantes	2	4	0	3	0	0	2	1
Tiempo parcial (medio turno)	1	0	1	0	0	0	0	0



Por categoría	2022							
	Total		Argentina		México		Brasil	
	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones
Analista	50	57	34	37	8	11	8	9
Managers	8	8	5	8	1	0	2	0
Dirección	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidad								
Argentina	38	41	38	41	0	0	0	0
Venezolana	2	5	2	5	0	0	0	0
Brasilera	10	10	0	0	0	0	10	10
Mexicana	9	12	0	0	9	12	0	0
Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0
Uruguaya	0	2	0	2	0	0	0	0



Anexo 7

Altas y Rotación de personal

	Altas 2022	Altas 2023
Región		
Argentina	26	14
Brasil	7	6
México	2	4
Grupo etario		
Menores de 25 años	11	7
25 a 30 años	8	6
Mayores de 30 años	26	11
Género		
Mujeres	22	15
Varones	23	9

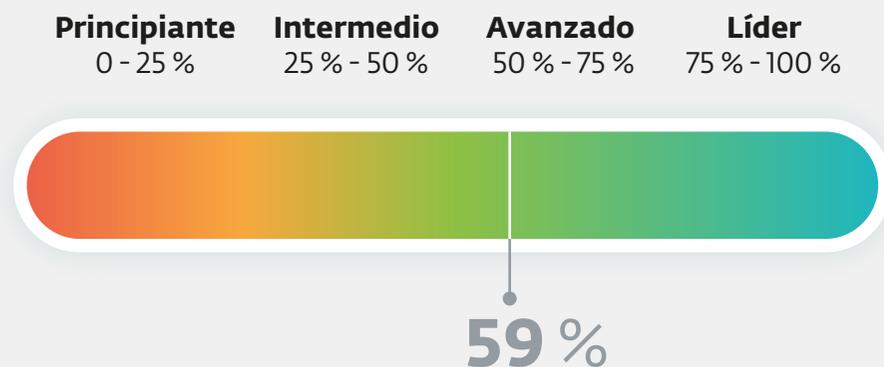
	Rotación 2022	Rotación 2023
Región		
Argentina	26 %	13 %
Brasil	68 %	10 %
México	26 %	33 %
Grupo etario		
Menores de 25 años	90 %	10 %
25 a 30 años	38 %	21 %
Mayores de 30 años	24 %	25 %
Género		
Mujeres	37 %	20 %
Varones	28 %	24 %



Anexo 8

Autoevaluación WEPs

Autoevaluación 2022



Considerando los 4 ejes de gestión de manera separada, los resultados son:

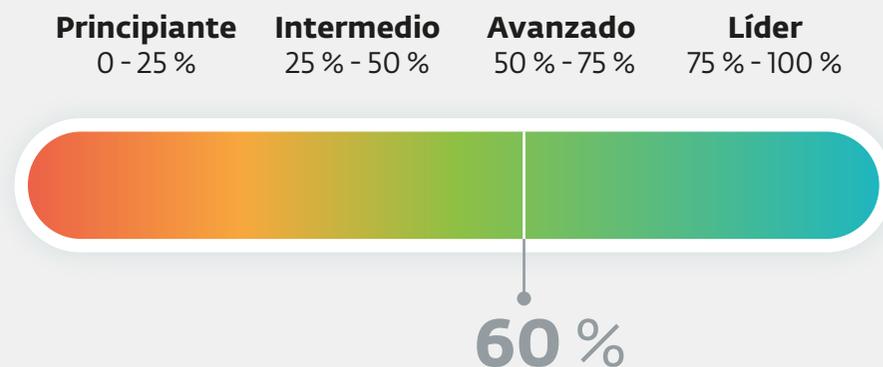
80 % en el eje de **Liderazgo y estrategia**

67 % en el eje de **Lugar de trabajo**

28 % en el eje de **Mercados**

63 % en el eje de **Comunidad**

Autoevaluación 2023



Considerando los 4 ejes de gestión de manera separada, los resultados son:

64 % en el eje de **Liderazgo y estrategia**

69 % en el eje de **Lugar de trabajo**

22 % en el eje de **Mercados**

79 % en el eje de **Comunidad**



Anexo 9

Relación entre el salario inicial y el salario mínimo del país

2022	
Argentina	Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM = 216 %
México	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 385 %
Brasil	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 314 %
2023	
Argentina	Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM = 130 %
México	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 87 %
Brasil	Relación Salario Inicial ESET vs. SM = 227 %

Anexo 10

Capacitación

	2022	2023
Horas invertidas	2.374	4.383
Colaboradores/as capacitados/as	131	125
Promedio de entrenamiento por persona	18	35
Varones capacitados	48	58
Horas de capacitación	1.007	2.294
Promedio de entrenamiento por persona	21	40
Mujeres capacitadas	54	67
Horas de capacitación	1.367	2.294
Promedio de entrenamiento por persona	25	31
Dirección	8	5
Managers	15	17
Analistas	108	103
Horas Dirección	60	71
Horas Managers	220	683
Horas Analistas	2.095	3.630
Promedio de horas Dirección	7	14
Promedio de horas Managers	15	40
Promedio de horas Analistas	19	35



Anexo 11

Absentismo y licencias

Tipo de absentismo	Absentismo 2022								
	Total	Género		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
Total días de absentismo	575	482	93	20	62	493	385	182	8

Nota: Las horas trabajadas en 2022 fueron 268.617.



Absentismo 2023

Tipo de absentismo	Total	Género		Edad			País		
		Mujeres	Varones	Menor de 25	Entre 25 y 30	Mayor a 30	Argentina	Brasil	México
Días por enfermedad	86	29	57	6	12	68	86	0	0
Días por estudio	32	14	18	22	4	6	32	0	0
Ausencias con aviso	12	4	8	0	0	12	12	0	0
Licencias sin goce	70	11	59	0	5	65	70	0	0
Licencias de personas gestantes	194	194	0	0	0	194	172	0	22
Total días de absentismo	394	252	142	28	21	345	372	0	22

Nota: Las horas trabajadas en 2023 fueron 289.497.

No hubo licencias por excedencia de personas gestantes.



Anexo 12

Consumo de energía por país

Consumo de energía anual, en kW/h	Argentina		Brasil	
	2022	2023	2022	2023
Período	2022	2023	2022	2023
Totales	52.049	54.054	4.915	7.090

Nota: Sin medición en la oficina de México.

Anexo 13

Gastos operativos y pagos a empresas proveedoras (en EUR)

2022		
País	Inversión	Porcentaje de gasto por país
Argentina	1.946.420	56 %
México	823.525	23 %
Brasil	724.567	21 %
Totales	3.494.512	100 %

2023		
País	Inversión	Porcentaje de gasto por país
Argentina	2.061.000	50 %
México	935.000	25 %
Brasil	742.000	20 %
Totales	3.738.000	100 %



Anexo 14

Clasificación de empresas proveedoras por forma jurídica

2022												
Empresa Proveedora	Inversión (en EUR)								Cantidad de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET Lat.		Argentina	Brasil	México	Total ESET Lat.
Físicas	114.997	6 %	37.014	5 %	48.537	6 %	200.548	6 %	123	26	54	203
Jurídicas	1.813.423	94 %	687.553	95 %	774.988	94 %	3.275.964	94 %	238	71	164	473
Totales	1.928.420	100 %	724.567	100 %	823.525	100 %	3.476.512	100 %	361	97	218	676

2023												
Empresa Proveedora	Inversión (en EUR)								Cantidad de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET Lat.		Argentina	Brasil	México	Total ESET Lat.
Físicas	83.910	4 %	26.452	4 %	92.213	10 %	202.575	5 %	72	24	57	153
Jurídicas	1.977.481	96 %	715.693	96 %	843.118	90 %	3.536.292	95 %	173	73	148	394
Totales	2.061.390	100 %	742.145	100 %	935.331	100 %	3.738.867	100 %	245	97	205	547



Anexo 15

Clasificación de empresas proveedoras por tipo de contratación

2022												
Empresa Proveedora	Inversión (en EUR)								Cantidad de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET Lat.		Argentina	Brasil	México	Total ESET Lat.
Servicios	1.856.885	95 %	702.830	97 %	807.055	98 %	3.366.770	96 %	344	94	214	652
Insumos	89.535	5 %	21.737	3 %	16.471	2 %	127.743	4 %	17	7	4	24
Totales	1.946.420	100 %	724.567	100 %	823.525	100 %	3.494.512	100 %	361	97	218	676

2023												
Empresa Proveedora	Inversión (en EUR)								Cantidad de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET Lat.		Argentina	Brasil	México	Total ESET Lat.
Servicios	1.966.566	95 %	719.881	97 %	916.624	98 %	3.603.071	96 %	234	93	201	529
insumos	94.824	5 %	22.264	3 %	18.707	2 %	135.795	4 %	11	4	4	18
Totales	2.061.390	100 %	742.145	100 %	935.331	100 %	3.738.866	100 %	245	97	205	547



Anexo 16

Clasificación de empresas proveedoras por lugar de residencia

2022	Argentina	Brasil	México
Locales	347	94	160
Del Exterior	14	3	4
Total	361	97	164

2023	Argentina	Brasil	México
Locales	235	94	142
Del Exterior	10	3	6
Total	245	97	148





238



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB



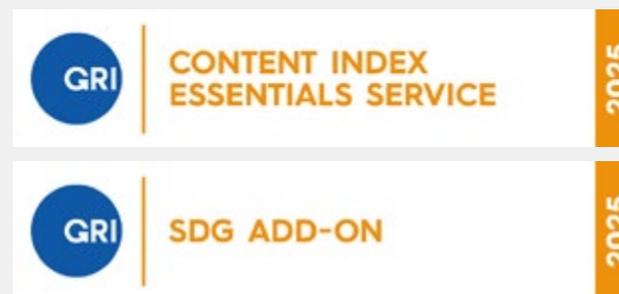
Índice de contenidos GRI



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 2024.

GRI 1: Fundamentos 2021.

No aplican Estándares GRI sectoriales.



Content Index - Essentials Service, GRI Service, revisó que el índice de contenidos GRI se ha presentado de forma consistente con los requisitos para el reporte en conformidad con los Estándares GRI, y que la información en el índice se presenta de forma clara y accesible para los grupos de interés.

GRI Services revisó el correcto mapeo de las divulgaciones GRI presentadas en el índice de contenidos GRI a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basándose en la herramienta "Base de datos de objetivos y metas" disponible en el sitio web de GRI.

El servicio se ha realizado en la versión en español del informe.



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	1. La Organización y sus prácticas de presentación de informes					
	2-1 Detalles organizacionales	41				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	202				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	202				
	2-4 Actualización de la información	202				
	2-5 Verificación externa	203				
	2. Actividades y trabajadores					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	41, 67				
	2-7 Empleados	101				8.5 - 10.3
	2-8 Trabajadores que no son empleados/as	101				8.5
	3. Gobernanza					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	45				5.5 - 16.7
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	45				5.5 - 16.7
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	45				16.6
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	45				16.7	



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	45					
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	45					
	2-15 Conflictos de interés	61				16.6	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	45					
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	45					
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	45					
	2-19 Políticas de remuneración	45					
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	111					
	2-21 Ratio de compensación total anual	111					
	4. Estrategia, políticas y prácticas						
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5					
2-23 Compromisos y políticas	10, 18, 61				16.3		
2-24 Incorporación de los compromisos y las políticas	10						
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	15, 101, 145						



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	61				16.3
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	61				
	2-28 Afiliación a asociaciones	18				
	5. Participación de los grupos de interés					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22, 57, 125				
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	111				8.8
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	30				
	3-2 Lista de temas materiales	30				
Seguridad informática						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 67				
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de sus datos	61				16.3
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	67				
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	61				16.3



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
Satisfacción de clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	92				
Ética, Cumplimiento y Anticorrupción						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61				
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	61				16.5
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	61, 130				16.5
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	61				16.5
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	61				16.3
Educación de la comunidad						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	145				
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	145				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	145				1.4 - 2.3



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
Marketing responsable						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 92				
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	92				12.8
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	61				16.3
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	61				16.3
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	136				
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	136				8.8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	136				8.8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	136				8.8
	403-4 Participación de los/as trabajadores/as, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	136				8.8 - 16.7
	403-5 Formación de trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo	136				8.8
	403-6 Fomento de la salud de los/as trabajadores/as	111, 136				3.5 - 3.7 - 3.8



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los/as trabajadores/as directamente vinculados/as con las relaciones comerciales	111, 136				8.8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	136				8.8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	136				3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	136				3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
Innovación, Investigación y desarrollo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	67, 145				
Desempeño económico y desarrollo del mercado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41				
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	41				8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y otras oportunidades derivados del cambio climático	165				13.1
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	45				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	41				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	111				1.2 - 5.1 - 8.5
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	45				8.5
Gestión del talento y Bienestar de colaboradores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	101, 130				
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de personal y Rotación de personal	101				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	111				3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3 Permiso parental	136				5.1 - 5.4 - 8.5
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	130				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	130				8.2 - 8.5
	404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	130				5.1 - 8.5 - 10.3
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	101, 111				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	45, 101				5.1 - 5.5 - 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombreS	111				5.1 - 8.5 - 10.3
Compromiso con los Derechos Humanos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	101, 194				
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	101				5.1 - 8.8
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	407-1 Operaciones y empresas proveedoras cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	194				8.8
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1 Operaciones y empresas proveedoras con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	194				5.2 - 8.7 - 16.2
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y empresas proveedoras con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	194				5.2 - 8.7
Accesibilidad del producto						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	67, 92				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
Energía y emisiones						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	165				
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	174				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-2 Consumo energético fuera de la Organización	174				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-3 Intensidad energética	174				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-4 Reducción del consumo energético	174				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	176				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	168				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	168				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305- 3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	168				12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	168				13.1 - 14.3 - 15.2
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	168				13.1 - 14.3 - 15.2
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	168				3.9 - 12.4
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	168				3.9 - 12.4 - 15.2



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta
Residuos y reciclado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	165				
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	176				3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	176				3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3 Residuos generados	176				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	176				3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	176				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
Desarrollo de la cadena de valor						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	194				
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	204-1 Proporción de gasto en empresas proveedoras locales	194				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
Huella ambiental de la infraestructura de hardware		
TC-SI-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	165
TC-SI-130a.3	Análisis de la integración de las consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos	53
Protección de datos y libertad de expresión		
TC-SI-220a.1	Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario	61
TC-SI-220a.2	Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios	61
TC-SI-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del usuario	61
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	61
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	61



Código	Parámetro de contabilidad	Página o referencia
Seguridad de los datos		
TC-SI-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	53
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	53
Contratación y gestión de una fuerza laboral global, diversa y cualificada		
TC-SI-330a.1	Porcentaje de empleados que son (1) ciudadanos extranjeros y (2) ubicados en el extranjero	101
TC-SI-330a.2	Implicación de empleados expresada en forma de porcentaje	101, 111
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	45, 101
Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo		
TC-SI-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	61
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas		
TC-SI-550a.1	Número de (1) problemas de rendimiento; (2) interrupciones del servicio; (3) período total de inactividad de clientes	53, 67
TC-SI-550a.2	Descripción de los riesgos para la continuidad de las operaciones relacionados con la alteración de estas	53, 67



Código	Parámetro de contabilidad	Página o referencia
TC-SI-000.A	(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje de las basadas en la nube	67
TC-SI-000.B	(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	67
TC-SI-000.C	(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	67





Ingresa a nuestro Reporte online
www.eset.com/latam/acerca-de-eset/sostenibilidad/reporte-2024/