

Hacer **las cosas** correctas de la **manera correcta**

ESET LATINOAMÉRICA

2025

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



Nuestra visión ambiental, social y de gobernanza (ESG) es construir un mundo digitalmente resiliente.

Queremos ayudar a las personas a usar la tecnología para el progreso, la prosperidad y el pleno desarrollo de su potencial.

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.

Contenido



Carta del Presidente

GRI 2-22

Les compartimos una nueva edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad, correspondiente a 2025, que refleja nuestro desempeño, nuestra estrategia y nuestro compromiso con una gestión responsable y transparente.

Este año seguimos consolidando nuestra presencia a lo largo de América Latina. Esto implicó entender realidades distintas, adaptarnos y construir confianza en cada uno de los mercados, actuando siempre con integridad y respeto por los contextos locales. En ese recorrido, el canal fue (y es) clave para fortalecer nuestras operaciones locales y sostener un crecimiento consistente.



Si hablamos de números, me gustaría destacar el crecimiento regional por encima del mercado, que estuvo en el orden del 14 % en dólares y superó las expectativas, en un contexto desafiante y dinámico para la industria tecnológica. Además, de los 19 mercados de LATAM que cubrimos, crecimos en 15, y en 8 países lo hicimos por encima del 20% en dólares. En este sentido, hay un dato especialmente relevante por la magnitud y por el peso de esos mercados: México, Brasil y Argentina son los que más crecieron en toda la región, superando el 20% en dólares y ponderando, también, la relevancia en los números totales. Estos resultados reflejan el impacto positivo de una estrategia sostenida, basada en el desarrollo local y en las relaciones de largo plazo.

Más allá de los números, lo que más valoro es que estos resultados se construyen con consistencia y con una forma de trabajar que preserva la cercanía con clientes, con el canal y entre equipos, priorizando la ética, la colaboración y el respeto mutuo.

Analizando lo sucedido puntualmente en 2025, me gustaría destacar algunos logros. Al igual que en años anteriores, revalidamos un estándar que consideramos central. Me refiero a la recertificación (por cuarta vez) de la Norma ISO 9001 para Soporte Técnico y Comercial en toda la región, que confirma nuestro compromiso con un Sistema de Gestión de Calidad reconocido mundialmente, orientado a la mejora continua y a la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Sumado a esto, durante el año, participamos en distintas evaluaciones de nuestros productos y servicios, realizadas por entidades independientes, logrando excelentes resultados. A su vez, fuimos reconocidos gracias al feedback positivo que dieron nuestros clientes, lo que refuerza nuestra responsabilidad de seguir elevando nuestros estándares.

Además, como cada año, la sostenibilidad continúa siendo uno de nuestros pilares fundamentales, integrada de manera transversal en nuestra estrategia de negocio y en nuestros procesos de toma de decisiones. Esto se confirma con el reconocimiento que recibimos por parte del Foro Ecuménico Social al mejor Reporte de Sostenibilidad de LATAM, así como con la distinción de la organización HRC Equidad AR, que reconoció nuestra labor en la equidad e inclusión de la población LGBTQ+.

Todo esto se logra sosteniendo la pasión por lo que hacemos y cuidando nuestra forma de trabajar, sin perder el sentido de pertenencia, asumiendo con responsabilidad los desafíos presentes y futuros, lo que nos permite alcanzar nuestro objetivo: que todas las personas puedan disfrutar del progreso que la tecnología conlleva de una manera más segura.



Presidente de ESET Latinoamérica

Saludo de bienvenida

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

Para su elaboración, continuamos alineando nuestra gestión a los Estándares GRI, los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los Estándares SASB y la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la calidad de la información y la mejora continua.

Gestionar bajo estos lineamientos no solo nos fortalece y enorgullece, sino que también refleja nuestra identidad, nuestros valores y nuestra forma de hacer negocios, y nos sirve como guía de nuestra gestión responsable orientada al desarrollo sostenible.

Durante 2025, mantuvimos la sostenibilidad y la gestión de la diversidad como ejes centrales de nuestra estrategia, con la convicción de la importancia de hacer las cosas correctas de la manera correcta. En este camino, nos propusimos sostener una mirada atenta a las distintas coyunturas y realidades de ESET a nivel global y regional, reforzando nuestro propósito de promover una cultura diversa e inclusiva.



Anualmente, presentamos nuestras mejores prácticas en diversos certámenes de sostenibilidad, como parte de nuestro compromiso con la rendición de cuentas y el aprendizaje permanente.

Este año, recibimos el reconocimiento del Foro Ecuménico Social al mejor Reporte de Sostenibilidad de LATAM, así como la distinción de la organización HRC Equidad AR, que reconoció nuestra labor en la equidad e inclusión de la población LGBTQ+.

En total recibimos 30 reconocimientos en los últimos 10 años, de los cuales:

- ▶ 7 corresponden al reporte de sostenibilidad (1 en carácter de finalista)
- ▶ 12 a iniciativas en educación y promoción de la ciberseguridad en la comunidad
- ▶ 7 a la gestión de diversidad e inclusión (2 en situación de finalista)
- ▶ 1 al programa de desarrollo de nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas
- ▶ 3 a nuestra gestión laboral y al desarrollo de colaboradores

Todos estos logros son el resultado del compromiso y de la colaboración permanente de nuestros equipos de Sostenibilidad, así como del trabajo responsable, ético y consistente de todas las personas que forman parte de la Compañía.

Carolina Kaplan

Líder de Sostenibilidad y Diversidad para toda la región

Quiénes somos

- ESET en el mundo
- ESET en Latinoamérica
- Nuestro propósito



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 cuatro centros Internacionales en Bratislava (Eslovaquia), Buenos Aires (Argentina), San Diego (Estados Unidos) y Singapur (Singapur).

También, cuenta con 13 oficinas de ventas, marketing y soporte técnico en: San Pablo (Brasil), Ciudad de México (México), Jena y Múnich (Alemania), Praga (República Checa), Melbourne y Sídney (Australia), Toronto (Canadá), Bournemouth (Reino Unido), Milán (Italia), Tokio (Japón), Copenhague (Dinamarca) y Gotemburgo (Suecia). Además, posee una extensa red de Partners, que abarca 178 países.

Cuenta con 11 Centros de Investigación y Desarrollo en: Bratislava, Košice y Zilina (Eslovaquia), Singapur (Singapur), Praga, Brno y Jablonec Nad Nisou (República Checa), Cracovia (Polonia), Montreal (Canadá), Iași (Rumania) y Taunton (Reino Unido).



1
Oficina central
en Eslovaquia



13
Oficinas
de ventas, marketing
y soporte técnico



4
Centros internacionales
en Eslovaquia,
Argentina, Estados
Unidos y Singapur



11
Centros de Investigación y Desarrollo

Responsabilidad Social Corporativa/ESG en Casa Matriz

Los hitos más relevantes implementados durante el último año, con alcance a todas las oficinas de ESET, fueron:

- ▶ Celebración de la Semana de la Diversidad, en el marco del [Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo](#).
- ▶ Celebración del ESET Spirit Month, nuestros valores nos guían.
- ▶ Celebración del Día Mundial del Medioambiente.
- ▶ Tercera medición de la Huella de Carbono.



ESET en Latinoamérica

GRI 2-1, 2-6

TC-SI-000.A

Desde 2005, ESET Latinoamérica S.R.L.⁴ opera para la región de América Latina en Buenos Aires, Argentina, donde dispone de un equipo de profesionales capacitados/as para responder a las demandas del mercado, en forma concisa e inmediata. Además, cuenta con un Laboratorio de Investigación, orientado al análisis de amenazas informáticas en la región. La oficina regional de Buenos Aires es la encargada de desarrollar el mercado de Latinoamérica, en conjunto con sus canales de venta.

En la actualidad, ESET cuenta con una oficina central de coordinación regional en Buenos Aires (Argentina) y oficinas de ventas, marketing y soporte técnico 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.

Nuestras locaciones:



Oficinas Buenos Aires, Argentina

Juan Díaz de Solís 1270 | Piso 2
CP: B1638BHF | Vicente López



Oficinas San Pablo, Brasil

Rua Verbo Divino, 2001
Chácara Santo Antônio | SP



Oficinas Ciudad de México, México

Paseo de la Reforma 250
Colonia Juárez | Delegación
Cuauhtémoc
CP: 06600 | Ciudad de México

⁽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.

ESET Latinoamérica en números



+20 años
de experiencia

3 Oficinas

Presencia en 20 países
de la región



+7.000
Canales de venta



2 reconocimientos por nuestra
gestión de sostenibilidad

2 reconocimientos por la calidad
y el desempeño de nuestras
soluciones de seguridad



126
Colaboradores



Rectificación de la norma
ISO 9001



512.489
Transacciones
comerciales



51 millones
de euros en ventas



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.

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.

La Casa Matriz en Eslovaquia es responsable de difundir y comunicar nuestra Misión, Visión y valores corporativos en todas las oficinas de ESET en su idioma local.



Coraje



Confiabilidad



Integridad



Pasión

Gobernanza e integridad

- Estructura del órgano superior de gobierno
- Modelo de gestión de riesgos
- Ética e integridad



ODS



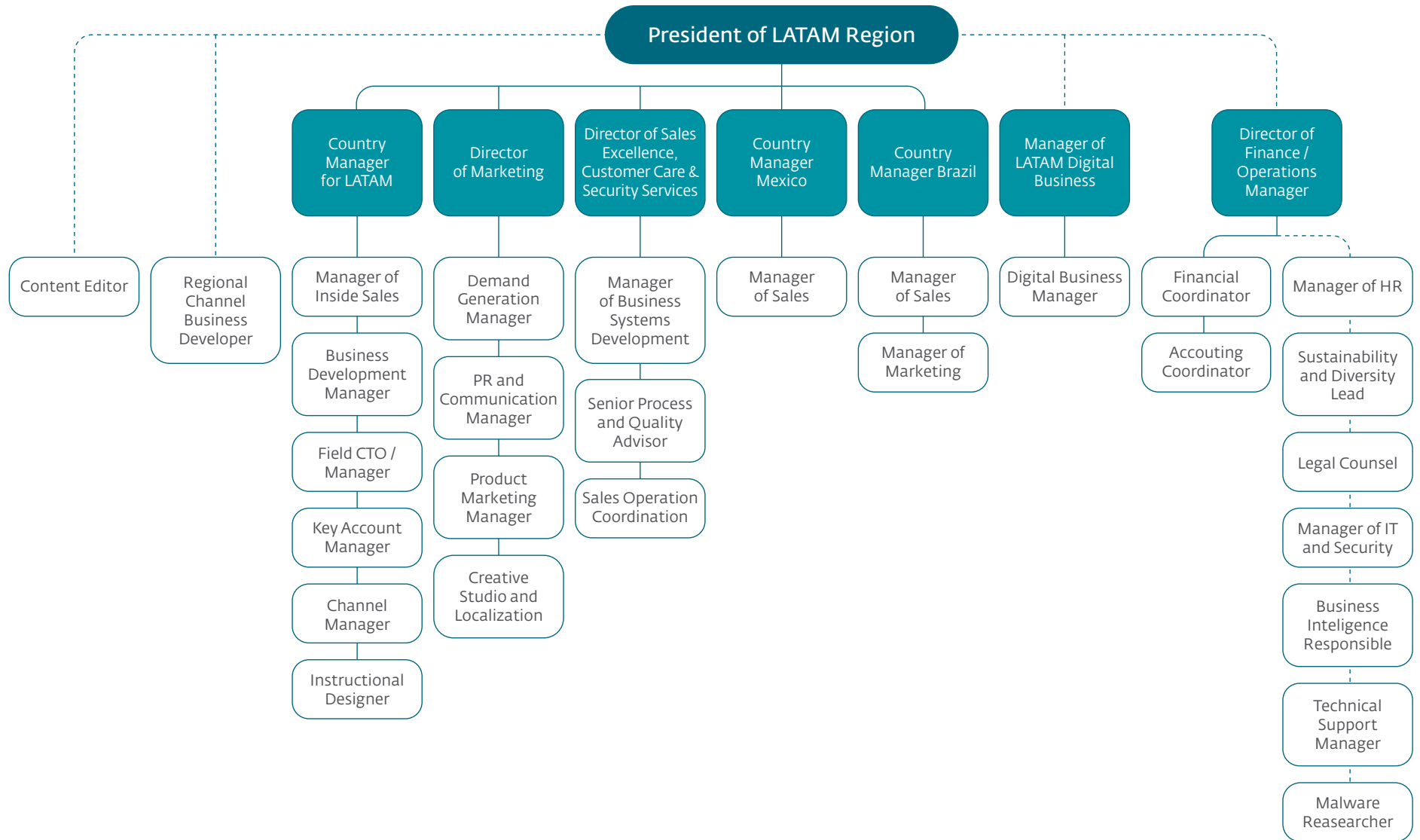
Estructura del órgano superior de gobierno

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 2-18, 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.







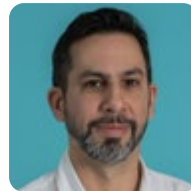
Federico Pérez Acquisto

President



Marcelo Daniel Carnero

Director of Finance / Operations Manager
(Manager Funcional de la Estructura Operativa)



Leonardo Bernaschina

Director of Sales Excellence,
Customer Care & Security Services



Augusto Bainotti

Country Manager
for LATAM



Danielle Novais

Country Manager Brazil



María Belén Roel

Director of Marketing



Luis Arturo Vázquez

Country Manager Mexico

Selección y designación

Características principales del proceso de 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 managers regionales y globales, así como 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

Características principales del proceso de evaluación de desempeño:

- ▶ El seguimiento de los objetivos está a cargo de la Presidencia.
- ▶ Existen tres instancias de evaluación, que se realizan semestralmente: 1) Evaluación de objetivos de la Compañía a nivel global, regional y país; 2) Evaluación de objetivos individuales, de equipo y de rol y 3) Evaluación de las siguientes competencias: cooperación efectiva, ambición e innovación. A su vez, se adiciona una cuarta competencia en los roles de liderazgo, donde se evalúa el nivel de liderazgo (en caso de tener personas a cargo).
- ▶ Existen evaluaciones complementarias: autoevaluación, devolución de colegas y consentimiento de cada persona por la evaluación recibida.
- ▶ La evaluación de Presidencia la realiza el Chief Sales Officer de Casa Matriz.
- ▶ De las evaluaciones surgen planes de capacitación, designaciones a nuevos proyectos, cambios de responsabilidades, entre otras.

Funciones principales

- ▶ Liderar los equipos de las Direcciones.
- ▶ Definir y supervisar los objetivos semestrales de negocios, así como el proceso de evaluación de desempeño para cada área, en conjunto con los/as líderes globales y managers locales, para unificar criterios de evaluación.
- ▶ Acompañar los incrementos salariales.
- ▶ 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 los Estándares GRI y SASB, el Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ▶ Planificar, desarrollar e implementar estrategias para asegurar que los recursos financieros sean suficientes para alcanzar los objetivos del negocio.
- ▶ Identificar oportunidades de negocio y de asociación con empresas distribuidoras a lo largo de la región.
- ▶ Gestionar la creación, el mantenimiento y la aprobación de los procedimientos, las políticas y las prácticas corporativas de la región a cargo.
- ▶ Actuar como responsable en el Estatuto de la Sociedad, y como apoderado.

- ▶ Promover acciones de prensa e impulsar la generación de contenidos en medios masivos, conferencias, publicaciones y la exposición de especialistas de la Compañía en estos.

La Presidencia y los/as líderes funcionales de Casa Matriz son responsables de determinar los temas económicos, ambientales y sociales. Todas las áreas poseen, dentro de sus descripciones de puesto y evaluaciones de desempeño, objetivos relacionados con esas cuestiones, y le rinden cuentas a la Presidencia y a los/as líderes funcionales de Casa Matriz.

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

Todos los años, se realizan inducciones de sostenibilidad a las personas nuevas que ingresan, incluidos los puestos del órgano de gobierno.

Comunicación de temas críticos

Para comunicar los temas de alta relevancia al máximo órgano de gobierno, la Presidencia lidera reuniones mensuales de presentación de resultados. Al finalizar cada encuentro, se habilita un espacio de intercambio, destinado a formular preguntas sobre los temas tratados, así como al abordaje de consultas adicionales o necesidades que pudieran surgir.

Durante el período, los temas críticos abordados estuvieron vinculados a la implementación de esquemas de presencialidad obligatoria (dos veces por semana) y a los beneficios (entre ellos, los desayunos), sobre lo que se trabajó intentando asegurar una opción saludable. También, se trataron temas de convivencia y respeto de los espacios de trabajo y de las salas de reuniones, que se reforzaron en comunicaciones sobre los lineamientos en su uso. Asimismo, se dio seguimiento a los avances del proyecto OneESET, proceso de alineación de las subsidiarias con la Casa Matriz.

Proyecto OneESET

Desde Casa Matriz se impulsó el proyecto global y estratégico OneESET, orientado a alinear los esfuerzos de la organización, clarificar roles y responsabilidades, optimizar procesos y fortalecer la colaboración, mediante una estructura clara, herramientas unificadas y equipos especializados.

Iniciado en enero de 2025, el proyecto se desarrolló en tres etapas:

- 1 Creación de la Estructura Funcional (FRS)
- 2 Rediseño en la División de Ventas y Atención al Cliente
- 3 Rediseño en la División de Marketing, Comunicación y Negocio Digital

Modelo de gestión de riesgos

GRI 2-25, 3-3

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

Nuestro Modelo de Gestión de Riesgos identifica y administra, de forma continua y sistemática, los potenciales riesgos de la empresa. De esta manera, desde una visión preventiva, nos proponemos evitar, controlar y/o eliminar aquellos eventos que pudieran afectar la consecución de nuestros objetivos.

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.



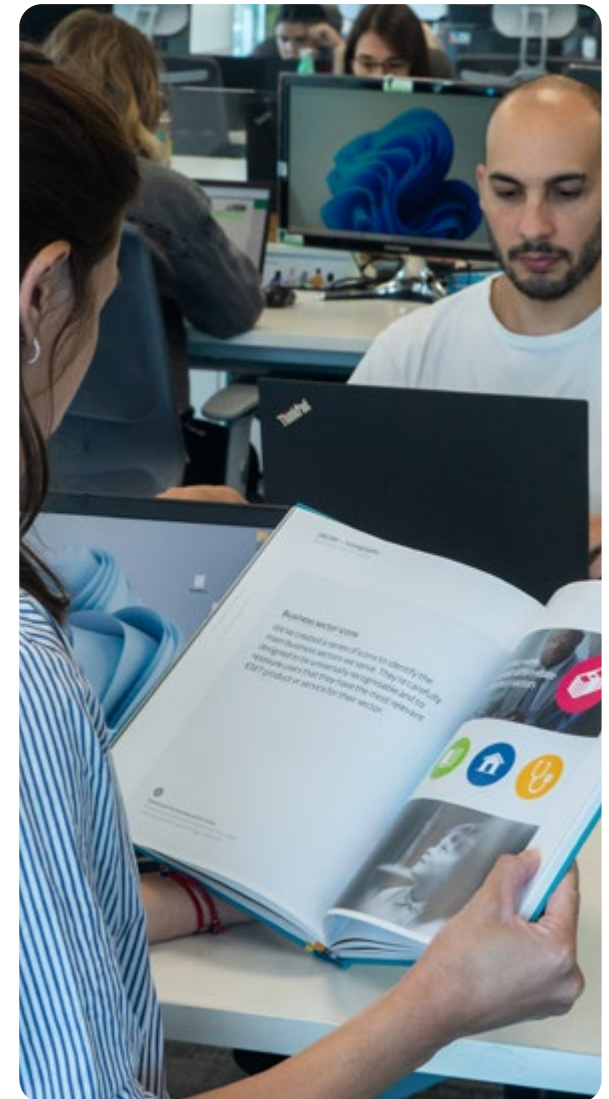
Seguimiento continuo de la gestión de riesgos (patrocinado por la Dirección).



Identificación y gestión colaborativa de riesgos.



Reporte e informe de estado de la gestión de riesgos.

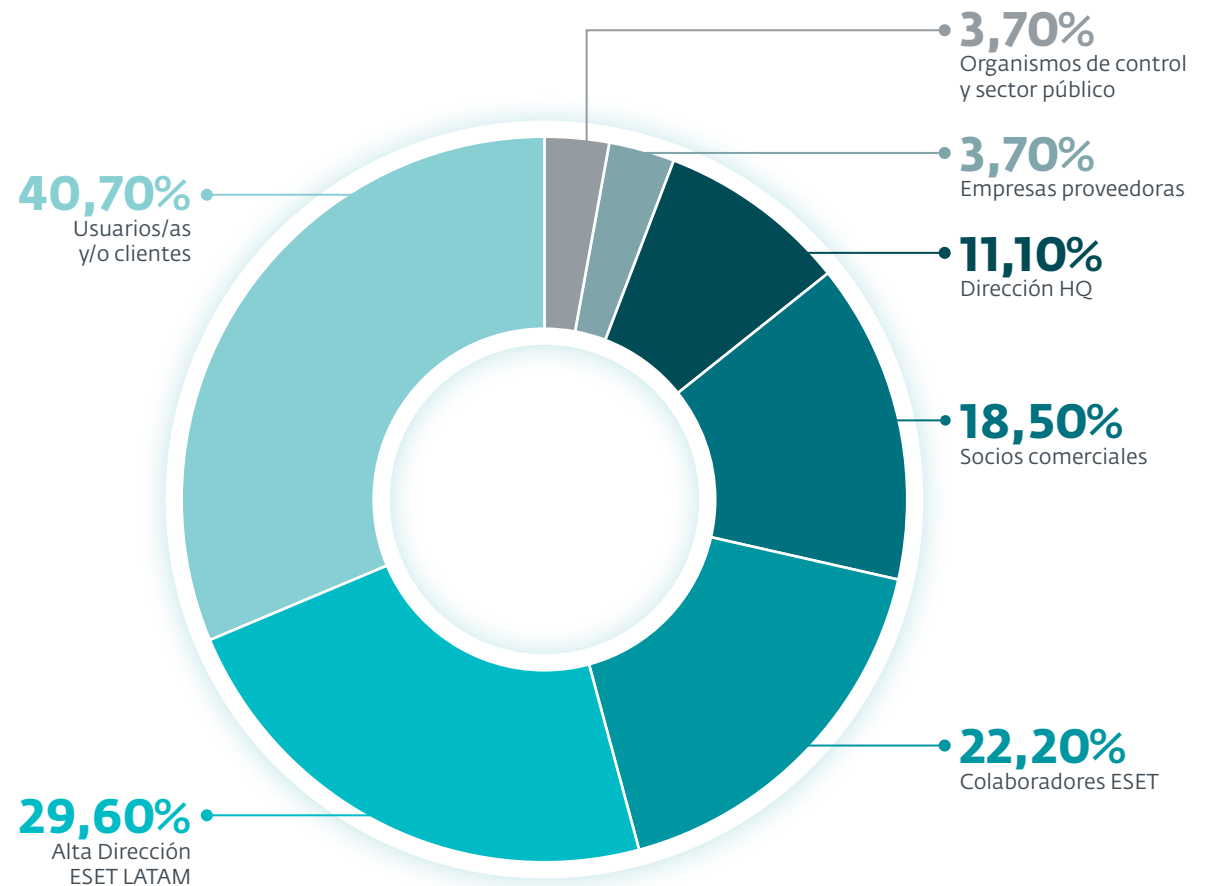


Actualmente, tiene un alcance inicial limitado a los procesos certificables de la Norma ISO 9001:2015 y a aquellos identificados como procesos clave de negocio. Tanto la alta dirección, el equipo de managers, los mandos medios y todas las personas de la Compañía pueden ser gestores de riesgos, según se considere.

Clasificación de riesgos:

- ▶ Tecnológicos
- ▶ Financieros
- ▶ Seguridad de la Información
- ▶ Recursos Humanos
- ▶ Operativos
- ▶ Continuidad del Negocio
- ▶ Cumplimiento y Regulatorios
- ▶ Sostenibilidad
- ▶ Legales y Contractuales
- ▶ Reputacionales
- ▶ Fraude y Delitos Financieros

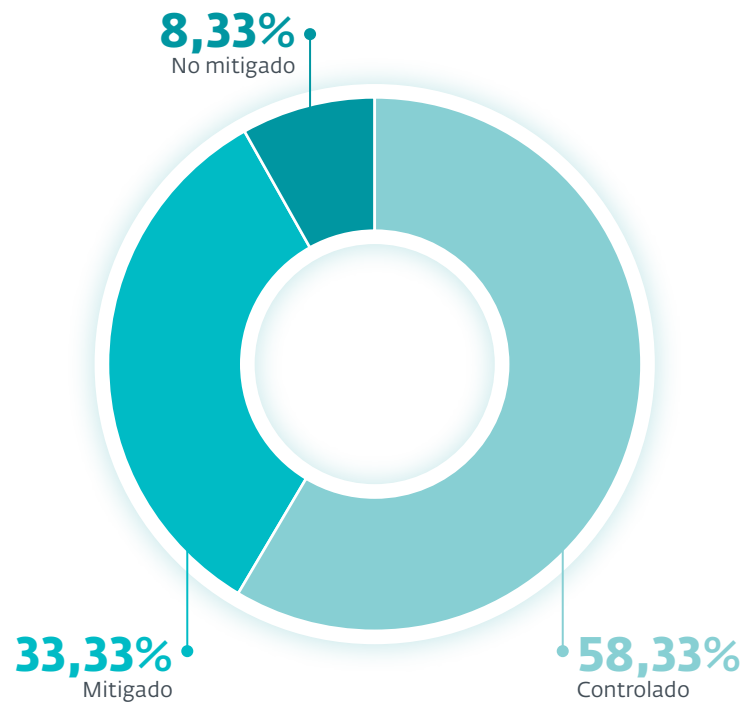
A continuación, se detalla la distribución porcentual de los riesgos según el grupo de interés:



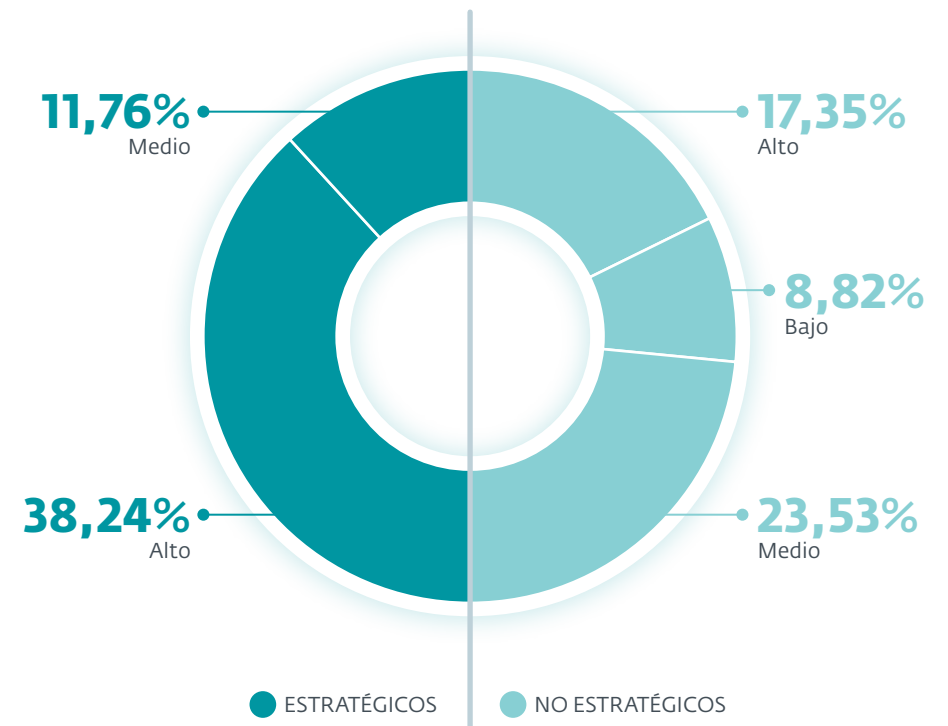
Estado actual de la gestión de riesgos

Durante 2025, se realizó la revisión anual integral de los riesgos, su tratamiento y la eficacia de las acciones implementadas, lo que permitió definir la necesidad de nuevos ciclos de gestión.

Resultados de la reevaluación de riesgos según el nivel de control:



Distribución actual de los riesgos vigentes, estratégicos y no estratégicos, según el nivel de riesgo inherente:

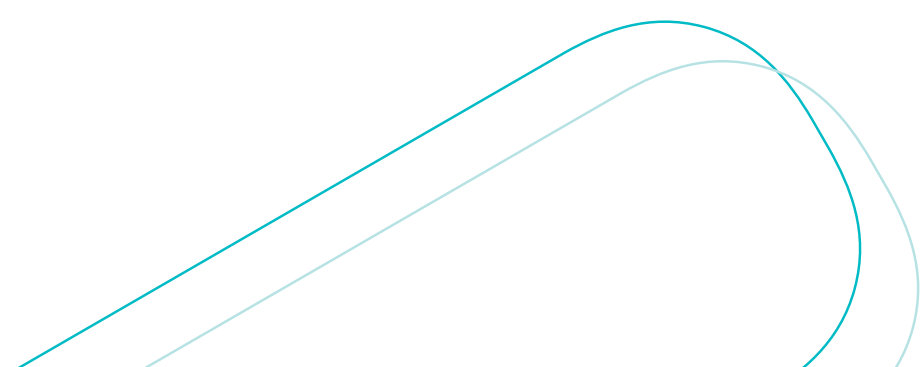


Riesgos vigentes por categoría, nivel de riesgo y participación porcentual en el total:

		Riesgo Inherente		
		Alto	Medio	Bajo
Impacto Predominante	Servicios	23,53%	20,59%	8,82%
	Financiero	8,82%	11,76%	-
	Reputacional	14,71%	2,94%	-
	Sostenibilidad	5,88%	-	-
	Legal	2,94%	-	-

Principales riesgos estratégicos vigentes según la categoría y el nivel de riesgo:

		Riesgo Inherente	
		Alto	Bajo
Impacto Predominante	Servicios	29,41%	5,88%
	Financiero	17,65%	11,76%
	Reputacional	11,76%	5,88%
	Sostenibilidad	11,76%	-
	Legal	5,88%	-



Seguridad de la Información

El enfoque para identificar posibles problemas o peligros, 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 medir la seguridad de los datos internos. A partir del resultado, se identifican brechas y se definen acciones de concientización.

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

Durante el período, la Organización no registró incidentes de filtraciones de datos, ni problemas de rendimiento que afectaran a clientes. Asimismo, no se produjeron interrupciones de software no planificadas, que implicaran un cese operativo, parcial o total para clientes.

De manera puntual, se registraron interrupciones en la tienda en línea, que afectaron levemente la operatoria del segmento hogareño; no obstante, la disponibilidad anual de la tienda se mantuvo en un 99%.

Riesgos vigentes para la continuidad de las operaciones



Potenciales riesgos

Explotación de vulnerabilidades asociadas al fin de vida útil (End of Life - EOL) de sistemas operativos utilizados en sistemas comerciales.



Medidas de mitigación

Implementación de un Web Application Firewall (WAF) global, destinado a proporcionar una capa adicional de protección, que reduzca el riesgo de explotación de vulnerabilidades derivadas del EOL de los sistemas operativos.

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 Normas de Conducta Responsable se aplican a todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Estos lineamientos se comunican a través del Reporte de Sostenibilidad, la web institucional, la Intranet Corporativa, campañas de comunicación interna y distintas instancias de capacitación.

Desde 2016, trabajamos de manera sistemática en la promoción y el respeto de los derechos humanos, mediante capacitaciones obligatorias, talleres y campañas internas dirigidas al personal.

El Código de Ética e Integridad, alineado con el estándar global de la Organización, aborda aspectos ambientales, de diversidad y anticorrupción de manera integral. El documento está redactado desde una perspectiva inclusiva y se encuentra disponible en los idiomas locales de cada una de nuestras oficinas. El Código establece los principios y las normas que orientan las responsabilidades y tareas individuales (tanto de la Dirección como del personal).

Todas las personas que integran ESET, incluido el órgano de gobierno, han adherido al Código de Ética e Integridad y a sus lineamientos en materia de derechos humanos. A nivel regional, su aceptación es obligatoria y forma parte del proceso de ingreso a la Compañía, quedando registro formal de dicha adhesión.

Durante el período, la alta dirección de la Casa Matriz participó en instancias de capacitación sobre ética e integridad, vinculadas a los contenidos del Código. En el próximo año, se prevé extender estos entrenamientos al resto del equipo de líderes, incluyendo a los de otras oficinas a nivel global.



Código de Ética e Integridad se encuentra disponible [aquí](#).

Medidas de anticorrupción

Actualmente, no realizamos evaluaciones específicas de riesgos relacionados con la corrupción. No obstante, a partir del reciente desarrollo del proceso de gestión de riesgos generales, se prevé abordar este análisis de manera progresiva en el mediano plazo.

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

Las políticas y los procedimientos anticorrupción, contenidos en el Código de Ética e Integridad, y en normativas complementarias, se comunican de manera obligatoria a todos los integrantes de las tres oficinas de América Latina. Su aceptación cuenta con registros formales, cuya evidencia es administrada por el área de Recursos Humanos.

Además, brindamos capacitaciones y actualizaciones periódicas en materia de ética y anticorrupción, tanto al inicio de la relación laboral como durante el transcurso del año. Estas instancias incluyen modalidades presenciales y virtuales, así como la lectura obligatoria de los materiales correspondientes. Durante el período reportado, la cobertura alcanzó al 100% de la alta dirección, mandos medios y perfiles analistas.

Las políticas se mantienen actualizadas y alineadas con los lineamientos de la Casa Matriz. Sus actualizaciones se comunican en el marco de las reuniones de resultados lideradas por la Gerencia General. Asimismo, ofrecemos canales específicos para reportar conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética y las políticas anticorrupción.

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 prevenir, identificar y gestionar los conflictos de interés se encuentran definidos en una sección específica del Código de Ética e Integridad, así como en políticas y procedimientos globales y locales, orientados a mitigar riesgos y evitar situaciones que puedan comprometer la integridad de la Organización.

El máximo órgano de gobierno cuenta con procesos y acciones que aseguran la prevención y mitigación de los conflictos de interés. En este sentido, ningún miembro del equipo de Dirección posee participación accionaria, ni integra consejos o directorios de empresas proveedoras, clientas, accionistas u otros grupos con los que la Compañía mantiene relaciones comerciales o institucionales.

Contemplamos la comunicación de potenciales o reales conflictos de interés a los grupos de interés pertinentes, de acuerdo con la normativa aplicable y los procedimientos internos vigentes. Este enfoque nos permite prevenir riesgos legales, reputacionales y de cumplimiento.

Durante el período reportado, no se registraron situaciones de conflicto de interés, que involucraran a integrantes del órgano de gobierno o de la Dirección.



Mecanismo de denuncia y respuestas

En 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 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, así como con 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 donde operamos.

Durante el período, no se registraron multas ni sanciones 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, violación de la privacidad o fuga de datos de clientes.

Junto a los *Marketplaces*, continuamos trabajando en prohibir o cancelar publicaciones no autorizadas sobre nuestras soluciones. Gracias a ello, logramos una mejora significativa a nivel tecnológico, para reducir el riesgo de uso indebido de licencias.

Así nos relacionamos

→ Nuestras partes interesadas



Nuestras partes interesadas

GRI 2-29, 417-1



Mantenemos diversas instancias de diálogo y consulta, adaptadas a cada grupo de interés y al contexto operativo de cada oficina. Estas nos permiten identificar expectativas, evaluar impactos y fortalecer la toma de decisiones.

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

Mapeo de partes interesadas

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 y Regional
- ▶ Listas de difusión de correo electrónico
- ▶ Red social interna *Viva Engage*
- ▶ *Review Meeting* (conferencia mundial para colaboradores)
- ▶ Presentación de resultados mensuales
- ▶ Reuniones 1:1 con RR. HH.
- ▶ Equipos y Comités de Sostenibilidad



Compromisos con las 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 al negocio.
- ▶ Conservar y mantener los activos de la Empresa.
- ▶ Cumplir con las mejores prácticas en relación con nuestra Gobernanza.



Usuarios/as 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, así como 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/as 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, evitando 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.



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.

Además, en nuestra Política de Calidad, se explicita el compromiso de satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas. En este sentido, registramos y monitoreamos sus necesidades y expectativas, con el objetivo de garantizar su cumplimiento mediante acciones de seguimiento, la implementación de procesos y, cuando corresponde, la gestión de los riesgos asociados.

También contamos con un proceso de identificación, registro y seguimiento de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas. Su objetivo es determinar de forma efectiva aquellos grupos de interés que son necesarios para el desarrollo del negocio en la región y, por tanto, asegurar una gestión sostenible que aporte de valor, basada en sus necesidades y expectativas.

La gestión de identificación primaria la realiza la Dirección, conjuntamente con el área de Calidad, para luego identificar –de forma colaborativa– las necesidades, expectativas y formas de seguimiento con el/los equipos que tienen mayor influencia sobre estos.

El registro y seguimiento está centralizado en el sitio de Calidad y Procesos, para garantizar trazabilidad y dinamismo en la gestión de las acciones.



Canales de comunicación y diálogo

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 espacios de diálogo específicos, que incluyen espacios de participación, planteo de inquietudes y/o reclamación, utilizados con cada parte interesada:



Partes Interesadas	Canales de comunicación			Espacios de diálogo					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 feedback de desempeño	✓	✓
Empresas del sector (Competencia)										✓
Comunidad	✓							Reuniones con instituciones locales	✓	✓
Organismos de control y sector público			Estados contables y financieros							

Modelo de negocio y creación de valor

- Nuestro modelo de negocio
 - Desempeño económico
 - Gestión de empresas proveedoras
 - Gestión de empresas distribuidoras exclusivas
 - Alineando nuestro trabajo con la cadena de valor



ODS



Nuestro modelo de negocio

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, TC-SI-520a.1

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. Además, para los usuarios y las usuarias de nuestros servicios, ofrecemos una garantía de devolución de 30 días para las compras realizadas en la tienda.

Durante el período reportado, no se registraron reclamos vinculados a la defensa del consumidor; tampoco se iniciaron procedimientos judiciales relacionados con la protección de la propiedad intelectual, o el comportamiento competitivo de la compañía



Conocé nuestra [Política de Devolución](#)

Principales actores de nuestra cadena de valor



Empresas proveedoras

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



Casa matriz

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



Empresas distribuidoras exclusivas

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



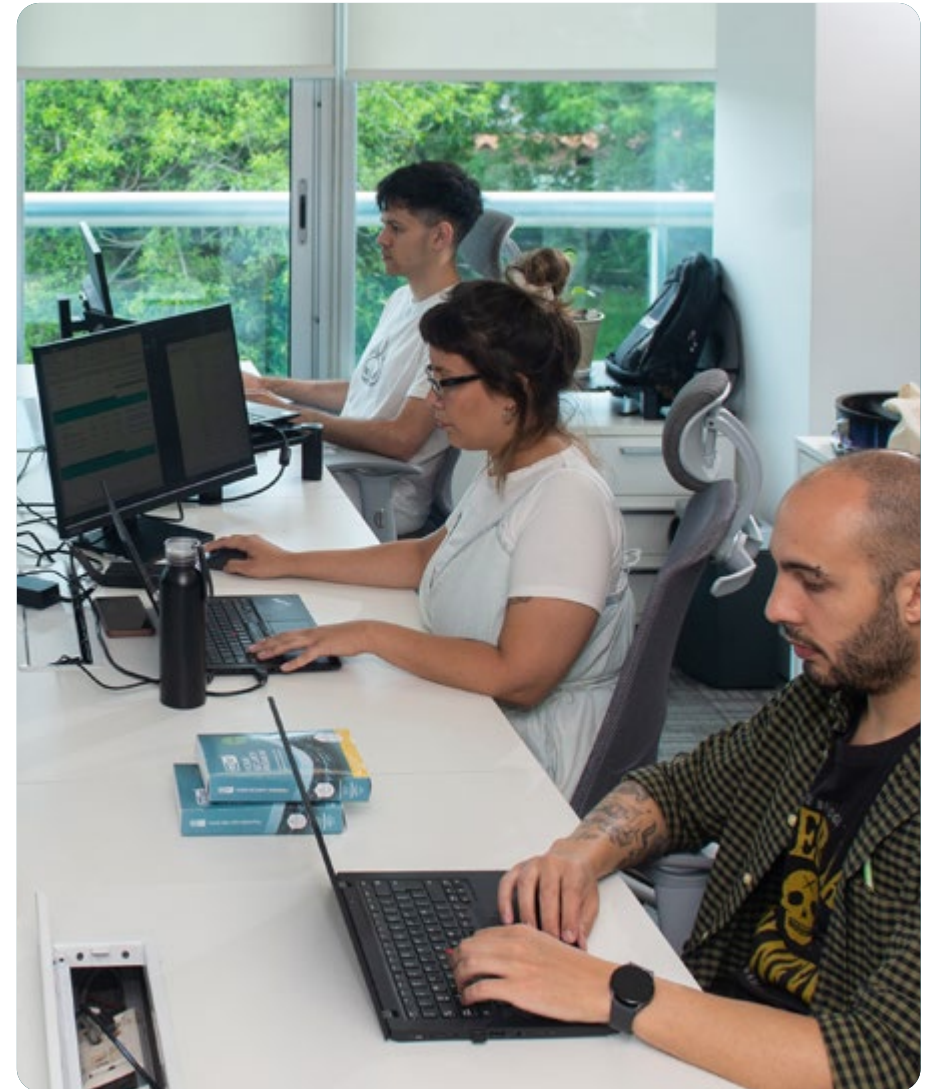
Canales de venta, *partners* y mayoristas

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



Clientes y personas usuarias

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



Mejoras implementadas en el periodo

Durante el período reportado, se implementaron diversas iniciativas, orientadas a optimizar la experiencia digital de clientes y fortalecer nuestra oferta de soluciones:

- ▶ **Renovación de la plataforma de comercio electrónico (Magento) en Argentina, México, Colombia y Chile:** Las mejoras se focalizaron en infraestructura, experiencia de usuario (UX) y capacidades de tracking, contribuyendo a una experiencia de compra más ágil, segura y eficiente.
- ▶ **Actualización de la oferta para el segmento hogareño:** Incorporamos la funcionalidad de VPN en ESET Home Security Premium y ampliamos el portafolio con el lanzamiento de ESET Home Security Ultimate en Brasil, respondiendo a las crecientes necesidades de protección digital de usuarios y usuarias.
- ▶ **Lanzamiento de Digital Security Guide:** Portal educativo dirigido a empresas, que ofrece contenido especializado y actualizado mensualmente, con el objetivo de promover una cultura de ciberseguridad en el entorno corporativo.
- ▶ **Implementación de un nuevo menú de navegación en el sitio web regional:** Diseñado para mejorar la experiencia de uso y la accesibilidad en múltiples dispositivos.
- ▶ **Ampliación de las opciones de compra en la tienda oficial:** Desde diciembre de 2025, toda la oferta de soluciones puede adquirirse también con licencias de hasta tres años de vigencia, brindando alternativas más convenientes y flexibles para clientes.



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Resultados alcanzados:

+ 5,6 millones

de visitas a todas las plataformas a nivel regional

5.896.075 EUR

en licencias vendidas a través del canal *online*

512.489
operaciones

(transacciones comerciales)

Objetivos 2026

Estaremos trabajando en las siguientes iniciativas, orientadas a la innovación y la mejora continua:

- ▶ **Desarrollo y lanzamiento de nuevas versiones de soluciones B2B y B2C**, junto con la introducción de ESET Cybersecurity Training, un programa de capacitación diseñado por especialistas en seguridad, que promueve un aprendizaje digital dinámico e interactivo (incluye campañas de *phishing* simulado, gestión inteligente y reportes detallados).
- ▶ **Lanzamiento de un *chatbot* con inteligencia artificial**, para asistir, de manera ágil y colaborativa, tanto a los/as visitantes de nuestros sitios web como a nuestra cartera de clientes, optimizando los canales de atención y soporte.



Desempeño económico

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

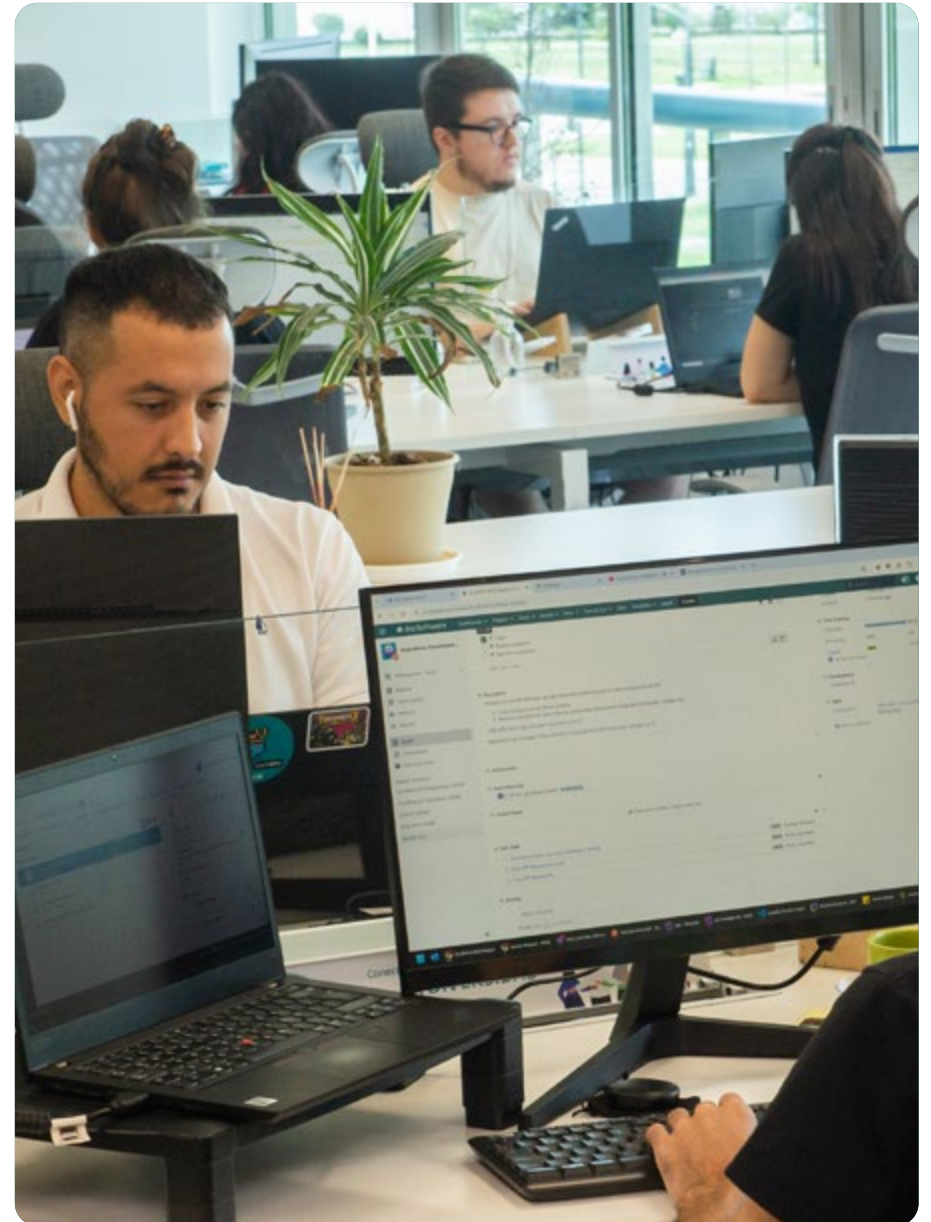
SASB TC-SI-000.A; TC-SI-000.B; TC-SI-000.C

Nuestra Compañía busca la sostenibilidad en su gestión, además del desempeño económico y el resultado de triple impacto. Por ello, es indispensable obtener buenos niveles de crecimiento económico, mediante una gestión ética y transparente, que garantice la correcta retribución a los actores económicos y sociales con los cuales nos relacionamos.

Auditorías y control interno

Realizamos auditorías anuales de nuestros estados contables a cargo de un estudio de auditoría externa seleccionado por 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).



Resultados del período



+ 34,8 millones de EUR
se destinaron a **sostener la operación**
y a **generar impacto económico** en
los distintos grupos de interés



Casi 5,8 millones de EUR
se invirtieron en
salarios y beneficios



+ 24,4 millones de EUR
fueron **distribuidos a partners y a**
empresas distribuidoras, a través
de los canales de venta



+ 60 mil EUR
se asignaron a **donaciones**
voluntarias con impacto
en la comunidad



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos
con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Gestión de empresas proveedoras

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

Mantenemos una política de trabajo responsable con nuestra cadena de suministro en el marco de nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas.

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. No obstante, 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 los siguientes procesos, que nos permiten promover estos compromisos entre los integrantes de 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 vinculados a 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.



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 [Gobernanza e Integridad](#) 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 proveedores.



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Resultados alcanzados:

97% del total de contratación
se asignó a empresas locales

119 empresas
















firmaron la Carta de Adhesión a los Principios Fundamentales para una Gestión Responsable (20 % del total)

8 empresas proveedoras
de impacto contratadas durante el período

Compras con impacto

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:

Gestión de empresas distribuidoras exclusivas

GRI 2-24

Impulsamos junto a nuestra red de socios estratégicos iniciativas de sostenibilidad basadas en el acompañamiento, el fortalecimiento de capacidades y la aplicación de criterios de debida diligencia a lo largo de nuestra cadena de valor.

Este enfoque nos permite promover prácticas responsables y generar impactos positivos compartidos en los mercados donde operamos.

País alcanzado	Empresa distribuidora
Uruguay	Videosoft
Perú	Sistec S.A.C.
Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Costa Rica y República Dominicana)	Siat S.A. y LLC
Colombia	Frontech S.A.S.
Ecuador	Bsmart Cía. Ltda.
Panamá	Micro Technology S.A.
Venezuela	Longitel C.A.



En este sentido, compartimos las iniciativas y resultados alcanzados junto a nuestras empresas distribuidoras exclusivas.

Diversidad del equipo de colaboradores

Promovemos el análisis de la composición de los equipos de trabajo para fortalecer la gestión de personas y la diversidad organizacional en cada una de nuestras empresas distribuidoras exclusivas.



282 colaboradores
conforman la dotación total de las
7 empresas distribuidoras exclusivas



40% de la dotación total
son **mujeres**



Casi **45%** de la dotación total
corresponde a colaboradoras y colaboradores
de **entre 31 y 45 años**



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Iniciativas de Diversidad e Inclusión

Destinada a todas las empresas distribuidoras exclusivas, junto a la Fundación Encontrarse, se llevó a cabo el taller virtual “¿Qué tiene que ver la diversidad conmigo?”, un espacio de reflexión, orientado a promover vínculos laborales más respetuosos e inclusivos.

Durante el encuentro, se abordaron los siguientes ejes:

- ▶ Sesgos, estereotipos y microagresiones.
- ▶ El humor en el ámbito laboral: ¿cuándo es una broma y cuándo no?
- ▶ El rol de la ética y la integridad en los vínculos laborales.



106 personas
participaron del **Taller de Diversidad e Inclusión**

7 personas
participaron como voluntarias
en el **Programa Empujar**

A través de dinámicas participativas, humor y espacios de reflexión, se exploró el impacto de nuestras palabras y acciones en la relación con pares y clientes, y su contribución al desarrollo de ambientes de trabajo inclusivos.

Asimismo, las empresas distribuidoras exclusivas participaron como voluntarias del Programa Empujar, fortaleciendo su compromiso con la inclusión social.





Consumo de energía

También promovemos el monitoreo y la medición de los consumos energéticos como una herramienta clave para fortalecer la gestión ambiental, identificar oportunidades de mejora y avanzar hacia una operación más eficiente y responsable.



137.058 kWh

es el **total consumido** por las
6 empresas distribuidoras exclusivas

50% del consumo total
corresponde a **Panamá**

Venezuela no mide su consumo de energía. Además, hay que considerar que no todos los países que conforman ESET Centroamérica reportan consumos de energía. Estos países son: Nicaragua, Honduras y República Dominicana.



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Acciones de sostenibilidad por públicos de interés

A continuación, se presenta el resumen de impactos alcanzados por las acciones desarrolladas por nuestras 7 empresas distribuidoras exclusivas, considerando cada público de interés alcanzado:



Comunidad

Se desarrollaron numerosas acciones de educación, concientización y formación, que incluyeron talleres, charlas y alianzas con organizaciones locales, buscando generar impacto social positivo y promover la participación activa de la comunidad.



Colaboradores

Se implementaron iniciativas de capacitación, bienestar y desarrollo profesional, así como espacios de escucha, integración y cuidado integral, fortaleciendo el compromiso y la satisfacción interna.



Ambiente

Se llevaron a cabo múltiples programas y acciones de gestión ambiental, concientización y sostenibilidad, orientados a preservar los recursos y a reducir el impacto ambiental.



Cadena de valor

(proveedores, clientes y personas aliadas)

Se promovió la formación, sensibilización y colaboración con proveedores, clientes y personas aliadas, a través de talleres, reuniones de feedback, espacios de articulación, y comunicación en sostenibilidad y responsabilidad social.



Desarrollo de Reportes de Sostenibilidad

En años anteriores, impulsamos el desarrollo de reportes de sostenibilidad junto a nuestros socios estratégicos, quienes, actualmente, los elaboran de manera autónoma.

A continuación, se presentan los enlaces a los reportes de sostenibilidad de las empresas distribuidoras exclusivas:

-  [ESET en Centroamérica](#)
-  [ESET en Ecuador](#)
-  [ESET en Panamá](#)
-  [ESET en Venezuela](#)



Alineando nuestro trabajo con la cadena de valor

GRI 3-3

Con el objetivo de alinear a los distintos actores de la cadena de valor con la estrategia de negocio, desarrollamos diversas iniciativas, orientadas al fortalecimiento y la profesionalización de nuestros socios en la región.



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.

Resultados del período



126 personas inscriptas
en las plataformas de certificaciones
(ESET Training Program y ACADEMIA ESET)
desde que inició la certificación

30 personas certificadas



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 del período

 **1.º trimestre ESET Rewards LATAM**

 **2.º trimestre ESET Rewards LATAM**

 **3.º trimestre ET Rewards LATAM**

 **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.

Resultados del período



3.076 personas usuarias activas

4.076 participantes (membresías pagas y gratuitas)

210 empresas obtuvieron la condición de ESET Partner Certified

26 clases virtuales dictadas en español

21 clases virtuales dictadas en portugués

1.881 personas asistieron a las clases virtuales



El evento se realizó del 22 al 25 de septiembre en Cafayate, Salta, y reunió a empresas distribuidoras, mayoristas y *partners* de toda la región. Durante cuatro días, se desarrollaron jornadas intensivas, que incluyeron presentaciones del equipo de ESET Latinoamérica y aportes de los/as asistentes, generando un espacio de intercambio, aprendizaje y fortalecimiento de vínculos estratégicos.

Resultados del período



75 participantes en total

(28 distribuidores, 6 mayoristas, 16 partners y 25 colaboradores)

93% de satisfacción

alcanzado entre las personas asistentes

Este encuentro reafirmó el compromiso y la sinergia entre ESET y sus socios estratégicos, consolidando relaciones comerciales y potenciando oportunidades de negocio en la región.



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 permiten reclutar a nuevos/as socios/as comerciales, afianzar lazos con los *partners* más pequeños, reforzar las novedades institucionales y comunicar los lanzamientos de productos.

Resultados del período



2.500 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.

Resultados del período



12 *newsletters* enviados

2.000 *partners* alcanzados

+ 30% de tasa de apertura





El evento se llevó a cabo del 24 al 26 de marzo en el Hotel Aria, en Las Vegas, Nevada (EE. UU.). Reunió a personas expertas en ciberseguridad, clientes, *partners*, periodistas y analistas de las principales consultoras de seguridad a nivel global.

Además de las sesiones técnicas y estratégicas, las personas asistentes participaron de actividades sociales de relacionamiento, que incluyeron una función privada del Cirque du Soleil y una presentación de la banda musical de ESET.



La conferencia fue transmitida en vivo vía *streaming* en inglés, ampliando su alcance a audiencias internacionales.

Resultados del período



+ 50 oradores

+ 37 presentaciones

+ 400 participantes

Investigación, ciencia e innovación

- Soluciones de ciberseguridad
- Atención a clientes y al canal
- Iniciativas de investigación, ciencia e innovación
- Gestión de calidad y mejora continua



ODS



Soluciones de ciberseguridad

GRI 3-3, 416-1

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



Todos nuestros productos son desarrollados para atender 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.

Todas nuestras soluciones cumplen con diversas condiciones, que dan respuesta a las amenazas o a los riesgos identificados.

Así protegemos a usuarios/as y clientes

Nuestra cartera de clientes incluye tanto a las personas interesadas en proteger los equipos de sus hogares, como computadoras y dispositivos móviles, como a pequeñas y medianas empresas, grandes corporaciones y entidades de gobierno, que buscan resguardar sus redes corporativas, capacitarse y/o contratar servicios integrales de seguridad de la información para fortalecer su gestión tecnológica.

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



Protección para PC de escritorio y laptops

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 usuarios y 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.

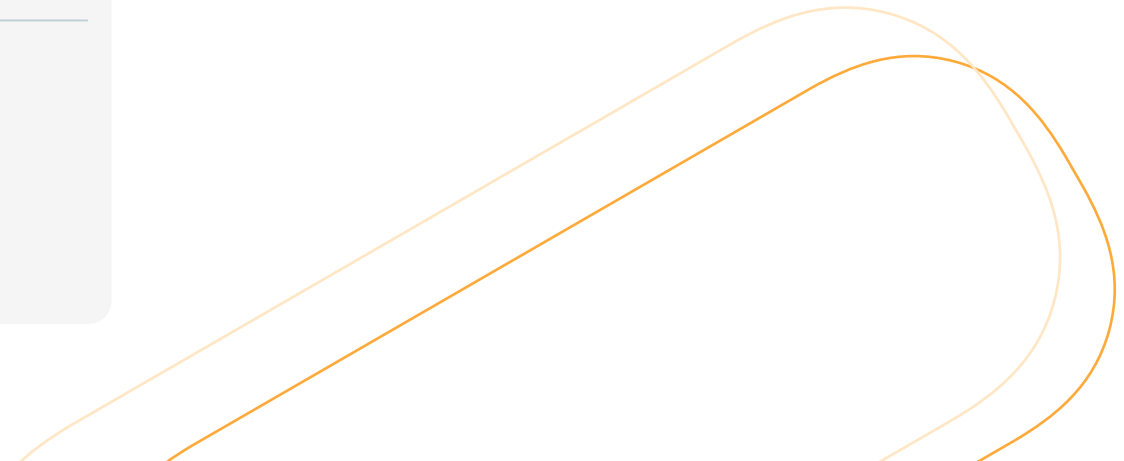
ESET HOME Security Essential



ESET HOME Security Premium



ESET HOME Security Ultimate



Protección para smartphones y tablets

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID



Protección familiar

ESET SMART TV SECURITY



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"> ▶ Malware⁵ ▶ Phishing⁶ ▶ Ransomware⁷ 	<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 antirrobo
ESET SMART TV SECURITY	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad en dispositivos

⁽⁵⁾ 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.

⁽⁶⁾ 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.

⁽⁷⁾ 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.

Así protegemos a las empresas

ESET PROTECT



Protección para Endpoints

ESET PROTECT Entry



ESET PROTECT Enterprise



ESET PROTECT Advanced



ESET PROTECT Elite



ESET PROTECT Complete



ESET PROTECT MDR



Doble factor de autenticación

ESET SECURE AUTHENTICATION



Cifrado [↗](#)

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



ESET FULL DISK ENCRYPTION



Detección y respuesta extendida

ESET INSPECT



Capacitaciones en seguridad

ACADEMIA ESET



Backup y recuperación

XOPERO BACKUP AND RESTORE



Solución de Seguridad	Tipo de riesgo o amenaza que mitiga y/o evita	Característica o condición que da respuesta
<p>ESET PROTECT MDR</p>		<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 ▶ Servicios gestionados
<p>ESET PROTECT ELITE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware 	<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
<p>ESET PROTECT ENTERPRISE</p>		<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
<p>ESET PROTECT ENTRY</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguridad en la red ▶ Seguridad en dispositivos

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

Así protegemos la infraestructura y los servicios de información

Protección para servidores de correo

ESET MAIL SECURITY



Protección para aplicaciones cloud

ESET CLOUD OFFICE SECURITY



Protección para servidores de archivo

ESET SERVER SECURITY

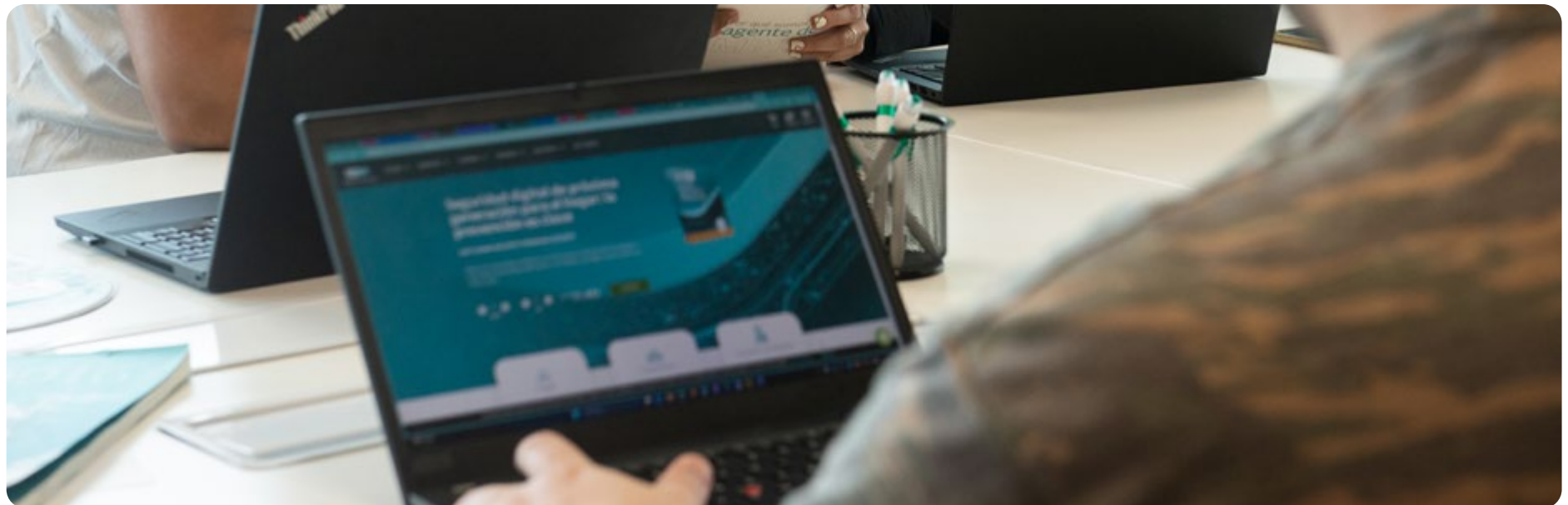


Protección para servidores sharepoint

ESET Security para Microsoft Sharepoint Server



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">▶ Malware▶ Phishing▶ Ransomware	<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">▶ Seguridad en la red▶ Seguridad en Office 365 (Teams, One Drive, Sharepoint, Exchange)



Acompañamiento en la visión de la seguridad

Servicios especializados de seguridad

ESET CyberSOC



Gestión centralizada

ESET PROTECT



ESET THREAT INTELLIGENCE



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

Atención a clientes y al canal

GRI 2-29, 3-3

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.

Servicios de atención a clientes

Contamos con atención diferenciada según:



Sector Hogareño: Centro Regional de Soporte, con atención mediante un 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.



Consolidación de la oferta de servicios de Soporte Técnico

- ▶ Se lanzaron los servicios globales de Soporte Técnico de ESET en todos los territorios de ESET LATAM (con excepción de Venezuela).
- ▶ Se realizaron capacitaciones dirigidas a partners y empresas distribuidoras sobre los procesos y el funcionamiento operativo de nuestros servicios, para agilizar el alta y la puesta en marcha de los servicios una vez que son adquiridos por clientes.
- ▶ Se ejecutaron los servicios de Soporte (ESET Deployment & Upgrade, ESET Premium Support y ESET Healthcheck) a lo largo de la región, con el apoyo de nuestra Casa Matriz.



Novedades en la Atención Técnica y Comercial

Se realizó una evaluación de la principal herramienta de atención al usuario (sistema de tickets), lo que derivó en su actualización hacia una plataforma más moderna, con mayores posibilidades de automatización y alineada con las necesidades actuales del mercado.

Asimismo, se sostuvieron las iniciativas orientadas a generar valor para usuarios, usuarias y canales de venta, entre las que se incluyen:

- ▶ Clases virtuales
- ▶ Seminarios web
- ▶ Comunicaciones estratégicas a través de listas de distribución de correo electrónico
- ▶ Atención personalizada a la cartera de clientes estratégicos

Iniciativas de investigación, ciencia e innovación

GRI 3-3, 413-1

Adoptamos un enfoque sistemático hacia la concientización, la innovación y la experiencia de vanguardia en ciberseguridad, como parte de la investigación científica y del desarrollo tecnológico.



Se trata de un portal gratuito de noticias y contenidos sobre seguridad de la información, 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.

Principales resultados del periodo



WLS en español

1.601.462 sesiones

WLS en portugués

384.726 sesiones



Es un ciclo de eventos presenciales y gratuitos, de amplia trayectoria, diseñado para ofrecer contenidos educativos exclusivos y presentar las principales tendencias en ciberseguridad. Su objetivo es capacitar y fortalecer vínculos entre nuestros grupos de interés (profesionales del sector, clientes actuales y potenciales, socios de negocio y público general).

Principales resultados del periodo



17 eventos realizados

14 países alcanzados

(Panamá, Venezuela, Argentina, Ecuador, Chile, Centroamérica, Perú, Colombia, Brasil, Uruguay y México)

2.462 asistentes

Este año, el eje temático de los eventos fue cómo la evolución tecnológica –desde la adopción de la nube hasta la inteligencia artificial y la inteligencia de amenazas– transformó el trabajo y la protección de datos, impulsando productividad y seguridad.



Gestión de calidad y mejora continua

GRI 3-3

Cursamos de forma exitosa el segundo mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (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 las 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** (en relación con las habilidades de atención del agente que gestionó la consulta).
- ▶ **NPS transaccional** (recomendación de ESET a otra persona luego de haber tenido contacto con el equipo de soporte).

Conforme al enfoque en la satisfacción de 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, así como los equipos de atención de cada Distribuidor Exclusivo.

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

Resultados del período



5 días hábiles
de tiempo de resolución promedio

84% de satisfacción general



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).



Política End of Life de productos

Esta política define el soporte de los productos a lo largo de las distintas etapas de su ciclo de vida, especificando el estado de actualización, los plazos de soporte y las versiones o productos que los sustituyen.

La información sobre el fin de ciclo de vida se comunica de manera permanente a través de una *landing* pública, que presenta datos precisos, detallados y actualizados sobre los productos y servicios ESET. Esto permite que las partes interesadas conozcan qué sistemas operativos dejan de estar vigentes, las alternativas disponibles para mantenerse protegidas, y las recomendaciones de seguridad y aclaraciones para resolver inquietudes.

De forma complementaria, se desarrollan comunicaciones estratégicas, seminarios web, materiales de difusión y campañas de concientización, para reforzar la importancia de mantener los productos actualizados y los riesgos asociados a no hacerlo.

Asimismo, las versiones más recientes incorporan la funcionalidad de autoactualización, que puede ser activada por las personas usuarias. Además, permite detectar y aplicar nuevas versiones de manera automática, facilitando el mantenimiento de las soluciones, siempre que el sistema operativo lo permita.



Conocé nuestra [Política de End of Life](#)



[End of life hogar](#)



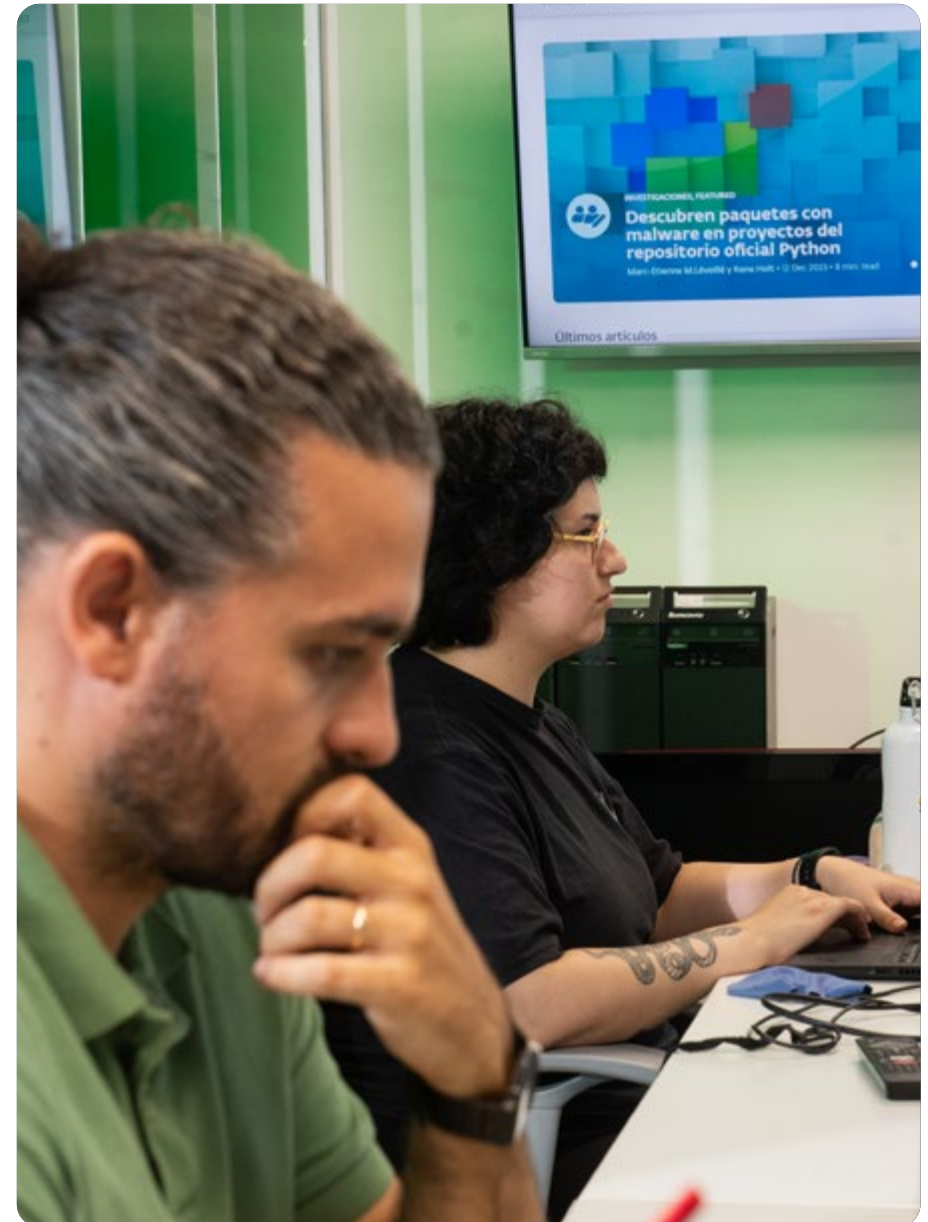
[End of life empresas](#)

Responsabilidades y evaluación del desempeño

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

Mensualmente, llevamos estadísticas de SLA (*Service Level Agreement*)⁸ 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).

⁽⁸⁾ SLA remite al acuerdo de nivel de servicio, que es la cantidad máxima de tiempo en la que nos comprometemos a tener resuelta la consulta. Las siglas SLA son de uso común en estos sistemas.



Objetivos y metas alcanzadas



Soporte Técnico

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

91,5% de cumplimiento
de **tickets de prioridad estándar**

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

89% de satisfacción general



Soporte Comercial

76% de cumplimiento de tiempos
de respuesta de **tickets con prioridad urgente**

89% de cumplimiento de tiempos
de respuesta de **tickets con prioridad importante**

89% de cumplimiento de tiempos
de respuesta de **tickets con prioridad regular**

98% de satisfacción general

Luego de una evaluación exhaustiva de las distintas alternativas disponibles, se tomó la decisión de sustituir la herramienta utilizada para la prestación de servicios de soporte en ESET Latinoamérica.

Esta decisión permitió avanzar en la modernización de los procesos y se espera que genere un impacto positivo en el corto, mediano y largo plazo.



La herramienta seleccionada fue Zendesk, una solución líder en el mercado de atención al cliente y gestión de *tickets*, utilizada por miles de empresas a nivel global, que permitirá brindar un servicio más ágil, inteligente y colaborativo.

Entre los principales beneficios que aporta la nueva plataforma, se destacan:

- ▶ Creación centralizada de tickets
- ▶ Formularios específicos según el tipo de solicitud
- ▶ Visibilidad del estado de los tickets en tiempo real
- ▶ Seguimiento automatizado
- ▶ Base de conocimiento integrada
- ▶ Acceso al histórico de tickets
- ▶ Interfaz multilingüe

El lanzamiento inicial se realizó en diciembre, abarcando las áreas de Soporte Técnico y Soporte Comercial en todos los territorios de habla hispana. Asimismo, se encuentran previstos despliegues progresivos durante 2026, para incorporar al resto de las áreas de soporte al cliente y al canal.

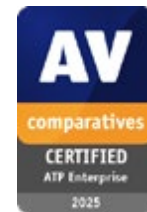
Reconocimientos

Permanentemente somos reconocidos por la 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.



AV Comparatives EPR

Fuimos reconocidos con el EPR Certified, entregado 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).



AV Comparatives ATP Enterprise

ESET PROTECT Entry obtuvo el reconocimiento ATP Enterprise Certified, por su alta calidad en la detección proactiva de amenazas, donde detectó el 100% de los ataques realizados.



Premio Foro Ecuménico Social

Recibimos el reconocimiento por el Mejor Reporte de Sostenibilidad Regional 2025 del Foro Ecumérico Social, con el que fuimos distinguidos también en 2018 y 2023.



HRC Equidad AR

Nos eligieron como una de las mejores compañías para trabajar por la organización HRC Equidad AR. Este programa de Argentina está enfocado en la equidad e inclusión LGBT+ en el ámbito laboral; se encuentra bajo la dirección de Human Rights Campaign Foundation (HRCF), el brazo educativo de la organización de derechos civiles más grande de Estados Unidos, dedicada a promover la igualdad para las personas de la comunidad LGBT+.

Cultura empresarial y DEI

- Pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad
- Compromisos de conducta empresarial responsable
 - Equipos de Sostenibilidad
 - Campañas internas
 - Gestión DEI
 - Desarrollo del talento
 - Salud y seguridad laboral



ODS

4 Innovación de calidad	5 Diversidad de género	8 Crecimiento económico sostenible	10 Igualdad de género
-------------------------------	------------------------------	---	-----------------------------

Pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

Nos apoyamos en los siguientes ejes para gestionar nuestro negocio de forma sostenible:



Educación



Investigación, Ciencia e Innovación



Dimensión Ambiental



Cultura Empresarial y Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

Para la implementación de la estrategia de sostenibilidad implementamos, además, un enfoque transversal basado en el involucramiento y la debida diligencia con nuestra Cadena de Valor. En este marco, buscamos mitigar los impactos negativos de los avances tecnológicos. La fundación y participación permanente en la ONG Argentina Cibersegura constituye, en este sentido, nuestra iniciativa más relevante.

Asimismo, la Política de Diversidad y No Discriminación y el Código de Ética e Integridad nos permiten dialogar con las partes interesadas y comprometernos con la prevención y remediación de impactos negativos que la tecnología genera. No obstante, actualmente no contamos con una evaluación formal de riesgos en materia de derechos humanos.

Complementariamente, hacemos un seguimiento de los mecanismos de quejas y reclamación a través de la Comisión de Ética.

La gestión de sostenibilidad se conduce desde el área ESG global, que cuenta con una posición responsable de los temas de sostenibilidad y diversidad en la región. Asimismo, coordina los tres equipos de sostenibilidad existentes: el Equipo de Voluntariados Corporativos, el Comité DEI y el Comité de Asuntos Ambientales regionales y participa de los Comités de DEI y Ambiente Globales.

Finalmente, la información relacionada con la gestión de sostenibilidad se difunde de manera interna y externa a través de diversos canales, como la Intranet corporativa, las redes sociales, las notas de prensa y el Blog Corporativo, donde se publican novedades y acciones de los equipos, comités y del área ESG en general.



**+ 1.1
Millones EUR**

fue la **inversión total**
de las iniciativas
implementadas
en el marco de
la **Estrategia de
Sostenibilidad**



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores,
consulte el [Apéndice](#).

Compromisos de conducta empresarial responsable

GRI 2-23, 2-28, 3-3

Mediante la firma del máximo órgano de gobierno de la Compañía, adherimos a los siguientes compromisos voluntarios:



Pacto Global de Naciones Unidas

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

pactoglobal.org.ar ↗
unglobalcompact.org ↗



Women's Empowerment Principles (WEPS)

Durante 2025, implementamos iniciativas relacionadas con el eje "Lugar de trabajo".

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.

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



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

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

[@copredcdmx](https://twitter.com/copredcdmx) ↗

Generando lazos

Adicionalmente, acompañamos diversos espacios y celebramos diferentes alianzas, con el objetivo de implementar prácticas responsables que impactan tanto dentro de nuestra organización como en los diversos públicos de interés con quienes nos relacionamos:



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 ↗

Patrocinamos y fundamos. Acompañamos mediante 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.



Intermediación Laboral CABA ↗

Dos colaboradores de ESET participaron del panel de profesionales: Activa Tu Potencial Digital 2025.





IARSE ↗

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



Sello de Impacto Social CABA ↗

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



Pride Connection Argentina | Brasil ↗

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



Stand Up ↗

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

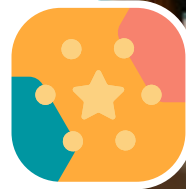
Equipos de Sostenibilidad

GRI 2-25, 2-29

Contamos con tres equipos a nivel regional, divididos por temáticas de trabajo. Las personas que los componen se postulan de forma voluntaria. Están coordinados por el área de Sostenibilidad, encargada de la Estrategia de Desarrollo Sostenible.



Los resultados de la gestión de estos equipos se encuentran en la sección Contribución a la Agenda 2030 del Apéndice de este Reporte.



Equipos de Sostenibilidad Regionales



Comité DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión)

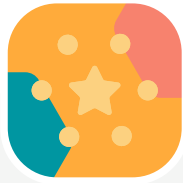
Integrantes:

Candela Salinas, Christian Alibravo, Daniela Ramognino, Florencia Asmus, Francisco de Assis Camurça, Gustavo Quiñones, Julieta Escolar, María José Plantey, Melissa Hernández, Michele Cantelli y Nadia Slobodiuk

Objetivo:

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





Equipo de Voluntariados Corporativos

Integrantes:

Daniela Rodríguez, Fátima Rodríguez, Fernanda Duarte, Georgina Aguirre, Herminia Di Batista, Luis Lubeck, Luis Felipe Sánchez, María Irene Buenrostro, Martha Paredes, Sonia Domínguez y 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:

Edgardo Paganini, Emiliano Doldán, Judith Nishimura, Marcos Souza, Mauro Cervantes, Nicolás Martínez, Luis Manzi y Rocío Romero

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 regional.



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 Equipos de Sostenibilidad.

Se realizaron las siguientes actividades:



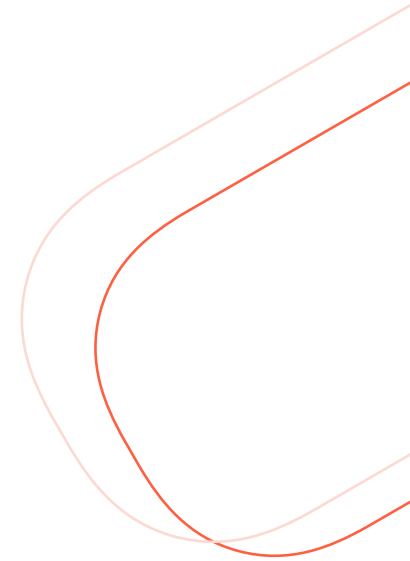
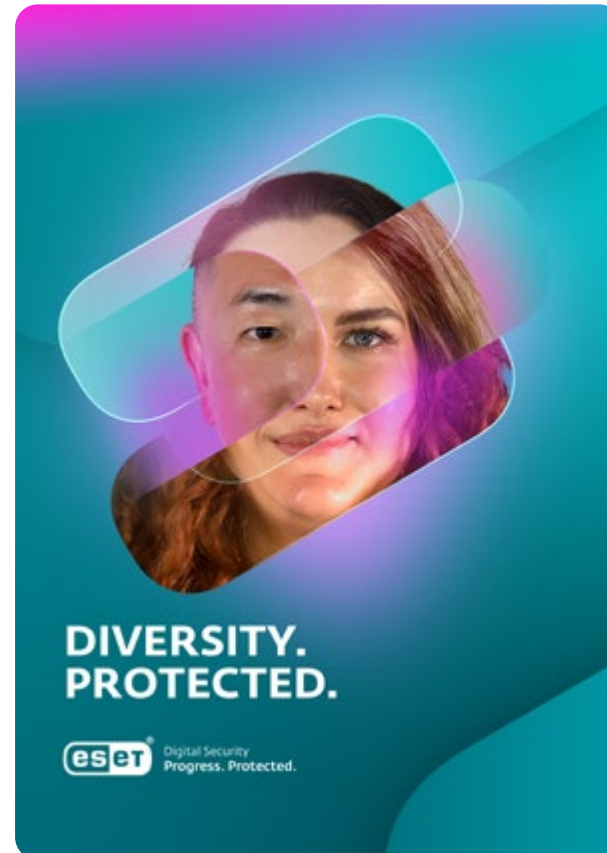
Charla *Inclusión financiera digital*: responsable y segura: junto a la ONG Argentina Cibersegura, brindamos información para fomentar la seguridad y el uso responsable de aplicaciones y recursos financieros.

 **18** participantes



Panel con personas migrantes: enmarcado en el Día Internacional de la Diversidad Cultural para el Dialogo y el Desarrollo y en nuestra *ESET Diversity week*. Dos personas migrantes, empleadas de ESET, nos compartieron su experiencia.

 **32** participantes





Taller sobre el rol de las personas en la generación de impacto ambiental positivo: junto a la Fundación Ashoka México, enmarcado en el marco del Día Internacional del Medioambiente. En este encuentro, el becario Julio Álvarez, compartió su experiencia desde su rol como emprendedor.

 **18 participantes**



Taller Un Mundo de Agentes de Cambio: Aprendizajes de transformación ambiental positiva: la becaria Susana Padua de Ashoka Brasil, compartió ideas y herramientas para impulsar a los equipos a trabajar para generar impacto ambiental positivo.

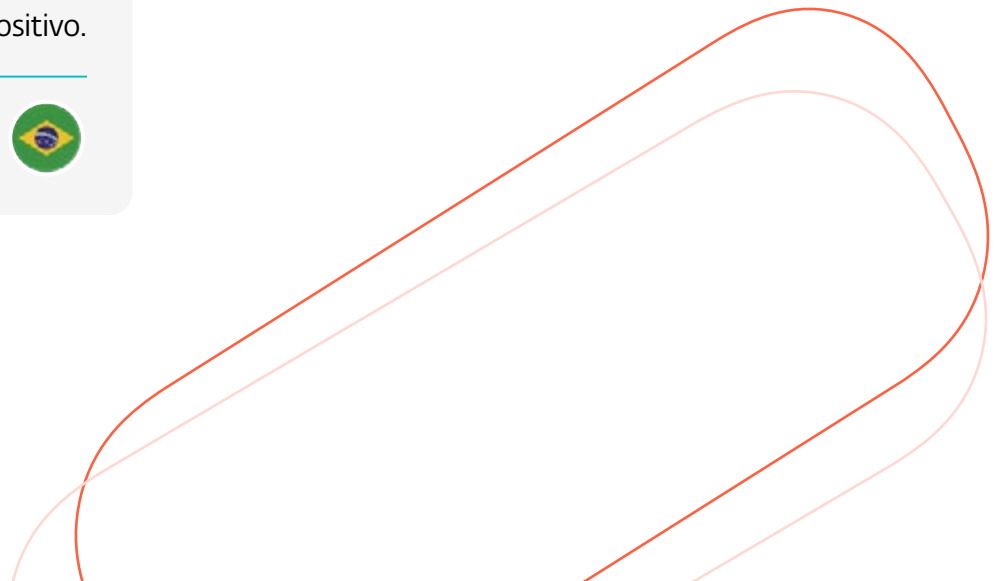
 **18 participantes**



Charla Accesibilidad: una solución sistémica en manos de emprendedores sociales: Pablo Lecuona, becario de Ashoka Argentina y fundador de Tiflonexos, compartió ejemplos de accesibilidad aplicado al ámbito público y privado.

Tiflonexos es una asociación sin fines de lucro que brinda servicios de accesibilidad, desde la impresión de menús en braille, hasta publicaciones y asesoramiento a empresas, gobiernos, organismos internacionales y otras organizaciones.

 **25 participantes**



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.



9 vinculaciones
con organizaciones de la sociedad civil



117 participaciones



10 iniciativas
realizadas



13 alianzas
vigentes con
organizaciones



1.203 beneficiarios/as
directos/as



509 horas
de voluntariado



Para ver los detalles específicos, consulte el [Apéndice](#).

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, octubre se instaló como el *Mes de la Concientización sobre la Diversidad*.



Mes de la Concientización
sobre la Diversidad



Campaña ESET Spirit: nuestros valores nos guían

En 2025, el Comité Global de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), coordinado por Casa Matriz e integrado por todas las oficinas de ESET a nivel global, impulsó la campaña *ESET Spirit: nuestros valores nos guían*, con la participación de la totalidad de las oficinas de la Compañía.

Durante octubre, se trabajó semanalmente cada valor corporativo por separado, a través de contenidos y activaciones diseñados para fortalecer la cultura organizacional y promover la reflexión interna y externa.

Además, a nivel regional, completamos la campaña con las siguientes acciones:

- ▶ Merienda de lanzamiento en la oficina de Buenos Aires.
- ▶ Localización de las comunicaciones globales y acompañamiento con activaciones presenciales, como decoración, refrigerios temáticos y señalética en oficinas.
- ▶ Participación del equipo de voluntariado en el evento anual "Encuentro en la Diversidad", organizado por la Fundación Encontrarse en la Diversidad.
- ▶ Realización de la charla "Accesibilidad: una solución sistémica en manos de emprendedores sociales", en conjunto con Ashoka Cono Sur.



Comunicación institucional y promoción de la diversidad e inclusión

Desde nuestra área de Comunicación Corporativa, se promueve la concientización sobre temas de diversidad e inclusión, tanto interna como externamente.



26 publicaciones

815 interacciones

11.302 impresiones

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



Gestión DEI

GRI 2-7, 2-8, 2-19, 2-20, 2-21, 2-25, 2-30, 3-3, 202-1, 401-1, 401-2, 403-6, 403-7, 405-1, 405-2, 406-1

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

Para la gestión del personal, 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 (WEPs) y el Pacto Global de Naciones Unidas.

Llevamos estos principios a la práctica 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 ESET Spirit, nuestros valores nos guían.
- ▶ 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

Durante el período se recibieron cuatro denuncias por presuntos incumplimientos de la Política de Diversidad y No Discriminación. Cada caso fue abordado de manera personalizada, atendiendo a sus particularidades y promoviendo instancias de escucha y diálogo entre las partes, a través de procesos indirectos moderados por las áreas de Recursos Humanos y Diversidad.

Asimismo, se realizaron tres talleres junto a Fundación Encontrarse, orientados a fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la ética y la convivencia, en los que se trabajaron los siguientes temas:

- ▶ Sesgos, estereotipos y microagresiones
- ▶ El humor en el ámbito laboral: ¿cuándo es una broma y cuándo no?
- ▶ El rol de la ética y la integridad en los vínculos laborales
- ▶ Identificación de situaciones de agresión: ¿cómo reconocerlas?
- ▶ Roles frente a situaciones de (micro)agresión: posibilidades de intervención
- ▶ “Tips para fallar un poco menos”: cómo actuar ante los errores
- ▶ Canales internos: protocolos, pasos a seguir y vías de denuncia o reporte
- ▶ Respuestas y silencios: alternativas y herramientas frente a situaciones de agresión o acoso
- ▶ Del abordaje puntual a la transversalización de herramientas: ejemplos para construir respuestas colectivas



Perfil de colaboradores

Resultados del período



Se mantiene el equilibrio de género a nivel regional

92% del personal posee **contrato por tiempo indeterminado**

10 nuevas incorporaciones

14,6% de **tasa total de rotación**,
equivalente a **19** personas



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).



Contrataciones inclusivas

Junto al Comité de DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión) global, promovemos una 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.

Principales avances del período:

- ▶ **Estandarización global de búsquedas inclusivas:** Todas las oficinas de ESET a nivel global adoptaron nuestro enfoque de comunicación inclusiva para las búsquedas laborales. Además, acompañamos el proceso de implementación con charlas y talleres internos.
- ▶ **Fortalecimiento de la empleabilidad juvenil:** Se realizaron cinco simulacros de entrevistas junto a Fundación Empujar, orientados a preparar a jóvenes para su primer empleo.
- ▶ **Contratación de personas trans:** Se inició un proceso de búsqueda para la oficina de México junto a Contrata Trans. Estas experiencias impulsaron a otras áreas de la Compañía a considerar este tipo de incorporaciones como una práctica posible y naturalizada.
- ▶ **Apertura de procesos y ampliación de perfiles:** Aunque el volumen de búsquedas fue limitado, se sostuvieron procesos abiertos para promover una mayor diversidad de candidaturas.
- ▶ **Mejora de políticas internas de selección:** A fines de 2025 se actualizó la Política de Selección para fortalecer criterios de diversidad e inclusión.
- ▶ **Desafíos en sensibilización de liderazgos:** Se identificó como prioridad continuar fortaleciendo la concientización sobre los beneficios de conformar equipos cada vez más diversos.

Evaluación de la cultura DEI y del clima laboral

Desde Casa Matriz, cada tres años se realiza el proceso de evaluación del clima laboral. Además, a nivel regional, para Latinoamérica, implementamos distintos sondeos posteriores a reuniones de resultados, charlas y capacitaciones a cargo de las áreas de Recursos Humanos y de Sostenibilidad. Para el próximo período, se prevé la implementación de una Encuesta de Clima Regional.

Durante 2025 realizamos un Sondeo de Clima específico para Argentina, cuyo diseño fue desarrollado desde cero por el área de Recursos Humanos, en conjunto con el área de Sostenibilidad. La encuesta abordó dimensiones vinculadas al bienestar, espacio de trabajo, beneficios, liderazgo, desarrollo, cultura y valores, y sostenibilidad.



80% fue la **tasa de participación**
del **Sondeo de Clima** en Argentina

Entre los principales resultados se destacaron el buen clima dentro de los equipos y la valoración positiva del equilibrio entre la vida personal y laboral. En materia de beneficios, se resaltaron especialmente el esquema híbrido de trabajo, el viernes flex y las iniciativas vinculadas a la familia, como el cumpleaños de hijos/as, el cuarto mes pago de licencia para personas gestantes y el programa Softlanding.

En relación con el liderazgo, se valoró el acompañamiento del líder directo, así como la existencia de espacios para expresar ideas y opiniones.

100% de las personas encuestadas manifestó conocer y adherir al Código de Ética e Integridad Global y a la Política de Diversidad y No Discriminación.

Finalmente, se elaboró un informe con análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados, en el que se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora. El documento fue compartido con las partes interesadas en octubre de 2025. Al cierre del período, las acciones de mejora se encontraban en proceso de implementación.

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”.



62% es el resultado de la
evaluación del período



Este resultado indica que hemos desarrollado e implementado políticas y prácticas en funciones clave, complementando su formalización con una aplicación efectiva, medición sistemática y reporte. El próximo paso consiste en cerrar las brechas de implementación identificadas en *Desarrollo profesional y promociones, Equidad en la compensación, Negocios propiedad de mujeres y Desarrollo de productos y servicios con enfoque de género*, así como fortalecer el desempeño en las áreas donde ya evidenciamos avances.



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Política salarial

Todo el personal proviene del mercado laboral local y percibe, en todas las operaciones, niveles remunerativos superiores a los salarios mínimos iniciales vigentes en los países en los que operamos.

Para definir los salarios iniciales, consideramos el salario mínimo legal de cada país y utilizamos la información de encuestas salariales privadas con relación al tipo de puesto por ocupar.

Las prestaciones de seguridad social son diferentes en cada país y, en todos los casos, se superan las bases establecidas legalmente; no disponemos de un plan de pensiones propio, ni otros tipos de prestaciones de jubilación.

Competitividad y equidad salarial

Medimos la competitividad laboral en relación a la diferencia entre el salario inicial de ESET y el salario mínimo de cada país; aplica a todo el personal, sin mediar distinción alguna.

Resultados del período



El salario inicial en ESET Latam se mantuvo, en promedio, **por encima del 200%** del salario mínimo en cada país

Todas las oficinas realizaron al menos una revisión salarial en 2025, ya sea por inflación y/o por mérito



A su vez, para el personal de Argentina, se otorgan bonos por desempeño vinculados a la consecución de los objetivos.

Desde Casa Matriz, se realizará un diagnóstico sobre la relación entre el salario base y la remuneración total de mujeres y varones. Este análisis fue reprogramado para alinearse con los parámetros establecidos por la nueva legislación europea, cuya obligatoriedad de reporte para la Compañía comenzará a regir a partir de 2027.

Remuneraciones del personal jerárquico

Contamos con una política general de retribución, estipulada en un porcentaje de los salarios de mercado que, además, depende del puesto por ocupar en la escala jerárquica y del nivel de complejidad del cargo.

La Presidencia tiene un salario mensual, sujeto a incrementos periódicos, que se alinean con los incrementos inflacionarios y, además, cuenta con el pago de bonos por desempeño, determinado por la consecución de los objetivos de la Compañía.



Otros conceptos remunerativos



Pago por desarraigo

Para el personal que debe permanecer fuera de su lugar de residencia habitual, se otorga una compensación económica diaria. Asimismo, los días de viaje que exceden la semana laboral (sábados, domingos y feriados) generan el derecho a una compensación en días libres, los cuales no son acumulables con feriados ni vacaciones.

Adicionalmente, en México y Brasil, las personas que, debido a los traslados, deban trabajar fuera de su horario habitual 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 este beneficio



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



Legajos digitales

Contamos con un sistema de digitalización de sueldos que, en el caso de Argentina, además, incluye la digitalización de legajos. Esto permite que las personas puedan acceder de manera ágil y segura a su información, mejorando su experiencia diaria.

El módulo de legajos digitales brinda:

- ▶ Eficiencia: optimiza el tiempo destinado a la gestión de documentos y datos.
- ▶ Accesibilidad: facilita el acceso inmediato a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- ▶ Seguridad: protege los datos sensibles mediante sistemas de resguardo y control.
- ▶ Impacto ambiental: contribuye a la reducción del uso de papel y de impresiones.

Este formato forma parte de nuestro compromiso con la digitalización, la eficiencia operativa y la mejora continua de los procesos y de las herramientas de gestión.

Cobertura de Convenios Colectivos de Trabajo

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 Brasil se encuentran alcanzado (excepto la 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.



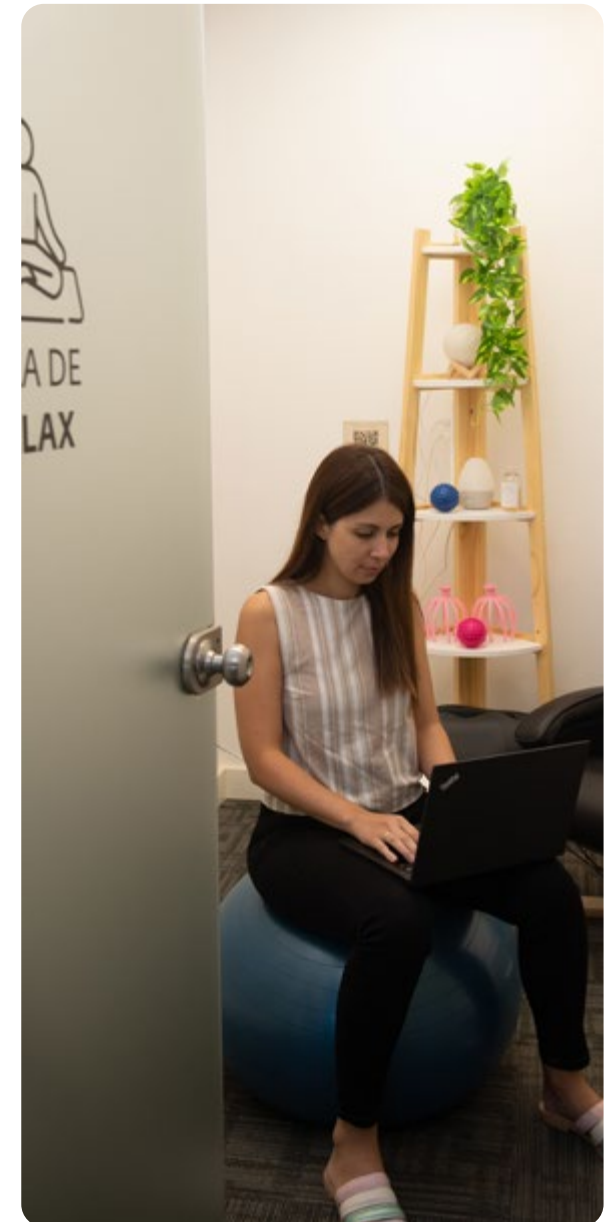
Programa de beneficios

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

Realizamos un análisis continuo del mercado local para conocer qué ofrecen compañías similares a la nuestra, con el objetivo de proponer beneficios no monetarios que fortalezcan y diferencien nuestra propuesta de valor.

Como mejora del período, desarrollamos un micrositio disponible en la Intranet de Argentina, donde se puede consultar el detalle de los beneficios, destacar los más relevantes y acceder a comunicaciones asociadas.

Además, continuamos trabajando en la optimización de beneficios ya existentes, especialmente aquellos vinculados a la flexibilidad y a la experiencia de las personas en la oficina. Asimismo, recogimos sugerencias para implementar cambios y mejoras.





Flexibilidad

Flex time

Política de horarios flexibles; cada líder gestiona según su equipo

Resultados: contamos con flexibilidad horaria respecto al inicio y finalización respetando la jornada definida, siempre que se acuerde con cada líder y responda a las necesidades del equipo



Modalidad de trabajo híbrido

Posibilidad de trabajar 3 veces por semana de forma remota

Resultados: durante este año se mantuvo la modalidad de trabajo híbrido incluyendo flexibilidad horaria en la asistencia a la oficina siempre que se respete el horario núcleo



Viernes flex

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

Resultados: sin registros de uso específico



(Excepto *part time* y pasantes)

Día libre por cumpleaños

Día libre durante la semana del cumpleaños o la siguiente

Resultados: 100% del personal disfrutó el beneficio



Medio día por trámite

Medio día libre por trimestre para realizar trámites personales

Resultados: 12 personas utilizaron el beneficio en 18 oportunidades



Días hábiles por vacaciones

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

Resultados: 100% del personal disfrutó el beneficio



Work from anywhere

Posibilidad de trabajar hasta 2 semanas seguidas y 1 mes en total durante el año totalmente remoto

Resultados: 7 personas usaron 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

Resultados: este beneficio no fue utilizado durante 2025

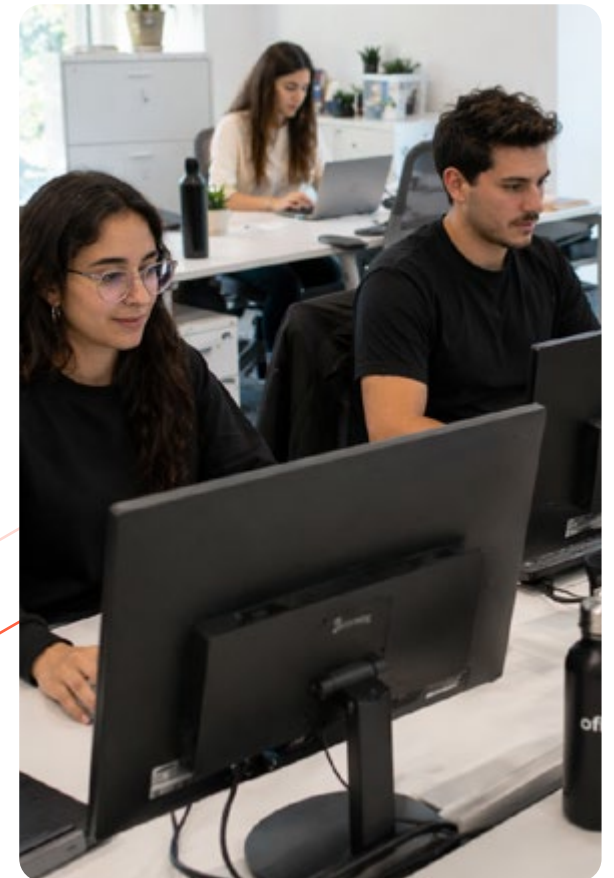
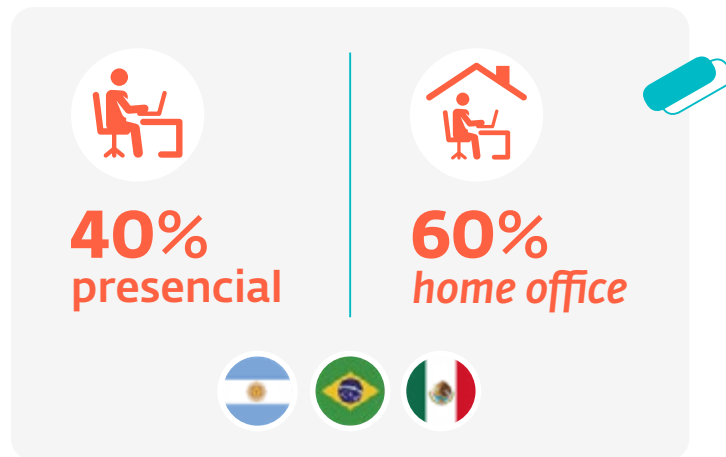




Trabajo híbrido

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.





Licencias especiales

4.º mes de licencia para personas gestantes

Un mes adicional de licencia pago después del cubierto por ley

Resultados: 2 personas usaron el beneficio en Argentina, la totalidad de las personas gestantes



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: 1 persona usó el beneficio en Argentina



Crianza responsable

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) el mismo día del cumpleaños siempre que caiga dentro de la semana

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: 26 personas accedieron al beneficio en Argentina por un total de 39 niños y niñas



Softlanding para personas gestantes

Regreso paulatino con horario reducido, manteniendo salario de jornada completa

Resultados: 3 personas usaron el beneficio en Argentina y 1 en Brasil



Flex time durante adaptación escolar

Flexibilidad horaria y en la presencialidad para la adaptación escolar al inicio de clases

Resultados: fue un beneficio bien recibido y funcional a la necesidad de las primeras semanas de clases



(Incluye a quienes conviven con niños/as no biológicos)



Oficinas confortables y bienestar

Desayuno y refrigerios

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

Resultados: durante el año se fueron haciendo ajustes para garantizar el acceso al beneficio



Sala de relax

Sala equipada con elementos de yoga y masajes

Resultados: la sala se encontró disponible durante el año para su uso. No tenemos registro de la cantidad de personas



Sala de lactancia

Sala de lactancia disponible en la oficina de Argentina

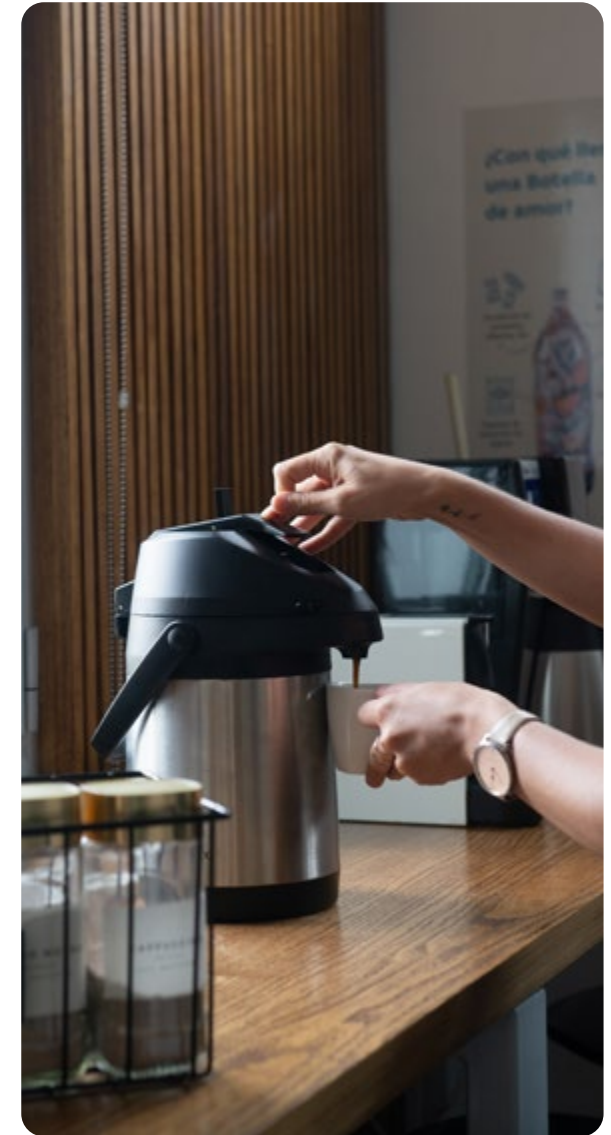
Resultados: la sala se encontró disponible durante el año para su uso. No tenemos registro de su uso, pero estuvo disponible para las personas gestantes



Festejo de cumpleaños

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

Resultados: se realizaron los festejos de cumpleaños mensuales o trimestrales según el país, convocando a todas las personas a celebrar en cada ocasión





Salud y vida saludable

Gimnasio

Se cubre entre un 30% y un 40% del costo mensual del gimnasio

Resultados: 30 personas en Argentina, 7 en Brasil 7 en México



Seguros

Seguro de vida y apoyo a la salud mental

Resultados: no hubo cambios



Desconexión por reposo menstrual

Coordinación con el líder para administrar este beneficio

Resultados: sin registros de uso específico





Beneficios económicos

Descuentos en productos

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

Resultados: se mantuvieron vigentes los dos convenios de descuentos, con acceso disponible a través del sitio de beneficios



Adelanto de sueldo

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

Resultados: 30% del personal pidió adelantos



Premio por graduación

Reconocimiento económico por graduarse de nivel Terciario o Universitario

Resultados: 1 premio otorgado en Argentina



Reintegro de servicios

Reintegro mensual de gastos de Internet y electricidad

Resultados: el beneficio está disponible para todas las personas que completen el formulario establecido. En promedio, el 65% del personal recibió el reintegro durante el período



Enjoy Your Choice

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

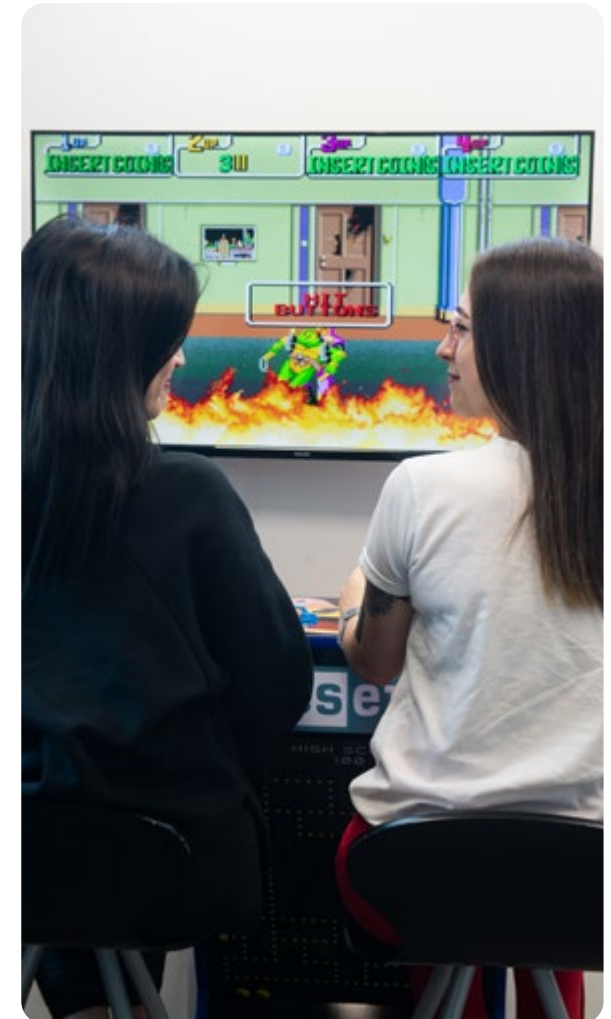
Resultados: 39 personas accedieron al programa



Regalo de aniversario

Vouchers de regalo y días libres por aniversarios de 5, 10 o 15 años en ESET

Resultados: 15 personas accedieron al beneficio





Bienestar

Licencias ESET

Pack de ESET Internet Security para todo el personal

Resultados: 62 packs entregados



Regalos en fechas especiales

Regalos en efemérides y cajas navideñas/ vouchers para Navidad

Resultados: entregamos regalos por días de la madre, del padre, de las infancias y presentes navideños y de cierre de año



Eventos de integración

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

Resultados: en los 3 países se cerró el año con una celebración. En Argentina celebramos el día del trabajo, fiestas nacionales y de las infancias. En México el día de la Independencia y día de los Muertos. En Brasil las fiestas Juninas y Halloween



Clases de idiomas

Clases de inglés, portugués o español

Resultados: en Argentina, 52 personas accedieron al beneficio bajo la modalidad de copago



Bike to work

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

Resultados: sin registros de uso específico



Kit de bienvenida

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

Resultados: cada persona que ingresó a la compañía recibió un kit de bienvenida con herramientas de trabajo, adaptadas al contexto de cada país



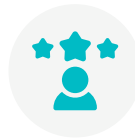
Desarrollo del talento

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

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

Asimismo, dimos continuidad a las evaluaciones de desempeño y a la gestión por competencias, herramientas que promueven el desarrollo integral de todas las personas.

Resultados del período:



98% del personal de los tres países recibió su **evaluación de desempeño**

13 inducciones disponibles

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



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

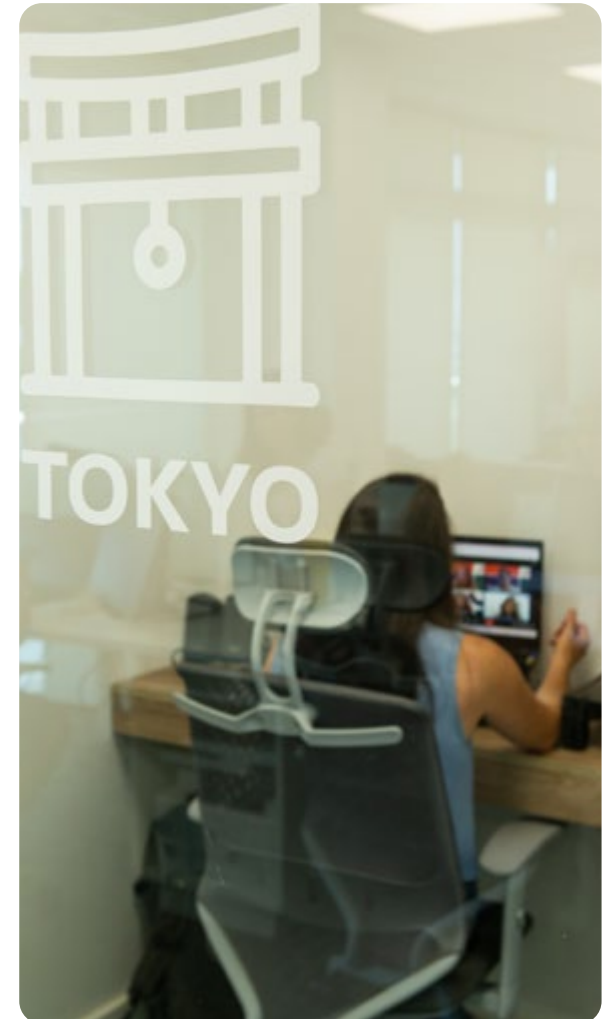
ESET Education Portal | Proceso de Inducción

Durante 2025 se implementó el ESET Education Portal, una nueva plataforma interna de cursos destinada tanto al personal como a Partners. En este espacio comenzamos a incorporar contenidos de inducción, con el objetivo de brindar mayor disponibilidad y flexibilidad para que los nuevos ingresos puedan completarlos.

Actualmente, se encuentran disponibles en la plataforma los siguientes módulos: extensión de la Inducción Corporativa, Inducción a la Seguridad Informática e Inducción en Seguridad e Higiene. Estos se suman a la Inducción de Seguridad interna, previamente implementada a nivel global.

Las restantes instancias de inducción como, por ejemplo, la de sostenibilidad, continúan desarrollándose a través de reuniones en vivo con las áreas responsables, mientras se trabaja en su progresiva incorporación a la plataforma.

Las inducciones pendientes de los nuevos ingresos están programadas para realizarse en febrero de 2026.



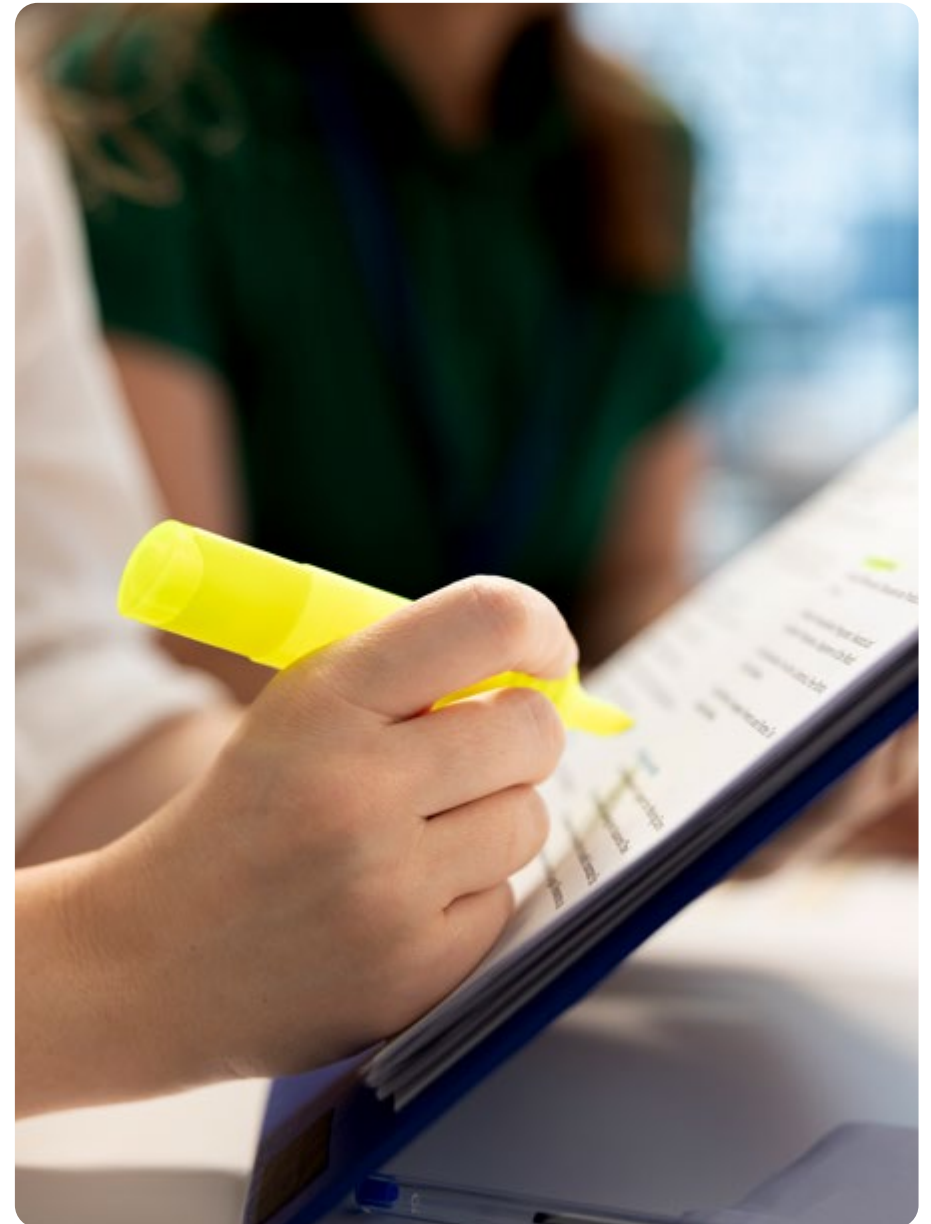
Evaluación de desempeño

Nuestro Sistema de Gestión por Competencias se basa en dos ejes interrelacionados:

- 1 Alinear a cada persona con la estrategia del negocio.
- 2 Desarrollar sus capacidades y competencias.

Se implementa de manera semestral a través de la herramienta de gestión Workday, incluye instancias de autoevaluación y devolución de colegas internos, se realizan de forma anónima y contempla la posibilidad de otorgar o no, el consentimiento respecto de la evaluación y de los objetivos establecidos.

Solo el 2% del personal no participó del proceso, porque corresponde a ingresos recientes que habían trabajado menos de la mitad del semestre.



Plan anual de capacitación

Contamos con una Política de Capacitación, que establece el marco para la definición de la planificación anual.

Los principales temas desarrollados fueron: liderazgo, oratoria, trabajo en equipo, idioma inglés e innovación, además de certificaciones técnicas específicas según puesto.

Este año, se dio continuidad a las capacitaciones presenciales, con el objetivo de brindar espacios y contextos de aprendizaje similares a los existentes antes de la pandemia. Sin embargo, muchas instancias se mantienen en formato híbrido, ya que permiten optimizar tiempos, ampliar la oferta temática y facilitar la participación regional, posibilitando que las personas interactúen con sus pares de Brasil y México.

También se continuó con el uso de la plataforma LinkedIn Learning, que ofrece acceso a múltiples capacitaciones. Cada líder definió las personas de su equipo a capacitar y se otorgaron las licencias correspondientes para el acceso a la plataforma.

En materia de formación obligatoria, se completaron las capacitaciones en programas internos de seguridad y producto, cuyas temáticas variaron según el puesto desempeñado.

Además, se implementaron planes de acción para responder a las expectativas manifestadas en materia de desarrollo personal y profesional. Entre las iniciativas implementadas se incluyeron mayores instancias de formación para líderes y la promoción de oportunidades de carrera mediante la difusión interna de posiciones abiertas, fortaleciendo la movilidad interna.



Programa para líderes

Se desarrolló un programa de capacitaciones para líderes compuesto por los siguientes módulos:

- ▶ **Management + Accountability:** empoderamiento de las personas que lideran para la toma de decisiones y la responsabilidad asociada a estas.
- ▶ **Autonomía, Ownership y Cambio:** fortalecimiento del liderazgo como agente de cambio, promoviendo la delegación como herramienta de empoderamiento y desarrollo profesional de los equipos.
- ▶ **Coffee & Learn:** espacios de intercambio orientados a alinear procesos nuevos y existentes.

Asimismo, bajo un modelo global, se reforzaron las características y competencias esperadas en las personas con roles de liderazgo en ESET, brindando herramientas para el desarrollo de dichas capacidades.

Durante 2025 se dio continuidad al programa local y se lanzó una propuesta global denominada *Leadership Track*, con el objetivo de seguir desarrollando al equipo de líderes en la región.

Programa de Desarrollo “Grow with ESET”



Es una iniciativa orientada al desarrollo profesional de las personas. Su lanzamiento incluyó un ciclo de charlas y exposiciones destinadas a incentivar a cada persona a alcanzar su máximo potencial.

El programa se basa en la metodología de aprendizaje 70-20-10:

- ▶ 70% aprendizaje a través de la práctica y la experiencia en el puesto.
- ▶ 20% aprendizaje mediante la interacción con otras personas (*feedback, mentoring, intercambio*).
- ▶ 10% capacitaciones y formación formal.

Durante 2025 se trabajó de manera articulada con Casa Matriz en el seguimiento de los focos de desarrollo definidos desde la región.

Al cierre del período, se registraron 10 focos de desarrollo cargados por 5 personas.

Fortalecimiento de capacidades en idiomas

Las clases se dictan en horario laboral, con el 100 % del costo cubierto por la compañía, según los requisitos del puesto y las funciones desempeñadas. Los idiomas ofrecidos, dependiendo del país, son español, inglés y portugués.

En el marco del proyecto OneESET, se identificó como prioritario conocer el nivel de inglés de todas las personas que trabajan en la compañía. En consecuencia, se definió e implementó un plan de acción para realizar este diagnóstico.

Una vez establecidos los niveles, se brindaron clases de inglés de carácter obligatorio a aquellas personas que, por su rol, interactúan con Casa Matriz. Estas capacitaciones fueron dictadas por un proveedor externo en modalidad grupal exclusiva para ESET, lo que permitió un avance más efectivo en el dominio del idioma.

Asimismo, para quienes no requerían el idioma para el desempeño de sus funciones, se ofrecieron clases gestionadas por un proveedor externo bajo la modalidad de copago.



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 la normativa vigente en materia de Salud y Seguridad Laboral en los países donde operamos, garantizando condiciones adecuadas de higiene, orden y bienestar. Estos aspectos se encuentran regulados por el Convenio Colectivo de Trabajo de Comercio y la Ley de Contrato de Trabajo (LCT) en Argentina, y por las normas obligatorias NOM-035 y NOM-037 en México, que establecen lineamientos sobre riesgos psicosociales y teletrabajo, auditados por el Gobierno de México.

En línea con la NOM-035, en México, se realizó un relevamiento de salud mental a través de un proveedor externo, quien efectuó el diagnóstico y elaboró un plan de acción implementado en 2025, orientado a mejorar la calidad de vida laboral.



Las acciones desarrolladas incluyeron:

- 1 Condiciones de Trabajo (NOM-035): Actividades integradoras y del clima laboral: Actividades integradoras y celebraciones corporativas para promover un ambiente positivo y el sentido de pertenencia.
- 2 Sobrecarga de Trabajo (NOM-035): Reuniones periódicas 1:1, seguimiento de liderazgo y documentación de hallazgos para equilibrar responsabilidades.
- 3 Falta de Control sobre el Trabajo (NOM-035): Comunicación continua de RR. HH., actualización de descripciones de puesto y seguimiento individual para alinear expectativas y responsabilidades, entre otros.
- 4 Jornada de Trabajo (NOM-035): Promoción del trabajo remoto y aplicación de días libres por cumpleaños, enfermedad o situaciones personales.
- 5 Interferencia Trabajo-Familia (NOM-035): Sesiones informativas sobre Plan Personal de Retiro y comunicación de beneficios vinculados a descuentos.

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

Resultados del período:



813 días totales de ausentismo registrados en el período

76% de los días concentrados en personas **mayores de 30 años**

Las ausencias con aviso y las licencias por persona gestante representaron las principales categorías

109 días por enfermedad durante el período

Tras el incremento registrado en 2024, los días de ausentismo se estabilizaron en 2025



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Participación del personal, capacitaciones y comunicaciones

Todas las personas ingresantes reciben una Inducción de Seguridad e Higiene, en la que se abordan conceptos de accidente y riesgo laboral, buenas prácticas de seguridad, medidas ergonómicas y protocolos de actuación ante accidentes. Esta capacitación se encuentra disponible en la plataforma interna de entrenamientos.

Las consultas y comunicaciones en materia de salud y seguridad son canalizadas a través de las áreas de Recursos Humanos y de Sostenibilidad, quienes también integran y transmiten las perspectivas de los Equipos de Sostenibilidad; RR. HH. recibe y gestiona cualquier notificación vinculada a situaciones con potencial riesgo laboral.

En caso de que una persona deba retirarse por una situación que pueda afectar su salud o seguridad, se aplican las disposiciones legales vigentes en cada país. Cuando la situación excede el marco normativo, se aborda de manera individual junto al/la responsable directo/a y el área de RR. HH., conforme a la política de puertas abiertas, definiendo los pasos a seguir según cada caso.

Servicios de salud



Argentina

- ▶ Se otorga cobertura de la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART) Experta.
- ▶ Se otorga cobertura de salud privada OSDE 410 para el equipo de Dirección y Galeno Plata 330 u Oro 400 para el resto de los equipos, con alcance a su grupo familiar primario.



México

- ▶ Se otorga un seguro médico para gastos mayores, que se complementa con otro seguro de gastos médicos menores, que alcanza a las personas menores a cargo.



Brasil

- ▶ Se brinda una cobertura médica con una aseguradora privada y un servicio diferencial al otorgado vía sindical, que alcanza solo al personal.

Gestión de riesgos y medidas de prevención y mitigación

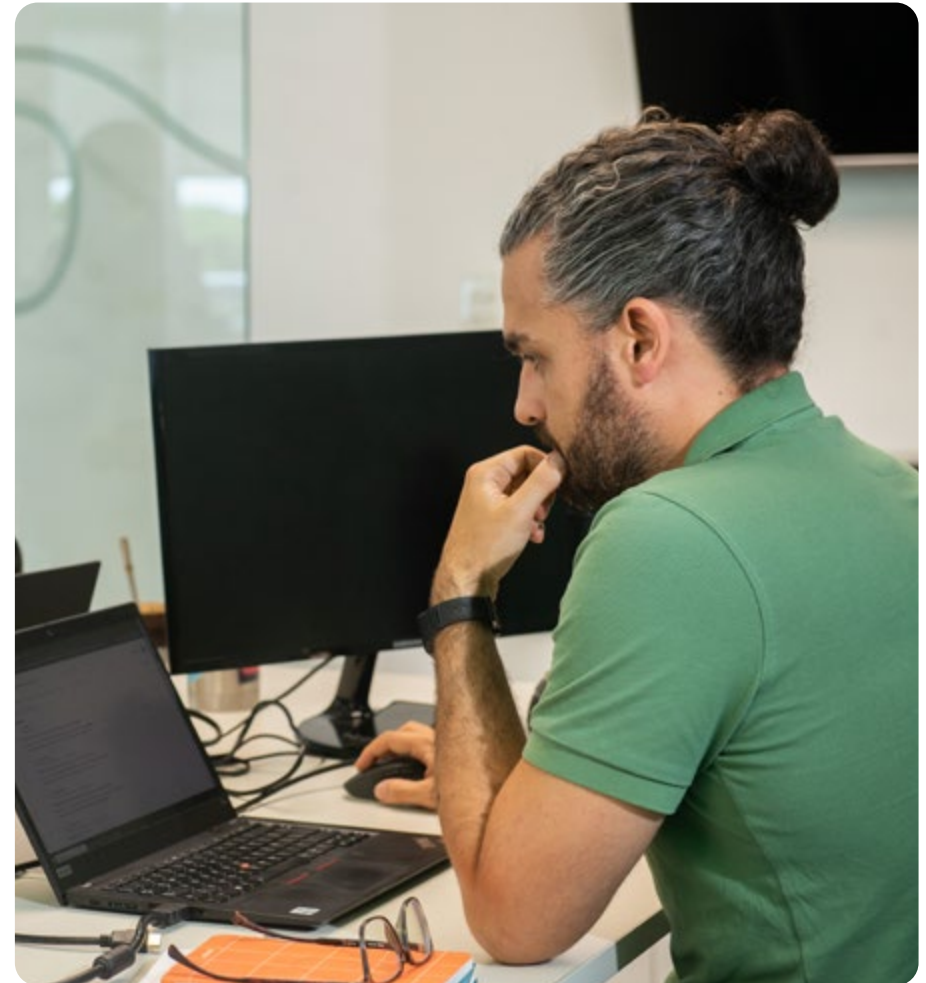
Se relevan los posibles riesgos en la oficina y se implementan, de manera gradual, medidas de mitigación sobre los riesgos identificados.

En línea con ello, todos los espacios de trabajo, elementos y mobiliario de la oficina son revisados periódicamente para garantizar condiciones adecuadas de salud, seguridad y bienestar. Asimismo, se entregan elementos que permiten adaptar el espacio de trabajo en el hogar a las necesidades laborales.

Debido a la naturaleza de nuestra actividad, no se identifican exposiciones significativas a riesgos de lesiones por accidentes laborales, dolencias o enfermedades profesionales, ni puestos cuyo ejercicio implique una incidencia o riesgo elevado para la salud.

Anualmente, implementamos:

- ▶ Simulacros de evacuación para los/las colaboradores/as, organizados por los Consorcio de los edificios
- ▶ 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.

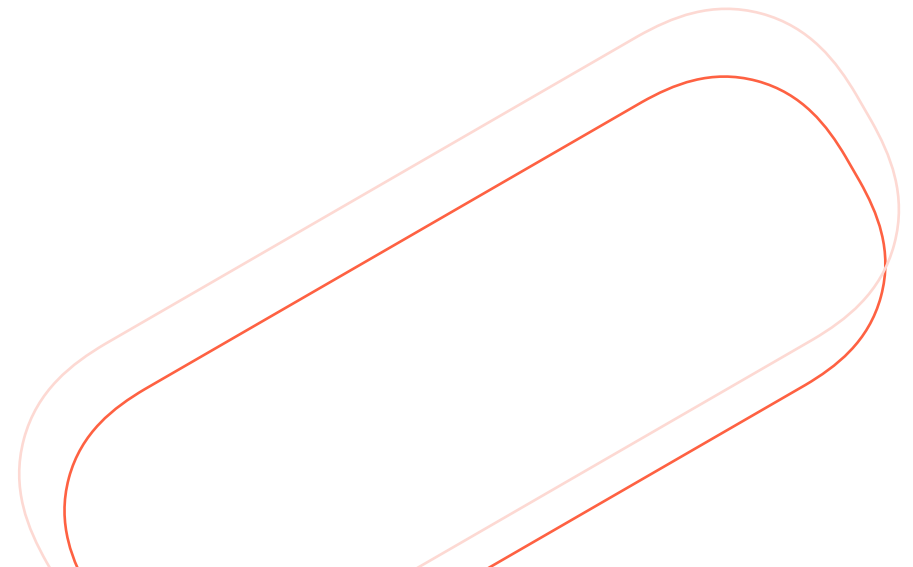
En nuestra oficina de México, según la legislación vigente, debemos responder a las [normas NOM-035-STPS-2018 \(Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención\)](#), que exigen realizar un estudio para identificar y analizar los riesgos psicosociales del centro laboral. A su vez, debemos seguir la [NOM-037-STPS-2023 \(Teletrabajo - Condiciones de seguridad y salud en el trabajo\)](#), que obligar 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, y ejecución de plan de acción.

Acciones implementadas según la Norma NOM 037:

- ▶ Entrega de equipos
- ▶ Mecanismos de comunicación



Educación en ciberseguridad

- Modelo de inversión social
- Iniciativas de educación en ciberseguridad



ODS



Modelo de inversión social

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

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

Desde la función de gestión de riesgos, analizamos aspectos que podrían generar un impacto, real o potencial, sobre nuestras partes interesadas, nuestras operaciones o nuestros procesos.

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 en el ambiente o en las personas. Por ello, empezamos a medir y reportar las emisiones, y desarrollamos programas de educación y concientización sobre el uso seguro de la tecnología.

Para definir los planes de acción en la comunidad, consideramos las necesidades y el *feedback* de:

- ▶ Diálogos con las partes interesadas y feedback de la operación habitual
- ▶ Información de la gestión de los Equipos y Comités de Sostenibilidad
- ▶ Información del Laboratorio de Investigación

Iniciativas de educación en ciberseguridad

Creemos que la educación en ciberseguridad es clave para que las personas aprovechen todo el potencial de la tecnología y, al mismo tiempo, garanticen su seguridad digital. Al compartir nuestros conocimientos con grupos vulnerables y la sociedad en general, fortalecemos la resiliencia digital de las personas, aumentamos el interés en estos temas y contribuimos a un mundo mejor, innovador y moderno.

Mediante 9 iniciativas complementarias, impactamos en toda Latinoamérica, alcanzando a diversos grupos de interés. A continuación, detallamos las iniciativas implementadas:





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.



Destacamos los siguientes eventos del periodo:
WIE (Women in Engineering, Perú), **FORUM**, **PumaHack**, **4 charlas en Ekoparty**: Blue Space, Hardware Hacking Space, Social Engineering Space y Meet The Hacker.

Principales resultados del periodo:



+ **4.000** asistentes

71 eventos de seguridad en universidades

68 charlas de concientización en empresas

14 países de Latinoamérica

100.000 estudiantes alcanzados

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 (tanto gratuitos como pagos).

Principales resultados del periodo:



+ 5.000 personas registradas
durante 2025

+ 7.400 horas de uso
de la plataforma durante 2024

164.272 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).

Principales resultados del periodo:



317 equipos inscriptos de toda la región

5 personas ganadoras de universidades
de Ecuador, Perú y República Dominicana



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

premios.eset-la.com/periodistas/ ↗

Principales resultados del periodo:



202 trabajos recibidos

10 personas reconocidas



Ganador principal del premio: Víctor Valles Mata de México, con el Trabajo "Secuestro Artificial", publicado en el medio N+ de ese mismo país.

www.eset.com/latam/premio-periodistas/#c12164641 ↗



Trabajos ganadores

Reconocimientos por categorías	Gráfica: Adrián Zúñiga Rivero - Costa Rica
	Digital: Thomas Mejía López, Natalia Bedoya Alcaraz, Antonia Bedoya Zuluaga, Valeria Acosta Velásquez y Paula Pérez Cádernas - Colombia
	Multimedia: Carolina Cárcamo Herrera - Chile
Menciones por zonas	Brasil: Alice Souza
	México: Aldo Munguia
	Región Andina: Harold Moreno Luna, de Perú
	Región Rioplatense: Mariano Vidal, de Argentina
	Región Centroamérica: Luis Assardo, de Guatemala
	Región Caribe Sudamericano: Diego Ojeda, de Colombia



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.

www.argentinacibersegura.org ↗

Principales resultados del periodo:



174 acciones

+ 260 personas alcanzadas en todo el país



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.com ➤

digipais.com.br ➤



Principales resultados del periodo:



12 contenidos educativos publicados en español y en portugués, con foco en el acompañamiento a las familias frente a riesgos digitales y en la promoción de un uso consciente, seguro y positivo de la tecnología, las redes sociales y los videojuegos

55,7 millones de visualizaciones

2,55 millones de interacciones alcanzadas en las campañas publicitarias

Además, las campañas publicitarias generaron los siguientes impactos positivos:



Brasil

- ▶ 4% es la tasa de avance, equivalente a 837.000 clics y 819.000 visualizaciones de materiales educativos, evidenciando una alta conversión hacia el consumo de contenidos formativos
- ▶ + 10,5% en la interacción con los anuncios
- ▶ + 12,6% en el consumo de materiales educativos, lo que indica un interés sostenido y en aumento por parte de las familias



México

- ▶ 5% es la tasa de interacción, equivalente a 1,72 millones de clics; además, 462.000 usuarios y usuarias accedieron al sitio para explorar contenidos educativos
- ▶ + 4,6% en la realización de acciones relevantes, reflejando una mejora en la calidad de las visitas, aun en un contexto de menor volumen de tráfico

Estos resultados confirman que, gracias a esta iniciativa, las familias encuentran recursos para acompañar a sus hijos e hijas en la vida digital.





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.



Principales resultados del periodo:



12 nuevos episodios

publicados **en español** (54 episodios en total)

6 nuevos episodios

publicados **en portugués** (18 episodios en total)

7.300 escuchas entre Spotify

y otras plataformas **en español**

1.392 escuchas entre Spotify

y otras plataformas **en portugués**

+ 1.500 personas suscriptas en Spotify

y otras plataformas **en español**

+ 390 personas suscriptas en Spotify

y otras plataformas **en portugués**

10.900 reproducciones en YouTube

Gestión ambiental

- Gestión ambiental
- Gestión de emisiones
- Gestión de energía
- Gestión de residuos



ODS



Gestión Ambiental

GRI 3-3

SASB TC-SI-130a.1



Nuestra [Política Ambiental](#) proporciona un marco para nuestro accionar cotidiano, estableciendo los siguientes objetivos:

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

Gestión ambiental

Huella ambiental de la infraestructura de *hardware*

Actualmente, no existe una incorporación formal de criterios ambientales en la planificación de los centros de datos, proceso que se encuentra a cargo del área de IT. No obstante, se consideran algunos aspectos ambientales específicos, como la renovación de equipos al alcanzar su fin de vida útil (*End of Life, EoL*) y la adecuada disposición de equipos obsoletos.

En este marco, una iniciativa reciente, que incorporó criterios ambientales, fue la migración de contenidos desde servidores de archivos (FileServer) hacia la plataforma OneDrive, con el objetivo de reducir el uso de infraestructura de almacenamiento *on-premise*.

Acciones de concientización ambiental

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



“Días Verdes” del Municipio de Vicente López



Más de 6 años de recolección de residuos diferenciada.



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



Se realizaron cuatro publicaciones, que abordaron temáticas vinculadas a inundaciones, ciudades esponja, agricultura y uso de agroquímicos, así como procesos de separación de residuos en Buenos Aires, Ciudad de México y São Paulo.

Campaña Global Commuted.Protected



Se incentivaron traslados más amigables con el ambiente desde y hacia la oficina, mediante la participación de colaboradores y colaboradoras de toda la Compañía, quienes compartieron sus experiencias y recomendaciones sobre prácticas de movilidad sostenible.

Voluntariado Ambiental



Actividades de voluntariado en Buenos Aires y México.

Para más información, ver el capítulo [Cultura Empresarial y DEI](#).



Campaña regional de Viajes Compartidos



Se desarrolló una campaña interna de comunicación, junto con activaciones locales, para incentivar los viajes compartidos desde y hacia la oficina, que incluyó el relanzamiento de la plataforma de *carpooling*.

En este primer año de implementación, alcanzamos 52 viajes, que implicaron 820 km compartidos.

Día Internacional del Medioambiente



En el marco del Día del Ambiente, se desarrollaron diversas actividades en las tres oficinas de la Compañía.

En Buenos Aires, se implementó la iniciativa *Cleaning Month*, para promover la limpieza, la reutilización y el reciclaje en los espacios de trabajo, mediante la cual cada área dedicó una semana de junio a organizar, limpiar y donar materiales en desuso. Como resultado, se recolectaron 86.660 kg de materiales reciclables y se donaron 21 kg de equipos informáticos a la organización Cibercirujas. Asimismo, se reforzó la comunicación interna sobre la correcta separación de residuos en la oficina.

En Brasil, se llevó a cabo el taller *Un mundo de agentes de cambio: aprendizajes de una transformación ambiental positiva*, junto a Ashoka Brasil.

En México, se realizó el taller *El papel del individuo en la generación de impacto ambiental positivo*, en articulación con Ashoka México.

Eco Círculo



En la oficina de Buenos Aires, se instaló una cartelera de Economía Circular, que permitió a las personas de la oficina publicar iniciativas de venta o donación de objetos, promoviendo la reutilización y el intercambio responsable de bienes.

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 áreas clave:

- 1 Asegurar la medición y el reporte precisos de los datos ambientales.
- 2 Promover infraestructuras ecológicas.
- 3 Reducir las emisiones del transporte.
- 4 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 las oficinas con mayor número de colaboradores.

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

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



Metodología de medición

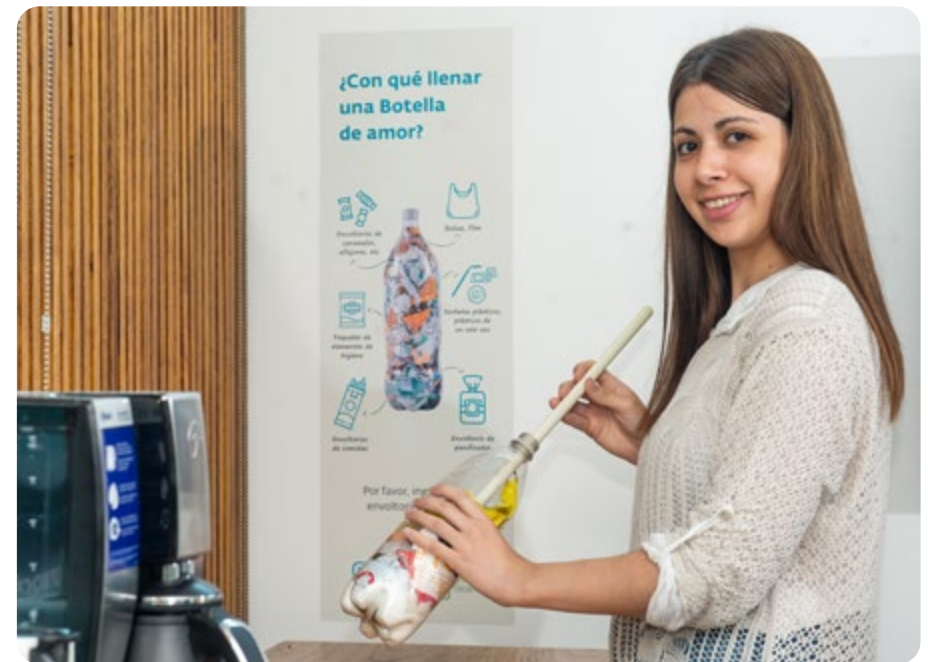
En línea con la nueva legislación europea, guiados por la Consultora PWC, realizamos la segunda medición de la huella de carbono a nivel global y local, con un desglose por región y por país.

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 (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF_6)⁹.

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

- ▶ El método basado en el mercado¹⁰.
- ▶ El método basado en la ubicación¹¹.
- ▶ 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.



⁽⁹⁾ 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.

⁽¹⁰⁾ 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.

⁽¹¹⁾ 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.

Resultados del período



384,9 tCO₂e

emisiones totales de la gestión 2024

4% de contribución

a las emisiones globales, decreciendo con respecto al año anterior



Las emisiones por colaborador/a decrecieron con respecto al año anterior

Nuestras principales fuentes de emisiones

Los mayores contribuyentes son:



47% de viajes de negocios

15% de traslados

de personas colaboradoras

13% de trabajo remoto

(*work from home*)

La información presentada surge del Global Carbon Footprint Report 2023 y 2024, elaborado por ESET Group. Los datos se publican a año vencido.



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).




Programa de Viajes Compartidos

En línea con la identificación de nuestras principales fuentes de emisiones, especialmente los traslados de personas colaboradoras y los viajes vinculados a la actividad laboral, relanzamos la plataforma de viajes compartidos que había sido discontinuado en 2019.

Además, acompañamos el lanzamiento con una campaña de comunicación interna, orientada a promover una movilidad más sostenible y a reducir las emisiones asociadas a los traslados laborales.

Con el objetivo de fortalecer la visibilidad de la iniciativa en los espacios de trabajo, se diseñaron mapas colaborativos, que invitaron a colaboradores y colaboradoras a identificar y compartir los recorridos que realizan desde y hacia la oficina.

Resultados alcanzados

Oficina - País	Conductores/as registrados/as	Pasajeros/as registrados/as	Viajes	Km
 Argentina	25	70	46	808
 Brasil	3	6	6	12
 México	6	0	0	0
Totales	34	76	52	820

Esta iniciativa, contribuye a la reducción de emisiones asociadas al transporte, y al mismo tiempo que fortalece la cultura de colaboración y el uso responsable de los recursos.

Gestión de energía

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

No se registraron cambios significativos en la infraestructura de IT que puedan explicar el incremento en el consumo de energía en Argentina, ni se identificaron otras causas específicas que den cuenta de dicha variación. El mayor nivel de consumo energético en Argentina (en comparación con Brasil y México) se explica, principalmente, por contar con una mayor dotación de personas trabajadoras y, en consecuencia, una oficina de mayor tamaño.

Este año, fue la primera medición de consumo en la oficina de México.

Resultados del período



74.355 kWh de consumo de energía total anual, considerando las tres oficinas de ESET

+ 70% del consumo energético regional correspondió a Argentina, en línea con su mayor dotación y tamaño operativo



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).

Entre 2023 y 2025, el consumo regional mostró una evolución variable, con una reducción en 2024 y una recuperación en 2025, asociada al crecimiento operativo y a mejoras en la cobertura de medición.

Intensidad de energía 2025

En 2025, la intensidad energética alcanzó los 585,7 kWh por persona en Argentina, 377 kWh en Brasil y 587,4 kWh en México, reflejando diferencias asociadas al nivel de ocupación y al tamaño operativo de cada oficina.

En comparación con 2024, la intensidad aumentó en Argentina (de 444 a 585,7 kWh por persona) y se redujo en Brasil (de 406 a 377 kWh), mientras que México incorporó su primera medición, fortaleciendo el monitoreo regional.



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).



Gestión de residuos

GRI 302-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Desarrollamos la Política y Protocolo de Disposición de Activos de IT (ITAD), con el fin de formalizar y ordenar el proceso de disposición de activos IT.

Durante este año, finalizamos y aprobamos el documento y, en el próximo, se lanzará internamente y haremos la comunicación pública del compromiso.

Para la gestión de residuos, 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). Cada oficina, de cada país, organiza la separación de residuos según lo que establezca su municipio de referencia. En el caso de Argentina, además compostamos y realizamos "botellas de amor".

Los principales materiales que consumimos comprenden insumos de oficina, librería e informáticos, y *merchandising* para eventos internos y externos. Además, como nuestros productos son digitales, no existe una conexión directa entre las actividades y la generación de residuos.

Solo en la oficina de Argentina se mide la generación de residuos.



Resultados del período



801 kg de residuos totales generados en Argentina

Entre 2024 y 2025, la generación total de residuos aumentó un

↑124%

Los residuos reciclables y compostados registraron los mayores incrementos, evidenciando el fortalecimiento de las prácticas de separación y valorización.



Para ver los detalles cuantitativos y comparativos con años anteriores, consulte el [Apéndice](#).



Mejoras para reducir los consumos de recursos

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

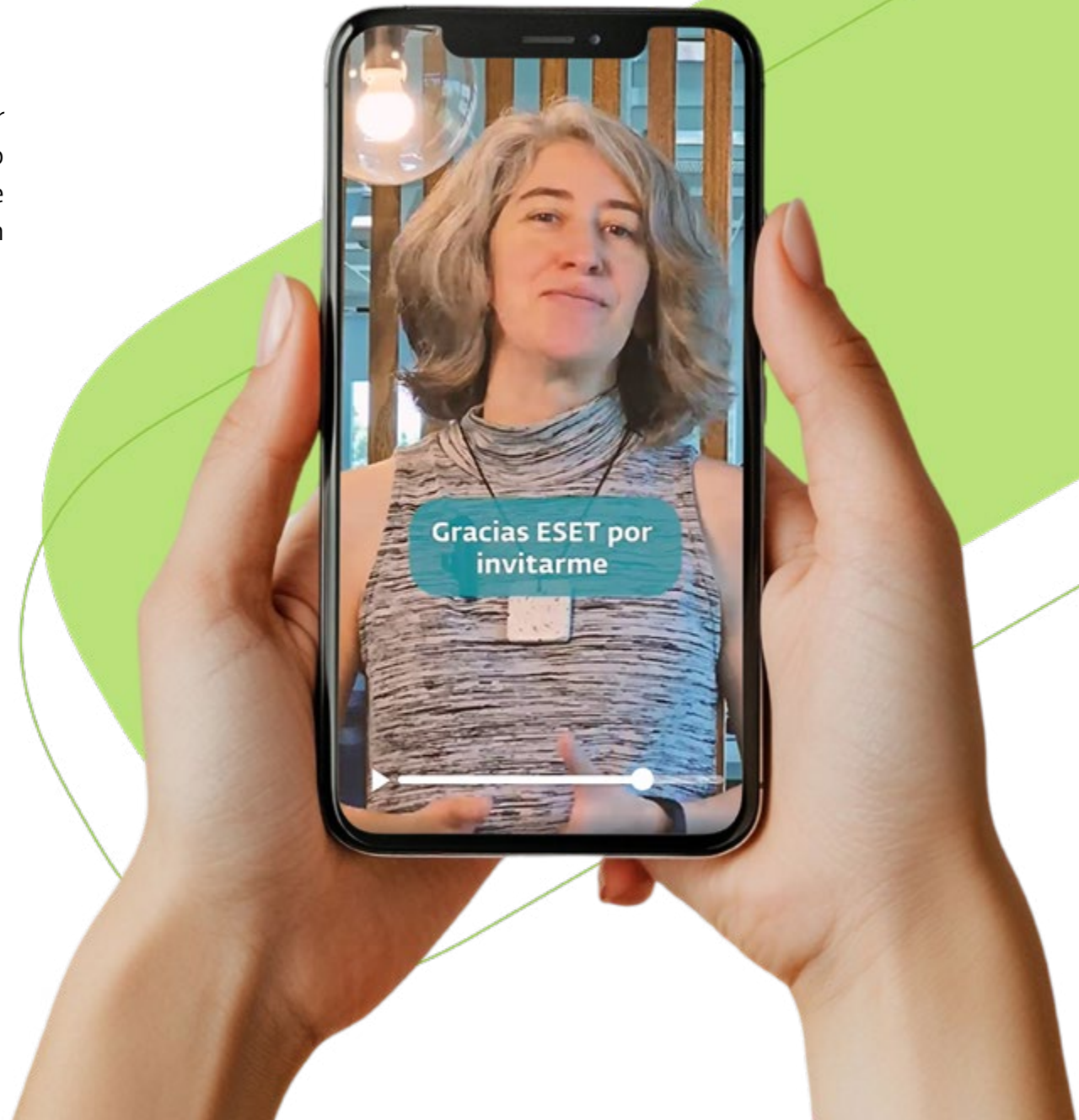
- ▶ Digitalización de documentos, recibos de sueldo y políticas en Argentina
- ▶ Mantenimiento mensual de los aires acondicionados
- ▶ Optimización de recursos energéticos en servidores
- ▶ Solicitud de decomisión de VMs (máquinas virtuales) en desuso, para minimizar el uso de CPU y *storage*
- ▶ Logística 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: 12 notebooks donadas a Cibercirujas
- ▶ Renovación de equipos de *networking* en Argentina
- ▶ Donación de 30 dispositivos de *networking* obsoletos a entidades educativas (Asociación Civil Polis XXI)
- ▶ Reducción de recursos de cómputo (CPU, RAM) sobre sistemas comerciales, reduciendo costos y el consumo de energía
- ▶ Reemplazo de celulares en México y Argentina, y de notebooks en las 3 oficinas por End of Life.



Además, este año, sumamos a la *influencer* Dafna Nudelman, conocida en redes como *La loca del tupper*, a nuestro Comité de Asuntos Ambientales. Ella nos acompañó en la concreción de tres proyectos:

- 1 Desarrollo de la campaña de comunicación de Viajes Compartidos.
- 2 Desarrollo de contenidos para nuestro *newsletter* Eco Cambio.
- 3 Desarrollo de la Política y Protocolo de Disposición de Activos de IT.

 [Ver video.](#)



Materialidad y sobre el reporte

- Análisis de materialidad de impacto
- Características del reporte



ODS



Análisis de materialidad de impacto

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

Nuestros temas materiales 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 las partes interesadas.



Definición de temas materiales

El análisis y la actualización de la materialidad, alineados a los Estándares GRI, se realizan anualmente y nos permiten:

- ▶ Identificar las expectativas de las partes interesadas.
- ▶ Alinear la gestión sostenible de la Compañía con los temas relevantes del sector y los principales desafíos globales.
- ▶ Definir los temas prioritarios por considerar en los planes de acción de corto, mediano y largo plazo, y comunicarlos de manera transparente en el Reporte de Sostenibilidad.

Para ello, se analiza el contexto de sostenibilidad y se realiza un *benchmark* de los principales temas de la industria y de los marcos normativos aplicables. Este proceso se apoya en fuentes internas y externas, así como en instancias de diálogo con las partes interesadas y la vinculación con la gestión de riesgos, permitiendo una visión integral de los temas críticos para la organización.

En función de la evolución del marco regulatorio europeo y de los plazos de implementación de la CSRD y de los Estándares ESRS, mantenemos vigente la actual materialidad hasta que nuestra Casa Matriz defina una nueva materialidad corporativa, que incorpore estos nuevos requerimientos.

Se prevé que este proceso se desarrolle durante 2026 y comience a aplicarse a nivel corporativo a partir del Reporte de Sostenibilidad 2027.

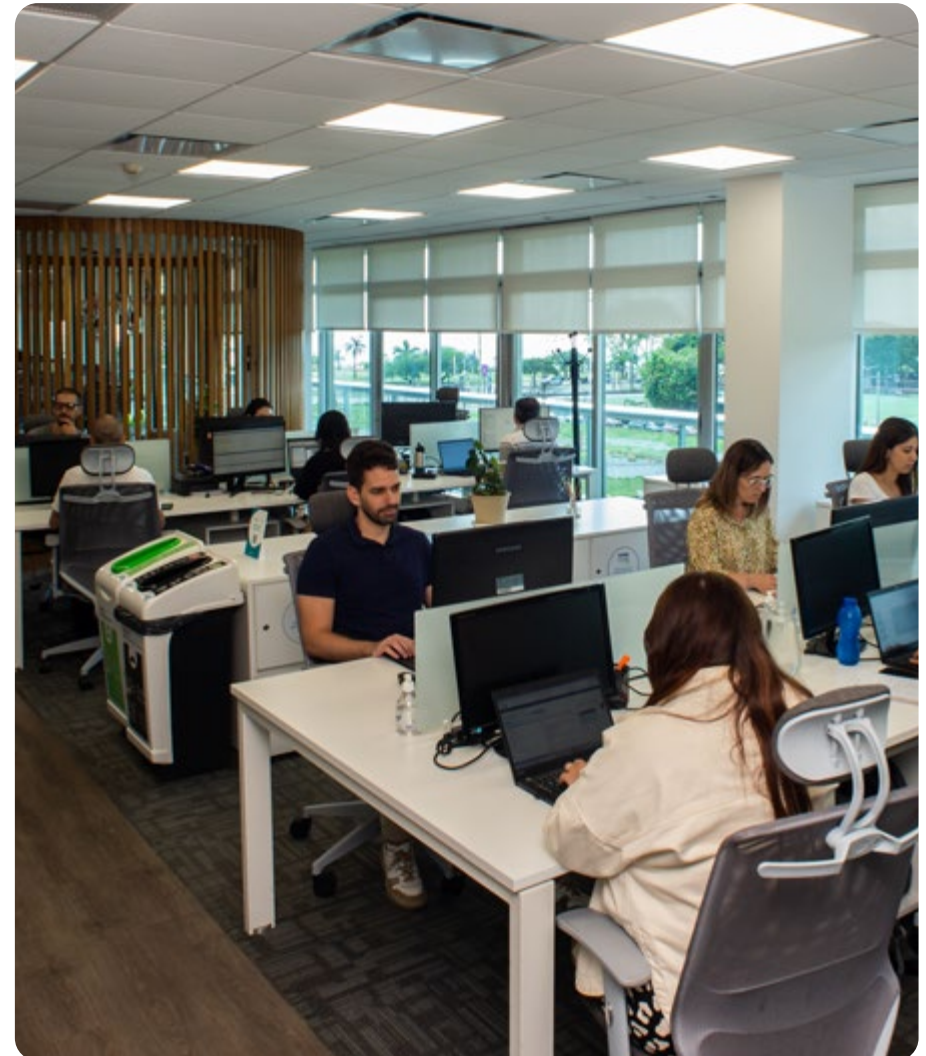


Tabla de temas materiales

A continuación, se presentan los temas materiales priorizados, junto con sus impactos y su vinculación con la gestión de riesgos.

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 educación de la comunidad, de manera gratuita, sobre 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 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, 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 colaboradores, 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 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 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 la insatisfacción de los/as usuarios/as y clientes, el mal uso o funcionamiento de los productos y servicios, el incumplimiento del contrato emocional vinculado a la marca, y la pérdida de reputación y de las 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

Gestión de riesgos de sostenibilidad y materialidad

Además, relacionamos los riesgos vinculados a los temas materiales con la valoración realiza por las partes interesadas:

Ponderación valorada de grupos de interés

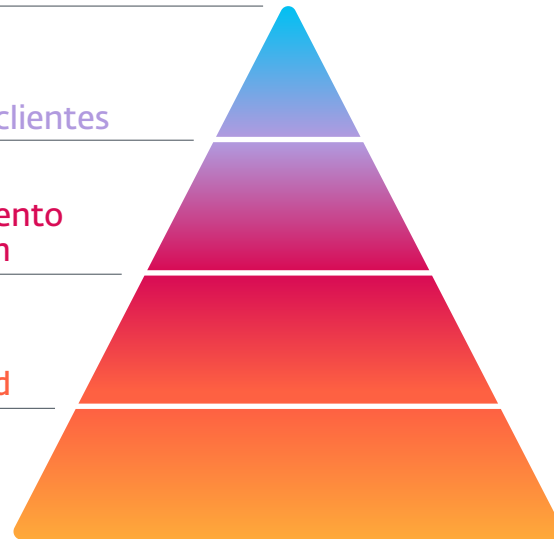
1 Seguridad informática

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

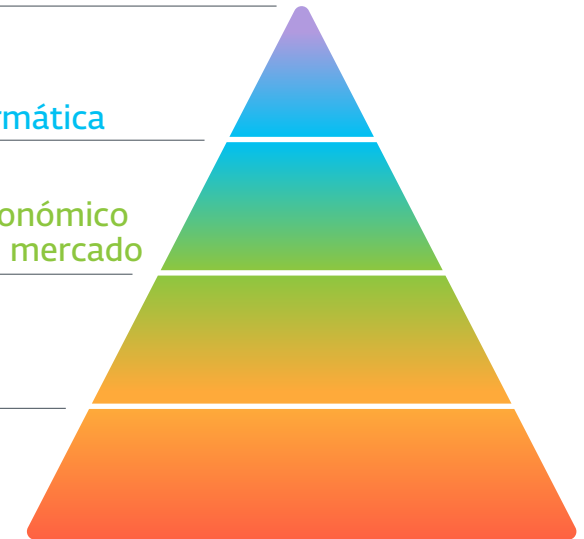
1 Satisfacción de clientes

2 Seguridad informática

3 Desempeño económico
y desarrollo del mercado

4 Residuos
y reciclados

5 Energía



La vinculación entre la gestión de riesgos y la materialidad de impacto nos permitió completar la identificación y priorización de los impactos, riesgos y oportunidades (IROS) más relevantes para la organización y nuestros grupos de interés.

Esto constituye un insumo clave para un análisis preliminar de doble materialidad, al integrar tanto la perspectiva de impacto en el entorno y la sociedad como la de riesgos y oportunidades financieros para la organización. Por ello, desde la implementación del proceso formal de Gestión de Riesgos de ESET Latinoamérica, articulamos los riesgos del negocio con el proceso de materialidad vigente.

La Dirección de la Compañía prioriza y valida la materialidad y los temas que surgen de la gestión de riesgo.

El análisis realizado considera los riesgos identificados durante el período 2025, así como aquellos detectados en 2024 que fueron reevaluados en este año.

Los criterios utilizados para hacer el análisis son:

- 1 Un mismo riesgo puede impactar en más de un tema material y/o en más de un grupo de interés.
- 2 Los porcentajes se calculan sobre el total de riesgos analizados en el período.
- 3 Los resultados se presentan en dos niveles: estructural (visión consolidada del universo de riesgos) y prioridad actual (riesgos estratégicos vigentes).

Conclusiones 2025



32 riesgos analizados

durante el período, de los cuales:

34,4% impacta en, al menos, un **tema material**

84,4% impacta en, al menos, un **grupo de interés**

75% de los riesgos, asociados a grupos de interés, corresponde a **riesgos estratégicos**

2 temas materiales mostraron mayor relevancia estructural y nivel de priorización: **Seguridad Informática y Satisfacción de Clientes**

La gestión de riesgos del período se centró, principalmente, en los riesgos estratégicos vigentes, cuyo impacto es significativo tanto para la Alta Dirección como para usuarios/as y clientes.

Este enfoque refleja una gestión preventiva, alineada con la estrategia de sostenibilidad, y se sustenta en las evidencias de tratamiento implementadas que se detallan a continuación.

Acciones implementadas en relación con los temas materiales

Seguridad informática

Acciones implementadas

- ▶ Fortalecimiento de controles de seguridad de la información
- ▶ Actualización periódica de políticas y procedimientos
- ▶ Monitoreo continuo de incidentes y vulnerabilidades
- ▶ Capacitación en concientización sobre ciberseguridad
- ▶ Seguimiento de riesgos estratégicos asociados

Resultados

- ▶ Reducción del riesgo de incidentes de seguridad
- ▶ Mayor resiliencia frente a amenazas cibernéticas
- ▶ Protección de información crítica y datos de partes interesadas
- ▶ Fortalecimiento de la confianza de clientes y Alta Dirección

Satisfacción de clientes

Acciones implementadas

- ▶ Identificación y priorización de riesgos que afectan la experiencia del cliente
- ▶ Mejora continua de procesos de soporte técnico y comercial
- ▶ Medición sistemática de satisfacción y análisis de resultados
- ▶ Gestión preventiva de reclamos e incidentes

Resultados

- ▶ Mejora de la calidad del servicio
- ▶ Reducción de reclamos y reprocesos
- ▶ Mayor fidelización de clientes
- ▶ Protección de la reputación de la organización

Gestión del talento y bienestar de colaboradores

Acciones implementadas

- ▶ Identificación de riesgos asociados a clima laboral y retención
- ▶ Implementación de acciones preventivas desde RR. HH.
- ▶ Seguimiento de indicadores de bienestar y desempeño
- ▶ Promoción de entornos de trabajo seguros y colaborativos

Resultados

- ▶ Mejora del bienestar y compromiso del personal
- ▶ Reducción del riesgo de rotación
- ▶ Continuidad operativa y retención de conocimiento clave

Innovación e investigación y desarrollo

Acciones implementadas

- ▶ Evaluación de riesgos asociados a cambios tecnológicos
- ▶ Seguimiento de tendencias del entorno
- ▶ Integración del análisis de riesgos en la toma de decisiones estratégicas

Resultados

- ▶ Mayor capacidad de adaptación al mercado
- ▶ Reducción del riesgo de obsolescencia
- ▶ Sostenibilidad del negocio a largo plazo

Características del reporte

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

El Reporte de Sostenibilidad de ESET Latinoamérica fue desarrollado y coordinado por el área de Sostenibilidad. Contó con la colaboración de todas las restantes áreas de la Compañía. La revisión estuvo a cargo del Operations Manager, del área de Sostenibilidad y de la Presidencia. Además, contó con la revisión del área de Prensa y Comunicación y de la consultora AG Sustentable, que nos asesoró en su confección.

Este es nuestro décimo cuarto 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 2025. Incluimos información sobre ética y gobernanza, el desempeño de las dimensiones económica, ambiental y social alcanzadas en toda la región en donde tenemos



oficinas (Argentina, México y Brasil), así como las actividades que desarrollan nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas en los distintos países de la región.

También, comunicamos la alineación y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, y respondemos a nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Para elaborarlo, tuvimos en cuenta los Principios de Contenido y Calidad de los Estándares GRI.

La información incluida 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 2025 fue auditado externamente. Este Reporte de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa.



Fecha de publicación: mayo de 2026



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

Aplicación inicial de GRI - ESRS

En el marco de la evolución de los estándares internacionales de reporte, llevamos adelante un ejercicio de alineación entre los Estándares GRI y los ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*). Este análisis se sustenta en el trabajo conjunto entre EFRAG, organización que desarrolló los ESRS, y GRI, que destacan la complementariedad entre ambos marcos, facilitando la transición y evitando duplicaciones en los procesos de reporte. Este primer ejercicio de identificación de correspondencias generales entre ambos estándares se realizó con el objetivo de comprender los futuros requerimientos de ESRS de nuestra Casa Matriz, la cual se encuentra alcanzada por la normativa CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*).



Declaración conjunta de interoperabilidad [EFRAG-GRI](#)

Equipo de Desarrollo

Las siguientes personas, según su rol, participaron de las diferentes etapas del desarrollo del reporte de sostenibilidad:

Responsable del proyecto



Carolina Kaplan

Líder de Sostenibilidad y Diversidad para toda la región

Revisión de la publicación



Federico Pérez Acquisto

Presidente



Marcelo Carnero

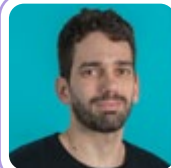
Director de Finanzas y
Gerente de Operaciones



Juan Haran

Gerente de Prensa
y Comunicación

Recolección de datos



Nicolás Martínez

Analista Sr. de Finanzas
y Coordinador de equipo



Camilo Gutiérrez

CISO



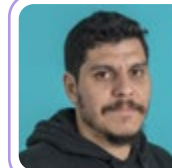
María Belén Roel

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



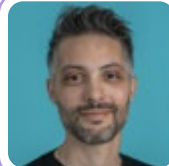
Florencia Asmus

Analista de RR. HH.



Romina Maciel

Consultora en Calidad
y Procesos



Alejandro Di Tomaso

Analista de RR. HH.



Evelyn Ceballos

Especialista en Ventas
de Operaciones y
Coordinadora de equipo



Alexis Burrows

Visual Designer



Julieta Escolar

Gerente de RR. HH.



Vanesa Musto

Sr. Visual Designer

Asesoramiento Externo



www.agsustentable.com ↗

Implementación del Diseño

BiRi BiRi

www.biribiri.com.ar ↗

Diseño Gráfico

Apéndice de indicadores ESG

→ Indicadores ESG
→ Contribución a la Agenda 2030



Indicadores Ambientales

Generación de emisiones anuales

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Emisiones por alcance (en tCO ₂ e)	2024	2023
Alcance 1	1,1	24,4
Alcance 2	15,1	16,6
Alcance 3	368,6	368,4
Total ESET Latam	384,9	409,5

Contribución de ESET Latam a las emisiones globales

Contribución por alcance (en % de tCO ₂ e)	2024	2023
Alcance 1	0%	6%
Alcance 2	4%	4%
Alcance 3	96%	90%




Intensidad de las emisiones

GRI 305-4

Intensidad de las emisiones (en tCO ₂ e por persona)	2024	2023
	2,9	3,1

Consumo de energía anual

GRI 302-1, 302-4

Energía (en kWh)	2025	2024	2023
 Argentina	53.892	40.812	54.054
 Brasil	7.540	8.519	7.090
 México	12.923	S/D	S/D
Total ESET Latam	74.355	49.331	61.144

Nota: Según facturas de consumo de la compañía de suministro de electricidad. En 2023 y 2024 no hubo medición en la oficina de México.

Intensidad de energía

GRI 302-3

Intensidad de la energía (kWh por persona)	2025	2024
	590	365

Nota: Se redondearon las cifras totales.

Generación de residuos anuales en Argentina

GRI 306-3

Tipo de residuos (en kilos)	2025	2024	2023
Residuos NCNR (ni compostables ni reciclables)	281	199	170
Reciclables	338	87	59
Compost	182	71	38
Total de residuos	801	357	267

Nota: Mediciones aproximadas, realizadas de forma semanal. En las oficinas de Brasil y México, no es posible realizar este tipo de mediciones. Se redondearon las cifras totales.






Indicadores Sociales





Resultados de los servicios de atención al cliente

Resultados	2025			2024			2023		
	Sector corporativo	Sector comercial	Centro regional de soporte	Sector corporativo	Sector comercial	Centro regional de soporte	Sector corporativo	Sector comercial	Centro regional de soporte
Cantidad de consultas recibidas	2.540	5.000	11.947	3.147	5.626	17.195	2.673	5.529	19.753
Tiempo de vida promedio (en días hábiles)	9	2	3	5	13	7	6,5	15:34 horas hábiles	5:54 horas hábiles
Nivel de satisfacción	89%	98%	80%	83%	98%	77%	86,8%	96,17%	73,08%

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

Voluntariados corporativos

Programa	Organización	Iniciativas realizadas	Resultados
Conectate, Entrá en Acción	Cruz Roja Argentina - Vicente López 	1. Colecta por inundaciones en Bahía Blanca, en alianza con la empresa Soportec SRL.	▶ 30 kg entre elementos de limpieza, ropa, comida y agua
	Plantarse 	2. Limpieza del río en Vicente López.	▶ 8 kg de residuos reciclables ▶ 56,5 kg de residuos que ya no estaban en condiciones de reciclar o que no eran reciclables
	Merendero San Fernando 	3. Festejo del Día de las Infancias, con una temática en torno al sistema solar. Propuesta lúdica e instalación de Planetario y proyección de película. 4. Donación de pan dulce para Navidad.	▶ 18 personas voluntarias ▶ 30 niños/as beneficiados/as ▶ 25 familias beneficiadas
	Casa 1 	5. Preparación de budines para la merienda y asistencia en la merienda brindada a personas del colectivo LGBTQ+ en situación de vulnerabilidad.	▶ 15 personas voluntarias ▶ 2.000 personas beneficiarias
	Santuario Ajolote 	6. Colaboración en el reacondicionamiento.	▶ 18 personas voluntarias

Conectate, Entrá en Acción	Fundación Encontrarse en la Diversidad 	7. Participación de la 19.va edición de la Jornada Anual, Encuentro en la Diversidad .	<ul style="list-style-type: none"> ▶ + 600 jóvenes de diversas instituciones educativas beneficiados/as ▶ 8 personas voluntarias
	Casa Madre Teresa 	8. Interacción, acompañamiento y propuesta lúdica en la merienda de personas adultas mayores.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1 lavadora donada ▶ 16 personas voluntarias participantes ▶ 15 personas adultas mayores beneficiarias
	Hospital GRAACC 	9. Visita de instalaciones del hospital de oncología, donación de juguetes para el área infantil y donación de sangre.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 10 personas voluntarias ▶ 10 niños y niñas beneficiarios/as
Empujar	Fundación Empujar 	10. 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 522 jóvenes acompañados/as ▶ 10 personas voluntarias participantes (9 de nuestros distribuidores y 1 de ESET) ▶ 50 horas de trabajo voluntario brindadas

Perfil de colaboradores

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

	2025								2024								2023							
	Total								Total								Total							
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂
	126	83	22	21					135	92	22	21												
Género	61	65	40	43	11	11	10	11	69	66	49	43	11	11	9	12	66	70	45	48	10	11	11	11
	48%	52%	48%	52%	50%	50%	48%	52%	51%	49%	53%	47%	50%	50%	43%	57%	49%	51%	48%	52%	47%	53%	50%	50%
Edad																								
-25	4	6	2	2	0	0	2	4	6	6	5	1	0	0	1	5	8	8	4	3	0	2	4	3
[26-29]	11	9	8	6	3	2	0	1	14	11	11	7	1	3	2	1	15	12	12	6	2	4	1	2
+30	46	50	30	35	8	9	8	6	49	49	33	35	10	8	6	6	43	50	29	39	8	5	6	6
Por tipo de contrato																								
Tiempo indeterminado	53	63	39	42	10	11	9	10	65	64	45	43	11	10	9	10	62	66	43	47	10	10	9	9
Tiempo determinado	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pasantes	3	2	1	1	1	0	1	1	3	2	3	0	0	0	2	4	4	2	1	0	1	2	2	

♀ Mujeres ♂ Varones

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

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

No hay personal por horas no garantizadas.

Contamos 2 personas con contratos de pasantía, por tiempo determinado (una en el Área de Marketing y una, en el Área de Finanzas). 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

	2025								2024								2023							
	Total								Total								Total							
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Por categoría laboral																								
Analista	53	51	35	31	10	10	8	10	60	52	43	31	10	10	7	11	57	55	39	35	9	10	9	10
Managers	6	9	4	8	1	0	1	1	7	8	5	7	1	0	1	1	7	9	5	8	1	0	1	1
Dirección	2	5	1	4	0	1	1	0	2	6	1	5	0	1	1	0	2	50	1	5	0	1	1	0
Por nacionalidad																								
Argentina	38	33	38	33	0	0	0	0	47	33	47	33	0	0	0	0	43	37	43	37	0	0	0	0
Venezolana	2	5	2	5	0	0	0	0	2	5	2	5	0	0	0	0	2	6	2	6	0	0	0	0
Brasileira	10	11	0	0	0	0	10	11	9	12	0	0	0	0	9	12	11	11	0	0	0	0	11	11
Mexicana	11	11	0	0	11	11	0	0	11	11	0	0	11	11	0	0	10	11	0	0	0	0	10	11
Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
Uruguaya	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0

Nota: Nuestro personal está compuesto por personas con diversas nacionalidades, pero todas se encuentran nacionalizadas como argentinos/as.

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 determinados. La oficina de México no cuenta con pasantes. No hay personas subcontratadas en ningún país.

Capacitación

GRI 2-17, 404-1

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

	2024	2023
Horas de capacitación invertidas	5.400	4.383
Colaboradores/as	142	125
Promedio de entrenamiento por persona	38	35
Varones capacitados	71	58
Horas de capacitación de varones	2.400	2.294
Promedio de entrenamiento por persona	34	40
Mujeres capacitadas	71	67
Horas de capacitación de mujeres	3.000	2.294
Promedio de entrenamiento por persona	42	31

	2024	2023
Dirección	8	5
Horas de capacitación de directores	399	71
Promedio de entrenamiento por persona	50	14
Managers	16	17
Horas de capacitación de managers	768	683
Promedio de entrenamiento por managers	48	40
Analista	118	103
Horas de capacitación por analista	4.234	3.630
Promedio de entrenamiento por analista	36	35

Nota: La información correspondiente al año 2025 no se encuentra disponible al cierre del presente reporte.

Tasa de absentismo y licencias

GRI 401-3, 403-9, 403-10

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

	2025										2024										2023									
	Total	Género		Edad			País			Total	Género		Edad			País			Total	Género		Edad			País					
		♀	♂	-25	[26-29]	+30					♀	♂	-25	[26-29]	+30					♀	♂	-25	[26-29]	+30						
Días por enfermedad	109	45	64	4	17	88	108	0	1	127	54	73	12	57	58	97	0	30	86	29	57	6	12	68	86	0	0			
Días por estudio	44	41	3	10	11	23	44	0	0	29	18	11	23	0	6	29	0	0	32	14	18	22	4	6	32	0	0			
Ausencias con aviso	248	122	126	6	29	213	246	0	2	20	8	12	0	6	14	20	0	0	12	4	8	0	0	12	12	0	0			
Licencias sin goce	24	10	14	0	0	24	24	0	0	46	18	28	0	7	39	46	0	0	70	11	59	0	5	65	70	0	0			
Licencias de persona gestante	241	241	0	0	90	151	191	50	0	487	487	0	0	121	366	487	0	0	194	194	0	0	0	194	172	0	22			
Licencias por extendida de personas gestantes	147	147	0	0	27	120	147	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Total de días de absentismo	813	606	207	20	174	619	760	50	3	799	585	214	35	191	573	769	0	30	394	252	142	28	21	345	372	0	22			

♀ Mujeres ♂ Varones

Nota: 279.411 fue el total de horas trabajadas en 2025.





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.

Contrataciones inclusivas: altas de personal y tasa de rotación

GRI 401-1






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

Altas del personal

	2025	2024	2023
Región			
 Argentina	4	11	14
 Brasil	1	2	6
 México	4	5	4
Grupo etario			
-25	4	4	7
[26-29]	3	5	6
+30	2	9	11
Género			
 Mujeres	5	12	15
 Varones	4	6	9

Nota: Altas y bajas al 31/12/2025, correspondientes al *headcount* (cada colaborador/a *full time* de la dotación propia de ESET Latinoamérica, excluyendo tercerizados y prácticas educativas *part time*).

Tasa de rotación

	2025	2024	2023
Región			
 Argentina	15%	11%	13%
 Brasil	9%	2%	10%
 México	18%	5%	33%
Grupo etario			
-25	57%	4%	9%
[26-29]	13%	5%	22%
+30	10%	9%	25%
Género			
 Mujeres	20%	12%	20%
 Varones	9%	6%	24%

Nota: Se redondearon las cifras totales.




Autoevaluación WEPs

Ejes de Gestión	2025	2024	2023
Liderazgo y estrategia	80%	71%	64%
Lugar de trabajo	68%	76%	69%
Mercados	37%	35%	22%
Comunidad	72%	79%	79%
Autoevaluación (promedio total)	62%	67%	60%

Nota: Se redondearon las cifras totales.




Competitividad salarial

GRI 202-1, 405-2

Relación entre el salario inicial y el mínimo de cada país	2025	2024	2023
 Argentina	279%	268%	130%
 México	184%	297%	87%
 Brasil	175%	51%	227%
Promedio ESET Latam	213%	205%	148%

Nota: Se redondearon las cifras totales.

Cantidad de revisiones salariales del período

	2025	2024
 Argentina	6	6
 México	1	2
 Brasil	2	2

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

Indicadores de Ética y Gobernanza

Desempeño económico

GRI 201-1

TC-SI-000.A

		Parte interesada	2025	2024	2023
Valor económico generado (A)	Ventas de ESET en América Latina	Clientes	51.474.510	48.539.080	47.052.372
	Ingresos por inversiones financieras		81.430	120.855	917.422
	Ingresos por ventas de activos		0	0	0
Valor económico distribuido (B)	Ingresos netos obtenidos por nuestros canales de venta	Partners y empresas distribuidoras	24.443.304	26.715.105	24.690.927
	Gastos operativos	Empresas proveedoras	4.035.882	3.712.453	3.892.352
	Salarios y beneficios sociales	Colaboradores	5.744.637	4.526.202	5.391.901
	Pagos a empresas proveedoras de capital	Accionistas y bancos	0	4.341	0
	Pagos al Gobierno	Gobierno	543.589	238.189	488.304
	Donaciones voluntarias	Comunidad	60.536	-	62.969
Totales	Valor económico generado (A)		51.555.940	48.659.935	47.969.794
	Valor económico distribuido (B)		34.827.949	35.255.935	34.526.454
	Valor económico retenido (A-B)		16.727.991	13.404.000	13.443.340

Otras métricas del modelo de negocios

	2025	2024	2023
Total de visitas a plataformas regionales (en millones)	5.637.224	6.633.337	-
Licencias vendidas en el canal <i>online</i> (en EUR)	6.274.020	5.967.070	5.814.301
Total de operaciones (transacciones comerciales)	512.488	474.586	475.503

Nota: En 2023 se cambió el modelo de tracking de las visitas en la plataforma por lo que el dato no es comparable.




Inversión de sostenibilidad

GRI 2-25

	2025	2024	2023
Inversión anual total (en EUR)	1.146.132	1.034.508	995.950,81

Inversión operativa anual en empresas proveedoras


















GRI 2-6, 3-3, 204-1, 407-1, 408-1, 409-1

Gastos operativos y pagos anuales (en EUR)	2025		2024		2023	
	Inversión	% por país	Inversión	% por país	Inversión	% por país
 Argentina	2.071.271,30	52	2.115.564,30	55	2.008.524,79	55
 México	1.080.417,85	28	931.689,56	24	911.343,43	25
 Brasil	812.619,18	20	789.834,28	21	723.112,24	20
Totales	3.964.308,33	100	3.837.088,14	100	3.642.980,47	100

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

Las cifras de 2024 y 2023 fueron reexpresadas considerando la relación dólar estadounidense-euro de 2025, para garantizar la comparabilidad entre los distintos períodos y la homogeneización con nuestro reporte financiero a la Casa Matriz.

Inversión operativa por tamaño de empresas proveedoras

	2025				2024				2023											
Tipo de empresa																				
	Inversión (en EUR)				Inversión (en EUR)				Inversión (en EUR)											
				Total ESET Latam																
Físicas	142.290	7%	16.558	2%	126.625	12%	285.473	7%	115.724	5%	35.433	4%	98.145	11%	83.910	4%	26.452	4%	92.213	10%
Jurídicas	1.928.981	93%	796.062	98%	953.793	88%	3.678.836	93%	1.998.669	95%	753.964	96%	833.029	89%	1.977.481	96%	715.693	96%	843.118	90%
Totales	2.071.271	100%	812.619	100%	1.080.418	100%	3.964.308	100%	2.114.393	100%	789.397	100%	931.174	100%	2.061.390	100%	742.145	100%	935.331	100%
	Cantidad de empresas				Cantidad de empresas				Cantidad de empresas											
				Total ESET Latam																
Físicas	77		24		48		149		66		26		93		72		24		57	
Jurídicas	178		87		182		477		184		91		149		173		73		148	
Totales	255		111		230		596		250		117		242		245		97		205	



Inversión operativa por tipo de contratación

	2025								2024						2023					
Tipo de empresa																				
	Inversión (en EUR)								Inversión (en EUR)						Inversión (en EUR)					
				Total ESET Latam																
Servicios	1.975.933	95%	788.241	97%	1.058.809	98%	3.823.043	96%	2.071.130	95%	765.716	97%	912.550	98%	1.966.566	95%	719.881	97%	916.624	98%
Insumos	95.278	5%	24.379	3%	21.608	2%	141.265	4%	97.262	5%	23.682	3%	18.623	2%	94.824	5%	22.264	3%	18.707	2%
Totales	2.071.271	100%	812.619	100%	1.080.418	100%	3.964.308	100%	2.114.392	100%	789.398	100%	931.173	100%	2.061.390	100%	742.145	100%	935.331	100%
	Cantidad de empresas								Cantidad de empresas						Cantidad de empresas					
																				
Servicios	243		108		225				244		113		237		234		94		201	
Insumos	12		3		5				12		4		4		11		3		4	
Totales	255		111		230				256		117		242		245		97		205	



Cantidad de empresas proveedoras por lugar de residencia

	2025				2024				2023			
				Total ESET Latam				Total ESET Latam				Total ESET Latam
Empresas Locales	244	109	227	580	250	114	238	602	235	94	201	529
Empresas del Exterior	11	2	3	16	6	3	4	13	10	3	4	18
Totales	255	111	230	596	256	117	242	615	245	97	205	547

Diversidad del equipo de colaboradores de las empresas distribuidoras exclusivas

	2025				2024		2023	
 Colaboradores de Uruguay								
	♂ Varones		♀ Mujeres		♂ Varones		♀ Mujeres	
-30	0	0%	0	0%	-	-	-	-
[31-44]	1	25%	0	0%	16%	-	33%	-
[45-59]	2	50%	1	50%	50%	33%	17%	17%
+60	1	25%	1	50%	-	-	17%	17%
Subtotal	4	100%	2	100%	66	33%	67%	34%
Total	6							
 Colaboradores de Perú								
	♂ Varones		♀ Mujeres		♂ Varones		♀ Mujeres	
-30	6	25%	6	30%	9%	9%	11%	9%
[31-44]	13	54%	8	40%	23%	19%	25%	16%
[45-59]	3	13%	4	20%	14%	12%	18%	11%
+60	2	8%	2	10%	9%	5%	2%	7%
Subtotal	24	100%	20	100%	55%	45%	57%	43%
Total	44							

 Colaboradores de Centroamérica								
	♂ Varones		♀ Mujeres		♂ Varones		♀ Mujeres	
-30	13	28%	6	30%	10%	17%	14%	23%
[31-44]	20	43%	8	40%	16%	28%	17%	24%
[45-59]	10	22%	4	20%	9%	9%	10%	5%
+60	3	7%	2	10%	6%	5%	3%	3%
Subtotal	46	100%	20	100%	41%	59%	44%	56%
Total	66							
 Colaboradores de Colombia								
	♂ Varones		♀ Mujeres		♂ Varones		♀ Mujeres	
-30	4	29%	7	41%	19%	7%	21%	21%
[31-44]	5	36%	8	47%	19%	33%	21%	25%
[45-59]	2	14%	1	6%	7%	7%	3%	3%
+60	3	21%	1	6%	7%	-	3%	3%
Subtotal	14	100%	17	100%	52%	47%	48%	52%
Total	31							

 Colaboradores de Ecuador									
	♂ Varones		♀ Mujeres		♂ Varones		♀ Mujeres		
-30	8	47%	3	30%	21%	25%	17%	20%	
[31-44]	9	53%	6	60%	36%	18%	29%	23%	
[45-59]	0	0%	1	10%	-	-	9%	-	
+60	0	0%	0	0%	-	-	-	2%	
Subtotal	17	100%	10	100%	57%	43%	55%	45%	
Total	27								
 Colaboradores de Panamá									
	♂ Varones		♀ Mujeres		♂ Varones		♀ Mujeres		
-30	0	0%	1	25%	-	18%	-	18%	
[31-44]	5	83%	3	75%	36%	18%	27%	27%	
[45-59]	0	0%	0	0%	18%	-	18%	-	
+60	1	17%	0	0%	9%	-	9%	-	
Subtotal	6	100%	4	100%	63%	36%	54%	46%	
Total	10								

Colaboradores de Venezuela								
	♂ Varones		♀ Mujeres		♂ Varones		♀ Mujeres	
-30	0	0%	0	0%	-	-	29%	7%
[31-44]	4	67%	0	0%	29%	-	22%	7%
[45-59]	2	33%	1	50%	29%	-	22%	7%
+60	0	0%	1	50%	29%	14%	6%	-
Subtotal	6	100%	2	100%	87%	14%	79%	21%
Total			8					

Consumo de energía anual de las empresas distribuidoras exclusivas

Total anual por país	Consumo de Energía (en kW/h)							Total consumo de empresas distribuidoras exclusivas
	Uruguay	Perú	Centroamérica	Colombia	Ecuador	Panamá	Venezuela	
	800	12.538	38.591	13.357	2.882	68.890	S/D	137.058
% de contribución al total del consumo	1%	9%	28%	10%	2%	50%	S/D	100%

Nota: De los países de ESET Centroamérica, Nicaragua, Honduras y República Dominicana no se reporta consumo de energía.

Acciones de sostenibilidad por públicos de interés de las Empresas Distribuidoras Exclusivas

 Venezuela				
 Comunidad	 Colaboradores	 Ambiente	 Cadena de valor (proveedores, clientes y aliados)	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 5 talleres de oratoria e inserción laboral, dirigidos a estudiantes universitarios próximos a ingresar al mercado laboral. ▶ 160 horas de docencia en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Simón Bolívar. ▶ 161 licencias donadas a la comunidad. ▶ 8 horas de capacitación en el Programa Tu Empleo de Fundación Empujar. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 6 pólizas de hospitalización, cirugía y maternidad, 7 bonos de transporte y 4 bonos de estacionamiento otorgadas. ▶ 12 festejos y agasajos de cumpleaños y actividades de integración (almuerzos, reuniones informales, <i>after office</i>, actividades). ▶ 40 horas de capacitaciones brindadas (externas o internas, pagadas). ▶ 1 bonificación por metas alcanzadas. ▶ 53 licencias otorgadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 4 plantas instaladas en el área verde de la oficina. ▶ 4 acciones de comunicación y concientización ambiental (<i>newsletters</i>, <i>mailings</i>, <i>trivias</i>) y otras iniciativas (uso de papel reciclado, contenedores reutilizables, digitalización de documentos). ▶ 4 capacitaciones brindadas (divulgación del taller Basura Digital). ▶ 4 formaciones con CONINDUSTRIA Sello Verde, para aplicar prácticas sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 6 capacitaciones brindadas a la cadena de valor, incluyendo taller de telecomunicaciones para periodistas sobre gestión sostenible y mitos de ciberseguridad. ▶ 12 horas en eventos con empresarios: CAVEDATOS, patrocinio FITELVEN Plan 500 y Hackathon "Impulsa tu idea de negocio" (IESA). ▶ 6 horas de <i>webinar</i>: "Cómo reconocer y frenar el Phishing en la actualidad". 	
<p>Inversión: USD 2.700</p>	<p>Inversión: USD 9.780</p>	<p>Inversión: USD 500</p>	<p>Inversión: USD 2.747</p>	

Perú			
Comunidad	Colaboradores	Ambiente	Cadena de valor (proveedores, clientes y aliados)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 18 charlas sobre seguridad digital, ciberseguridad y prevención de riesgos, dirigidas a padres, docentes, cuidadores y al público general (organizadas por Municipalidad de Lima, Aldeas Infantiles y ESET Perú). ▶ 6 horas de talleres y eventos: Taller ABC de la Ciberseguridad, Hackatón WIE USIL, II Networking ESAN Business Law. ▶ 210 licencias donadas a mamás blogueras, docentes, instituciones educativas y periodistas. ▶ 3 alianzas con diversas ONG y programas: Municipalidad Metropolitana de Lima, Aldeas Infantiles SOS Perú y Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. ▶ 4 horas de voluntariado navideño con 6 participantes en la Iglesia "Jesús es mi Luz". ▶ 1 iniciativa implementada: Campaña "Conectados y Protegidos" en el Mes de la Concientización en Ciberseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 14 beneficios brindados. ▶ 44 festejos y agasajos de cumpleaños y actividades de integración (almuerzos, reuniones informales, <i>after office</i>, etc.). ▶ 17 horas de capacitaciones en primeros auxilios, tipos de respiración, manejo de extintores, seguridad y evacuación, salud en oficinas y diversidad. ▶ 50 iniciativas implementadas: pausas activas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2 iniciativas ambientales: reciclaje de tapitas de botella, papel y cartón. ▶ 3 acciones de comunicación y concientización ambiental (<i>newsletters</i>, <i>mailings</i>, trivias). ▶ No se brindaron capacitaciones durante el periodo. ▶ 1 iniciativa implementada: gestión de residuos de café. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 12 reuniones de feedback. ▶ 3 acciones de comunicación y concientización en sostenibilidad con la cadena de valor (<i>newsletters</i>, <i>mailings</i>, trivias). ▶ 1 voluntariado navideño en la Iglesia "Jesús es mi Luz". ▶ 12 horas de capacitaciones: buenas prácticas, presentación de portafolio, estrategias de ventas, beneficios del <i>partner program</i>, estado de seguridad digital. ▶ 1 iniciativa implementada: ESET AWARDS 2025.
Inversión: USD 8.000	Inversión: USD 10.000	Inversión: USD 100	Inversión: USD 25.000



Centroamérica



Comunidad

- ▶ 35 horas de charlas de concientización a la comunidad (temas: amenazas y medidas preventivas en tecnología, *lootboxes*, tendencias en redes sociales, riesgos con IA, ciberseguridad empresarial, uso ético de IA, nuevas leyes de ciberseguridad, entre otros).
- ▶ 56 horas de docencia y actividades académicas en universidades e institutos: UNED, UCR, Hispanoamericana, Técnica Nacional, Americana, CENFOTEC, ITLA, UNAH, UAM, San José, José Matías Delgado, José Simeón Cañas, Tecnológica y Francisco Gavidia.
- ▶ 270 licencias donadas en todos los países.
- ▶ 25 horas de voluntariado con 50 participantes: adecuación y donación de computadoras al Centro de Desarrollo Integral, Fundación Empujar.
- ▶ 72 iniciativas implementadas: Charlas Regionales Digipadres.



Colaboradores

- ▶ 10 beneficios brindados: licencias de productos ESET, media jornada libre por cumpleaños de colaborador/a o hijos/as, celebración mensual de cumpleaños, becas de estudio, anticipos de salario, horarios flexibles, reconocimiento por estabilidad laboral, teletrabajo y seguro médico.
- ▶ 15 festejos y actividades de integración (almuerzos, reuniones informales, *after office*, celebraciones especiales, convivios navideños y charlas de nutrición).
- ▶ 84 capacitaciones brindadas (externas o internas, pagadas): capacitación financiera, ventas consultivas, prevención de lavado de dinero, gestión de riesgos, certificaciones y conocimientos de productos, entre otros).



Ambiente

- ▶ 4 iniciativas ambientales: mantenimiento de paneles solares y aires acondicionados, medición de consumo eléctrico y separación de residuos.
- ▶ 12 acciones de comunicación ambiental: boletines informativos.
- ▶ 1 capacitación brindada: charla sobre separación de residuos.



Cadena de valor

(proveedores, clientes y aliados)









- ▶ 257 horas en reuniones de *feedback*.
- ▶ 24 acciones de comunicación y concientización en sostenibilidad/RSE (*newsletters*, *mailings*, trivias; incluye *kick off*, Sostenibilidad y reporte 2024).
- ▶ 8 horas en actividades solidarias y voluntariado.
- ▶ 50 horas de capacitaciones en distribución, ciberseguridad, ESET Cyber SOC, ESET Protect Complete, alianzas tecnológicas y Ethical Hacking.

Inversión: USD 47.526

Inversión: USD 134.526

Inversión: USD 20.653

Inversión: USD 443.476

Colombia			
 Comunidad	 Colaboradores	 Ambiente	 Cadena de valor (proveedores, clientes y aliados)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 4 charlas de concientización a la comunidad (<i>online</i> a empresas que aún no son clientes Frontech). ▶ No se donaron licencias durante el periodo informado. ▶ 10 horas de voluntariado con 5 participantes y 30 personas beneficiarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 26 beneficios por día de cumpleaños (cada colaborador/a pudo tomarse un día libre). ▶ 14 festejos y actividades de integración (almuerzos, reuniones informales, <i>after office</i>, etc.). ▶ 8 horas de capacitaciones brindadas (internas o externas, pagadas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 4 iniciativas de reciclaje implementadas. ▶ 8 mensajes de concienciación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 12 reuniones de feedback realizadas. ▶ 12 <i>newsletters</i> mensuales en formación. ▶ No se realizaron actividades solidarias durante el periodo. ▶ 52 sesiones de capacitación sobre protección inteligente, políticas comerciales, portafolio de ESET y manejo del ESET <i>Partner</i> Portal.
Inversión: USD 500	Inversión: USD 1.808	Inversión: USD 100	Inversión: USD 1.233
Panamá			
 Comunidad	 Colaboradores	 Ambiente	 Cadena de valor (proveedores, clientes y aliados)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 6 charlas de concientización a la comunidad, dirigidas a exposiciones de establecimientos gubernamentales y empresas (ALLIS, NIMAR, PARLATINO). ▶ 3 actividades de docencia y académicas en universidades: Universidad de Panamá, UMECIT e ISAE. ▶ 40 licencias donadas a estudiantes de Universidad de Panamá, UMECIT e ISAE. ▶ 1 alianza con ONG o programa: Feria MOVE ON. ▶ No se realizó voluntariado ni hubo otras iniciativas implementadas durante el periodo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2 beneficios para colaboradores: acondicionamiento de la cocina con comedor para dos personas y dotación de uniformes para el personal de ESET. ▶ 13 festejos e integraciones: cumpleaños de colaboradores con almuerzo en restaurante, fiesta de Navidad y entrega de canastas navideñas. ▶ 156 horas de capacitación brindadas, incluyendo Safetica, KnowBE4 y Sendmarc (7 colaboradores capacitados/as). 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2 Iniciativas ambientales: horarios establecidos para el uso de aires acondicionados, compra de termostatos con tecnología de ahorro energético y pantalla táctil programable. ▶ No se realizaron acciones de comunicación o concientización ambiental, ni se brindaron capacitaciones durante el periodo informado. ▶ 1 iniciativa implementada: estación ecológica con contenedores de residuos debidamente identificados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ No se realizaron reuniones de <i>feedback</i> ni acciones de comunicación o concientización en temas de Sostenibilidad/RSE durante el período. ▶ 2 actividades solidarias realizadas: apoyo en ferias estudiantiles mediante charlas para personas universitarias.
Inversión: USD 500	Inversión: USD 1.000	Inversión: USD 1.500	Inversión: USD 200 ^(*)

Ecuador			
Comunidad	Colaboradores	Ambiente	Cadena de valor (proveedores, clientes y aliados)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 8 charlas de concientización a la comunidad: COAC Artesanos, Laboratorios Bago, Armada, Citikold, Totem, PADF, Capacitación CNT y Desayuno Fidelización Ibarra sobre ciberseguridad 2025. ▶ 16 horas de docencia en colegios, universidades e iniciativas como UDLA Cyberwarmi, Dolorosa, World Vision, Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Católica de Cuenca, Universidad de las Américas, Instituto Tecnológico San Antonio y Universidad Tecnológica Equinoccial. ▶ 107 licencias donadas a participantes de programas de autoempleo y World Vision. ▶ 4 alianzas con diversas ONG y programas: World Vision, Instituto San Antonio, Womcy y Fundación Sembrar Esperanza. ▶ 3 horas de voluntariado con 100 personas beneficiarias, incluyendo donación de <i>lunchs</i>, licencias y kits de bienvenida. ▶ 4 acciones solidarias: donación de portátil, alimentos a familias afectadas por derrame de petróleo, alimentos para perros y materiales de trabajo a Fundación Sembrar Esperanza. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 15 beneficios para colaboradores: <i>home office/coworking</i>, seguros (vehicular y celular), planes de bienestar y alimentación, préstamos limitados, desarrollo y capacitación, estabilidad laboral, medio día libre por cumpleaños, entradas al cine, parrilladas, parqueadero, cafetería y <i>snacks</i>. ▶ 23 festejos e integraciones: cumpleaños mensuales, kick off 2025, San Valentín, Día de la Mujer, Día del Trabajador, Día de la Madre y del Padre, Día del Niño, aniversario de BSmart, Día del Terror y otras actividades. ▶ 377 horas de capacitación en la empresa, incluyendo cursos internos y externos sobre seguridad, calidad de servicio, atención al cliente, ventas, herramientas digitales (Excel, IA), prevención laboral y salud, diversidad, y programas de seguridad y sostenibilidad. ▶ 27 iniciativas implementadas: pausas activas, espacios creativos y trivias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2 iniciativas ambientales: Proyecto Huertos Orgánicos – Comunidad Pomasqui y Basura Digital (alcance: 744 personas). ▶ 2 acciones de comunicación y concientización ambiental: Día Mundial del Agua y Campaña Basura Digital. ▶ 9 iniciativas implementadas: desinfección y concientización de dispositivos junto a CNT (#6) y Súper Paco (#3). 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 8 reuniones de <i>feedback</i>: COAC Artesanos, Laboratorios Bago, Armada, Citikold, Totem, PADF, Capacitación CNT – Equipos de TI y Desayuno Fidelización Ibarra sobre concientización y tendencias en ciberseguridad 2025. ▶ 6 actividades solidarias realizadas: entrega de tarjetas de regalo para cursos ESET/WOMCY. ▶ Capacitación brindada: Campaña Basura Digital, con alcance de 744 personas. ▶ 1 iniciativa implementada: Desayuno Fidelización Ibarra – Concientización y tendencias en ciberseguridad 2025.
Inversión: USD 1.500	Inversión: USD 13.900	Inversión: USD 500	Inversión: USD 120.000 ^(*)


^(*) En todas las acciones que se ejecutan, desde MKt para el desarrollo, fidelización y evento con *partners* y clientes.

Uruguay			
Comunidad	Colaboradores	Ambiente	Cadena de valor (proveedores, clientes y aliados)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 49 espacios de información en TV abierta: todos los lunes no feriados, José Luis brinda un espacio informativo a la población, recibiendo consultas en vivo. ▶ No se realizaron actividades de docencia ni otras actividades académicas. ▶ 1 Licencia donada. ▶ 3 iniciativas solidarias: UNICEF, Por los Animales y reciclado de pilas (programa propio). ▶ No se realizó voluntariado durante el periodo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 8 entregas: 4 canastas navideñas y 4 presentes de Navidad. ▶ 4 festejos y agasajos de cumpleaños, junto con actividades de integración (almuerzos, reuniones informales, <i>after office</i> y otras actividades). ▶ Provisión diaria de canastas de frutas, aproximadamente, 2 kilos por semana. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1 acción realizada: reciclado de pilas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1 almuerzo con <i>partners</i> luego del ESET <i>Partner Day</i>.
Inversión: USD 2.221	Inversión: USD 2.732	Sin inversión asociada	Inversión: USD 300

Contribución a la Agenda 2030

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 2025
 <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 DEI, Equipo de Voluntariados Corporativos, Áreas de RR. HH. y Sostenibilidad, Gerencias</p>	<p>+ 55 millones de personas fueron alcanzadas por los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 4.000 participantes de la Gira Antivirus ▶ 792 participantes del Premio Universitario ▶ 164.272 personas usuarias activas en Academia ESET ▶ 2.462 participantes del ESET Security Day ▶ 55.700.000 visualizaciones en Digipadres y Digipaís ▶ 522 beneficiarios/as directos/as del Proyecto Empujar ▶ 260 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>Equipo de Voluntariados Corporativos, Área de Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 260 participantes en actividades de Argentina Cibersegura


ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2025
 <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 DEI, Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 9 mujeres ocupan un rol liderazgo ▶ 62% de mujeres en los 3 equipos de Sostenibilidad (31 participantes totales) ▶ 3 talleres enfocados en la inclusión y diversidad: “Quién soy yo para opinar Vol. 1 y 2” y “Los límites del humor” ▶ + 19 mil visualizaciones en la Campaña de Comunicación 8M y Mes del Orgullo LGBTQ+
	<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, Equipo de Voluntariados Corporativos, Comité de DEI, Áreas de Prensa, Marketing y RR. HH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 9 beneficios y licencias con perspectiva de género y corresponsabilidad ▶ 9 colaboraciones con diversas ONG y programas vinculados a género


ODS priorizado




Meta	Área responsable	Resultados 2025
<p>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, centrando la atención en sectores pymes y empresas que se alineen a nuestros compromisos con el Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Áreas de <i>Marketing</i>, Operaciones, Ventas y Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 7 empresas distribuidoras exclusivas ▶ + 7.000 <i>partners</i> en toda la región ▶ 10.000 puntos entre <i>partners</i> de Argentina, México y Chile ▶ 4.076 participantes del ESET Training Program (1.200 personas alcanzaron todas sus certificaciones) ▶ 75 empresas participantes en la ESET LATAM Partner Conference ▶ 119 empresas proveedoras firmaron la Carta de Adhesión a los Principios Fundamentales para una Gestión Responsable (20% del total)
<p>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.</p>	<p>Equipo de Voluntariados Corporativos, Áreas de Sostenibilidad y Administración y Finanzas (en representación de todas las áreas que contratan empresas proveedoras)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 149 empresas proveedoras físicas ▶ 436 empresas proveedoras con personería jurídica ▶ 8 empresas proveedoras/emprendedores sostenibles
<p>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.</p>	<p>Comité de Asuntos Ambientales, Áreas de Operaciones, RR. HH. y Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 8 empresas proveedoras/emprendedores sostenibles ▶ 3.^a medición de la huella de carbono a nivel global, regional y local ▶ Optimización del uso de recursos energéticos en servidores ▶ Campaña de concientización interna “Eco Cambio” ▶ Creación de Política y Protocolo de Disposición de Activos de IT (ITAD)


ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2025
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>8.5 Promover el empleo pleno y productivo, y garantizar un trabajo decente para todos los varones y todas las mujeres, jóvenes y personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p>	<p>Equipo de Voluntariados Corporativos, Comité de DEI, Áreas de Sostenibilidad y RR. HH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 34 beneficios totales (equilibrio entre vida laboral y personal, salud y vida saludable, desarrollo personal, entre otros beneficios), 9 beneficios y/o licencias con perspectiva de género y corresponsabilidad ▶ 98% del personal de los 3 países (Argentina, México y Brasil) recibió su evaluación de desempeño ▶ 512 jóvenes participantes del Proyecto Empujar ▶ EUR 5.744.637 fue el monto total de salarios y beneficios sociales
	<p>8.8 Respetar los derechos laborales, y promover un entorno de trabajo seguro y protegido tanto para quienes integran la Organización como en la cadena de valor.</p>	<p>Comité de DEI, Áreas de Sostenibilidad, RR. HH., Marketing y Ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 100% del personal con cobertura médica privada ▶ 109 días por enfermedad (59 % varones, 41 % mujeres) ▶ 34 beneficios totales ▶ 9 beneficios y/o licencias con perspectiva de género y corresponsabilidad ▶ 8 iniciativas de desarrollo de la cadena de valor ▶ Desarrollo del ESET Education Portal

ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2025
	<p>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.</p>	<p>Equipo de Voluntariados Corporativos, Áreas de <i>Marketing</i> y Sostenibilidad</p>	<p>+ 55 millones de personas fueron alcanzadas por los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 4.000 participantes de la Gira Antivirus ▶ 792 participantes del Premio Universitario ▶ 164.272 personas usuarias activas en Academia ESET ▶ 2.462 participantes del ESET Security Day ▶ 55.000.000 visualizaciones en Digipadres y Digipaís ▶ 512 participantes del Proyecto Empujar ▶ 260 participantes en actividades de Argentina Cibersegura
	<p>9.5 Promover la investigación científica y el número de personas que trabajen en el campo de la investigación, en temas de ciberseguridad.</p>	<p>Áreas de <i>Marketing</i> y Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 315 trabajos presentados en el Premio Universitario en Seguridad Informática ▶ 202 trabajos en el Premio al Periodismo en Seguridad Informática ▶ 164.272 personas usuarias activas en Academia ESET ▶ + 1.601.462 sesiones en el portal WeLiveSecurity en español y + 384.726 en el portal en portugués ▶ Proyectos de investigación STEM ▶ 260 participantes en actividades de Argentina Cibersegura

ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2025
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<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>Áreas de RR. HH. y Sostenibilidad, Equipo de Voluntariados Corporativos, Comité de DEI, Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 512 participantes del Proyecto Empujar ▶ 3 proveedores de búsquedas laborales inclusivas ▶ 6 iniciativas de gestión en contratación inclusiva para la mejora continua
	<p>10.4 Adoptar políticas, en especial salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.</p>	<p>Áreas de RR. HH. y Sostenibilidad, Comité de DEI, Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 9 beneficios y licencias con perspectiva de género y corresponsabilidad ▶ 279% Argentina, 184 % México, 175 % Brasil es la relación entre el salario inicial y el salario mínimo local ▶ 6 revisiones salariales por inflación y por mérito en Argentina ▶ 1 revisión salarial por mérito/mejora y por ajuste por inflación en México ▶ 2 revisiones salariales, una por mérito/mejora y una por convenio sindical, en Brasil ▶ 98% de personas recibieron bonos por desempeño en Argentina

ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2025
 <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 IT</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 8 empresas proveedoras y emprendedores/as sostenibles ▶ 3.ª medición de la huella de carbono a nivel global, regional y local ▶ 9 campañas de concientización ambiental ▶ Política y Protocolo de Disposición de Activos de IT (ITAD) ▶ 15 Iniciativas de ecoeficiencia y economía circular ▶ 110 personas registradas en la plataforma de viajes compartidos
	<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 IT</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"> ▶ 13 Reportes de Sostenibilidad publicados (GRI y SASB) ▶ 4 Comunicaciones de Progreso PGNU ▶ 9 SDG Mapping Service de GRI (revisión discontinuada en 2026) ▶ 5 Reportes de Sostenibilidad (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"> ▶ Módulo de inducción de sostenibilidad

ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2025
	<p>16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p>	<p>Áreas de Sostenibilidad y Legales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 100% de colaboradores firmaron la aceptación del Código de Ética e Integridad realizada con perspectiva de género
	<p>16.6 Promover la gestión eficaz, responsable y transparente en todos los niveles de la Organización.</p>	<p>Áreas de Sostenibilidad, operaciones y RR. HH., Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 18 eventos de integración en Argentina, 14 en México y 17 en Brasil ▶ Recertificación de la Norma ISO 9001 ▶ Estadísticas SLA Soporte Técnico (Service Level Agreement): <ul style="list-style-type: none"> ▶ 90% de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets de prioridad alta ▶ 91,5% de cumplimiento de tickets de prioridad estándar ▶ 98% de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets del Centro Regional de Soporte ▶ 89% de satisfacción general ▶ Estadísticas SLA Soporte Comercial (Service Level Agreement): <ul style="list-style-type: none"> ▶ 76% de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets con prioridad urgente ▶ 89% de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets con prioridad importante ▶ 89% de cumplimiento de tiempos de respuesta de tickets con prioridad regular ▶ 98% de satisfacción general
	<p>16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas, que respondan a las necesidades en todos los niveles.</p>	<p>Áreas de Sostenibilidad y RR. HH., Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 62% de mujeres en los 3 equipos de Sostenibilidad (31 participantes totales)

ODS priorizado	Meta	Área responsable	Resultados 2025
	<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>Áreas de Sostenibilidad y RR. HH., Gerencias, Equipo de Voluntariados Corporativos, Comité de DEI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 10 iniciativas implementadas entre el sector público, privadas y civil ▶ 13 alianzas vigentes con organizaciones

Índice de contenidos GRI y SASB

- Índice de contenidos GRI
- Índice de contenidos 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 de 2025 y el 31 de diciembre de 2025.

GRI 1: Fundamentos 2021.

No aplican Estándares GRI sectoriales.

Nota metodológica – Alineación GRI-ESRS

Durante el período, se realizó un ejercicio inicial de alineación entre los Estándares GRI y los ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*), tomando como referencia el documento de interoperabilidad GRI-EFRAG (2023), vigente a la fecha de elaboración del presente reporte.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
Contenidos Generales							
	La Organización y sus prácticas de presentación de informes						
	2-1 Detalles organizacionales	12					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	178					BP-1
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	178					
	2-4 Actualización de la información	178					BP-2
	2-5 Verificación externa	178					

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Actividades y trabajadores						
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12, 44, 48, 196					SBM-1
	2-7 Empleados	109, 188				8.5 - 10.3	SBM-1, S1-6
	2-8 Trabajadores que no son empleados	109, 188				8.5	S1-7
	Gobernanza						
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	17				5.5 - 16.7	GOV-1, GOV-1, G1-5
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	17				5.5 - 16.7	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	17				16.6	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	17, 165				16.7	GOV-1, GOV-2, SBM-2, S1-2, S2-2, S3-2, S4-2, GOV-1
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	17					GOV-1, GOV-2, G1-3
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	17					GOV-1, GOV-5, IRO-1
	2-15 Conflictos de interés	28				16.6	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	17					GOV-2, G1-1, G1-3
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	17, 127, 190					GOV-1
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	17					

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS	
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	109					GOV-3: 29e, E1.GOV-3	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	109					GOV-3	
	2-21 Ratio de compensación total anual	109					S1-16	
	Estrategia, políticas y prácticas							
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5						BP-2, SBM-1
	2-23 Compromisos y políticas	14, 28, 93, 95				16.3		MDR-P, S1-1, S2-1, S3-1, S4-1, G1-1
	2-24 Incorporación de los compromisos y las políticas	14, 53, 93						GOV-2, MDR-P, S1-4, S2-1, S2-4, S3-4, S4-4, G1-1
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	23, 99, 109, 139, 195						S1-1; S1-3; S1-17, S2-1, S2-3, S2-4, S3-1, S3-3, S3-4, S4-1, S4-3, S4-4
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	28				16.3		S1-3, S2-3, S3-3, S4-3, G1-1, G1-3
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	28						SBM-3: 48 d, E2-4, S1-17, G1-4
	2-28 Afiliación a asociaciones	95						
	Participación de los grupos de interés							
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	33, 80, 99						SBM-2, S1-1, S1-2, S2-1, S2-2, S2-3, S3-1, S3-2, S4-1, S4-2
2-30 Acuerdos de negociación colectiva	109				8.8		S1-8	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
Temas materiales							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	165					BP-1
	3-2 Lista de temas materiales	165					BP-2, SBM-3
Seguridad informática							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	23, 28					
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de sus datos	28				16.3	S4-3, S4-4
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	44, 65					
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	28				16.3	S4-4
Satisfacción de clientes							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	44, 80, 84					
Ética, Cumplimiento y Anticorrupción							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	28, 95					
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	28				16.5	G1-3

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28, 127				16.5	G1-3
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	28				16.5	G1-4
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	28				16.3	
Educación de la comunidad							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	82, 139					
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 201	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	82, 139					S3-4
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	139				1.4 - 2.3	SBM-3
Marketing responsable							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	28					
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	33				12.8	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	28				16.3	S4-4
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de <i>marketing</i>	28				16.3	S4-4

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
Salud y Seguridad en el trabajo							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109, 133					
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	133				8.8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	133				8.8	S1-1
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	133				8.8	S1-3
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	133				8.8 - 16.7	S1-1
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	133				8.8	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	109, 133				3.5 - 3.7 - 3.8	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	109, 133				8.8	S2-4
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	133				8.8	S1-14
	403-9 Lesiones por accidente laboral	133, 191				3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1	S1-4; S1-14
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	133, 191				3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1	S1-4; S1-14
Innovación, Investigación y desarrollo							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59, 82, 139					

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030 ODS y Meta	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación		
Desempeño económico y desarrollo del mercado							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	23, 44, 48					
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	48, 194				8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5	SBM-1, E1-6
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y otras oportunidades derivados del cambio climático	Los riesgos identificados vinculados al cambio climático, como la medición de la huella de carbono, no presentan una significancia relevante que genere impactos económicos materiales, ni afecciones o beneficios sobre los aspectos mencionados en este indicador. significancia relevante que genere impactos económicos materiales, ni afecciones o beneficios sobre los aspectos mencionados en este indicador.				13.1	SBM-3, E1.SBM-3, E1-3, E1.SBM-3 - E1-3 - E1-9
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	17					
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante el periodo de reporte, no se recibieron ayudas económicas por entes del Gobierno.					

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030 ODS y Meta	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación		
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	109, 193				1.2 - 5.1 - 8.5	S1-10
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	17				8.5	
Gestión del talento y Bienestar de colaboradores							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109, 127					
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de personal y Rotación de personal	109, 192				5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3	S1-6
	401-2 Prestaciones para el personal a tiempo completo que no se dan al personal a tiempo parcial o temporales	109				3.2 - 5.4 - 8.5	S1-11
	401-3 Permiso parental	133, 191				5.1 - 5.4 - 8.5	S1-15
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	-	No se reporta el contenido	Información no disponible	En el marco del proceso de reorganización interna vinculado a la implementación del programa OneESET, se modificaron responsabilidades y registros asociados a este indicador, por lo que no se dispone de información consolidada y verificable para el período reportado. Estamos trabajando en el restablecimiento del sistema de registro bajo el nuevo esquema operativo.	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3	S1-13

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030 ODS y Meta	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación		
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes del personal y programas de ayuda a la transición	No contamos con programas de apoyo a la transición.				8.2 - 8.5	S1-1
	404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	127				5.1 - 8.5 - 10.3	S1-13
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109					
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	17, 109, 188				5.1 - 5.5 - 8.5	GOV-1, S1-6, S1-9, S1-12
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	109, 193				5.1 - 8.5 - 10.3	S1-16
Compromiso con los Derechos Humanos							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	28, 95, 109					
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	109				5.1 - 8.8	S1-17

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
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	50, 196				8.8	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1 Operaciones y empresas proveedoras con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	50, 196				5.2 - 8.7 - 16.2	SBM-3, S1-1, SBM-3, S2-1
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y empresas proveedoras con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	50, 196				5.2 - 8.7	SBM-3, S1-1, SBM-3, S2-1
Accesibilidad del producto							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59, 84, 139					
Energía y emisiones							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	149					
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	158, 183				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	E1-5
	302-2 Consumo energético fuera de la Organización	158				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	
	302-3 Intensidad energética	158, 184				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030 ODS y Meta	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación		
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-4 Reducción del consumo energético	158, 183				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	160				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	153, 183				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	E1-4, E1-6
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	153, 183				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	E1-4, E1-6
	305- 3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	153, 183				12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	E1-4, E1-5, E1-6
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	153, 183				13.1 - 14.3 - 15.2	E1-6
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	153				13.1 - 14.3 - 15.2	E1-3, E1-4
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	153				3.9 - 12.4	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	153				3.9 - 12.4 - 15.2	E2-4
Residuos y reciclado							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	149					
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	160				3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5	SBM-3, IRO-1, E5-4
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	160				3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5	E5-2; E5-5
	306-3 Residuos generados	160, 184				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	E5-5

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Agenda 2030	ESRS
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	ODS y Meta	
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-4 Residuos no destinados a eliminación	160				3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5	E5-5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	160				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	E5-5
Desarrollo de la cadena de valor.							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50					
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	204-1 Proporción de gasto en empresas proveedoras locales	50, 196				8.3	S2-4, G1-2

Índice de contenidos SASB

Sector de tecnología y comunicaciones

Industria: Software y servicios de TI

Versión: 2023

TEMAS DE DIVULGACIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y MÉTRICAS CONTABLES		
Código	Parámetro de contabilidad	Página o referencia
Huella ambiental de la infraestructura de <i>hardware</i>		
TC-SI-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	149
TC-SI-130a.3	Análisis de la integración de las consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos	23
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	28
TC-SI-220a.2	Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios	28
TC-SI-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del usuario	28
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	28
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	28

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	23
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	23
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	109, 190, 191, 192
TC-SI-330a.2	Implicación de empleados expresada en forma de porcentaje	109, 190, 191, 192
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	17, 109
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	28, 44
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	23, 44, 65
TC-SI-550a.2	Descripción de los riesgos para la continuidad de las operaciones relacionados con la alteración de estas	23, 44, 65

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	12, 44, 48, 194
TC-SI-000.B	(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	44, 48, 65
TC-SI-000.C	(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	44, 48, 65



Ingresa a nuestro Reporte *online*

www.eset.com/latam/acerca-de-eset/sostenibilidad/reporte-2025/