

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

---

## ESET LATINOAMÉRICA 2013



**REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD  
ESET LATINOAMÉRICA  
2013**





**Hello.  
Disfruta hoy  
de un lindo día.  
Enjoy safer technology.**



# MENSAJE DE BIENVENIDA



Es un placer para nosotros darles la bienvenida al **segundo reporte de sustentabilidad de ESET Latinoamérica**. El mismo es muy especial para nosotros dado que es la primera vez que aplicamos a los indicadores del **Global Reporting Initiative G3.1** (nivel C)

Uno de los valores que guían el trabajo y la cultura de ESET Latinoamérica es la **Responsabilidad Social** y creemos que no es posible actuar responsablemente sin ser **transparentes**. Es por este motivo que realizamos este reporte de sustentabilidad, con el objetivo de que todos los públicos con los cuales nos relacionamos conozcan más sobre nuestra compañía, cultura de trabajo, características y resultados.

Desde ya los invitamos a leer este informe y a sumergirse en el mundo de una compañía joven, con mucha pasión y sobre todo con un espíritu socialmente responsable que queremos transmitir y contagiar.

Para nosotros será muy importante recibir la opinión de todos ustedes al respecto. Nos gustaría saber qué les pareció el reporte y si les resulta de utilidad la información presentada.

Para ello los invitamos a escribir a **responsabilidadsocial@eset-la.com** o bien llamar al +5411 45171-3738.

**Esperamos que disfruten este reporte de sustentabilidad tanto como nosotros preparándolo.**

Saludos,

**Andrés Tamburi**  
Director de Comunicación  
para ESET Latinoamérica



# CARTA DEL COO

Es una alegría poder presentar el segundo reporte de sustentabilidad de ESET Latinoamérica el cual presenta los resultados y compromisos de la compañía con sus públicos de interés durante el 2013.

Durante el 2013, hemos estado trabajando en delinear nuestra estrategia al corto, mediano y largo plazo en materia de sostenibilidad teniendo en cuenta nuestras expectativas, las de nuestros principales públicos y los lineamientos de Pacto Global de la ONU a los que adherimos a fines del 2013. De esta forma, establecimos objetivos basados en los cuatro ejes estratégicos que tiene el plan: **bienestar y desarrollo de los colaboradores, la educación de la comunidad, el crecimiento de la cadena de distribución y el cuidado del medio ambiente.**

A modo de balance, comparto con ustedes los **hitos del año 2013:**

- Con el objetivo de continuar con la innovación que nos caracteriza, **lanzamos las versiones 6 y 7 de nuestras soluciones de seguridad para el público hogareño: ESET NOD32 Antivirus y ESET Smart Security.**
- Presentamos **ESET Secure Authentication**, nuestra solución de doble factor de autenticación la cual se ajusta a las necesidades que presentan las compañías hoy en día.
- **Nos mudamos a nuevas oficinas tanto en Argentina como en Brasil.** De esta

forma, todos nuestros colaboradores cuentan con espacios más luminosos, cómodos y confortables para realizar sus tareas diarias.

- Lanzamos nuestra nueva identidad corporativa: bajo el lema **Enjoy Safer Technology** a través del cual queremos transmitir a todos nuestros públicos de interés, el espíritu y la cultura de trabajo de ESET Latinoamérica.
- **Continuamos desarrollando y participando en diversos eventos y conferencias** con el objetivo de permanecer cerca de nuestra cadena de distribución y clientes.
- Seguimos con nuestro compromiso educativo y **hemos logrado visitar 78 universidades y llegar a más de 5400 estudiantes con la Gira Antivirus ESET.**
- **Adherimos a los 10 principios del Pacto Global de la ONU** afirmando nuevamente nuestro compromiso socialmente responsable. Si bien la adhesión a los principios fue reciente, tuvimos presentes los mismos al momento de definir nuestra estrategia de Responsabilidad Social.

- A partir del próximo ejercicio también presentaremos el reporte de los principios del Pacto.

En el presente reporte podrán conocer todos los logros alcanzados por la compañía en materia de sostenibilidad. Los mismos nos llenan de orgullo y nos alientan a seguir trabajando en esta línea para poder encarar todos los desafíos y metas que tenemos para alcanzar.

Los invito a leer nuestro segundo reporte de sustentabilidad y a conocer más sobre cómo trabajamos en ESET Latinoamérica.

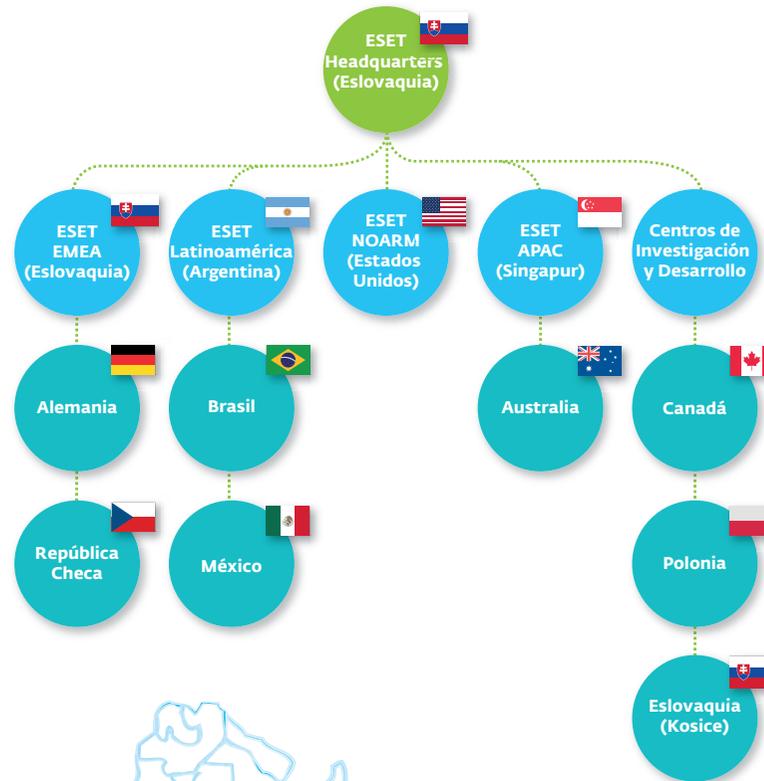
Cordialmente,

**Jerónimo Varela**  
Chief Operating Officer de  
ESET Latinoamérica

# Grandes Dimensiones de la Compañía

## Sobre ESET

Fundada en 1992, ESET es una compañía global de soluciones de software de seguridad que provee protección de última generación contra amenazas informáticas y que cuenta con oficinas centrales en Bratislava, Eslovaquia, y de coordinación en San Diego, Estados Unidos; Buenos Aires, Argentina y Singapur. Además, actualmente ESET posee otras sedes en República Checa, Polonia, Canadá, Brasil, Australia, Alemania y México.



## Sobre ESET Latinoamérica

Desde el 2004, ESET opera para la región de América Latina en Buenos Aires, Argentina, donde dispone de un equipo de profesionales capacitados para responder a las demandas del mercado en forma concisa e inmediata y un Laboratorio de Investigación focalizado en el descubrimiento proactivo de variadas amenazas informáticas.

La oficina regional de Buenos Aires, Argentina, es la encargada de desarrollar el mercado de Latinoamérica en conjunto con sus canales de venta. Además, ESET Latinoamérica cuenta con oficinas en San Pablo (Brasil) y México D. F. (México).



## Ventas de ESET en América Latina 2013

**USD 33.675.073,20**



## Inversión en nuestros ejes estratégicos

<b>Comunidad</b>	<b>Colaboradores</b>
<b>USD 269.212,42</b>	<b>USD 230.578,44</b>
<b>Distribuidores y Partners</b>	<b>Medio ambiente</b>
<b>USD 107.519,28</b>	<b>USD 13.760,90</b>

# CARTA DEL COO

Es una alegría poder presentar el segundo reporte de sustentabilidad de ESET Latinoamérica el cual presenta los resultados y compromisos de la compañía con sus públicos de interés durante el 2013.

Durante el 2013, hemos estado trabajando en delinear nuestra estrategia al corto, mediano y largo plazo en materia de sostenibilidad teniendo en cuenta nuestras expectativas, las de nuestros principales públicos y los lineamientos de Pacto Global de la ONU a los que adherimos a fines del 2013. De esta forma, establecimos objetivos basados en los cuatro ejes estratégicos que tiene el plan: **bienestar y desarrollo de los colaboradores, la educación de la comunidad, el crecimiento de la cadena de distribución y el cuidado del medio ambiente.**

A modo de balance, comparto con ustedes los **hitos del año 2013:**

- Con el objetivo de continuar con la innovación que nos caracteriza, **lanzamos las versiones 6 y 7 de nuestras soluciones de seguridad para el público hogareño: ESET NOD32 Antivirus y ESET Smart Security.**
- Presentamos **ESET Secure Authentication**, nuestra solución de doble factor de autenticación la cual se ajusta a las necesidades que presentan las compañías hoy en día.
- **Nos mudamos a nuevas oficinas tanto en Argentina como en Brasil.** De esta

forma, todos nuestros colaboradores cuentan con espacios más luminosos, cómodos y confortables para realizar sus tareas diarias.

- Lanzamos nuestra nueva identidad corporativa: bajo el lema **Enjoy Safer Technology** a través del cual queremos transmitir a todos nuestros públicos de interés, el espíritu y la cultura de trabajo de ESET Latinoamérica.
- **Continuamos desarrollando y participando en diversos eventos y conferencias** con el objetivo de permanecer cerca de nuestra cadena de distribución y clientes.
- Seguimos con nuestro compromiso educativo y **hemos logrado visitar 78 universidades y llegar a más de 5400 estudiantes con la Gira Antivirus ESET.**
- **Adherimos a los 10 principios del Pacto Global de la ONU** afirmando nuevamente nuestro compromiso socialmente responsable. Si bien la adhesión a los principios fue reciente, tuvimos presentes los mismos al momento de definir nuestra estrategia de Responsabilidad Social.

- A partir del próximo ejercicio también presentaremos el reporte de los principios del Pacto.

En el presente reporte podrán conocer todos los logros alcanzados por la compañía en materia de sostenibilidad. Los mismos nos llenan de orgullo y nos alientan a seguir trabajando en esta línea para poder encarar todos los desafíos y metas que tenemos para alcanzar.

Los invito a leer nuestro segundo reporte de sustentabilidad y a conocer más sobre cómo trabajamos en ESET Latinoamérica.

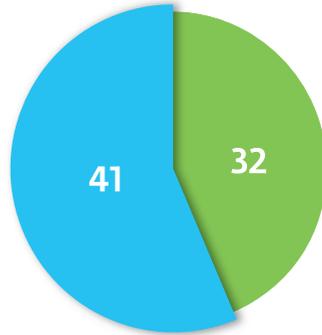
Cordialmente,

**Jerónimo Varela**  
Chief Operating Officer de  
ESET Latinoamérica

## Colaboradores

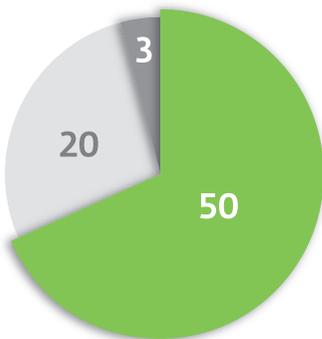
### Cantidad de colaboradores divididos por género

- Hombres
- Mujeres



### Desglose colectivo por edad

- Entre 20 y 30 años
- Entre 31 y 40
- Entre 41 y 50

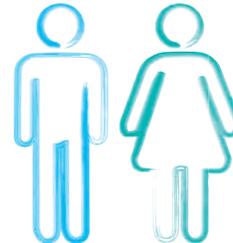


## Capacitaciones

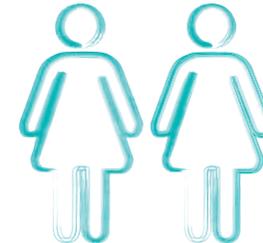
**2070 HS**  
INVERTIDAS



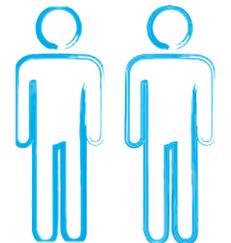
**74,06 HS**  
PROMEDIO DE ENTRENAMIENTO POR COLABORADOR



**70,59 HS**  
PROMEDIO DE ENTRENAMIENTO POR COLABORADOR POR MUJERES



**76,76 HS**  
PROMEDIO DE ENTRENAMIENTO POR COLABORADOR POR HOMBRES



## Promedio de Hs de capacitación por categoría de cada colaborador

**76,52 HS**



GERENTES

**108,19 HS**



MANDOS MEDIOS

**65,96 HS**



ESPECIALISTAS

# Grandes Dimensiones de la Compañía

## Medio Ambiente

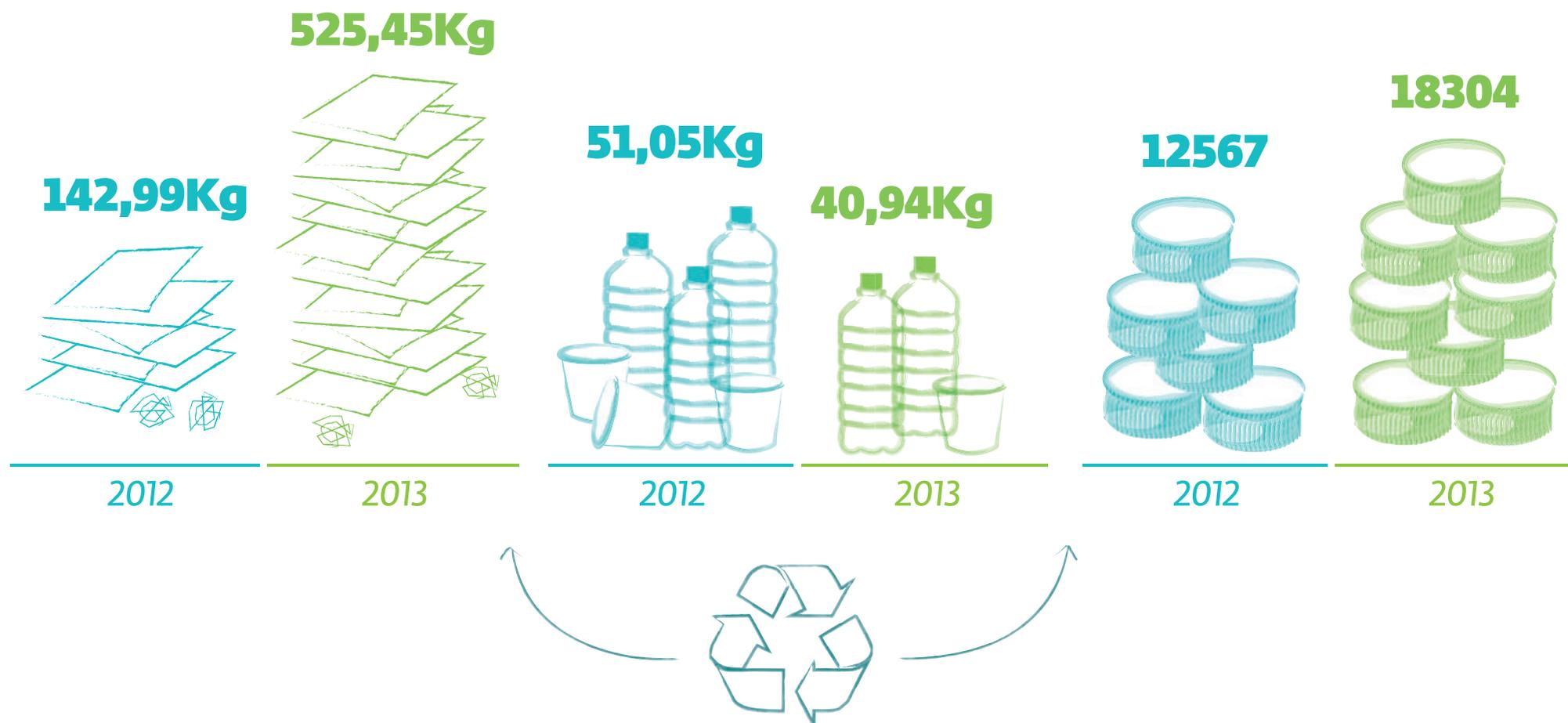
### Cantidad de reciclado

Colaboramos con el Hospital Garrahan brindando papel y tapas de plástico para el reciclado mientras que el plástico es llevado a distintos centros de Buenos Aires, Argentina que se encarga de realizar dicha tarea.

#### Cantidad de papel

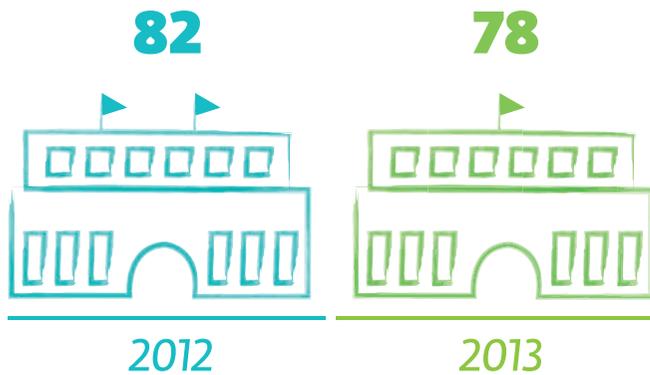
#### Cantidad de plástico

#### Cantidad de tapas de plástico

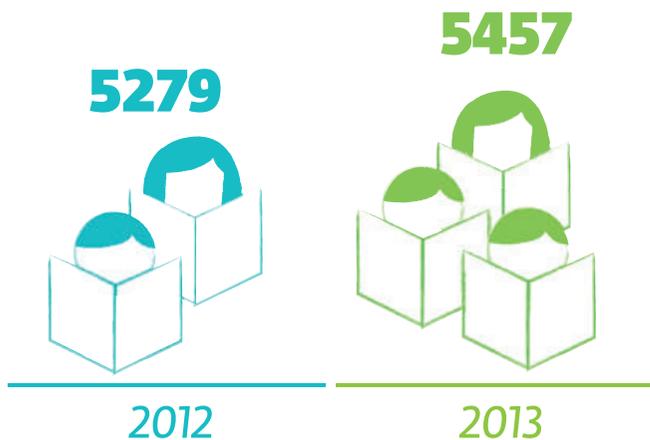


## Comunidad

### Cantidad de Universidades visitadas



### Cantidad de estudiantes participantes



## Distribuidores y Partners





# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

## ESET LATINOAMÉRICA 2013

---

14

### ¿Quiénes somos?

---

- 15\_ Misión
- 15\_ Valores
- 15\_ Visión
- 16\_ Código de ética
- 17\_ Organigrama de ESET Latinoamérica
- 18\_ Nombres de los Gerentes
- 19\_ Comité de Responsabilidad Social
- 19\_ Principales oficinas
- 20\_ Modelo de negocio de ESET Latinoamérica
- 20\_ Principales productos y servicios
- 26\_ Nuestros clientes
- 26\_ Relaciones con otras organizaciones
- 27\_ ESET y premios
- 27\_ Desempeño económico de la compañía

28

### Nuestros públicos de interés y compromisos

---

- 30\_ Diálogo y participación
- 32\_ El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés

36

### Colaboradores

---

- 37\_ Información general
- 39\_ Diálogo Abierto
- 40\_ Bienestar Personal
- 43\_ Gestión del talento
- 43\_ Salud y seguridad laboral

44

### Comunidad

---

- 45\_ Atención al cliente
- 47\_ Gira Antivirus
- 48\_ Blog de Laboratorio
- 48\_ ESET Security Day
- 49\_ Plataforma Educativa ESET
- 50\_ Premio Universitario ESET
- 51\_ Premio ESET al Periodístico
- 53\_ Argentina Cibersegura
- 56\_ Protegiendo Lazos
- 57\_ Un clic por la seguridad de los niños
- 57\_ Inversión Social en la ONG Asociación de Ayuda a Niños
- 57\_ Discapacitados (AACD) en Brasil
- 58\_ Voluntariado Corporativo

60

### Medio Ambiente

---

- 61\_ Consumo de energía
- 62\_ Mejoras en procesos para disminución de nuestro consumo

64

### Cadena de Distribución

---

- 65\_ Nuestros Distribuidores
- 66\_ Diálogo fluido
- 67\_ Programas de beneficios y recompensas
- 69\_ Responsabilidad Social en nuestra cadena de Distribución

74

### La elaboración del reporte de sustentabilidad

---

76

### Tabla de indicadores GRI G3.1 y Pacto Global

---



**¿QUIÉNES SOMOS?**

## Misión

Trabajamos con ética y pasión, estamos construyendo un entorno tecnológico más seguro para que la comunidad disfrute. Lo estamos logrando de una forma socialmente responsable a través de la educación, y el compromiso con la investigación y desarrollo de soluciones tecnológicas.



## Valores

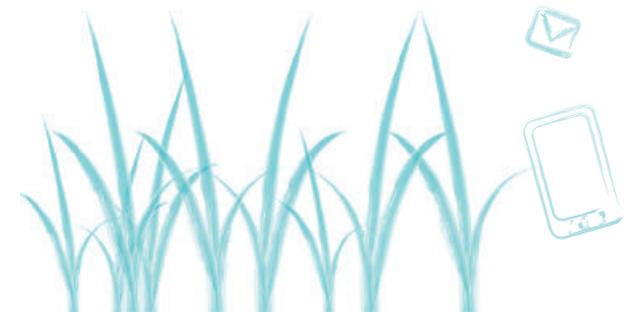
Los valores dan forma a la cultura de nuestra compañía, guiando el modo en que nos comportamos y tomamos decisiones:

- **Coraje:** No tomamos el camino más fácil. Constantemente empujamos los límites y estamos decididos a hacer la diferencia.
- **Integridad:** Animamos a la equidad y la honestidad en todo lo que hacemos. Tenemos un enfoque ético para los negocios promoviendo el dialogo abierto con nuestros públicos de interés.
- **Confiability:** La gente puede contar con nosotros. Trabajamos duro para cumplir con nuestras promesas, y para construir confianza y relaciones a largo plazo.
- **Pasión:** Creemos en nosotros mismos y en lo que hacemos. Estamos enfocados en construir con pasión un futuro mejor para todos.
- **Responsabilidad Social:** Vivimos a la responsabilidad social como nuestra cultura corporativa y es por eso que contribuimos activamente a la comunidad, los colaboradores, el medio ambiente y la cadena de distribución.
- **Trabajo en equipo:** Estamos convencidos que en equipo cada persona puede lograr su máximo potencial disfrutando en el proceso y logrando así los mejores resultados.

## Visión

Vamos a permitir que todos puedan disfrutar de su máximo potencial y de la tecnología en un mundo digital seguro.

A su vez queremos, ser una fuente de referencia ineludible en capacitación e información sobre seguridad de la información para la comunidad, y ser una empresa socialmente responsable en sus cuatro ejes estratégicos: comunidad, medio ambiente, colaboradores y cadena de distribución.



## Código de ética

En ESET Latinoamérica nos caracterizamos por la integridad y ética en la conducción de los negocios, alianzas y convenios lo que nos ha valido de una buena reputación a lo largo de estos años en la región.

Nuestro código de ética tiene por objetivo formalizar aspectos relacionados a la actuación diaria de cada uno de los que integramos ESET Latinoamérica de manera que continuemos actuando bajo los mismos principios y valores, garantizando así una buena conducción de las actividades de la compañía.

Nuestro código de ética contiene principios y normas relacionadas con las responsabilidades y tareas individuales de cada colaborador como así también para y con nuestros clientes, canales de venta, proveedores, y otras partes relacionadas.

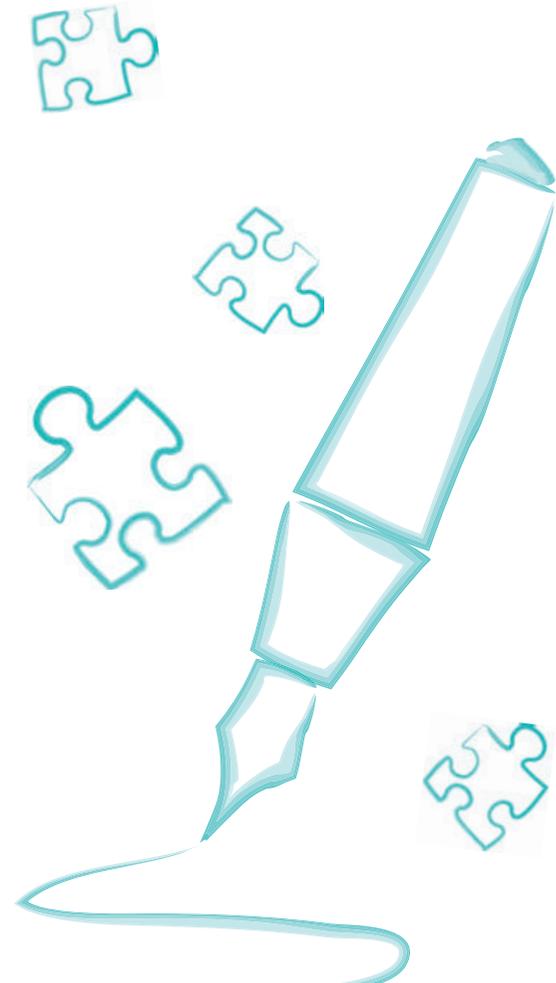
Teniendo en cuenta que el éxito de toda compañía está basada en lo que decidimos, hacemos y decimos, desde ESET Latinoamérica consideramos que todos los que la integramos debemos compartir y actuar bajo la misma línea de valores y principios, que nos garanticen la transparencia en nuestros negocios y la protección de nuestra reputación.

Una vez lanzado el código de ética, el 100% de los colaboradores de la compañía participaron en capacitaciones que presentaban el mismo y que se ponían a disposición para resolver las dudas que pudiesen llegar a surgir en relación a este.

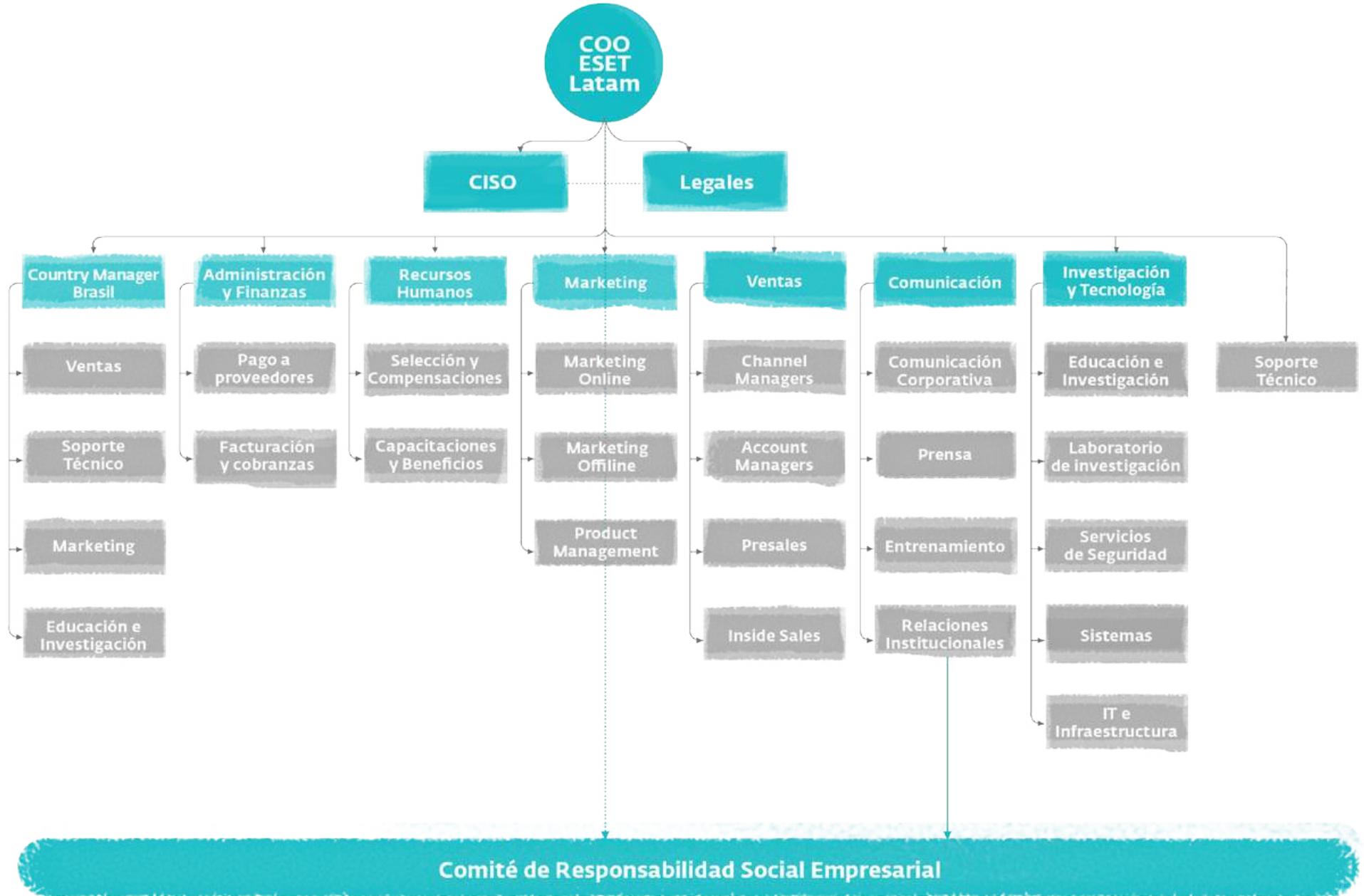
### Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del código

Con el objetivo de asegurarnos el cumplimiento de cada uno de los apartados del código de ética, creamos un mecanismo de denuncia. De esta manera, toda persona tanto interna como externa de la compañía que identifique el incumplimiento de alguno de los aspectos mencionados en nuestro código de ética puede hacer su debida denuncia completando un formulario desde nuestro sitio web.

Las denuncias son recibidas por el área de Relaciones Institucionales de la compañía y derivadas a los que denominamos "gestores éticos", quienes se ocupan de investigar, dar seguimiento y resolución a cada una de las denuncias.



# Organigrama de ESET Latinoamérica



## Gerentes de ESET Latinoamérica



**Jerónimo Varela**  
Chief Operating Officer



**Sebastián Bonta**  
Gerente de Ventas LATAM (excepto Brasil)



**Andrés Tamburi**  
Director de Comunicación



**María Belén Pannunzio**  
Gerente de Marketing



**Sebastián Bortnik**  
Gerente de Investigación y Tecnología



**Federico Perez Acquisto**  
Gerente de Administración y Finanzas



**Romina Rodriguez Distant**  
Gerente de Recursos Humanos



**Camillo Di Jorge**  
Country Manager para Brasil

Es importante aclarar que las personas anteriormente mencionadas son los actuales ejecutivos de la compañía.

A fines del año 2013 se han dado algunos cambios debido a nuevos rumbos que emprendieron algunos de nuestros gerentes a quienes no queremos dejar de mencionar porque han hecho un gran aporte a toda la gestión de la compañía en 2013.

Ellos son: **Sebastián Sanhueza Ramos** – Gerente de Operaciones quien fue reemplazado por **Sebastián Bortnik**, promovido de Gerente de Educación y Servicios a Gerente de Investigación y Tecnología.

**Daniela Buján** – Gerente de Marketing quien fue reemplazada por **María Belén Pannunzio**.

## Comité de Responsabilidad Social

Con el objetivo de involucrar a los colaboradores de la compañía en el plan de responsabilidad social de la misma y profundizar nuestro gobierno corporativo, hemos creado un Comité de Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.

El mismo está compuesto por seis colaboradores de la compañía que voluntariamente se ofrecieron para colaborar con la toma de decisiones, planificación y evaluación del plan en la empresa.

del plan de Responsabilidad Social, y para las decisiones de relevancia tiene contacto directo con el Chief Operating Officer de ESET Latinoamérica.

El Comité reporta de manera directa al área de Relaciones Institucionales, encargada del desarrollo

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

### Miembros del comité



					
<b>Gisele Gabetti</b> Events Specialist	<b>Federico Fracchia</b> Accounts Payable Specialist	<b>Vanesa Musto</b> Online Graphic Designer	<b>Julieta Escolar</b> HR Analyst	<b>Romina Rodríguez</b> Distante Gerente de RRHH	<b>Juan Etcheverry</b> System Administrator Jr.

## Principales oficinas

Hoy en día ESET tiene oficinas de coordinación regional en Buenos Aires, Argentina; además de contar con oficinas en San Pablo (Brasil) y México D.F. (México).

Durante el 2013, hemos vivido algunos cambios relacionados a la ampliación de las instalaciones de nuestras oficinas. De esta forma, a principios del año 2013 mudamos las oficinas tanto de Buenos Aires, Argentina como las de San Pablo, en Brasil. Estos cambios se dieron con el objetivo de acompañar el crecimiento de la compañía y ofrecer a los colaboradores un espacio de trabajo amplio, confortable y de calidad en donde puedan desarrollar sus tareas satisfactoriamente.



## Modelo de negocio de ESET Latinoamérica

Nuestro modelo de comercialización está fuertemente orientado al canal de ventas. No vendemos de manera directa sino que lo hacemos mediante Distribuidores Exclusivos, en algunos países, y Partners Autorizados (no exclusivos) en otros.

Además, en algunos países contamos con una Tienda en Línea que gestionamos desde nuestras oficinas de Buenos Aires. Sin embargo, las ventas que se concretan a través de este canal son derivadas a los Distribuidores Exclusivos en el país que aplica.

De esta forma, en ESET Latinoamérica tenemos y desarrollamos una política de transparencia y respeto hacia nuestros socios comerciales, con quienes establecemos una relación sana y de beneficio mutuo en el corto, mediano y largo plazo.

## Principales productos y servicios

### Hogareños



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

**Características:** Antivirus y antispyware, control avanzado de dispositivos removibles, correo electrónico limpio y seguro, control de redes sociales y modo Juego.



Es la solución unificada de ESET la cual agrega, a la protección y detección proactiva de ESET NOD32 Antivirus, las funcionalidades de Antispam y Firewall Personal. ESET Smart Security brinda la más completa protección sin condicionar el funcionamiento del equipo.

**Características:** Firewall Personal, control parental, control de redes sociales, Antispam y control avanzado de dispositivos removibles.



ESET Cyber Security para Mac protege el equipo e información no solo de ataques directos al sistema operativo sino también evitando la posibilidad de actuar como un portador de malware de una plataforma a otra, por ejemplo al utilizar redes compartidas.

**Características:** Detección inteligente, detección de amenazas multiplataforma, control de medios removibles, análisis de tráfico web y correo electrónico y bajo impacto en el sistema.



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

**Características:** Detección inteligente, detección de amenazas multiplataforma, control de medios removibles, análisis de tráfico web y correo electrónico, bajo impacto en el sistema, Firewall Personal, Antispam y control parental.



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

## Principales productos y servicios

### Corporativos



Es parte de la nueva generación de soluciones de ESET destinadas para proteger los entornos corporativos. Esta nueva generación de soluciones está basada en el poderoso ESET NOD32 Antivirus, ofreciendo múltiples capas de detección de Malware utilizando el motor TheaSense® y la tecnología ESET Live Grid, el servicio de reputación de archivos basado en la nube. Esta nueva solución es completamente administrable desde la nueva versión de ESET Remote Administrator.

**Características:** Antivirus y Antispyware, control avanzado de dispositivos removibles, correo electrónico limpio y seguro y modo de presentación.



Es la solución estrella de la nueva generación de soluciones de ESET destinadas para empresas y organizaciones. ESET Endpoint Security se enfoca en la detección proactiva de malware utilizando Heurística Avanzada para proteger la información de las amenazas conocidas y desconocidas. Además, incluye ESET Live Grid el cual permite comparar la reputación de archivos con una base de archivos seguros que se encuentra en Internet.

Además de las funcionalidades presentes en ESET Endpoint Antivirus, ESET Endpoint Security agrega un Firewall personal, protección para clientes de correo electrónico incluyendo el bloqueo de correo Spam y un poderoso filtrado de URL's.

**Características:** Firewall Personal, Antispam, y control de Acceso Web.



Es consola de administración centralizada incluida en las soluciones corporativas de ESET la cual permite instalar y administrar remotamente los clientes de una red, aplicando políticas de seguridad y programando tareas o exploración bajo demanda de manera rápida y sencilla.



Es una solución destinada para proteger los dispositivos corporativos que utilicen el sistema operativo de Google. Ofrece protección en tiempo real contra todo tipo de amenazas, ya sea por un análisis realizado bajo demanda o de manera proactiva, bloqueando cualquier amenaza que esté intentando acceder al sistema.



Es una solución que proporciona una autenticación eficaz y segura para proteger el acceso remoto a la red corporativa y los datos confidenciales, sin complicaciones. Una vez que la aplicación está instalada en el dispositivo móvil genera contraseñas de uso único cada vez que usuario ingresa a servicios de VPN que utilicen el protocolo de autenticación RADIUS y para el acceso a Outlook Web Access.

ESET Secure Authentication brinda una capa más de protección a la red corporativa de cualquier tipo de compañía.



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

## Principales productos y servicios

### Corporativos



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



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



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



Esta unidad de negocios ofrece servicios de seguridad que tienen como fin lograr la evaluación objetiva del nivel de seguridad propio como punto de referencia de la seguridad actual respecto al estado deseable dentro de la planificación establecida, previniendo o detectando potenciales problemas.

**Servicios que se ofrecen:** Vulnerability Assesment (externos e internos), Penetration Testing (externos e internos) y GAP Analysis.



La ACADEMIA ESET surgió con el ánimo de brindar capacitaciones, cursos y entrenamientos más extensos sobre seguridad informática, diseñados para cubrir las necesidades de los usuarios y empresas de la región. Los cursos son brindados por profesionales del Laboratorio de Investigación de ESET en el formato acordado con el cliente, tanto sea in-company como a través de plataformas virtuales. Asimismo, los entrenamientos poseen contenidos teórico-práctico, fomentando la práctica como factor clave del proceso de aprendizaje.

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

## Nuestros clientes

Desde ESET Latinoamérica tenemos dos tipos de clientes:



**Cientes hogareños:** que son los usuarios finales que buscan proteger los equipos de sus hogares.



**Cientes corporativos:** incluyen pequeñas y medianas empresas, y grandes corporaciones que están orientados a proteger toda la red corporativa, capacitarse o contratar servicios integrales de seguridad de la información.

En cuanto a los sectores, trabajamos con todo tipo de sectores ya que nuestras soluciones se adaptan a todo tipo de entorno tanto corporativo como hogareño.

## Relaciones con otras organizaciones

### Fundación Equidad

Desde ESET Latinoamérica firmamos un convenio con Fundación Equidad a través del cual donamos licencias de ESET NOD32 Antivirus para que la fundación proteja los equipos que recicla y dona a distintas escuelas y organizaciones sin fines de lucro de Argentina.

Para más información sobre Fundación Equidad ingresar a: [www.equidad.org](http://www.equidad.org)

### Comunidad IT

Hemos firmado un convenio con Comunidad IT a partir del cual ESET Latinoamérica brinda charlas sobre búsquedas y selección de personal dentro de los cursos que brinda dicha organización. El objetivo de las mismas es orientar a los estudiantes sobre los procesos de búsquedas laborales, requisitos para las búsquedas y similares.

Para más información sobre Comunidad IT visitar: [www.comunidadit.org](http://www.comunidadit.org)

### ORT

A partir de un convenio firmado con la prestigiosa Escuela Técnica ORT de Argentina, contamos con un laboratorio de investigación y análisis de malware en la Universidad.

De esta manera, estudiantes de la institución realizan investigaciones con la guía y el asesoramiento del equipo de ESET, orientadas al análisis de códigos maliciosos con especial eje en Latinoamérica.

El Laboratorio externo de ESET tomó espacio en la Sede Almagro de la ORT y los alumnos participantes recibieron capacitaciones por parte de los profesionales de ESET Latinoamérica.

Durante 2014, continuaremos trabajando con el Laboratorio Externo de ESET de manera de hacer crecer nuestro relacionamiento con instituciones educativas y generando un espacio de interacción con estudiantes universitarios interesados en la industria de la seguridad informática.

Para más información sobre ORT ingresar a: [www.ort.edu.ar](http://www.ort.edu.ar)

### CESSI

ESET Latinoamérica, además de ser empresa miembro, tiene un convenio de mutua colaboración con la Cámara de Empresas de Software & Servicios Informáticos de Argentina. A través del mismo ofrecemos a los miembros de la Cámara nuestras soluciones de seguridad con importantes descuentos, al mismo tiempo que les ofrecemos contenidos y charlas educativas gratuitas y la posibilidad de conocer más sobre la industria de la seguridad de la información.

Para más información sobre CESSI visite: [www.cessi.org.ar](http://www.cessi.org.ar)

## ESET y premios

A continuación se detallan los premios recibidos por ESET a nivel mundial durante 2013.



Los mismos reconocen la calidad de nuestras soluciones, la satisfacción de nuestros clientes y el crecimiento de la compañía.



## Desempeño económico de la compañía

Los indicadores económicos que a continuación se presentan comprenden las actividades de ESET en América Latina durante el 2013.

### Indicadores Económicos (USD)

Ventas brutas de ESET en América Latina (End-user price)	<b>\$33.675.073,20</b>
Costes Operativos (Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación u obsequios dinerarios)	<b>\$4.530.217,65</b>
Salarios y beneficios sociales para los colaboradores (Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales)	<b>\$1.860.117,70</b>
Pagos a gobiernos (Tasas e impuestos brutos)	<b>\$2.458.620,02</b>
Inversiones en la comunidad	<b>\$269.212,42</b>

### Inversión en proveedores (USD)

País	Inversión
Argentina	<b>\$1.785.073,34</b>
México	<b>\$231.680,15</b>
Brasil	<b>\$134.177,00</b>



**NUESTROS PÚBLICOS  
DE INTERÉS Y COMPROMISOS**

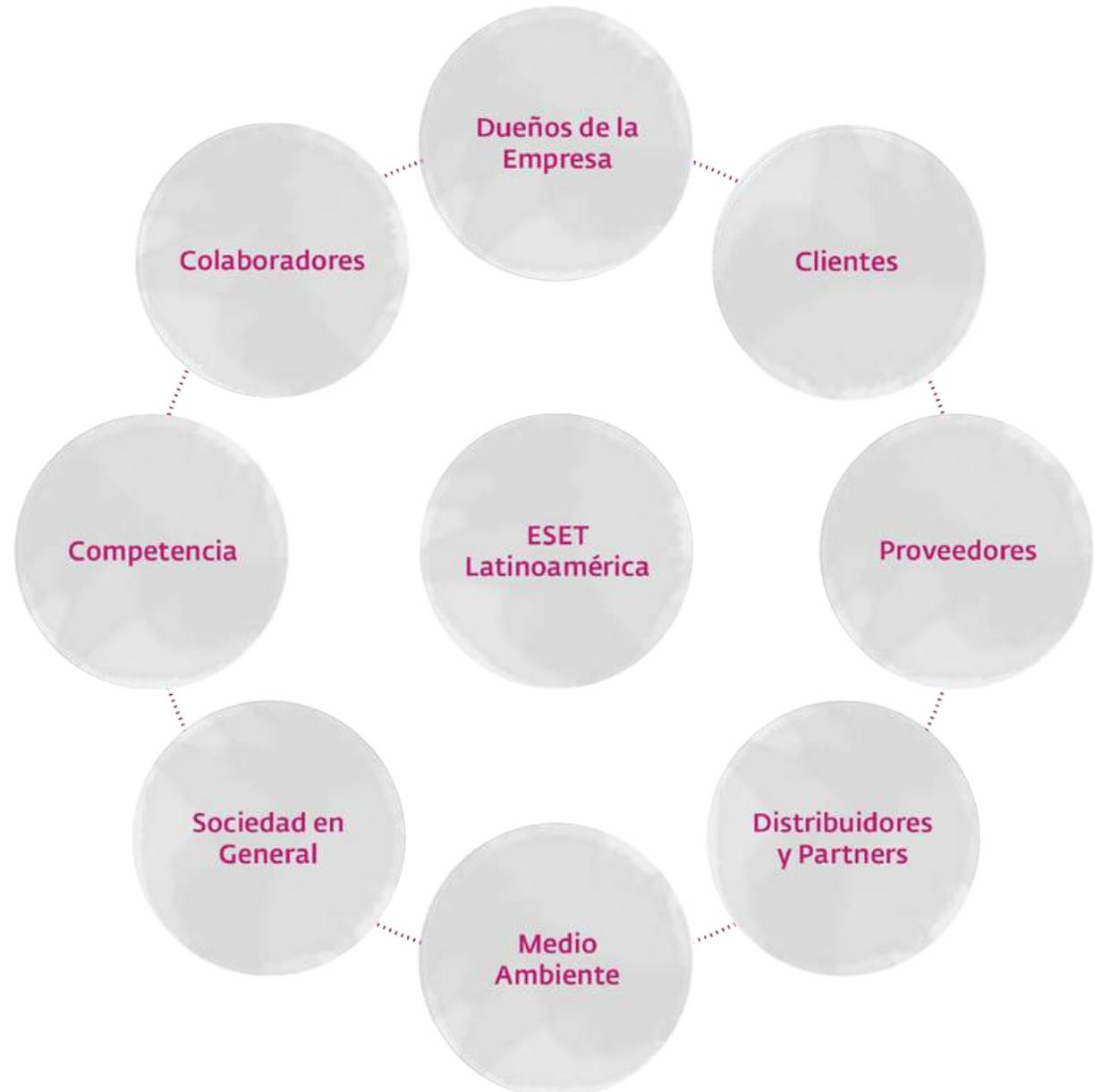
## Nuestros públicos de interés y compromisos

Para ESET Latinoamérica sus grupos de interés o stakeholders son aquellas personas físicas o jurídicas con las cuales la compañía tiene relación de doble impacto. Por un lado, ESET Latinoamérica influye en sus públicos de interés, y por otro lado, sus stakeholders con su accionar impactan también en la actuación cotidiana de la organización.

La identificación de los públicos internos y externos con los que ESET se relaciona se realizó en función de los siguientes criterios:

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

Sabemos que ellos resultan **claves** en el **desempeño** de la compañía y en la **vida cotidiana** de la organización. Reconocemos también nuestra capacidad de **influencia** en su desarrollo y crecimiento, por lo que asumimos la relación desde el **compromiso**, la **confianza** y el **mutuo entendimiento**.



## Diálogo y participación

Para comprender mejor los impactos económicos, sociales y ambientales de la relación con nuestros principales públicos contamos con una serie de canales de comunicación formales e informales que permiten identificar sus principales intereses, inquietudes y dificultades. A lo largo del Reporte se da cuenta la forma en que la compañía da respuesta a sus intereses.

### ¿Cómo nos comunicamos con nuestros públicos?

Cómo nos comunicamos	Sociedad en General	Clientes	Dueños de la empresa	Colaboradores	Distribuidores y Partners	Proveedores	Competencia	Ambiente
Reuniones			●	●	●	●		
Presentación de reportes de gestión	●	●	●	●	●	●	●	
Blog Corporativo	●	●			●	●	●	
Sitio Web	●	●			●	●	●	
Newsletter	●	●			●			
Carteleras				●				
Reuniones trimestrales con información institucional				●				
Mails	●	●	●	●	●	●	●	
Teléfono	●	●	●	●	●	●	●	
Visitas a la oficina		●	●		●	●		
Visitas del equipo de distintas áreas de la empresa		●			●			
Eventos	●	●			●			
Encuestas de satisfacción	●	●		●	●			
Folletería	●	●			●			
Gacetillas de prensa	●			●	●			
Sistema de Gestión ambiental								●
Reuniones con referentes de las instituciones locales	●							

Intereses de nuestros públicos

Intereses de nuestros públicos	Sociedad en General	Clientes	Dueños de la empresa	ColaboradoresD	istribuidores y Partners	ProveedoresC	ompetencia	Ambiente
Educación en la temática seguridad de la información	●	●		●	●	●		
Buenos Productos	●	●	●	●	●			
Atención pre y post venta de calidad		●	●		●			
Información completa y veraz	●	●	●	●	●	●	●	
Competencia leal y justa			●				●	
Pagos al día			●	●	●	●		
Planes de gestión sobre el cuidado del medio ambiente			●					●
Soporte de marketing y negocio					●			
Continuidad en el negocio		●	●	●	●	●		
Comunicaciones transparentes	●	●	●	●	●	●	●	
Balances transparentes y al día			●					

## El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés

### Dueños de la empresa

Los dueños de ESET Latinoamérica son las entidades ESET Spol. s.r.o. y ESET LLC. En este aspecto, ESET Latinoamérica, como oficina regional para América Latina, se compromete en la creación y maximización del valor económico de la empresa buscando siempre la sostenibilidad del negocio; cuidando en la gestión diaria:

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



### Clientes

En ESET Latinoamérica tenemos diversos tipos de clientes: usuarios hogareños, ONGs, entidades gubernamentales, PyMES y Corporaciones que acceden a las soluciones y servicios de seguridad de ESET y a las posibilidades de capacitación que se les ofrecen.

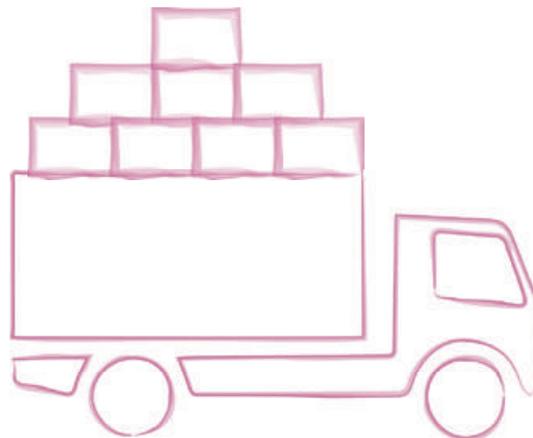
Los clientes resultan fundamentales para que la compañía pueda crecer y sostenerse a lo largo del tiempo es por ello que ESET Latinoamérica se compromete a brindar productos y servicios de calidad que se adapten a los requerimientos y necesidades que presenten tanto los clientes hogareños como corporativos. Además, se busca:

- Escuchar atentamente y responder eficientemente a las inquietudes planteadas por los mismos.
- Resguardar la confidencialidad de los datos personales que nos transmiten los clientes.
- Ofrecer un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso, no discriminatorio, a cada una de las organizaciones y personas que eligen a ESET Latinoamérica para proteger su información y para capacitarse.
- Actuar con transparencia, claridad y veracidad en todas las comunicaciones antes, durante y posteriormente a la compra de los productos o la contratación de servicio.
- Brindar una adecuada y personalizada atención post-venta.
- Establecer precios justos y competitivos.

## Proveedores

Los proveedores son parte de la cadena de valor de ESET Latinoamérica. Siempre se busca seleccionar proveedores en condiciones de equidad, sin discriminar y promoviendo la inclusión. Además, la compañía se compromete a:

- Privilegiar la contratación de proveedores que cumplan con los derechos humanos y estén comprometidos con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.
- Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- Cumplir con los compromisos de pago asumidos.
- Usar confidencialmente la información provista por los proveedores.



## Distribuidores y Partners

Los Distribuidores y Partners de ESET Latinoamérica son un eslabón fundamental en el negocio de la compañía, el cual está fuertemente orientado a los mismos. Con 7 Distribuidores Exclusivos, y más de 4000 Partners en toda la región, llegamos a los distintos países de Latinoamérica ofreciendo nuestros productos y servicios.

Es por este motivo que se les ofrece diversos programas de reconocimiento y se promueve una relación de mutuo beneficio y respeto. De esta forma, el compromiso de la compañía es:

- Ofrecer un trato cercano, justo y respetuoso.
- Escuchar atentamente y responder eficientemente a las inquietudes planteadas por los mismos.
- Colaborar con el desarrollo del negocio en los países de la región.
- Brindar beneficios de marketing, entrenamiento, soporte y negocio con el objetivo de que puedan crecer y sostenerse a lo largo del tiempo.
- Estimular la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.

## El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés

### Colaboradores

ESET Latinoamérica posee 73 colaboradores con mucho espíritu de trabajo en equipo y con la vocación de ofrecer valor agregado al trabajo cotidiano. Los colaboradores son integrantes esenciales de la compañía y es por ello que generamos un enfoque de gestión de recursos humanos basado en: el cumplimiento de los derechos laborales fundamentales, el bienestar personal, la gestión del talento de cada uno de ellos y el cuidado de su salud y seguridad laboral.

Los principales compromisos de ESET Latinoamérica al respecto son:

- Respetar los derechos de cada uno de los colaboradores.
- Aplicar procesos de selección y contratación con criterios de equidad.
- Ofrecer salarios justos y adecuados al mercado. Facilitar la conciliación entre la vida personal y profesional.
- Valorar la diversidad.
- Proteger la confidencialidad de los datos personales de los colaboradores.
- Favorecer la formación y el desarrollo profesional.
- Ofrecer un ambiente de trabajo agradable y las herramientas suficientes para que puedan desempeñar con excelencia sus tareas.
- Ofrecer un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y no discriminatorio.

### Competencia

ESET Latinoamérica promueve una competencia leal y justa evitando prácticas de competencia desleal tales como difundir información falsa o tendenciosa que provoque descrédito de otras empresas.

El comercio justo y la normativa sobre defensa de la competencia protegen la competencia justa. Las infracciones de estas normas están sujetas a rigurosas sanciones, según lo indica el Código de Ética de la compañía. El posicionamiento en el mercado de la compañía no puede explotarse en contra de la ley.

De este modo, en el ámbito de la competencia, los colaboradores no deben participar en convenios o acuerdos sobre precios o condiciones, e incluso las meras conversaciones con competidores sobre estos asuntos son inaceptables. Asimismo, es inadmisibles participar en convenios o acuerdos con competidores sobre el reparto de clientes, zonas o programas de producción. Los colaboradores no están autorizados a conseguir de forma ilegal información sobre la competencia ni a divulgar intencionadamente información falsa sobre un competidor y/o sus productos o servicios.



## Medio Ambiente

ESET Latinoamérica cuida su impacto ambiental, poniendo en marcha diversas iniciativas que promueven la disminución del consumo de recursos y que reducen la huella ecológica generada por la actividad de la compañía.

La política medio ambiental de ESET Latinoamérica abarca aspectos referidos al uso del agua y la energía; la gestión de residuos; la provisión de insumos; la educación y la promoción de liderazgos en materia de cuidado ambiental. Entre los compromisos se encuentran:

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



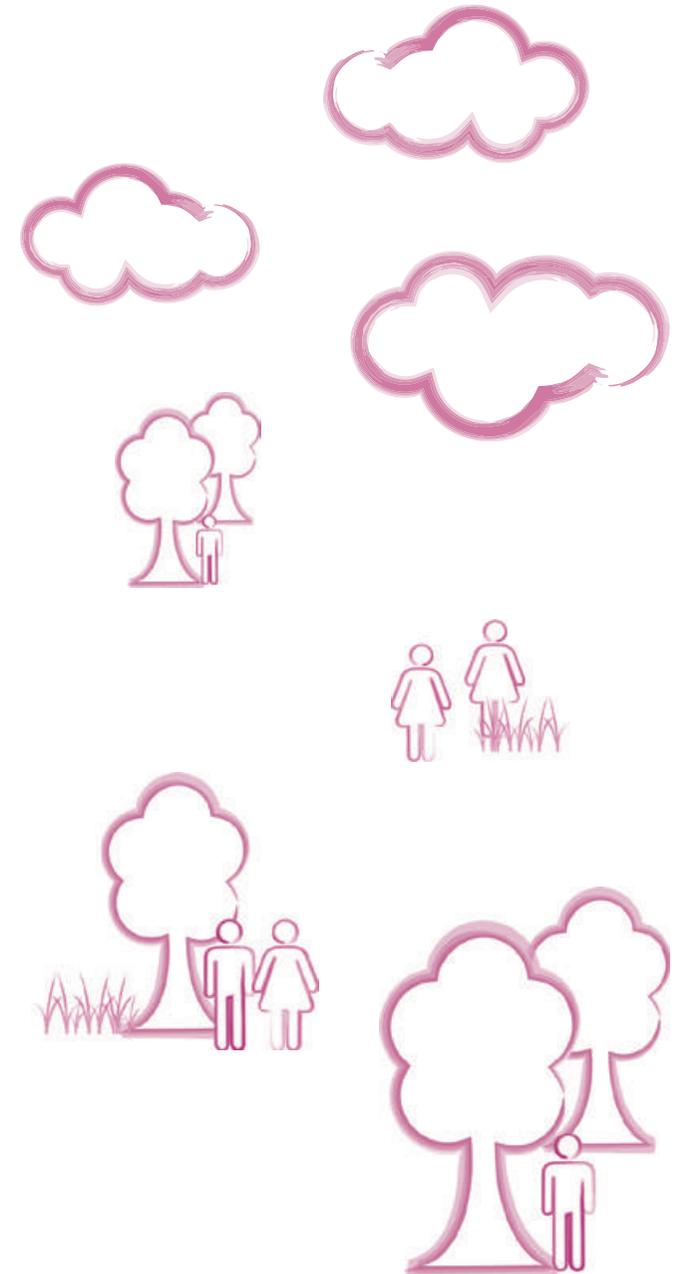
## Sociedad en general

Una de las principales apuestas de ESET Latinoamérica desde su nacimiento es la educación y concientización en materia de seguridad de la información en la comunidad.

La educación sigue siendo un pilar fundamental para ESET Latinoamérica y una de las piezas más importantes dentro del plan de Responsabilidad Social Empresarial.

En este punto, se desarrollan continuamente diversas acciones que buscan:

- Brindar información y consejos sobre seguridad de la información con el objetivo de que los usuarios conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas.
- Promover que el acceso a la tecnología sea tan seguro como divertido y es por ello que su lema se basa en la siguiente frase en inglés "Enjoy Safer Technology".
- Contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad.
- Colaborar con ONGs y proyectos solidarios.





**COLABORADORES**

Desde los inicios de ESET Latinoamérica creemos que los colaboradores son integrantes fundamentales de la compañía. Es por este motivo, que generamos una **política integral de Recursos Humanos** enfocada a la **gestión del talento**, el **bienestar personal** y el **cuidado de la salud y seguridad laboral**.

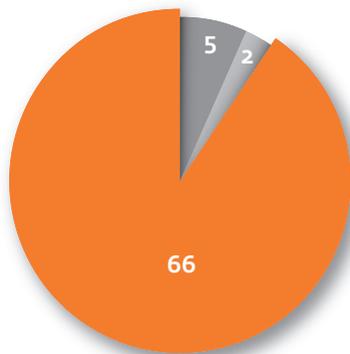
Por último, estamos trabajando en **planes de inclusión social** para promover mayor equidad a la hora de contratar nuevos talentos y también en **ampliar los canales de comunicación interna**.

## Información general

### Desglose colectivo de colaboradores

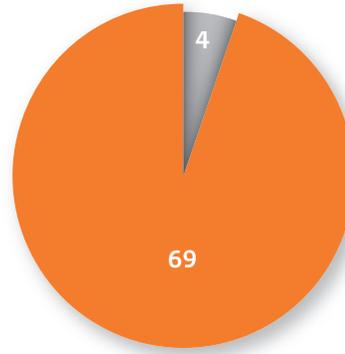
Número total de colaboradores: 73 entre las oficinas de Argentina, México y Brasil.

Desglose por región



● Argentina ● Brasil ● México

Desglose por tipo de empleo



● Full Time ● Part Time

Desglose por contrato



● Por contrato ● Indeterminado

NOTA: En ESET todos los colaboradores tienen contrato por tiempo indeterminado. Solo se firman contratos por un plazo fijo de tiempo en casos excepcionales. Por ejemplo: para cubrir tipo de licencia.

## Información general

### Tasas de ausentismo

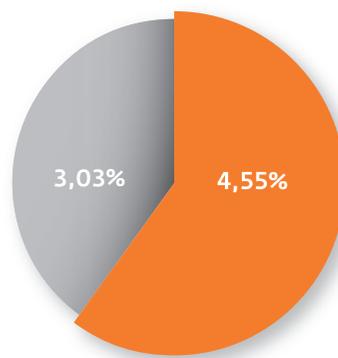
Tasa de ausentismo	Cantidad de días
Total de días laborales	<b>16170</b>
Ausentismo	<b>1022</b>
Días por enfermedad	<b>193</b>
Días de estudio	<b>114</b>
Ausencias sin justificar	<b>17</b>
Ausencias por enfermedad de un familiar	<b>4</b>
Licencias sin goce	<b>21</b>
Licencias por maternidad	<b>362</b>
Licencias por excedencia maternidad	<b>311</b>
Enfermedades profesionales	<b>0</b>
Días de trabajo perdidos	<b>3</b>
Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	<b>0</b>

### Índice de rotación

El índice de rotación general de ESET Latinoamérica durante el 2013 ha sido del **7,58%**. Este índice fue sacado a partir de la siguiente fórmula:  $[(\text{Altas} - \text{Bajas}) / \text{Dotación de la compañía}] * 100$

### Porcentaje de rotación por sexo

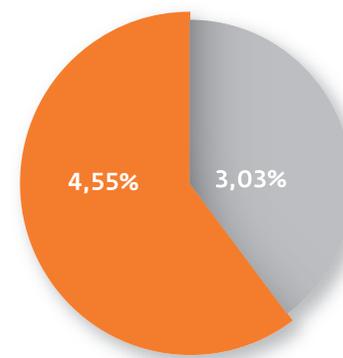
Nota: rotación total 7,58%



● Hombres ● Mujeres

### Porcentaje de rotación por edad

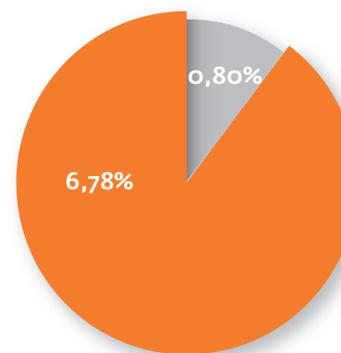
Nota: rotación total 7,58%



● Menores de 25 años ● Mayores de 31 años

### Porcentaje de rotación por región

Nota: rotación total 7,58%



● Brasil ● Argentina

## Diálogo abierto

### Reuniones trimestrales

Una vez por trimestre, todo el equipo de ESET Latinoamérica se reúne con el objetivo de revisar todos los resultados alcanzados durante ese tiempo, además de compartir las experiencias y novedades de cada área.

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

### Encuesta de satisfacción laboral

Durante agosto del 2013, se llevó adelante una encuesta de satisfacción laboral dirigida a todos los colaboradores de ESET Latinoamérica de la que participó el 83% de nuestros integrantes.

La misma tuvo como objetivo conocer la opinión de los colaboradores en relación a los siguientes temas: liderazgo y planeamiento, cultura y comunicación, su rol en la compañía, el clima de trabajo, la relación con su supervisor, training y desarrollo, salario y beneficios, satisfacción general y responsabilidad social.

Entre los principales resultados, destacamos que el 95,92% de los colaboradores afirmaron que reciben un trato justo. Además, al 82,25% de los colaboradores de ESET Latinoamérica les gusta el trabajo que realizan en la compañía. En cuanto al clima de trabajo, el 91,67% de nuestros colaboradores manifestaron que se sienten cómodos en nuestras oficinas.

Por último, en cuanto al grado de satisfacción general, el 95,83% de los encuestados recomiendan a ESET Latinoamérica como un buen lugar para trabajar.

A través de esta encuesta de satisfacción laboral también se detectaron puntos de mejora con los cuales estamos trabajando durante el 2014 de manera de responder a las expectativas que posee cada uno de nuestros colaboradores.

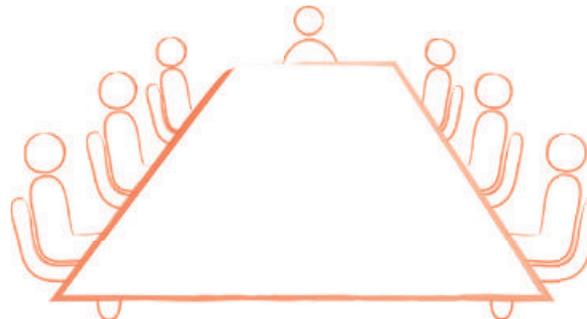
**“EL 95,83% DE LOS ENCUESTADOS RECOMIENDA A ESET LATINOAMÉRICA COMO UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR.”**

### Almuerzos con COO

Ante el ingreso de nuevos colaboradores, se organizan almuerzos grupales entre estos y el Chief Operating Officer (COO) de nuestra compañía. El objetivo de los mismos es generar un espacio de diálogo, en donde los colaboradores pueden conocer más sobre la cultura de ESET Latinoamérica y su forma de trabajo.

Asimismo, es una buena oportunidad para que el COO conozca más personalmente a los nuevos ingresos y estreche lazos con cada uno de ellos.

Durante el 2013, participaron un total de 22 personas en estos almuerzos.

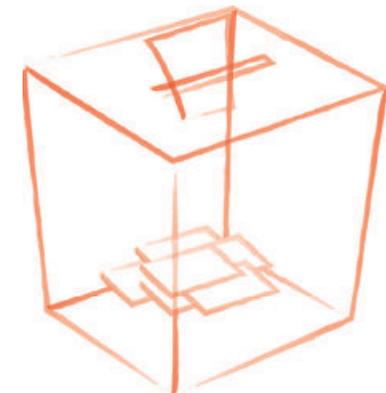


### Buzón de sugerencias

Con el objetivo de brindar una nueva herramienta de comunicación interna que permita a nuestros colaboradores tener un canal más para presentar inquietudes, sugerencias, comentarios y/ propuestas es que contamos con un buzón de sugerencias.

Cada colaborador que desee hacer llegar su comentario debe escribir a una casilla de correo electrónico, la cual es revisada por la Gerencia de Recursos Humanos de la compañía. Una vez recibida la sugerencia, propuesta o comentario, contamos con un plazo máximo de 30 días para responder a las mismas.

Es importante aclarar que el buzón de sugerencias no inhabilita la posibilidad de realizar sugerencias mediante otros medios que se utilizan diariamente, tal como son la charla directa con un coordinador o manager, la propuesta directa al área a la que afecta la mejora, la sugerencia directa al área de RRHH, entre otras.



## Bienestar personal

### Flex Time

Desde ESET Latinoamérica tenemos en cuenta las necesidades de nuestros colaboradores, es por este motivo que ofrecemos horarios flexibles para aquellas ocasiones en las que nuestros integrantes deben realizar trámites personales o similares. Solo quedan excluidos de este beneficio aquellos colaboradores cuya actividad requiere de su presencia en el horario estipulado en el contrato de trabajo. Por ejemplo: el puesto de recepción.

Durante el 2013, hizo uso de este beneficio el **48%** de la compañía.

### Horario de verano

Con el fin de ofrecer a nuestros colaboradores de Argentina tiempo libre para la realización de actividades personales, viernes por medio, aquellos que trabajan a tiempo completo tienen la posibilidad de retirarse 3 horas antes del horario de salida. Este beneficio se encuentra vigente desde el 21 de diciembre hasta el 21 de marzo.

Durante el 2013, disfrutaron de este beneficio el **74,66%** de los colaboradores

### Home Office

El objetivo de este beneficio es que los colaboradores cuenten con mayor flexibilidad para poder lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal, contando con un día a la semana con la posibilidad de trabajar desde su domicilio. Además, buscamos promover sustentabilidad evitando el desplazamiento entre el hogar y el lugar de trabajo una vez a la semana.

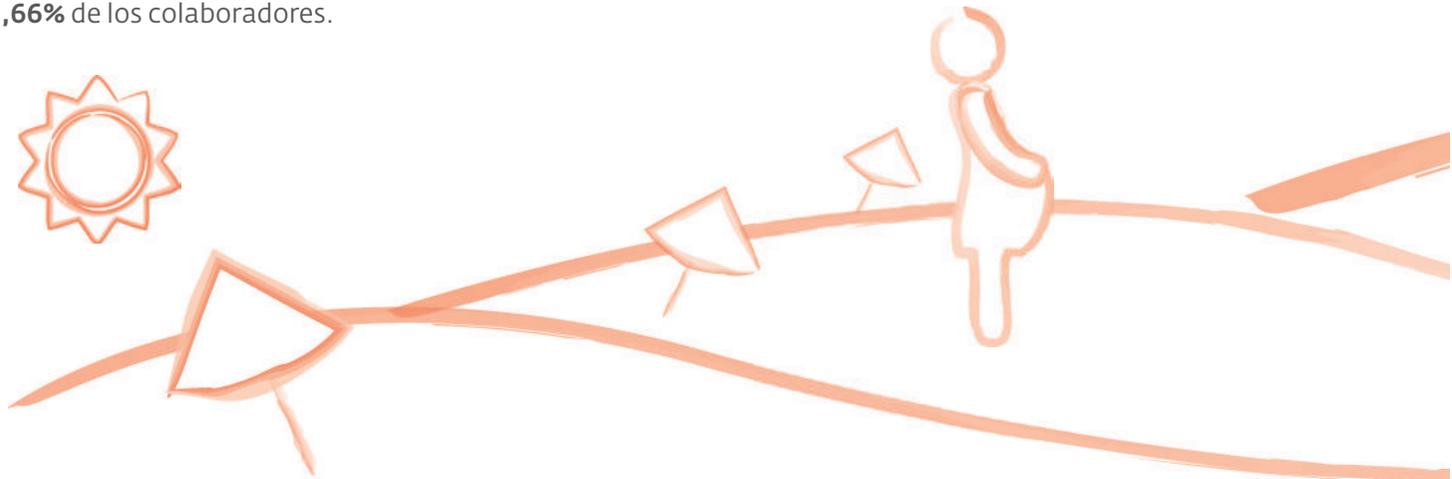
Tienen la posibilidad de acceder a este beneficio los colaboradores de Argentina que tengan más de tres meses de antigüedad y buenos resultados en sus evaluaciones de desempeño. Además, deben cumplir con distintos requisitos técnicos que aseguren una buena conexión.

Durante el 2013 accedieron a este beneficio el **70,66%** de los colaboradores.

### Maternidad y vuelta al trabajo

Sabemos que equilibrar el ser madre con el trabajo requiere de un esfuerzo y energía adicional. De esta forma, nos ocupa generar contención a las mamás de nuestro equipo, por eso generamos el plan **"Maternidad y vuelta al trabajo"**, que consiste en que las mamás gocen de dos días de Home Office a la semana hasta que el bebé cumpla un año. De esta manera, el regreso al trabajo es más confortable.

Durante el 2013, accedieron a este beneficio **5 mamás** de ESET Latinoamérica.



### Licencias por Paternidad

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para todo hombre el ser padre, es que en ESET Latinoamérica pensamos en un beneficio especialmente destinado para puedan disfrutar unos días más de sus hijos recién nacidos.

De esta forma, otorgamos tres días adicionales a los correspondientes por ley para que quienes se conviertan en papás puedan disfrutar de una semana en familia.

Durante el 2013, tuvimos solo un colaborador que fue papá y pudo disfrutar de este beneficio.

### Pago por desarraigo

Teniendo en cuenta que somos una compañía regional, muchos de nuestros colaboradores deben viajar ocasionalmente a distintos países de Latinoamérica. Considerando el esfuerzo que conlleva, debido a temas laborales, pasar noches fuera del país se implementó el beneficio "Pago por desarraigo" para los colaboradores de Argentina, con el objetivo de otorgar a los mismos una compensación económica por los días que pasan fuera de su hogar por motivos laborales.

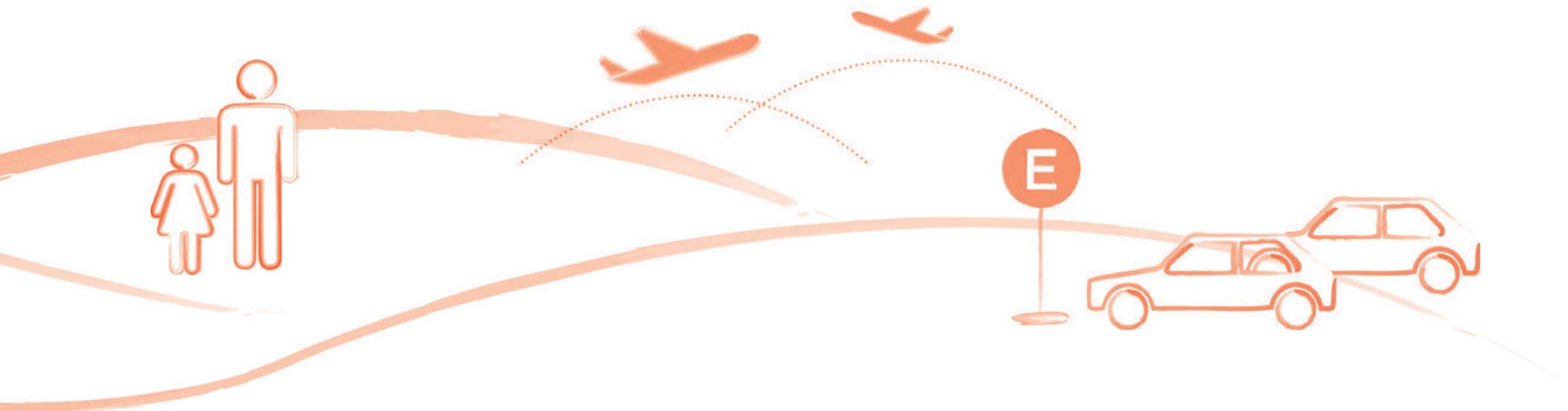
Durante el 2013, ha accedido a este beneficio el **9,33%** del equipo.

### Cocheras

El edificio Baiona en el cual se encuentra ubicada la oficina de ESET en Buenos Aires cuenta con 10 cocheras.

Las cocheras son asignadas gratuitamente a los colaboradores según categoría (Managers, Channel Managers, Mandos Medios, Especialistas) y luego por antigüedad.

En el caso que un Manager no haga uso de su cochera, la misma es ofrecida en forma temporal al siguiente anotado en la lista de acuerdo a categoría y antigüedad.

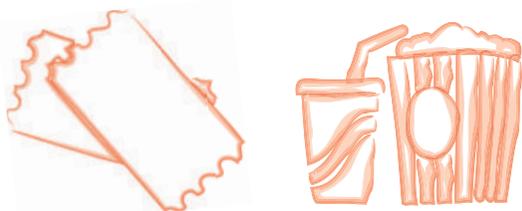


## Bienestar personal

### Entradas de cine

Con el objetivo de que cada uno de nuestros colaboradores de Argentina pueda disfrutar de su tiempo libre y equilibrar sus tiempos laborales con los personales es que una vez por trimestre les entregamos entradas gratis para ir al cine.

**En 2013, 64 personas disfrutaron de este beneficio y entregamos un total de 470 entradas.**



### After office y festejo de cumpleaños ESET y de los colaboradores

En ESET Latinoamérica siempre promovemos el disfrute del espacio de trabajo y también el encuentro de los colaboradores por fuera del horario laboral.

Es por este motivo, que durante el 2013 organizamos un after office para celebrar todos juntos el día de la primavera.

Además, en el mes de julio festejamos, todos juntos, los 9 años desde el desembarco de la compañía en la región.

Por último, el último viernes de cada mes celebramos los cumpleaños de aquellos colaboradores que hayan cumplido dicho mes.

### Licencias ESET

Ante el ingreso de un nuevo colaborador a ESET Latinoamérica y anualmente a todos ellos, entregamos sin cargo tres licencias de ESET NOD32 Antivirus, ESET Smart Security o ESET Mobile Security válidas por un año.

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

**En 2013, accedieron a este beneficio 45 personas y se entregaron más de 90 licencias.**

### Día libre de cumpleaños

Qué mejor regalo para cada colaborador que disfrutar de su día de cumpleaños. A veces nos encontramos con que tenemos poco tiempo, y que si el día de nuestro cumpleaños cae en un día laboral, al final pasa como uno más. Es por eso que desde ESET Latinoamérica para los colaboradores de Buenos Aires otorgamos libre el día de cumpleaños, de forma tal que cada uno pueda disfrutar ese día con su familia, hijos, amigos o con quien más quiera. Regalar felicidad también es parte de nuestro compromiso, por eso homenajeamos al cumpleaños como parte de nuestras iniciativas.

En 2013, el **30,66%** de los colaboradores han disfrutado de este beneficio.

### Sala de recreación

A fin de que todos los colaboradores de ESET Latinoamérica en Argentina cuenten con espacios cómodos y confortables es que nuestra oficina de Buenos Aires cuenta con una sala de recreación. La misma tiene una televisión de 32", PlayStation, mesa de ping pong, heladera, microondas, mesas e insumos para la preparación del desayuno y/o almuerzo.



### Premio por graduación

En ESET Latinoamérica queremos brindar apoyo a quienes estudian porque sabemos del gran esfuerzo que esto implica. Por esta razón, brindamos a todos los colaboradores de las oficinas de Buenos Aires que se gradúan un reconocimiento económico, que consiste en un "Premio por Graduación".

El mismo consiste en el pago de una suma extraordinaria, la cual se abona por única vez en concepto de bono. Este premio lo recibe todo integrante efectivo de ESET Latinoamérica que obtiene un título de Nivel Terciario, Universitario, otorgado por establecimientos educativos nacionales o internacionales, sean estos de orden público o privados reconocidos oficialmente.

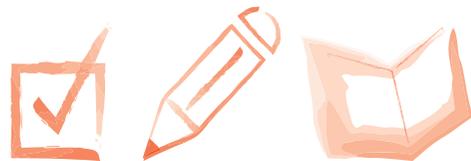
**Durante el 2013, 4 personas accedieron a este beneficio.**

## Gestión del talento

### Clases de inglés

Todos los colaboradores tenemos la posibilidad de asistir a clases de inglés en horario laboral con el fin de mejorar nuestro nivel del idioma. ESET Latinoamérica, se hace cargo del 100% del costo de capacitación, incluyendo los materiales que se utilicen, persiguiendo como fin principal hacer crecer los conocimientos del colaborador y disminuir la brecha de desempeño existente entre el perfil real y el requerido para el puesto.

**“DURANTE EL 2013, SE HAN BRINDADO 285 HORAS DE CLASES DE INGLÉS Y PARTICIPÓ EL 53,33% DE LOS COLABORADORES DE ESET LATINOAMÉRICA.”**



### Plan anual de capacitaciones

De acuerdo a las necesidades del área a la que pertenece cada colaborador, ESET Latinoamérica planifica capacitaciones y cursos específicos con sus correspondientes certificaciones. Por otra parte, los mismos integrantes de ESET Latinoamérica brindan capacitaciones a sus compañeros con el fin de transmitirles conocimientos acerca de un tema particular que colabore con el buen desarrollo de su trabajo.

En el 2013, las principales capacitaciones que se desarrollaron fueron: clases de español en ESET Brasil, curso de pronóstico de ventas, formación inicial en responsabilidad social empresarial, capacitaciones de voceros, oratoria, formación en liderazgo y creación de valor, etc.

**“DURANTE EL 2013, SE DICTARON 1785 HORAS DE CAPACITACIÓN Y PARTICIPÓ EL 89,33% DE LA COMPAÑÍA.”**

Además, todos los colaboradores de ESET Latinoamérica participaron de un programa de capacitación denominado “Hacer Historia” cuyos ejes principales fueron la gestión del cambio, la colaboración de equipos y la creación de valor a través de la innovación.

### Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

Gestionar por competencias a nuestros colaboradores implica entender que cada uno piensa, siente y actúa de determinada forma, y que esas diferencias nos hacen competentes para llevar adelante un trabajo de manera exitosa.

El propósito de implantar un sistema de gestión por competencias se basa en dos ejes que tienen vinculación entre sí: por un lado lograr que cada persona que integra la organización esté alineada con la estrategia, y por otro, desarrollar las capacidades de las personas a fin de que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa.

Actualmente, nos encontramos adecuando los procesos de recursos humanos por competencias, habiendo implementado ya la evaluación de desempeño que se realiza cada seis meses.

**Durante el 2013, el 100% de la compañía recibió su evaluación de desempeño por competencias y objetivos.**

## Salud y seguridad laboral

### Prepaga

La salud de las personas es un tema que nos ocupa y brindar un buen servicio es retribuir de manera justa a nuestros integrantes. De esta manera, brindamos a nuestros colaboradores y a su grupo familiar primario prepagas de primer nivel para proteger la salud de los mismos.

### Masajes

Una vez cada quince días todos los colaboradores de ESET Latinoamérica en Buenos Aires tenemos el beneficio de poder disfrutar de una sesión de masajes de 20 minutos en horario laboral y completamente gratuita.

En el año 2013, se brindaron **305 horas** de masajes.

### Alimentación saludable

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



**COMUNIDAD**

Nuestros **clientes** son nuestro foco más importante. Brindarles soporte pre y post venta de excelencia y certificado por organizaciones internacionales es sin lugar a dudas uno de nuestros objetivos más ambiciosos a mediano-largo plazo.

Asimismo, como siempre lo fue, continuaremos desarrollando diversas iniciativas educativas que tengan como objetivo **educar a la comunidad sobre cómo protegerse mientras navegan por la red**. Para aumentar la efectividad de dichas acciones, estaremos relacionándonos con distintas organizaciones de la sociedad civil que permitan un mayor alcance de las mismas.

Por último, en este eje también consideramos de suma importancia el **enriquecimiento de nuestra cadena de valor**, a través de la contratación y trabajo en conjunto con proveedores que provengan de minorías, organizaciones sin fines de lucro, o bien que compartan los mismos estándares éticos que nuestra compañía. En este punto, estamos trabajando fuerte durante el 2014.

## Atención al cliente

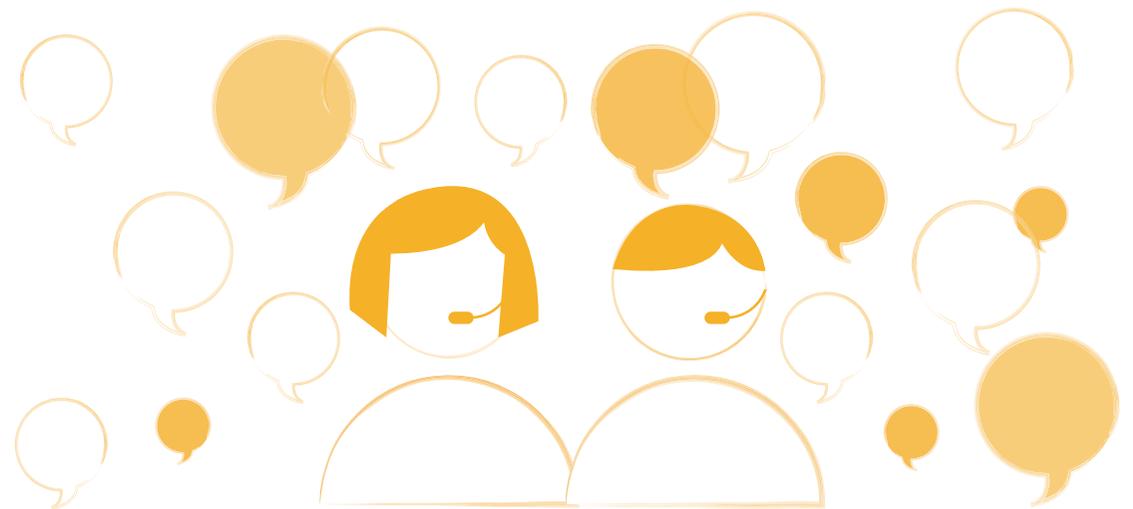
La meta principal del equipo de Soporte Técnico de ESET Latinoamérica es proveer a nuestros usuarios una gestión eficaz y veloz de los casos que reportan. Entendemos que el tiempo es un activo prioritario para las personas y por ello nos enfocamos en optimizar los circuitos de gestión integral de los casos, desde el momento en que ingresan a nuestros sistemas hasta que se brinda una solución, e incluso brindando seguimiento posterior.

Asumimos también que, en nuestra industria, resulta de vital importancia procurar el mayor nivel de seguridad posible en los sistemas que son protegidos por nuestras soluciones. Por ello, nuestro equipo fomenta las mejores prácticas y se capacita constantemente para lograr así ofrecer un servicio de elevada calidad que deriva en la resolución de casos con un alto grado de efectividad, promoviendo que el usuario no vea afectada su actividad ni la

información que nos hemos comprometido a proteger.

Cabe destacar que otro parámetro indispensable para conseguir una mayor satisfacción por parte del usuario es la cordialidad y el trato respetuoso, el cual nos encargamos de monitorear y mejorar permanentemente, analizando también lo que nos comunican los clientes a través de encuestas de satisfacción.

*“NUESTRO EQUIPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE FOMENTA LAS MEJORES PRÁCTICAS Y SE CAPACITA CONSTANTEMENTE PARA LOGRAR ASÍ OFRECER UN SERVICIO DE ELEVADA CALIDAD QUE DERIVA EN LA RESOLUCIÓN DE CASOS CON UN ALTO GRADO DE EFECTIVIDAD, PROMOVRIENDO QUE EL USUARIO NO VEA AFECTADA SU ACTIVIDAD NI LA INFORMACIÓN QUE NOS HEMOS COMPROMETIDO A PROTEGER”*



### Modalidad de atención al cliente en ESET

El equipo de Soporte Técnico asiste a los usuarios de nuestras soluciones segmentando el grupo de clientes entre corporativos y hogareños. Esto se realiza con el fin de asignar adecuadamente los recursos requeridos de acuerdo al nivel de complejidad de los incidentes recibidos y su impacto en la actividad del solicitante.

Los usuarios del **segmento hogareño** son atendidos en primera instancia por operadores adecuadamente capacitados y cuentan con diversas vías de contacto para elevar sus requerimientos: vía telefónica, correo electrónico y el chat online. El horario de atención comprende la franja de 9 a 23hs (hora argentina) y el tiempo de respuesta máximo es de 2hs hábiles, independientemente de si se trata de una licencia paga, de evaluación o no válida.

En caso de que la incidencia supere la complejidad prevista, nuestros operadores derivan la misma a nuestros ingenieros de soporte técnico que actúan a modo en un segundo nivel de soporte.

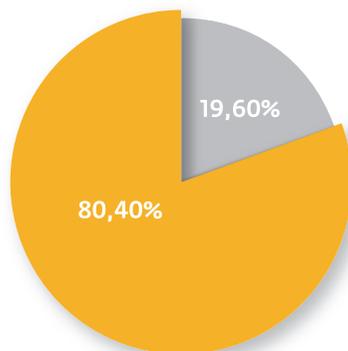
Respecto al **segmento corporativo**, el primer nivel de soporte técnico se encuentra a cargo de los Distribuidores Exclusivos y Partners de ESET Latinoamérica. Superada tal instancia, los mismos elevan el caso a nuestros ingenieros de soporte técnico que analizan los incidentes y brindan las posibles soluciones para que puedan ser implementadas por nuestros asociados, respetando métricas preestablecidas que aseguran un nivel de calidad y seguimiento apropiados.

### Resultados generales de atención al cliente 2013

Durante el 2013, el tiempo promedio de resolución de incidentes fue de 13 horas 42 minutos 09 segundos (hábiles).

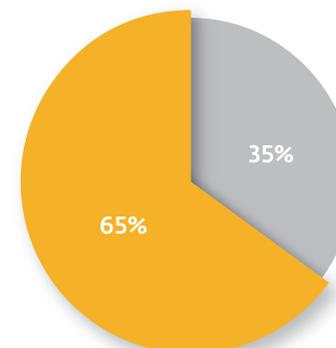
Además, con el objetivo de evaluar la satisfacción de cada uno de nuestros clientes es que realizamos encuestas las cuales arrojaron algunos de los siguientes resultados:

¿Considera que el tiempo de respuesta brindado durante el caso es acorde a sus expectativas?



● Si ● No

¿Hemos resuelto su consulta o reclamo satisfactoriamente?



● Si ● No

TENIENDO EN CUENTA QUE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES ES PRIORIDAD PARA TODOS LOS QUE INTEGRAMOS ESET LATINOAMÉRICA ES QUE DURANTE EL 2014 CONTINUAMOS EN EL CAMINO DEL PERFECCIONAMIENTO DE PROCESOS Y MODALIDADES DE RESPUESTA.

## Gira Antivirus

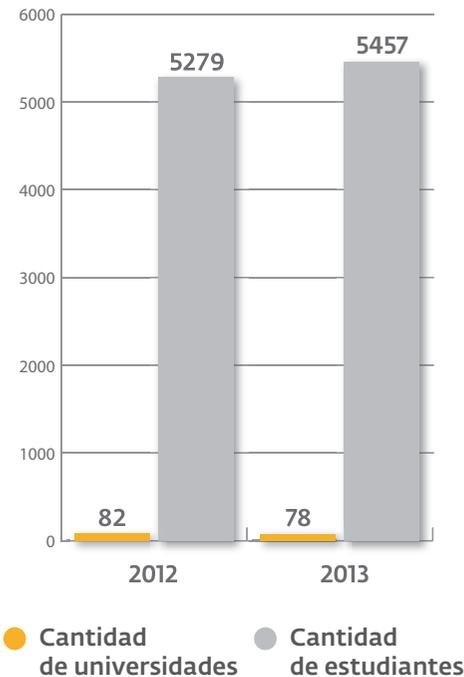


La Gira Antivirus es una de nuestras iniciativas educativas más fuertes en la región. Desde el año 2004, nuestros especialistas en seguridad recorren diversos países y visitan distintas universidades con el objetivo de brindarles información actualizada a estudiantes de carreras principalmente relacionadas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



### Cantidad de asistentes y universidades visitadas

#### Cantidad de estudiantes y universidades visitadas

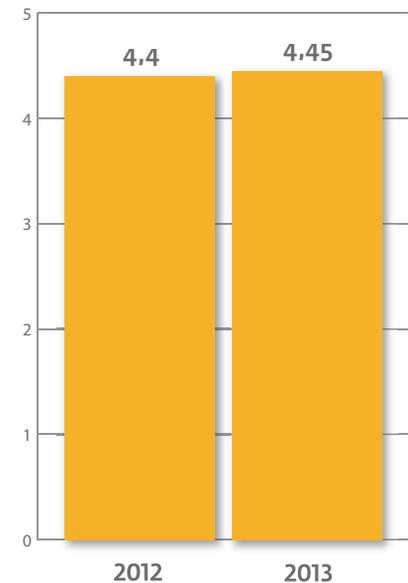


Durante el 2013 nos planteamos seguir manteniendo nuestros más altos estándares de calidad en relación a la generación de contenidos y metodologías de oratoria. Si bien la cantidad de universidades visitadas disminuyó levemente, la cantidad de estudiantes que participaron se incrementó un 3% con respecto al año anterior lo que garantiza que nuestro mensaje educativo llegue a una mayor cantidad de personas.

### Grado de satisfacción con la charla

Al finalizar cada presentación de la Gira Antivirus, se entrega a los estudiantes una encuesta de satisfacción con el objetivo de conocer su percepción acerca de los contenidos y la dinámica de la presentación. De esta forma, todos los asistentes a la Gira Antivirus pueden calificar la presentación del 1 al 5, siendo 5 excelente y 1 mala. Esta encuesta nos permite mejorar y trabajar en aquellos aspectos más débiles.

#### Grado de satisfacción con la charla brindada



Este año, además de medir la satisfacción de la charla, consultamos el desempeño del orador y la calidad de los contenidos brindados; obteniendo puntuaciones de 4.54 y 4.60 respectivamente.

## Blog de Laboratorio

ESET Latinoamérica fue la primera compañía desarrolladora de antivirus en contar con un Laboratorio de Análisis de Malware local, el cual ofrece un servicio constante y local para los clientes.

El Laboratorio, uno de los únicos en la región, analiza amenazas y presenta las principales tendencias en relación a la seguridad informática a partir de las cuales desarrolla diversos artículos y materiales educativos con contenidos sobre temas actuales relacionados a la seguridad de la información.

El Blog de Laboratorio de ESET Latinoamérica presenta las principales tendencias e información sobre la seguridad de la información que les permite a los usuarios estar atentos y conocer todo tipo de alertas sobre malware.

**"DURANTE EL 2013 EL BLOG LABORATORIO HA TENIDO UN TOTAL DE 313.548 VISITAS DE USUARIOS DE TODA LA REGIÓN, LO QUE LO POSICIONA COMO UNA FUENTE DE REFERENCIA INELUDIBLE EN LA INDUSTRIA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN."**

Esto permite cumplir con parte de la misión de ESET Latinoamérica que es proteger a los usuarios de Internet no solo con tecnología eficaz y de última generación sino también promoviendo la educación y concientización de los mismos en cuanto a los riesgos de Internet.

Es importante aclarar que el Blog de Laboratorio de ESET Latinoamérica, en el año 2014 ha sido reemplazado por un portal integral de noticias, contenidos y tendencias de seguridad informática denominado "We Live Security".

Para más información visite:  
<http://www.welivesecurity.com/latam>

## ESET Security Day



ESET Security Day es un ciclo de eventos con un formato de seminario presencial gratuito que llevamos adelante en la región desde el año 2011.

En ellos desarrollamos contenidos educativos y presentamos las principales tendencias en relación a la seguridad informática. El ciclo tiene como objetivo capacitar y estrechar lazos entre ESET Latinoamérica, sus Distribuidores Exclusivos, Partners, principales clientes y la comunidad en general de toda América Latina. De esta forma, los ESET Security Day se transformaron en una interesante iniciativa educativa puesta a disposición de todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre seguridad informática.

Para más información visite:  
[www.esetsecurityday.com](http://www.esetsecurityday.com)

### Temáticas abordadas

En su edición 2013, el ESET Security Day ha tenido como temática principal la gestión de la seguridad de la información en las compañías, poniendo especial énfasis en los desafíos que representan para ellas lograr elevados y efectivos niveles de

protección de sus datos en un entorno en el cual predomina el constante avance tecnológico y de las telecomunicaciones.

También se ha tratado el crecimiento exponencial de las diferentes amenazas y de los riesgos a los que se encuentran expuestas, además de hablar del auge de tendencias tales como Bring Your Own Device (BYOD) y el impacto que tiene la movilidad en la seguridad corporativa.

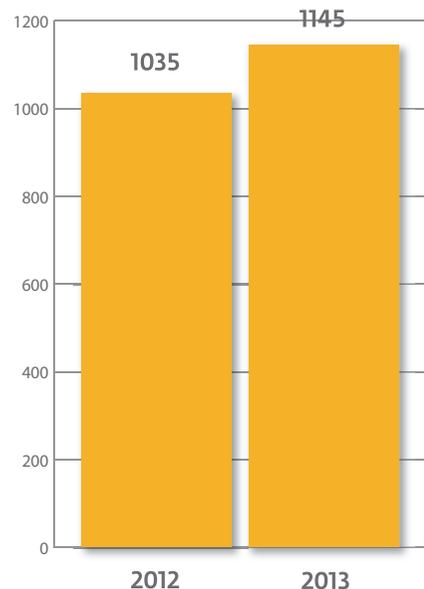
A partir de ello, ESET presentaba un rompecabezas combinando diferentes herramientas tecnológicas con educación y gestión que posee para brindar a las compañías opciones más completas y efectivas para proteger al máximo sus activos más valiosos: su información sensible y los recursos humanos que la componen.



## Plataforma Educativa ESET

Durante los eventos también se desarrolló un módulo de mesa interdisciplinaria sobre gestión de la información en empresas, especialmente centrada en el impacto de la movilidad y cómo la misma debe manejarse para que sea una herramienta potenciadora del negocio y no un factor de riesgo para la seguridad. Para tal fin, se invitaba a participar a abogados especialistas en seguridad de la información, especialistas en seguridad y administradores de redes y responsables de seguridad tanto de entidades privadas como gubernamentales para que puedan compartir su experiencia con la audiencia así como también brindar consejos en la temática.

### Cantidad de asistentes



ESET Latinoamérica pone a disposición de todos los usuarios de Internet la Plataforma Educativa en línea gratuita. De esta forma, todas aquellas personas que estén interesadas en conocer más sobre Internet, sus riesgos y los modos de protección tienen la posibilidad de hacer cursos gratuitos.

Una vez realizados, los inscriptos tienen la posibilidad de rendir un examen en línea y, en caso de aprobación, obtienen una certificación que avala los conocimientos obtenidos.

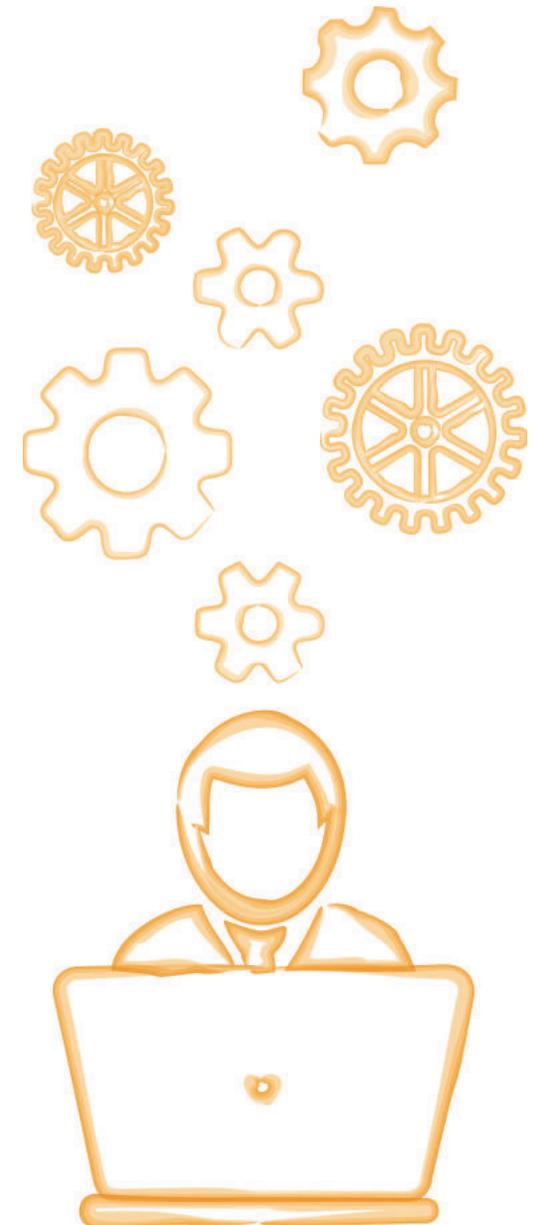
**"DURANTE EL 2013 HEMOS ALCANZADO 44.000 REGISTRADOS EN NUESTRA PLATAFORMA EDUCATIVA GRATUITA"**

Para más información ingresar a:  
<https://edu.eset-la.com/>

### Cursos nuevos 2013

- Gestión y Respuesta de Incidentes
- Backup

Estamos trabajando para poder incrementar la cantidad de cursos entregados durante el año. Para el 2014, tenemos planificado hacer mínimo un curso por trimestre de modo que nuestros usuarios estén recibiendo nuevos cursos de forma más frecuente.



## Premio Universitario ESET



Desde ESET Latinoamérica llevamos a cabo este concurso sobre investigación en Seguridad Antivirus, pensado para distinguir la labor de los estudiantes universitarios y terciarios de toda la región. Este emprendimiento surgió con el objetivo de reconocer y premiar el trabajo y dedicación de quienes comparten con nosotros la creencia en la importancia de la investigación en la Seguridad de la Información, para prevenir los complejos ataques que comprometen al usuario.

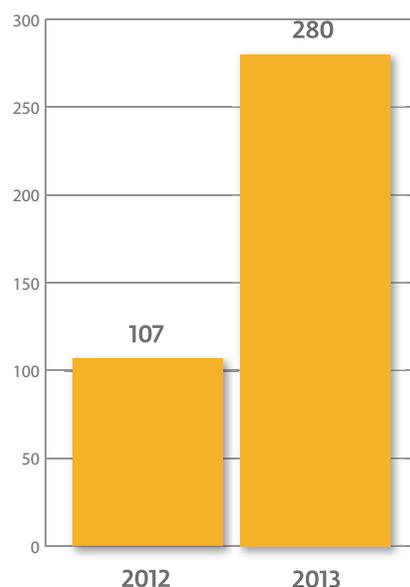
De esta forma, y desde el 2006, todos los años seleccionamos un estudiante para participar en la conferencia organizada por Virus Bulletin, una de las más importantes en la industria de la seguridad informática. Además seleccionamos otros dos estudiantes para asistir a la Ekoparty, uno de los eventos sobre seguridad más reconocidos de la región, organizado en Buenos Aires, Argentina.

**“DURANTE EL 2013, LA CANTIDAD DE ESTUDIANTES REGISTRADOS AL CONCURSO UNIVERSITARIO HA CRECIDO UN 63%”**

Además, otros dos alumnos son premiados con libros de seguridad de la información, y las universidades de los dos mejores alumnos son premiadas con una computadora portátil de última generación, en reconocimiento al trabajo de los mismos.

Para más información sobre el premio visitar: <http://premios.eset-la.com/universitario/>

### Cantidad de inscriptos



### Ganadores y premios 2013

#### Primer premio

**Gastón Nicolás Charkiewicz** de la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina, con su trabajo “Cómo mejorar la seguridad de un sistema criptográfico”. Gastón viajó con nosotros y con todos los gastos pagos a la conferencia Virus Bulletin en la ciudad de Berlín, Alemania, la cual es una de las más importantes de la industria de la seguridad de la información.



#### Otros premios entregados

**Denise Giusto Bilic** de la Universidad Tecnológica Nacional de Córdoba, Argentina, autora de “Mi nueva marioneta Android: botnets en dispositivos Android” y **Jorge Mario Cadavid Aguirre** de la Fundación Universitaria Luis Amigó, Colombia, y su trabajo sobre “Ingeniería Social; explotando los humanO.S. Ambos viajaron a Buenos Aires, con todos los gastos pagos, conocieron las instalaciones de ESET Latinoamérica y participaron de la Ekoparty 2013, evento de seguridad de la información que se realiza en Argentina pero es referente en todo Latinoamérica.

**Maximiliano Gerardo Roldán** de la Universidad Tecnológica Nacional de Córdoba, Argentina, con “Botnets móviles” y **Carlos Alberto Ortiz Jarquín** de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, con su trabajo “Software en manos traviesas”. Ambos fueron premiados con un libro orientado a la seguridad informática.

## Premio ESET al Periodismo

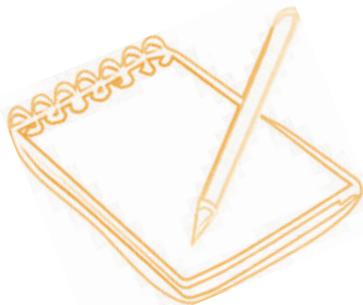


### PREMIO ESET PERIODISMO EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

El Concurso ESET al Periodismo es una iniciativa única en la región que tiene como objetivo distinguir la labor de profesionales dedicados al periodismo en tecnología.

Este emprendimiento nació en el año 2008 con el interés de reconocer el trabajo y dedicación de quienes, al igual que nosotros, creen en la importancia de la difusión de información para el conocimiento y capacitación de la sociedad en la prevención de ataques que comprometen su seguridad en Internet.

**“DURANTE EL 2013, LOS INSCRIPTOS AL CONCURSO PERIODÍSTICO SE INCREMENTARON UN 13% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.”**



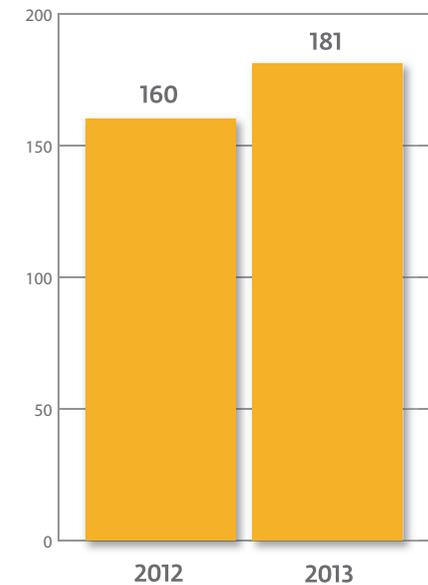
Todos los periodistas interesados en participar del concurso pueden inscribir sus trabajos en una de las siguientes categorías:

- **Prensa Gráfica:** aplican los trabajos publicados en diarios, revistas y otros medios impresos o generados por agencias de noticias.
- **Prensa Digital:** aplican todos los trabajos publicados en medios digitales, portales y blogs.
- **Prensa Multimedia:** aplican todos los trabajos periodísticos presentados en radio y televisión o en algún otro formato periodístico audiovisual como videoblogs y podcasts.

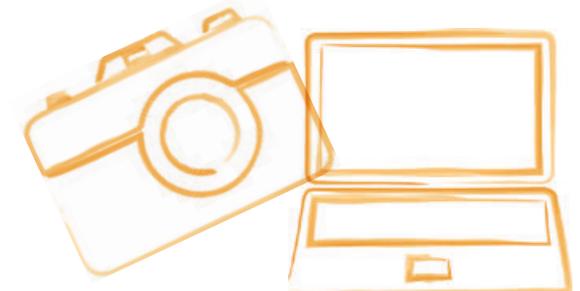
Los trabajos presentados son evaluados por una mesa de jurados conformada por reconocidos periodistas y especialistas de TI de la región latinoamericana. Para la selección y calificación se tiene en cuenta el enfoque socialmente relevante del tema elegido en materia de seguridad informática y su interés para la comunidad, la originalidad de la investigación, el tratamiento en profundidad de la información, la calidad narrativa y la correcta utilización de la terminología técnica.

Por sexto año consecutivo, en ESET Latinoamérica premiamos al autor del mejor trabajo periodístico con un viaje a la CeBIT, el mayor evento de tecnología del mundo el cual se organiza en Hannover, Alemania. Asimismo, a los mejores trabajos de cada categoría (prensa gráfica, prensa digital y prensa multimedial) se les obsequia una netbook o Kindle Fire.

### Cantidad de inscriptos



En el 2013, la inscripción de periodistas al Concurso se ha incrementado un 13% posicionando, de esta forma, la iniciativa en toda Latinoamérica.



## Premio ESET al Periodismo

### Ganadores 2013

La ganadora del concurso fue **Agustina Grasso** por su trabajo *La "deep web", el lado oscuro de la internet que no conocemos*, haciéndose acreedora del premio mayor, el viaje con todos los gastos pagos a la CeBIT 2014, uno de los eventos de tecnología más importantes a nivel mundial. Esta investigación se trataba de un completo informe sobre la Internet profunda, sus características, lo que se ofrece y también las amenazas que supone. En la elaboración de esta nota también participó Jonathan Agüero Cajal. Diario Perfil, Argentina.



### Ganadores por categoría

A continuación se detallan los ganadores por categoría que fueron premiados con una **Kindle Fire**.

#### Categoría Prensa Gráfica

**Patricio Meza** del diario La Segunda de Chile con su artículo *Nuevas estafas informáticas: Con virus especiales, ladrones logran entrar a WhatsApp y algunas redes sociales*.

#### Categoría Prensa Digital

**Bernadita García** de El Mostrador de Chile por su nota *Los hackers chilenos de Anonymous cuentan cómo es la lucha social en la web*.

#### Categoría Prensa Multimedia

El equipo de **NTN24 de Colombia** integrado por **C Luis Quevedo, Álvaro Dávila, Ana María Hernandez y Andrés Doncel**, quienes desarrollaron el informe *Los menores se encuentran indefensos ante el "Grooming" y el "Sexting"*.

También este año entregamos distinciones especiales por regiones. A estas personas les obsequiamos una video-cámara pocket:

- **Región Brasil**, cuya ganadora es **Camilla Ginesi**, de revista Exame PME con su trabajo *Perigos escondidos*.
- **Región México**, donde **María Alesandra Pámanes** es distinguida por su trabajo México: *el país del malware* del Portal Reporte Indigo.
- **Región Andina (Integrada por Perú, Bolivia, Ecuador y Chile)** que tiene como ganador a **Miguel Guerra León** con el trabajo *Ciberasalto en la carretera* del diario Perú21.
- **Región Rioplatense (Integrada por Argentina, Uruguay y Paraguay)** cuya ganadora es **Leticia Pautasio** por el trabajo *Cybersecurity, la nueva obsesión* de la revista Mercado de Argentina.
- **Región Caribe (Integrada por Venezuela, Colombia y América Central)** en la cual **Juan Fernando Lara Salas** es distinguido por su artículo *Criminales explotan negligencia de usuarios en aparatos móviles* publicado en el diario La Nación de Costa Rica.



# Argentina Cibersegura



Argentina Cibersegura es una organización sin fines de lucro que trabaja para crear un espacio digital seguro a través de actividades de concientización y educación destinadas a distintos públicos de interés. Es una iniciativa de ESET Latinoamérica que nació como una adaptación de Securing Our eCity, el modelo de ciudad cibersegura desarrollado por ESET en Estados Unidos.

Teniendo en cuenta que uno de los puntos centrales de la propuesta de Argentina Cibersegura es que la seguridad no es un tema de un sólo sector ni es exclusivo de la tecnología, sino que es transversal a varias disciplinas, es que se han reunido profesionales de diferentes áreas de la seguridad de la información, desde la tecnología, la gestión, las leyes y hasta la seguridad física con el fin de colaborar con el proyecto.

PÁGINA WEB ARGENTINA CIBERSEGURA:  
<https://www.argentinacibersegura.org>

FACEBOOK [/ArgentinaCibersegura](#)  
 TWITTER [@arg\\_cibersegura](#)  
 YOUTUBE [/ArgentinaCibersegura](#)  
 E-MAIL [info@argentinacibersegura.org](mailto:info@argentinacibersegura.org)

## Principales actividades 2013



ACCIÓN "¡TODOS POR LA LEY DE GROOMING! CON LOS CHICOS NO SE JUEGA"

En octubre 2011 el Senado de la Nación aprobó el proyecto de ley para penalizar uno de los delitos más graves en Internet: el Grooming. Sin embargo, desde esa fecha hasta marzo 2013 no se había tratado el proyecto en la cámara de Diputados lo que provocaba que la media sanción se pueda llegar a perder a fines de dicho año.

En este aspecto, Argentina Cibersegura lanzó una campaña para juntar firmas con el objetivo de promover el tratamiento de dicha ley. Además de juntar firmas, distintos integrantes de Argentina Cibersegura, especializados en delitos informáticos concretaron reuniones con Diputados de diversos partidos políticos, lo que permitió el debate y la redacción de un nuevo texto de ley que especificaba en gran medida el tipo penal del delito.

Luego de esta serie de reuniones, la Cámara de Diputados aprobó el nuevo proyecto de Ley que fue remitido nuevamente a la Cámara de Senadores. Finalmente, el 13 de noviembre del 2013, luego de la revisión del proyecto por la Cámara Alta, quedó aprobado el texto original de la Ley que incorpora al Código Penal la figura del ciberhostigamiento.

Para más información sobre esta acción, puede visitar:  
<https://www.argentinacibersegura.org/leygroomingya/>

## Eventos y charlas

### Evento de Argentina Cibersegura para docentes

El día viernes 15 de noviembre de 2013, Argentina Cibersegura organizó un evento educativo gratuito en las instalaciones de Fundación Equidad.

El evento tuvo como público objetivo docentes, directivos y coordinadores de gabinetes psicológicos de escuelas tanto públicas como privadas.

Asistieron más de 40 docentes interesados en la temática: en comprender los riesgos que existen en Internet hoy en día, en qué costumbres tienen los niños en Internet, en cómo se identifican casos de grooming en la Argentina y, lo más importante, cómo se denuncian y se hacen las investigaciones pertinentes.

Este encuentro estuvo auspiciado fundamentalmente por ESET Latinoamérica, Microsoft y Fundación Equidad.



## Argentina Cibersegura

### Participación Segurinfo Argentina 2013

Por segundo año consecutivo, Argentina Cibersegura participó de Segurinfo Argentina 2013, uno de los eventos de seguridad de la información más importantes del país.

En dicho evento se realizó el lanzamiento oficial de la campaña “¡Todos por la Ley de Grooming! Con los chicos no se juega” y se lograron recolectar más de 600 firmas en menos de 24hs.

Además, durante el evento entregamos materiales educativos y dimos a conocer las distintas iniciativas que impulsa Argentina Cibersegura.



### Charlas en escuelas

Como parte de la misión de Argentina Cibersegura es concientizar a la comunidad sobre seguridad en Internet, todos los años brindamos charlas educativas gratuitas en distintas escuelas tanto públicas como privadas de Buenos Aires, Argentina.

Durante el 2013 hemos brindado más de **40 charlas** y han participado más de **3000 estudiantes** de entre 6 y 18 años de edad.

Para más información sobre esta iniciativa puede visitar:

<https://www.argentinacibersegura.org/charlas-colegios.php>



## Charlas para Fundación Equidad

Argentina Cibersegura posee un convenio de mutua colaboración con la organización sin fines de lucro Fundación Equidad. A partir de este acuerdo es que miembros de Argentina Cibersegura brindan clases sobre seguridad informática a estudiantes que asisten a los cursos dictados por la escuela de Fundación Equidad.

Durante el 2013 se han brindado 4 clases de seguridad en las cuales participaron 200 alumnos.



## Charlas para Comunidad IT

Teniendo en cuenta que la misión de Argentina Cibersegura es educar a la comunidad sobre navegación segura, se promovió una alianza con Comunidad IT, organización sin fines de lucro que capacita a jóvenes en distintos lenguajes de programación.

Con el objetivo de que sus egresados cuenten también con contenidos sobre seguridad informática, distintos miembros de Argentina Cibersegura brindan charlas educativas a los estudiantes con el objetivo de que comprendan de qué manera programar de manera segura.

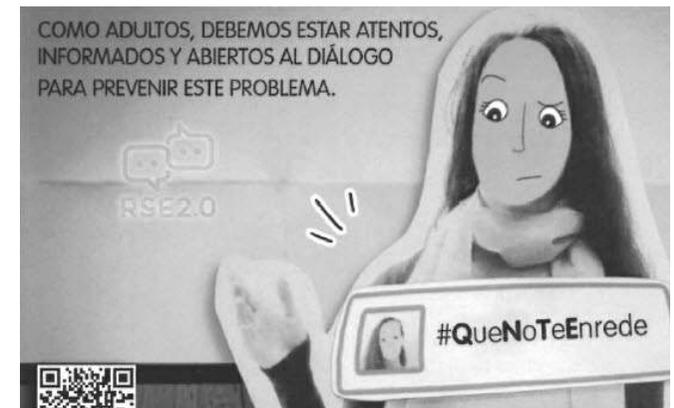
Durante el 2013 se han brindado dos charlas educativas en las cuales participaron aproximadamente 100 estudiantes.

## Convenio con Chello Latin America

Argentina Cibersegura firmó un convenio con la prestigiosa productora televisiva Chello Latin America. A partir de este convenio, y después de muchos meses de trabajo en equipo con los voluntarios y directivos de la compañía, se desarrollaron videos educativos en español sobre temáticas actuales como grooming, cyberbullying y privacidad online.

Estos videos están siendo transmitidos a través de las distintas señales de cable que posee Chello Latin America además de la viralización a través de las redes sociales. El objetivo de los contenidos es concientizar y educar al público adulto sobre los riesgos que existen en Internet y el modo a través del cual protegerse y, al mismo tiempo, cuidar a los niños.

Pueden acceder a los mismos a través del canal de YouTube de Argentina Cibersegura.



## Protegiendo Lazos



Con el objetivo de estrechar vínculos con distintas organizaciones de la sociedad civil y permitirles acceder a la máxima protección que ofrecen las soluciones ESET es que, durante el 2013, creamos el programa “Protegiendo Lazos”. A través del mismo, donamos licencias de ESET por un año gratis a distintas organizaciones sin fines de lucro de la región.

De acuerdo a la cantidad de equipos informáticos con los que cuenta cada organización debieron inscribirse en una de las siguientes categorías:

- Organizaciones pequeñas (entre 1 y 15 equipos)
- Organizaciones medianas (entre 16 y 50 equipos)
- Organizaciones grandes (entre 51 y 150 equipos)

ESET Latinoamérica eligió a una organización ganadora por categoría. Las mismas fueron elegidas de acuerdo a una serie de requisitos.

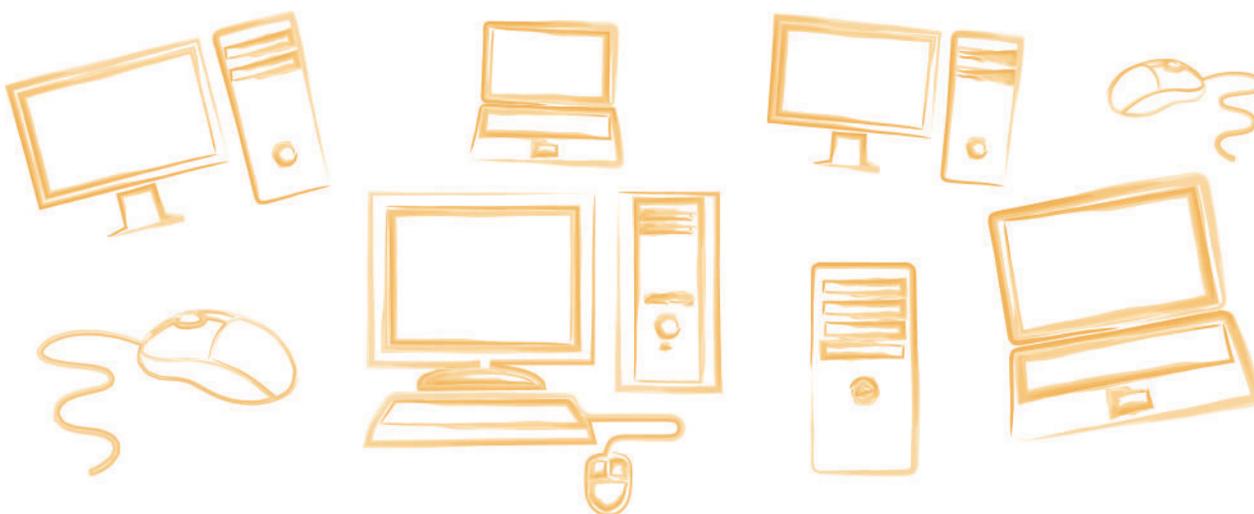
### Organizaciones ganadoras 2013

En la categoría **Organizaciones Pequeñas**, que corresponde a aquellas que poseen hasta 15 equipos informáticos, la ganadora resultó la **Sociedad Venezolana de Medicina Paliativa**, que tiene como misión promover, implementar y difundir la Medicina Paliativa en Venezuela. Ellos han recibido 4 licencias de ESET Smart Security.

La ganadora de la categoría **Organizaciones Medianas**, que comprende a aquellas que poseen entre 16 y 50 equipos, fue la **Asociación Venezolano Americana de Amistad**, que trabaja en promover y apoyar la educación integral y la formación de jóvenes venezolanos. Esta organización fue premiada con 24 licencias también de ESET Smart Security.

*“EN LA ACTUALIDAD VIVIMOS EN UN MUNDO DIGITAL DONDE LAS COMPUTADORAS SON ESENCIALES PARA TRABAJAR. SIN EMBARGO, A PESAR DE LAS VENTAJAS QUE OFRECE LA TECNOLOGÍA, HOY EN DÍA VEMOS CÓMO CUALQUIER DISPOSITIVO PUEDE SER VÍCTIMA DE UN VIRUS INFORMÁTICO QUE COMPROMETA TANTO LA INFORMACIÓN COMO LA OPERATIVIDAD DE UN EQUIPO DE TRABAJO. ES POR ESTA RAZÓN QUE PARA NOSOTROS ES UNA GRAN SATISFACCIÓN PODER CONTAR EN NUESTRA ONG CON UN ANTIVIRUS QUE NOS OFREZCA SEGURIDAD ANTE CUALQUIER AMENAZA INFORMÁTICA”, ASEGURARON REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN VENEZOLANO AMERICANA DE AMISTAD.”*

Por último, en la categoría **Organizaciones Grandes**, que engloba a las que poseen entre 51 y 150 equipos, la ganadora resultó **ALPI**, una organización argentina que ayuda en la rehabilitación, tratamiento y educación de discapacitados motores. Ellos fueron premiados con 130 licencias de ESET Endpoint Antivirus.



## Un clic por la seguridad de los niños

Este programa tiene como objetivo principal promover la educación y el cuidado de los niños mientras que éstos navegan por Internet. De esta forma, ponemos a disposición de los padres y educadores diversos contenidos y herramientas educativas para que puedan conocer cómo proteger a sus hijos mientras navegan por Internet.

Durante el 2013 se renovó por completo el sitio haciéndolo mucho más ameno para las personas que lo visitan y generando nuevas secciones con contenidos novedosos y de interés general.

En cuanto a las actividades generadas, se llevaron adelante las siguientes:

- Se publicó un informe sobre el Grooming: qué es, cómo se puede prevenir y las consecuencias que puede traer en un menor de edad y su familia.
- El 18 de junio se realizó un seminario online gratuito sobre Grooming denominado "Jugando con la confianza de los niños".
- Publicamos el calendario 2013 en donde cada mes traía consejos sobre seguridad para cuidar a los niños de los riesgos en Internet.
- Se publicaron contenidos sobre Cyberbullying: qué es, cómo se manifiesta, cuáles son las estadísticas en Latinoamérica, entre otros contenidos.

**INGRESOS AL MICROSITIO: 316,899**

**PARTICIPANTES EN WEBINARIOS: 77**

**PERSONAS REGISTRADAS AL MICROSITIO: 6642**

## Inversión Social en la ONG Asociación de Ayuda a Niños Discapacitados (AACD) en Brasil

La AACD es una organización privada, sin fines de lucro, que trabaja desde hace más de 62 años por el bienestar de las personas con discapacidades físicas. Nació del sueño de un médico en Brasil, que quería crear un centro de rehabilitación con la misma calidad de los centros conocidos en el extranjero para el tratamiento de niños y adolescentes con discapacidad física, y para asistirlos en su reinserción en la sociedad.

De esta forma, ESET Brasil realiza una contribución económica a la organización AACD que permite el cumplimiento de su misión: promover la prevención, habilitación y rehabilitación de personas con discapacidad, especialmente los niños y los jóvenes, y la promoción de la integración social.

Para el lanzamiento de esta alianza se organizó un desayuno en el cual participaron todos los colaboradores de ESET Brasil y las autoridades de AACD.



## Voluntariado ESET

### Banco de Alimentos

Con el objetivo de contribuir con el desarrollo de nuestra comunidad, en ESET Latinoamérica elegimos realizar dos jornadas de voluntariado corporativo en la **Fundación Banco de Alimentos**.

Estas jornadas se llevaron a cabo los días viernes 19 de abril y viernes 5 de mayo en horario laboral, de 14 a 18hs.

La Fundación Banco de Alimentos se especializa en gestionar donaciones de alimentos que realizan empresas y personas particulares para que puedan ser entregadas a comedores, hogares de ancianos, escuelas y jardines maternas, entre otros. La Fundación recibe las donaciones y luego se encarga de reunir las en su depósito, seleccionarlas y entregarlas a diversas organizaciones.

Las jornadas comenzaron a las 14.30hs con una charla introductoria a cargo de colaboradores de la Fundación Banco de Alimentos. En la misma explicaron a qué se dedica la Fundación y cuál iba a ser el rol de los voluntarios durante la jornada.

Durante tres horas trabajamos en los controles de calidad a los alimentos que ingresaron con el fin de que todo lo entregado a las organizaciones se encuentre en perfectas condiciones además de seleccionar y embalar distintos productos.

VER VIDEO VOLUNTARIADO: [http://youtu.be/4RT\\_cj6bzo](http://youtu.be/4RT_cj6bzo)

### DATOS IMPORTANTES:

- EL 43% DE LA COMPAÑÍA PARTICIPÓ DEL VOLUNTARIADO

### ● EMBALAMOS MÁS DE CINCO TONELADAS DE ALIMENTOS EQUIVALENTES A 5500 PLATOS DE COMIDA

Participó el 43% de ESET Latinoamérica, además de colaboradores de Root-Secure, una de las empresas socias de negocio de la compañía. Como resultado general, logramos seleccionar y embalar más de cinco toneladas de alimentos que equivalen a 5500 platos de comida que fueron distribuidos a distintos comedores de Buenos Aires.

*“AYUDAR FUE DIVERTIDO, NO PARAMOS NI UN SEGUNDO PORQUE SABÍAMOS QUE NUESTRO TRABAJO ERA IMPORTANTE PARA OTROS; SABER QUE HABÍA PERSONAS QUE SE IBAN A BENEFICIAR CON ESÉ MÍNIMO APORTE NOS DIO GANAS DE SEGUIR. FUE FUNDAMENTAL EL TRABAJO EN EQUIPO Y TUVIMOS UNA GRAN SATISFACCIÓN AL VER LO QUE LOGRAMOS EN CONJUNTO. SABEMOS QUE LA FUNDACIÓN AYUDA A MUCHOS COMEDORES Y ES POR ESO QUE VOLVERÍA A PARTICIPAR SIN DUDA”*

**Vanesa Musto, Online Graphic Designer y Voluntaria de ESET Latinoamérica**

*“ES MUY GRATIFICANTE ESTE TIPO DE VOLUNTARIADO, YA QUE CON UNA ACTIVIDAD TAN SENCILLA SE PUEDE AYUDAR A TANTAS PERSONAS QUE LO NECESITAN. Y SI BIEN NO VES LOS RESULTADOS AUTOMÁTICAMENTE COMO CON OTRAS FORMAS DE AYUDAR, SABES QUE AL MENOS CUANDO ESTÉS ALMORZANDO O CENANDO EN TU CASA, OTRAS TANTAS PERSONAS VAN A PODER ESTAR HACIENDO LO MISMO”*

**Marina Vargas, Inside Sales y Voluntaria de ESET Latinoamérica**



## Reserva ecológica de San Isidro

Con la idea de cuidar el medioambiente y de contribuir con nuestra comunidad local es que el 5 de octubre desarrollamos un nuevo día de voluntariado corporativo.

El mismo se desarrolló en Refugio Natural Educativo Ribera Norte, una reserva ecológica municipal de San Isidro, Argentina. Este inmenso predio cuenta con 50 hectáreas de bosques, donde preservan a 300 especies vegetales y más de 200 animales.

Luego de recorrer el reservorio natural, un grupo de nuestros colaboradores trabajaron durante tres horas recolectando residuos, lijando y pintando bancos del paseo y también la casa del guardaparque.

Esta acción fue organizada en conjunto con la empresa social Inipop quienes se encargaron de toda la logística de la actividad.

**VIDEO QUE RESUME EL VOLUNTARIADO:**  
<http://youtu.be/4lzLZcNGI dg>

**EL 36% DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PARTICIPARON DE ESTE VOLUNTARIADO.**



**"LA RESERVA ES UN LUGAR HERMOSO, LLENO DE VERDE Y ANIMALES AUTÓCTONOS. ME PARECIÓ UNA MUY BUENA IDEA AYUDAR A CUIDARLA. Y FUE MUY GRATIFICANTE VER LO LIMPIA QUE QUEDÓ DESPUÉS DE NUESTRO TRABAJO. LA CASITA DE LOS GUARDAPARQUES QUE PINTAMOS TAMBIÉN QUEDÓ MUY LINDA. FUE UN GRAN EXPERIENCIA EN EQUIPO QUE SIN DUDA QUIERO REPETIR EN OTROS VOLUNTARIADOS"**

**Stella Hillcoat, Asistente de Training y Voluntaria de ESET Latinoamérica.**

**ME GUSTÓ MUCHO LO DEL VOLUNTARIADO, FUE HACER ALGO DIFERENTE UN SÁBADO, EN DONDE ME HIZO PENSAR ACERCA DE TODO LO QUE ENSUCIAMOS Y LO PERJUDICIAL QUE ES PARA NUESTRO PLANETA, ESTARÍA BUENO SE SIGA FOMENTADO ESTE TIPO DE ACTIVIDADES PARA QUE TODOS PODAMOS TOMAR VERDADERA CONCIENCIA EN LO QUE HACEMOS Y QUE CON SOLO INVERTIR UN PAR DE HORAS DE NUESTRO DÍA PODEMOS MEJORAR AUNQUE SEA UN POCO LAS COSAS Y CUIDAR LO NUESTRO"**

**Valeria Callieri Hernandez, Asistente de RRHH y Voluntaria de ESET Latinoamérica.**





**MEDIO AMBIENTE**

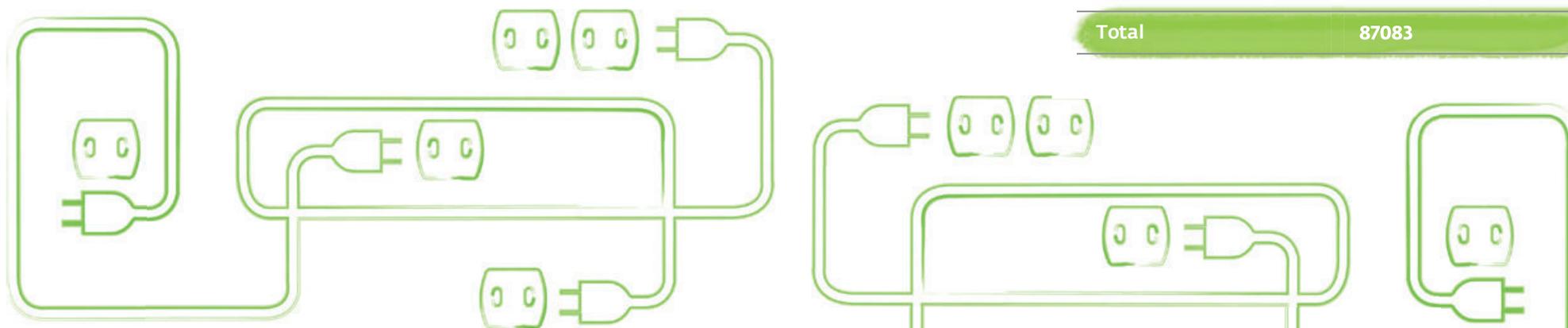
Si bien ESET Latinoamérica, no produce grandes ni graves impactos sobre el medio ambiente, como actor social queremos trabajar en el cuidado de nuestro entorno. Para ello, es prioridad la redacción de **planes de ahorro de agua y de energía** que permitan a todos los colaboradores de ESET Latinoamérica hacer un uso más eficiente de los distintos recursos.

También trabajaremos en darle un **tratamiento a todos los residuos** que genera nuestra compañía y **medir nuestra huella de carbono** con el objetivo de compensar las emisiones que estemos generando.

## Consumo de energía eléctrica

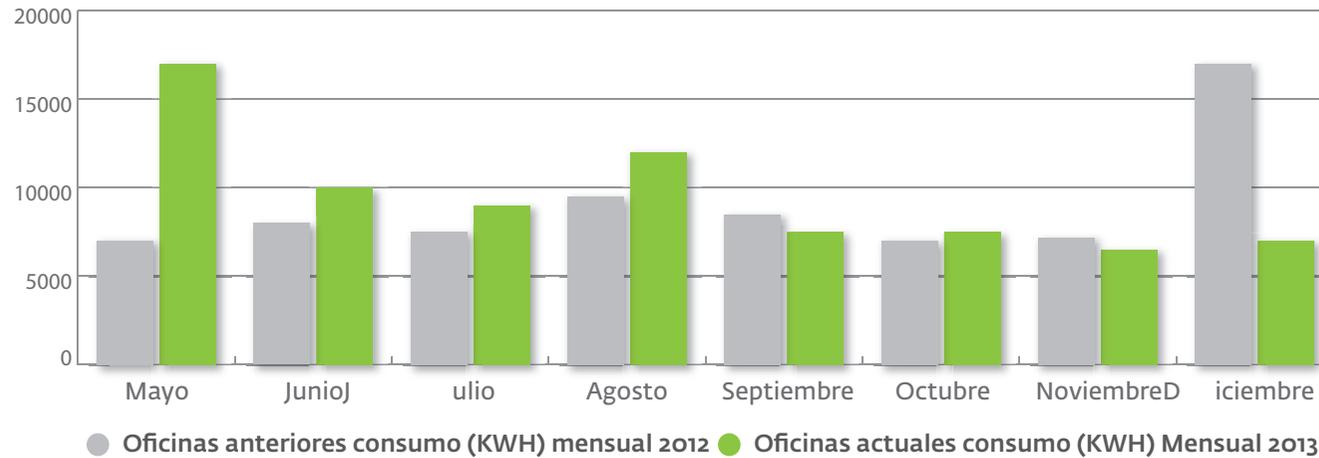
A continuación se detalla el consumo de energía eléctrica de ESET Latinoamérica correspondiente al año 2013. Teniendo en cuenta que en el mes de abril las oficinas de ESET Latinoamérica en Buenos Aires cambiaron su locación, el consumo de energía eléctrica decidimos mostrarlo en dos tablas independientes para un mayor entendimiento.

Consumo en KWH 2013 Oficina Libertador		Consumo en KWH 2013 Oficina Solís	
Periodo	Total	Periodo	Total
Enero	13271	Mayo	18670
Febrero	14864	Junio	10609
Marzo	11457	Julio	10086
Abril	9088	Agosto	12194
<b>Total</b>	<b>48680</b>	Septiembre	9090
		Octubre	9534
		Noviembre	7826
		Diciembre	9074
		<b>Total</b>	<b>87083</b>



## Comparativa de consumo con las oficinas anteriores

### Comparativa mensual de consumo eléctrico entre oficinas anteriores y las actuales



## Mejoras en procesos para disminución de nuestro consumo

### Utilización de pilas recargables

Continuamos con la política de adquirir pilas recargables en vez de las pilas alcalinas comunes, promoviendo el cuidado del medio ambiente y evitando una mayor contaminación.



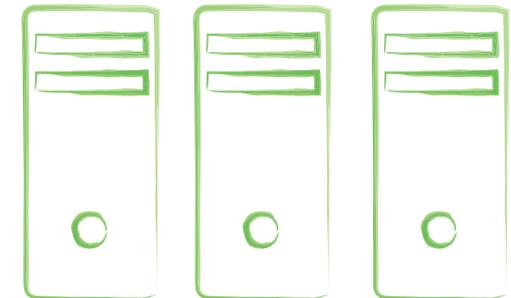
### Reciclado de baterías de notebooks y teléfonos celulares

Desde el año 2013 estamos recolectando las baterías en desuso con el objetivo de que no se transformen en basura. Actualmente se están evaluando proveedores para el reciclado de las mismas.



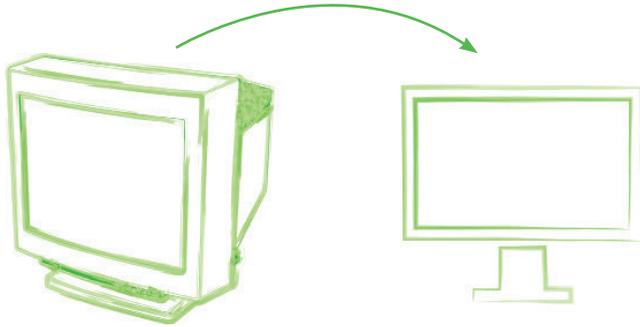
### Donación de hardware

Tras la mudanza de las oficinas de Buenos Aires, donamos unos 30 gabinetes a Fundación Equidad, la cual se ocupa de reciclar equipos y donarlo a organizaciones de bajo recursos.



## Monitores de LED

Actualmente, todos los puestos de trabajo de ESET Latinoamérica cuentan con monitores de LED, los cuáles consumen 50% menos de energía que los monitores de tubo convencionales.



## Menor consumo de resmas de papel

En el año 2013 adquirimos dos impresoras de bajo consumo de tinta y con la posibilidad de realizar automáticamente impresión a doble faz. Esto produjo un marcado descenso del consumo de hojas de papel con respecto del 2012. En dicho año teníamos un promedio de consumo de 10 a 15 resmas mensuales. Durante el año 2013 el promedio fue de 10 a 15 resmas bimestralmente.

## Apagado automático de equipos

En el año 2013 continuamos con el apagado automático de las estaciones de trabajo (desktop) mediante el software EMCO. Realizamos algunos cambios, ya que se abrió la ventana horaria para aquellos que trabajan hasta las 21:00hs. Se programaron tres horarios de apagado distintos de los 33 desktops de ESET Latinoamérica, ya que depende cada caso del horario laboral de cada uno de nuestros colaboradores. Dentro de estos tres grupos se encuentran:

- Grupo de 10:00 a 19:00hs: En este grupo se encuentran los equipos que se apagan a las 19:00hs.
- Grupo de 11:00 a 20:00hs: En este grupo se encuentran los equipos que se apagan a las 20:00hs.
- Grupo de 13 a 21:00hs: En este grupo se encuentran los equipos que se apagan a las 21:00hs.

Algunos de los beneficios percibidos a partir de la implementación de este sistema son los siguientes:

- Aumento de vida útil de CPU y monitores.
- Se evita el consumo innecesario de energía: Desde las 19hs hasta las 9hs del día siguiente se ahorran 5250W.
- Actualizaciones: Es muy importante que los equipos se apaguen esporádicamente para que las actualizaciones que se envían de forma centralizada se apliquen. Este punto es muy importante ya que forman parte de la seguridad en nuestra red.

## Servidores

En el año 2013 continuamos el lineamiento de virtualización sobre nuestros servidores. Dentro de las varias ventajas que esta tecnología ofrece se destaca la optimización sobre el uso de recursos energéticos ya que esta tecnología alberga dentro de un equipo físico varios equipos virtuales.

Hoy día contamos con el 95% de nuestros servidores en un entorno virtual. Nuestro Bladecenter tiene un consumo total de 2350W y el mismo brinda servicio

redundante sobre todos los servidores locales en producción y laboratorios de las diferentes áreas. Hablamos de 4 hojas con más de 30 servidores virtualizados, es decir, el ahorro energético es aún mayor.

## Carteles de concientización

Durante el año 2013 hemos diseñado y colocado en las oficinas de ESET Latinoamérica carteles que buscan concientizar a los colaboradores y quienes nos visitan sobre temáticas relacionadas al cuidado de recursos como el agua, la luz y el papel. Asimismo, el objetivo de los carteles es brindar información sobre cómo cuidar el medio ambiente y promover esta cultura internamente.



## Programa de reciclado

Con el objetivo de disminuir la generación de basura y proteger el medio ambiente, desde marzo 2012, en las oficinas de ESET Latinoamérica en Buenos Aires hemos colocado recipientes en donde cada uno de los colaboradores pueden depositar distintos tipos de elementos como papel, tapas y plásticos. Todo el papel y las tapas recolectadas son donadas a la Fundación Garrahan de Argentina para su reciclaje mientras que el plástico es llevado a distintos centros de reciclaje.

Por último, las oficinas de ESET Latinoamérica en Brasil también iniciaron un programa de reciclado de distintos materiales los cuales son entregados a la cadena de supermercados Pão de Açúcar para luego ser llevados a Centros de Reciclado.



# CADENA DE DISTRIBUCIÓN

Nuestros Distribuidores, Partners y canales de ventas son eslabones fundamentales en nuestro modelo de negocio el cual está fuertemente orientado a ellos.

El compromiso en este eje es continuar ofreciendo **programas de beneficios y recompensas** que permitan hacer crecer el negocio de cada uno de ellos.

Asimismo, nos interesa **aumentar la comunicación** con cada uno de ellos y continuar ofreciéndoles un trato justo y cercano.

Por último, seguiremos brindándoles **herramientas de capacitación** para que puedan estar alineados a la compañía y brindar un servicio de buen nivel a todos nuestros clientes.



## Nuestros Distribuidores

### Distribuidor Exclusivo de Perú



**DISTRIBUIDOR DEL AÑO**  
LOGRÓ EL MAYOR DESARROLLO  
DE MERCADO EN TODA LA REGIÓN.

### Distribuidor Exclusivo de Colombia



PREMIADO POR SU COMPROMISO  
Y DEDICACIÓN CON EL PLAN DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Distribuidor Exclusivo de Centroamérica



DISTRIBUIDOR QUE LOGRÓ MAYOR  
CRECIMIENTO EN TODA LA REGIÓN  
DURANTE 2013.

### Distribuidor Exclusivo de Uruguay



### Distribuidor Exclusivo de Panamá



### Distribuidor Exclusivo de Venezuela



### Distribuidor Exclusivo de Ecuador



## Diálogo fluido

### ESET LATAM Partner Conference



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

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

Esta conferencia anual es muy importante para ESET Latinoamérica dado a que nos permite permanecer cerca de nuestra cadena de distribución y poder generar más espacios de diálogo y trabajo en conjunto.



### ESET Partner Day



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

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

Durante el 2013, los ESET Partner Day han llegado a los siguientes países: Chile, México, Perú, Ecuador y Colombia. En total se realizaron 10 fechas en las cuales participaron más de 150 personas.

### ESET Partner Connection

El ESET Partner Connection es un newsletter digital que se envía mensualmente a toda nuestra cadena de distribución. A través del mismo buscamos abrir otro canal de comunicación para que estén al

tanto de las novedades corporativas, lanzamientos, posibilidades de capacitación, y demás.

### World Partner Conference

Todos los años, ESET a nivel global organiza la World Partner Conference. Se trata de un encuentro especialmente destinado a todos los Distribuidores y Partners de ESET a nivel mundial en el cual también participan colaboradores de las distintas oficinas de ESET.

La World Partner Conference es una posibilidad única como espacio para realizar presentaciones, reuniones de trabajo y de compartir información entre las distintas oficinas y Partners de ESET.

Todos los años se realiza en un país de Europa distinto y muchos de los Distribuidores Exclusivos de ESET Latinoamérica, así como también algunos colaboradores, participan de la misma.

### President Club

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

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

## Programas de beneficios y recompensas

### ESET Smart Channel



ESET Smart Channel es un programa pensado exclusivamente para premiar el trabajo más destacado del año entre los canales de distribución de la región.

En ESET Latinoamérica buscamos reconocer anualmente las acciones destacables de los canales, otorgándoles una distinción a aquellos que hayan demostrado un rendimiento sobresaliente en base a diferentes variables. No solamente un buen nivel de ventas es motivo de este reconocimiento: en ESET Latinoamérica consideramos muy importante la capacidad y calidad técnica, la atención a los clientes, los proyectos especiales, los casos de éxito logrados, y por supuesto, el grado de innovación que hayan demostrado, entre otras cosas.

Los ganadores del ESET Smart Channel 2013 han sido:

**Por el segmento corporativo: VIVECOMP de Colombia**

**Por el segmento hogareño: SISTEC SAC de Perú**



Para esta nueva edición se han implementado cambios en las variables de postulación en vistas a lograr una optimización en su gestión y objetividad durante la evaluación de los postulados. Las variables que se tuvieron en cuenta a la hora de elegir a los ganadoras fueron: cantidad de ventas, calidad del trabajo, proyectos especiales/innovación, compromiso con la marca.

Otro de los cambios implementados para la edición 2013 de ESET Smart Channel fue que 2 representantes por Partner ganador fueron llevados con todo pago al evento ESET LATAM Partner Conference realizado en enero de 2014 en la ciudad de Mendoza, Argentina. Al final de esa semana, se hicieron acreedores de un premio económico de USD 5000 para invertir durante 2014 en acciones de marketing para hacer crecer su negocio junto a ESET.

## Programas de beneficios y recompensas

### ESET Rewards



El objetivo de este programa es premiar a nuestros Partners, recompensando el esfuerzo, el compromiso y el rendimiento de aquellos que confían en nuestras soluciones y las ofrecen a sus clientes.

El programa consiste en una serie de rankings en los cuales los Partners de los diversos países acumulan puntajes en base a las ventas realizadas. Cada trimestre resulta un ganador en cada país y a nivel regional, quienes obtienen como premio un incentivo económico. El ganador trimestral regional recibe además un dispositivo electrónico como premio extra.

Adicionalmente, el Partner que haya acumulado el mayor puntaje a lo largo de todo el año es acreedor de un viaje para dos personas, para disfrutar de una semana de descanso en un destino turístico a definir dentro del país.

Este programa de beneficios está disponible hasta el momento para los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Venezuela.

El ganador regional anual 2013 ha sido I2 Sistemas y Seguridad Informática Ltda. (Colombia), quien ha sido acreedor de un viaje por una semana para dos personas todo pago a un destino turístico de Colombia.

### ESET Training Program



Nuestros Partners son los principales embajadores de nuestra marca y uno de los ejes más importantes de nuestro negocio. Por esta razón, ESET pone a su disposición ESET Training Program, un programa de entrenamiento diseñado para que, a partir de los conocimientos y herramientas adquiridos, los Partners puedan brindar un asesoramiento completo y eficaz sobre las funcionalidades de nuestros productos. Estarán en condiciones de ofrecer una mejor atención a sus clientes, otorgándole un valor agregado a su servicio.

A continuación se presentan algunos resultados que ha tenido ESET Training Program durante 2013:

Cantidad de estudiantes actuales	<b>835</b>
Cantidad de Empresas Partners	<b>348</b>
Cantidad de cursos	<b>35</b>
Cantidad de cursos no obligatorios	<b>6</b>

## Responsabilidad Social en nuestra Cadena de Distribución

### Frontech Ltda – Colombia



#### Plantación de árboles

Frontech Ltda., Distribuidor Exclusivo de ESET Latinoamérica en Colombia, desarrolló la siembra de su propio bosque empresarial en el parque ecológico “La Poma”, ubicado en el Municipio de Soacha.

La jornada comenzó a primera hora de la mañana cuando un intérprete ambiental desarrolló con los más de 30 voluntarios de Frontech-ESET dinámicas y juegos que promovieron la concientización sobre la importancia del cuidado del medio ambiente. Luego de las actividades, se dispusieron los elementos para realizar la plantación de un total de 62 árboles los cuales compusieron el “Bosque Empresarial Frontech–ESET”. Estos 62 árboles fueron una donación que la compañía realizó a la Corporación Ambiental Empresarial (CAEM), ONG filial de la Cámara de Comercio de Bogotá, la cual se dedica al desarrollo de programas ambientales dirigidos al sector empresarial y a la comunidad en general.

Para finalizar la actividad, en un acto protocolario, los socios de Frontech Ltda., Humberto Mastrodoménico y Andrés Valcárcel Strong, colocaron la valla institucional que identifica este bosque empresarial.

“NO SÓLO APRENDIMOS ALGO NUEVO, SINO QUE TAMBIÉN PUSIMOS NUESTRO GRANITO DE ARENA PARA PRESERVAR EL MEDIOAMBIENTE PARA FUTURAS GENERACIONES. HUBO UN ALTO NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE FRONTECH LTDA. Y EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA BUENA PREDISPOSICIÓN FUERON LAS CONSTANTES DE LA JORNADA” FUERON ALGUNAS DE LAS PALABRAS TRANSMITIDAS POR LOS SOCIOS DE FRONTECH LTDA



#### Programa de Wellness Empresarial

Con el objetivo de cuidar a sus colaboradores y ocuparse de su bienestar, Frontech Ltda lanzó el programa “Empresa Saludable” destinado a todos sus colaboradores.

El mismo constó de una consulta médica ocupacional y otra de optometría a partir de las cuales se elaboró un informe y se diseñaron distintas actividades con el objetivo de atender a las cuestiones detectadas en dichos exámenes.

Durante el mes de febrero 2013, el 91% de los colaboradores de Frontech han realizado sus

## Responsabilidad Social en nuestra Cadena de Distribución

exámenes en donde se ha detectado que el 76% de las personas requerían lentes para mejorar su visión. Estos estudios se realizaron en las oficinas de Frontech en Bogotá, y para los gerentes regionales que se encuentran en otras ciudades, contrataron centros de optometría en cada una de ellas.

A partir de los resultados de los exámenes y a fin de brindarles espacios de relajación a los colaboradores es que se comenzó a desarrollar un programa encaminado a la prevención de riesgos cardiovasculares, osteomusculares, psicolaborales y similares.

De esta forma, el 21 de marzo se dedicó una hora para la realización de las siguientes actividades:

- **Ejercicios de disociación** que fomentan el control de los dos hemisferios del cerebro, ayuda a la concentración y a no pensar en nada convirtiéndose también en pausa activa de mente y prevención del túnel carpiano.
- **Ejercicio “Yoga de la risa”** es una actividad rompe hielo que fomenta la risa y la concentración.
- **Cerramos con rumba:** clase aeróbica que adquiere una excelente condición física mejorando poco a poco la coordinación y motricidad de cada persona, combinando diferentes ritmos como salsa, merengue, samba, música colombiana con el fin de ir adquiriendo ritmo, soltura, armonía, buena expresión corporal y elegancia.

La actividad fue todo un éxito dado a que **participó el 83% de los integrantes** de Frontech.

### Capacitación en organización Matamoros

La iniciativa se trató de una capacitación sobre seguridad informática dirigida a los militares y policías heridos en combate que se encuentran en algún tratamiento físico o psicológico, en el centro de rehabilitación del batallón de sanidad de la corporación Matamoros.

La Corporación Matamoros es una entidad privada sin ánimo de lucro que apoya a los militares y policías heridos en combate. Genera nuevas oportunidades de vida a través de programas de educación primaria, bachillerato para adultos y superior; además de apoyar y promover la inclusión social a través de capacitaciones específicas que generen competencias laborales.

El objetivo de la capacitación fue crear conciencia y promover competencias entre los asistentes, de temas vinculados con la importancia de la seguridad de la información.



Los participantes pudieron tener confianza y control sobre sus equipos informáticos, conocer las amenazas tecnológicas que circulan en la vida cotidiana, tanto en empresas como en el hogar. De esta forma, se convirtieron en generadores y partícipes del buen uso del correo electrónico, redes sociales e Internet. Esta actividad se dio en el marco del programa de educación de la Corporación Matamoros basados en su lema: "Ser la fábrica de Esperanzas más grande Colombia".

**"LA CAPACITACIÓN TUVO UNA DURACIÓN DE 20 HORAS QUE SE LLEVARON ADELANTE ENTRE EL 8 Y 18 DE JULIO, Y COMO RESULTADO DE LA MISMA CERTIFICARIN A MÁS DE 30 ASISTENTES."**

### Programa de reciclado

En el mes de marzo 2013, Frontech lanzó un programa de reciclado de plástico, vidrio, papel y cartón. El material de reciclado se coloca en bolsas blancas, las cuales son depositadas en canecas ubicadas estratégicamente dentro del edificio. El material recolectado es entregado a recicladores que se encargan de separar el material y lo llevan al centro de acopio.

De esta forma, Frontech se comprometió con el cuidado del medio ambiente a través de la disminución de generación de desechos.

### Copa ESET con Partners

Se trató de un torneo de fútbol masculino para Partners, cuyo objetivo fue promover el deporte y estimular las relaciones con los canales de ventas del Centro de Alta Tecnología y Centro Comercial Unilago, ubicados en Bogotá.

El evento inició el 22 de abril con la participación de 10 equipos conformados por más de 80 colaboradores de los puntos de venta de tecnología de los centros comerciales mencionados.

La Copa ESET fue un torneo relámpago de 12 partidos arbitrados por expertos del IRD (Instituto de Recreación y Deporte). El patrocinio fue en su totalidad de FRONTECH Ltda quien además de los premios y trofeos, obsequió los uniformes y aportó lo necesario para la logística.

El día de la premiación, después del partido final, el campeón se hizo acreedor de una suma de dinero de \$1.500.000 (pesos colombianos) y el sub-campeón de \$500.000 (pesos colombianos), más los respectivos trofeos.



## Responsabilidad Social en nuestra cadena de Distribución

### Logintel – Venezuela



#### Programa de incentivos para Partners

Se trata de un sistema que Logintel pone a disposición de sus canales de ventas retail, en donde se premia a cada vendedor por el número de licencias ESET que ha logrado vender en el año. Básicamente cada tipo de licencia equivale a un número de puntos virtuales (o ESET points) que puede ir acumulando durante el año, y que en el momento que lo desee puede canjear por premios a su elección dentro del catálogo publicado en el mismo sitio.

Logintel recibe un reporte de ventas mensuales personalizado de parte de sus canales retail y carga los puntos correspondientes en el sistema y cada usuario puede ir monitoreando los puntos que va acumulando y canjear su premio cuando lo desee.

Una vez que un usuario hace el canje, a Logintel le llega la notificación de la operación y se encarga de comprar, empacar y enviar el premio al canal retail correspondiente al vendedor. Cada vez que un vendedor canjea por un premio los puntos son descontados de su cuenta, y los puntos tienen validez de un año. En enero de cada año dan 15 días para que cualquiera que no haya canjeado sus puntos pueda hacerlo.

#### Plantación de árboles

Como cierre de los actos conmemorativos de los 446 años de la fundación de la ciudad de Caracas en Venezuela, la Alcaldía Metropolitana organizó una jornada de plantación de 446 árboles que se llevó a cabo el domingo 29 de julio. Allí, los colaboradores de Logintel, Distribuidor Exclusivo de ESET Latinoamérica en Venezuela, participaron como voluntarios.

La actividad se realizó en la Reserva Ecológica de la Universidad Simón Bolívar, específicamente en la Cuenca Alta de la Quebrada Los Indios, que alimenta el embalse de la Mariposa, una de las fuentes hídricas más importantes de Caracas. Durante la jornada se plantaron gran variedad de árboles autóctonos venezolanos como Cedros, Ceibas, Guamas, Araguaneys y Samanes, entre otras especies.

Más de 600 personas participaron en la actividad entre adultos, jóvenes y niños de distintas comunidades de la capital, grupos Scouts de Venezuela y distintas agrupaciones de voluntarios, entre los que se incluía la participación de ESET.



#### Programa de reciclado

Logintel comenzó con un programa de reciclado de distintos materiales en sus oficinas. Para ello, se han instalado en las oficinas de Logintel cajas y bolsas de reciclado con el objetivo de recolectar papel y cartón para reciclar. De esta manera, se está trabajando en disminuir la generación de desechos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Todos los materiales recolectados por Logintel son reciclados por los profesionales de REPAVECA, empresa especializada en el reciclado de papel y cartón. El compromiso de REPAVECA es continuar con el reciclaje de materiales, favorecer el desarrollo urbano y fomentar una educación cívica basada en el respeto al medio ambiente.

## Micro Technology – Panamá



### Voluntariado en Casa Esperanza

Micro Technology, Distribuidor Exclusivo de ESET en Panamá, desarrolló su primer voluntariado corporativo en la organización Casa Esperanza.

Casa Esperanza es una organización sin fines de lucro cuyo objetivo es ofrecer oportunidades de desarrollo a los niños, niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a los que generan ingresos y a sus familias. Se encuentra ubicada en el Centro de Atención Integral (CAI) de la ciudad de David, provincia de Chiriquí.

La acción de voluntariado comenzó el sábado 13 de abril y, desde esa fecha, todos los sábados hasta fines de junio, al menos tres colaboradores de Micro Technology visitaron el hogar con el objetivo de pasar un rato agradable con los chicos, enseñándoles de qué manera pueden navegar seguros a través de la red. Este aprendizaje se desarrolló a través de la transmisión de videos educativos, películas y mensajes sobre la temática con la idea de fomentar buenos valores.

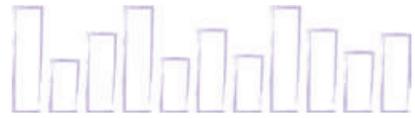
A partir de todo este trabajo es que, el martes 11 de junio, en el marco del Día Internacional contra el Trabajo Infantil, Casa Esperanza les ha entregado un premio en reconocimiento al apoyo que brindan en actividades dirigidas hacia la erradicación del trabajo infantil.

*“CREO QUE APOYAR CON NUESTRA ORIENTACIÓN A LOS NIÑOS Y JÓVENES DE CASA ESPERANZA, COMPARTIENDO MOMENTOS AMENOS ES UNA INICIATIVA MÁS QUE INTERESANTE Y DE MUCHO VALOR, COMO TAMBIÉN APROVECHAR PARA ENSEÑARLES ALGUNAS COSAS RELACIONADAS A LAS COMPUTADORAS Y LA SEGURIDAD, Y ACLARAR DUDAS QUE TENGAN. A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO BUSCAMOS NO SOLO PREOCUPARNOS DE LO COMERCIAL SINO TAMBIÉN DEL APOYO SOCIAL”  
COMENTÓ UN COLABORADOR DE MICRO TECHNOLOGY.*





# LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



El presente reporte de sustentabilidad de ESET Latinoamérica fue desarrollado por el área de Relaciones Institucionales y revisado tanto por el Chief Operating Officer como por el área de Comunicación Corporativa de la compañía.

Por otra parte, la participación de todas las áreas de ESET Latinoamérica fue clave para la formulación del contenido de este reporte y constituye uno de los principios en el que se sustenta su elaboración.

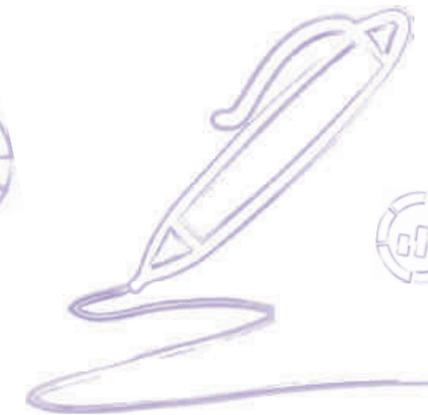
En cuanto a la modalidad de trabajo, al ser este nuestro primer informe que se desarrolla en base a los indicadores de Global Reporting Initiative- GRI –Lineamientos G3.1, optamos por la contratación de una asesoría externa que nos permitió asegurarnos la excelencia del reporte y buenas respuestas

de cada uno de los indicadores de estas normas internacionales.

En relación a los tiempos de trabajo, se comenzó a redactar la memoria en agosto 2013 y finalizó en el mes de junio 2014. Durante todo ese tiempo, se desarrollaron distintos borradores del reporte, se evaluaron los indicadores a responder y, además, a partir del cierre del ejercicio se recabó la información de las distintas áreas de ESET Latinoamérica.

El presente reporte - Nivel C en la metodología de GRI - muestra los resultados de la compañía desde enero hasta diciembre del 2013 en sus dimensiones económica, ética, ambiental y social que se han alcanzado en toda la región tanto por parte de ESET Latinoamérica como a través de sus Distribuidores Exclusivos.

*“LA PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS DE ESET LATINOAMÉRICA FUE CLAVE PARA LA FORMULACIÓN DEL CONTENIDO DE ESTE REPORTE Y CONSTITUYE UNO DE LOS PRINCIPIOS EN EL QUE SE SUSTENTA SU ELABORACIÓN”*



● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
<b>Indicadores de desempeño económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	●	Pág 27
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	●	Aún no los hemos evaluado
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	●	La empresa cumple con las obligaciones sociales y previsionales exigibles por la Ley. El monto total que invierte la empresa en este aspecto es de: \$273.757,37 (dólares)
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	●	No recibimos ayudas financieras de gobiernos
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas	●	En Argentina, nuestro salario más bajo en la compañía esta un 83% por encima del salario mínimo vital y móvil correspondiente a diciembre 2013
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas	●	Pág 27
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas	●	Todos los directivos de la compañía son locales pero no tenemos ningún procedimiento formal para la selección y contratación de los mismos
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	●	Pág 45, 47 a 49
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	●	Aún no los hemos evaluado
<b>Indicadores de desempeño medio ambiente</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	●	
EN2	Porcentaje de los materiales reciclados usados como insumo	●	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	●	No se consumen combustibles para generar energía
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	●	Pág 61 a 62
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	●	Pág 62 a 63

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas		
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		
EN8	Captación total de agua por fuentes		
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		No resulta material para el tipo de operaciones de la compañía
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		Por las características de la empresa el consumo de agua es del funcionamiento de las oficinas. Aunque podrían reciclarse las aguas grises, no resulta un aspecto material para la operación
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas		Ninguna instalación de la compañía está ubicada en tales espacios
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas		No generamos impactos de ese tipo
EN13	Hábitats protegidos o restaurados		Aunque aún no constituye una actividad sistematizada, se han realizado actividades de voluntariado para cooperar con ONGs de Argentina, Colombia y Venezuela que tienen actividades de este tipo en ámbitos degradados ambientalmente
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad		

● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo

Tabla de indicadores GRI

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	●	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	●	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	●	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	●	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	●	
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	●	
EN21	Descarga total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	●	No resulta material para el tipo de operaciones de la compañía
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	●	Pág 10
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	●	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de desechos que hayan sido despachados internacionalmente	●	

● No Aplica

● No Informa

● Parcial

● Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto		
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos		
EN28	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y normas ambientales		No se registran
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal		Aún no hemos evaluado el impacto de la distribución No aplica el transporte de personal
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales		Pág 8
<b>Indicadores de desempeño social: Prácticas Laborales</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género		Pág 9 y 37
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		Pág 37 a 38
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal		Pág 40 a 42

 No Aplica  
 No Informa  
 Parcial  
 Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
LA15	Retorno al trabajo y tasas de retención después del permiso parental, por género.		Durante el 2012 no hubo casos de maternidad en la compañía. En el 2013, hubo 5 casos y todas ellas se han reincorporado a la compañía luego de su licencia
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo		10,95% de los colaboradores están cubiertos por convenio colectivo
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		Se respetan los períodos de preaviso en los procedimientos establecidos por la Ley laboral
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo		
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región		Pág 38
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves		
LA9	Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Los colaboradores de ESET Latinoamérica tienen cobertura de salud extensible a su grupo familiar primario y de seguridad laboral mediante cobertura ART
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año por empleado y por categoría		Pág 9
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales		Pág 43

● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	Nº de página / respuesta directa
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por género	●	Pág 43
LA13	Conformación de los cuerpos de gobierno y desglose de empleados por categoría según género, grupo etario, pertenencia a un minoritario y otros indicadores de diversidad.	●	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría de empleado	●	Cada colaborador tiene un salario de acuerdo a lo que se ofrece en el mercado, experiencia, estudios, y perfil puntual. Se paga por la función sin distinción de sexo
<b>Indicadores de Desempeño Social: Derechos Humanos</b>			
<b>Aspecto - Inversión y Prácticas de Adquisición</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	●	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	●	
HR3	Horas totales de capacitación de empleados en políticas y procedimientos relacionados con aspectos de los derechos humanos que son pertinentes a las operaciones, incluyendo el porcentaje de empleados capacitados	●	
<b>Aspecto - No-discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	●	No hubo incidentes de discriminación registrados

● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
<b>Aspecto - Libertad de asociación y Negociación Colectiva</b>			
HR5	Operaciones en donde se identifique que el derecho a ejercer la libertad de asociación y a celebrar contratos colectivos de trabajo presenta un riesgo significativo, y acciones para respaldar esos derechos	●	No se registra este tipo de riesgo
<b>Aspecto - Trabajo Infantil</b>			
HR6	Operaciones en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil y medidas para contribuir a eliminarlo	●	No se registra este tipo de riesgo
<b>Aspecto - Trabajo Forzado y No consentido</b>			
HR7	Operaciones en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio y medidas para contribuir a eliminar esta forma de trabajo	●	No se registra este tipo de riesgo
<b>Aspecto - Prácticas de Seguridad</b>			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad capacitado en las políticas o procedimientos de la empresa en relación con aspectos de los derechos humanos pertinentes a las operaciones	●	
<b>Aspecto - Derechos Indígenas</b>			
HR9	Número total de incidentes de violaciones de los derechos de aborígenes y acciones tomadas	●	No registramos incidentes de este tipo
<b>Aspecto - Evaluación</b>			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetos de revisiones y/o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	●	

● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
<b>Aspecto - Remediación</b>			
HR11	Número de reclamaciones relacionadas con el campo de los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de un mecanismo formal de resolución de reclamaciones		No se registran reclamos por violación de Derechos Humanos en el período
<b>Indicadores de desempeño Social: Comunidad</b>			
<b>Aspecto - Comunidades Locales</b>			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa		No resulta material al tipo de operación de la empresa
SO9	Operaciones con un impacto negativo real o potencial en las comunidades locales		No resulta material al tipo de operación de la empresa
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos potenciales o reales en las comunidades locales		No resulta material al tipo de operación de la empresa
<b>Aspecto - Corrupción</b>			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		
SO3	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		El 100% de los colaboradores fueron capacitados en las políticas y procedimientos
SO4	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		No se han registrado incidentes de corrupción
<b>Aspecto - Políticas Públicas</b>			
SO5	Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de cabildeo "lobbying"		Pág 53

● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	Nº de página / respuesta directa
SO6	Valor total de contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos e instituciones relacionadas, por país	●	No brindamos aportes financieros a partidos políticos o instituciones relacionadas
<b>Aspecto - Comportamiento anticompetitivo</b>			
SO7	Número total de acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados	●	Este tipo de conductas no están permitidas (ver código de conducta) y no se registran acciones legales por conductas y prácticas antimonopólicas en el período
<b>Aspecto - Cumplimiento</b>			
SO8	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	●	No se registra multa alguna
<b>Indicadores de desempeño Social: Responsabilidad sobre el Producto</b>			
<b>Aspecto - Salud y Seguridad del Consumidor</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	●	No resulta material al tipo de productos y servicios de la empresa
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con los impactos de productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, por tipo de resultados	●	No tenemos registrados incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal. Pero aún no hemos realizado el análisis del ciclo de vida de nuestros productos y servicios

● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo

Nombre	Descripción	Estado del indicador	N° de página / respuesta directa
<b>Aspecto - Rotulación de Productos y Servicios</b>			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos, y porcentaje de productos y servicios significativos sujetos a tales requisitos de información	●	Tenemos exigencias desde la casa matriz. Todas las cajas que están en venta en tiendas de retail y las licencias que se venden por tienda en línea deben dar a conocer la siguiente información: funcionalidades/beneficios del producto, requisitos del sistema, la cantidad de licencias que el usuario está adquiriendo y el Copyright de la marca. Estas exigencias son transmitidas a todos los Distribuidores y Partners que hacen cajas y controlamos su cumplimiento
PR4	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con la información y rotulado de productos y servicios por tipo de resultado	●	No tenemos registrados incidentes derivados de la regulación legal
PR5	Prácticas relacionadas a la satisfacción del cliente, incluyendo resultados de los estudios de satisfacción del cliente	●	Pág 45 a 46
<b>Aspecto - Comunicaciones de Marketing</b>			
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios.	●	No tenemos códigos formales establecidos pero todas las comunicaciones de marketing que realizamos contienen información completa, veraz sobre nuestras soluciones, sus funcionalidades y las modalidades de compra. Además, tenemos el compromiso de evitar la letra chica en todo tipo de campaña publicitaria que se realiza
PR7	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios, por tipo de resultados	●	No se registraron en este período
<b>Aspecto - Privacidad del Consumidor</b>			
PR8	Número total de demandas corroboradas, referidas a violaciones de la privacidad de clientes y pérdidas de datos de clientes.	●	No se registraron en este período
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto al suministro y uso de productos y servicios	●	No se registraron en este período

● No Aplica  
● No Informa  
● Parcial  
● Completo





## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **ESET Latinoamérica** ha presentado su memoria "Reporte de Sostenibilidad 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación C.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 19 de mayo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir  
Director de Servicios  
Global Reporting Initiative



*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 12 de mayo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

## ESET LATINOÁMERICA

---

Juan Díaz de Solís 1270, Buenos Aires, Argentina.

**Fecha de Publicación:** JULIO 2014

### REALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN

**Andrés Tamburi**

*Director de Comunicación de ESET Latinoamérica*

**María Belén Rey**

*Responsable de Relaciones Institucionales*

### REVISIÓN DE LA PUBLICACIÓN

**Santiago Achiary**

*Coordinador de Comunicación Corporativa*

### DISEÑO DE LA PUBLICACIÓN

**Daiana Chocrón**

*Diseñadora Institucional*

### ASESORAMIENTO EXTERNO PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE

**Alicia Rolando - ARS-Reporte Sustentable**

[www.ars-reportesustentable.com](http://www.ars-reportesustentable.com)



ENJOY SAFER  
TECHNOLOGY™

 /ESETLA  /@ESETLA  /company/eset-latinoamerica

 /+esetla  /esetla