

ESET

LATINOAMÉRICA

Es tiempo de
Balance
Análisis
Crecimiento
Diálogo
Transparencia

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014



#EnjoySustainability

Mensaje de Bienvenida

G4-1, G4-22, G4-18



Es un placer darles la bienvenida al tercer reporte de sustentabilidad de ESET Latinoamérica. Durante todo el informe recorreremos las **principales actividades** realizadas en América Latina durante 2014, un año muy especial para nosotros porque cumplimos 10 años de vida en la región.

En esta oportunidad encontrarán algunos cambios respecto a los reportes anteriores ya que por primera vez estamos reportando bajo la **Guía G4 del Global Reporting Initiative** incluyendo, además, nuestra **Comunicación de Progreso** en el cumplimiento de los **Principios de Pacto Global de Naciones Unidas**.

Asimismo, trabajamos en la identificación y evaluación de los temas materiales para ESET Latinoamérica, y completamos la matriz de materialidad con nuestros principales stakeholders. En este sentido, aprovechamos nuestro evento anual ESET Latam Partner Conference para presentarles estos temas a los colaboradores de la compañía y a nuestros principales Partners y Distribuidores. Además, los compartimos en formato digital con un grupo de clientes de diversos países y, finalmente, consultamos a nuestros Headquarters ubicados en Bratislava, Eslovaquia.

Esta matriz nos permite profundizar la relación entre nuestra estrategia de sustentabilidad y los intereses de nuestros principales grupos de interés. Creemos que es el primer paso de un camino que continuaremos recorriendo en los próximos años, con el fin de contar con un dialogo más cercano con todos nuestros stakeholders. Un diálogo que no sólo esté orientado a nuestros servicios y productos, sino también a los demás temas relevantes para nuestra estrategia local y regional.

A su vez, durante 2014 decidimos dar un paso más en lo que respecta a nuestra cadena de distribución, y empezamos a trabajar de forma conjunta con nuestros Distribuidores Exclusivos en Latinoamérica para que puedan definir un plan de responsabilidad social alineado al negocio y al contexto local de cada país. El siguiente paso es continuar avan-

zando en los distintos niveles de la cadena de distribución, a partir de capacitaciones y acciones en conjunto con nuestros Partners de Argentina, Chile y México.

Finalmente, como podrán apreciar a lo largo del reporte, seguimos profundizando nuestro compromiso con los 4 ejes definidos en nuestra estrategia de sustentabilidad. La educación de la comunidad en materia de seguridad de la información continúa siendo uno de nuestros principales pilares y, aunque vemos un mercado y una sociedad mucho más madura en relación a esta temática, sabemos que aún queda mucho camino por recorrer.

Por esta razón, en los próximos años seguiremos adelante con iniciativas como charlas gratuitas en universidades, cursos en español en modalidad eLearning, reconocimientos a la labor de periodistas que escriban sobre seguridad de la información, premios para los alumnos universitarios que investiguen sobre la temática, entre otras acciones.

Somos una empresa que busca que los usuarios de nuestras soluciones y servicios puedan disfrutar de la tecnología de forma segura, y para eso no sólo ponemos a su disposición soluciones de seguridad de excelencia, sino que también debemos lograr mayor conciencia social y empresarial sobre nuestro core.

Espero que disfruten este nuevo reporte de sostenibilidad de ESET Latinoamérica tanto como nosotros disfrutamos de lo que hacemos.

ANDRÉS TAMBURI

Andrés Tamburi

Director de Comunicación

“

En esta oportunidad encontrarán algunos cambios respecto a los reportes anteriores ya que por primera vez estamos reportando bajo la Guía G4 del Global Reporting Initiative incluyendo, además, nuestra Comunicación de Progreso en el cumplimiento de los Principios de Pacto Global de Naciones Unidas.

”

Carta del Chief Operating Officer

G4-1



Es un placer darles la bienvenida al tercer Reporte de Sustentabilidad de ESET Latinoamérica, realizado en base a la guía de reporte internacional Global Reporting Initiative (GRI) G4 y a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

En él encontrarán todos los resultados obtenidos por la compañía durante 2014, un año muy particular para todo nuestro equipo porque cumplimos nuestra primera década de vida en la región. Para festejar este gran acontecimiento, hicimos una fiesta, sorteos y hasta posts que contaban cómo cambió la tecnología durante estos últimos 10 años. Pero no sólo fue un año de festejos. También quisiera destacar que hemos tenido más de diez lanzamientos, tanto de productos como de proyectos. Lo primero que me gustaría mencionar son **las nuevas versiones de nuestra línea para el hogar** para el sistema operativo Windows, para Mac OS X y también para smartphones y tablets con Android: ESET Smart Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro y ESET Mobile Security.

En el segmento corporativo, lanzamos la flamante **nueva versión ESET Secure Authentication**, nuestra solución de doble autenticación para sistemas, y continuamos con el programa **ESET Technology Alliance**, a partir del cual concretamos la alianza con **DESlock+** y sentamos las bases para próximos acuerdos en 2015. Finalmente, renovamos toda nuestra unidad de negocios de servicios en Seguridad Informática empresarial, la cual denominamos **ESET Intelligence Labs**.

Además de la gran variedad de productos, tuvimos el agrado de lanzar tres portales de información: **We Live Security** en español -donde podrán encontrar noticias de tecnología y seguridad informática-, **Go Explore** -un sitio que reúne los mejores contenidos de Internet- y **Security Channels Network**, una página dedicada a noticias relacionadas al mercado de la tecnología y artículos especializados en ventas.

En relación con nuestros canales de distribución, continuamos desarrollando **ESET Training Program**, el programa de capacitaciones que ESET pone a disposición de sus socios comerciales con el objetivo de brindarles herramientas que promuevan un mayor conocimiento de la empresa y los productos.

En cuanto a las actividades educativas que desarrollamos en la región, podemos destacar la **Gira Antivirus**, a partir de la cual –y por décimo año consecutivo– nuestros especialistas visitaron 65 universidades de Latinoamérica, brindando charlas para alrededor de 4500 estudiantes. Asimismo, por cuarto año consecutivo llevamos adelante los **ESET Security Day**, el ciclo de eventos educativos gratuitos destinados al público corporativo, contando este año con la presencia de más de 1700 profesionales. Por último, seguimos siendo sponsors y principales impulsores de **Argentina Cibersegura**, la organización sin fines de lucro que, a partir de charlas gratuitas y capacitaciones, busca concientizar a la sociedad sobre cómo disfrutar de una navegación segura por Internet.

Por otra parte, y siguiendo con nuestro eje destinado al desarrollo de la comunidad, **se concretaron siete actividades de voluntariado corporativo** en nuestras oficinas de Buenos Aires, Argentina. Más del 40% de nuestros colaboradores participaron de diversas actividades llevadas adelante por diferentes organizaciones sin fines de lucro.

Los invitamos a conocer mucho más sobre nuestras iniciativas y logros. Los resultados obtenidos nos muestran que venimos por el rumbo correcto, pero que aún queda mucho trabajo por hacer y mejorar.

¡Espero que disfruten nuestro reporte de sustentabilidad!

Federico Pérez Acquisto

Lic. Federico Pérez Acquisto

Chief Operating Officer

#ENJOYIT

“

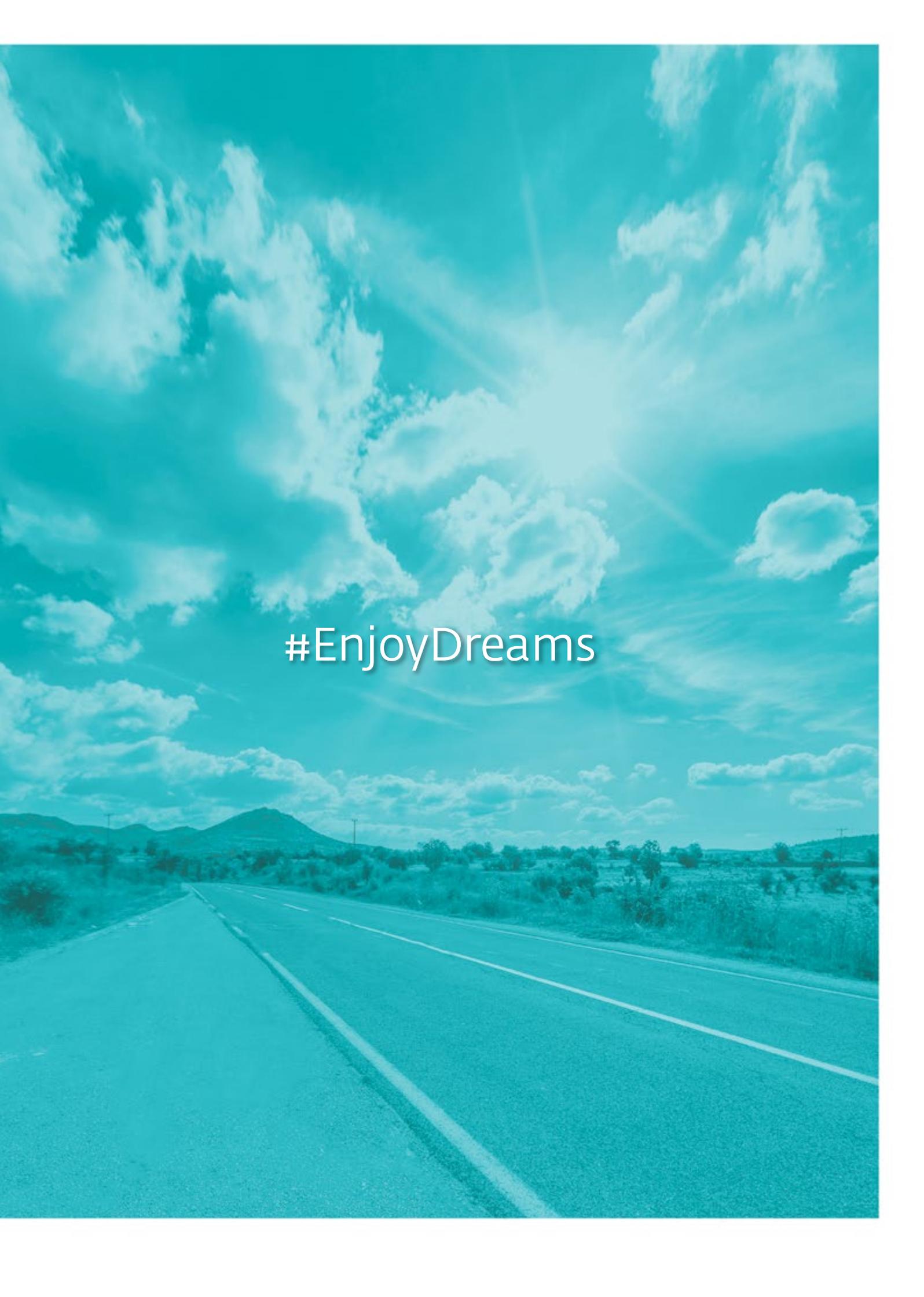
Los invitamos a conocer mucho más sobre nuestras iniciativas y logros. Los resultados obtenidos nos muestran que venimos por el rumbo correcto, pero que aún queda mucho trabajo por hacer y mejorar.

”

¿Hacia dónde va nuestro plan de sustentabilidad?

*Trabajando en el cambio que queremos
ver en el mundo*





#EnjoyDreams

“

Marchamos hacia una sociedad en la que Internet y las nuevas tecnologías crean un ámbito en el que conviven en armonía el trabajo, la educación, la comunicación, el esparcimiento y la diversión.

”

G4-2

Internet se ha convertido en una herramienta fundamental en nuestra cotidianidad, contribuyendo al desarrollo no sólo de la tecnología sino también de nuestras costumbres y posibilidades como sociedad. Conceptos como teletrabajo o educación a distancia eran algo extraño hace unos años, pero hoy son parte de nuestro desarrollo como individuos y nuestro aporte a la comunidad. Tenemos a nuestro alcance enormes cantidades de información a solo un clic de distancia, lo cual nos permite contar con un fácil acceso a comunicaciones simplificadas en un mundo que, gracias a la conectividad, ha acortado sus distancias.

Las tecnologías de información también nos permiten mitigar el impacto ambiental en diversos planos. Por un lado, tenemos la posibilidad de diseñar políticas de oficinas eficientes, uso responsable de recursos y demás. Un ejemplo claro es la disminución en la impresión de contenidos en papel, que se reemplazó por el alojamiento y la transmisión en formato

digital. Por otro lado, la tecnología permitió que muchos profesionales puedan trabajar desde sus casas, compartiendo más tiempo con sus familias mientras a su vez disminuye la cantidad de personas que utilizan transportes públicos o automóviles que emiten gases contaminantes para desplazarse.

De esta manera, marchamos hacia una sociedad en la que Internet y las nuevas tecnologías crean un ámbito en el que conviven en armonía el trabajo, la educación, la comunicación, el esparcimiento y la diversión.

En este contexto, necesitamos dispositivos eficientes, casas inteligentes e infraestructuras conectadas por las que circulan y se comparten grandes cantidades de información, incluyendo datos personales. Por tal motivo, es de suma importancia ser responsables en el uso de todos estos recursos y tener una conducta consciente en términos de seguridad y privacidad.



Si repasamos el escenario regional en lo que refiere a seguridad de la información, podemos ver que los ataques de malware y los intentos por corromper la privacidad de los usuarios están a la orden del día. El ransomware continúa diversificándose -tal como venimos anticipado desde 2013-, afectando de esta manera tanto a usuarios hogareños como a empresas. Al mismo tiempo, la explotación de vulnerabilidades en navegadores web o en aplicaciones masivas tiene cada vez mayor dimensión. Por otra parte, la masificación de malware en Android está en aumento: al menos 16 millones de dispositivos a nivel mundial fueron afectados en 2014, cifra que representa un 25% de dispositivos perjudicados respecto a 2013.

Además, el avance tecnológico del Internet de las Cosas (IoT, por su siglas en inglés) sigue ampliando el escenario de ataques y vectores de propagación. Si bien aún está masificado en la proporción correspondiente a un riesgo real para los usuarios, mientras más dispositivos de este estilo sean utilizados por la sociedad, más pronto se convertirá en un nuevo foco de ataque para los ciberdelincuentes. En este sentido, los ataques tradicionales a través de la Ingeniería Social -como la

suplantación de marcas reconocidas como Amazon, eBay, Paypal, como también en empresas locales- siguen siendo una técnica ampliamente utilizada (y efectiva) a pesar del correr de los años.

A su vez, los mensajes con enlaces que redirigen a sitios de phishing son otro ejemplo de los engaños más utilizados. Los usuarios hacen clic sobre enlaces maliciosos o descargan archivos infectados sin ser conscientes del daño generado. Lo mismo sucede en las redes sociales con contenidos que, a partir de la curiosidad o morbosidad que generan, son aprovechados para propagar amenazas entre los usuarios que inocentemente los comparten.

Con el paso del tiempo e incorporando nuevos medios, los ciberdelincuentes seguirán innovando sus tácticas, adaptándose progresivamente a las nuevas plataformas y sistemas que incorporen los usuarios. Por tal motivo, es imprescindible que la sociedad cuente con un buen nivel de educación en materia de seguridad de la información y, como consecuencia de ello, implemente buenas prácticas que le permitan disfrutar de la tecnología y de Internet sin preocupaciones.

“

Los ciberdelincuentes seguirán innovando sus tácticas, adaptándose progresivamente a las nuevas plataformas y sistemas que incorporen los usuarios. Por tal motivo, es imprescindible que la sociedad cuente con un buen nivel de educación en materia de seguridad de la información.

”



DE DISPOSITIVOS A NIVEL MUNDIAL FUERON INFECTADOS EN 2014 POR LA MASIFICACIÓN DE MALWARE EN ANDROID.



Teniendo en cuenta este contexto y los valores con los que trabajamos en ESET Latinoamérica, nuestro plan de responsabilidad se basa en cuatro ejes estratégicos:

- ▶ Educación y apoyo a la comunidad en materia de seguridad informática e inclusión al mundo digital
- ▶ Crecimiento de la cadena de distribución
- ▶ Bienestar y desarrollo de los colaboradores
- ▶ Cuidado del medio ambiente

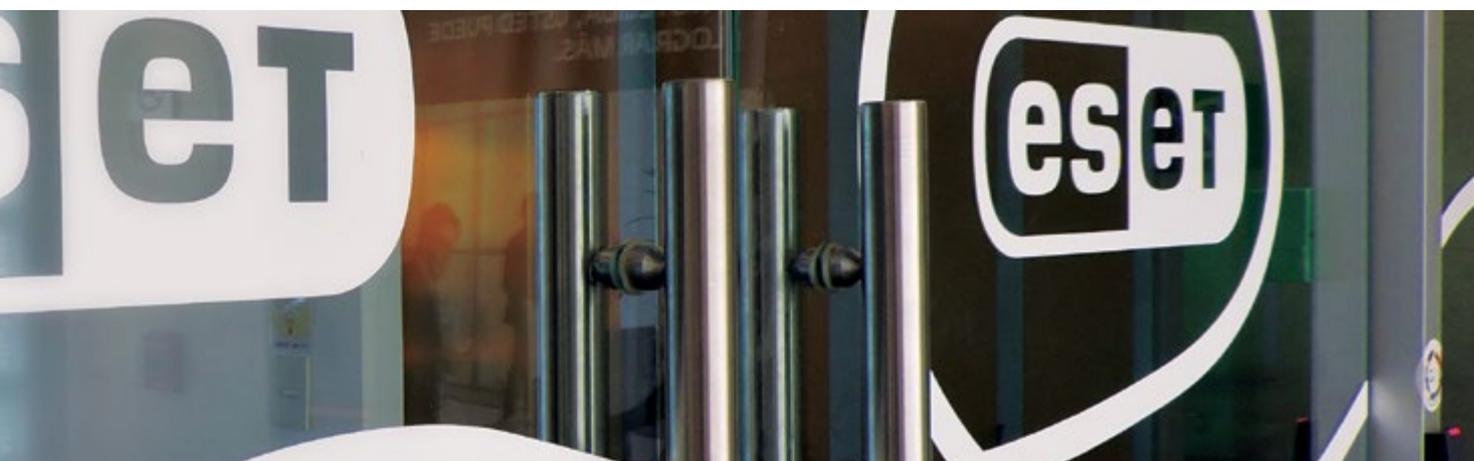
En este sentido, trabajamos continuamente para lograr crecimiento en el alcance de las acciones de cada uno de los ejes. Para nosotros, cada desafío es una oportunidad de educar, incluir, hacer crecer, reforzar, apoyar, de dar evolución. En otras palabras, ESET Latinoamérica percibe la sustentabilidad como una oportunidad de negocio. Es una manera de mostrar a nuestros públicos quiénes somos y, al mismo tiempo, contribuir con todos los que hacen posible que la empresa sea sustentable.

**PARA NOSOTROS,
CADA DESAFÍO ES UNA
OPORTUNIDAD
DE EDUCAR, INCLUIR,
HACER CRECER,
REFORZAR, APOYAR,
DE DAR EVOLUCIÓN**

Creemos que donde hay trabajo genuino, no hay riesgos. ESET Latinoamérica es una empresa cuya misión es proteger a los usuarios y hacer que éstos disfruten de Internet. Y desde esta perspectiva, estamos convencidos de nuestro aporte al cambio que queremos ver en el mundo.

Buscamos que nuestro plan de sustentabilidad esté realmente alineado con nuestra misión, y de esta manera mostrar cómo nuestro core es algo completamente bueno.

A continuación, les presentamos algunos de los principales objetivos, visiones y sueños que tenemos para los próximos años en términos de sustentabilidad:



PÚBLICO	VISIÓN
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contar con un plan de inclusión social establecido que nos permita incorporar personas excluidas del mercado laboral a nuestra plantilla. ▶ Profundizar nuestros planes de salud y bienestar laboral. ▶ Continuar con los procesos de gestión y desarrollo de nuestros talentos. ▶ Promover y concientizar en materia de derechos humanos.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementar procesos de análisis de proveedores que permitan una mayor inclusión social.
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Profundizar nuestros planes de cuidado del medio ambiente con el objetivo de volver más eficiente el consumo de recursos.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contribuir con causas sociales que promuevan la educación de las personas.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trabajar en la mejora continua de la calidad de soporte técnico que brindamos tanto de forma reactiva como proactiva.
Distribuidores y Partners	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Promover más canales y contenidos de capacitación que les permitan hacer crecer su negocio junto a ESET. ▶ Brindar apoyo a los Partners y sus vendedores para el desarrollo del mercado local a través de un programa de beneficios para los canales de la región.

Sobre ESET

En ESET Latinoamérica disfrutamos cada una de las cosas que hacemos. Le ponemos pasión, energía y mucho coraje a todos los proyectos que iniciamos.



A teal-tinted photograph showing several people holding hands in a circle, symbolizing teamwork and achievement. The text "#EnjoyResults" is overlaid in the center in a white, sans-serif font. The background is blurred, showing more people in a similar setting.

#EnjoyResults

Sobre ESET

G4-3, G4-5, G4-6

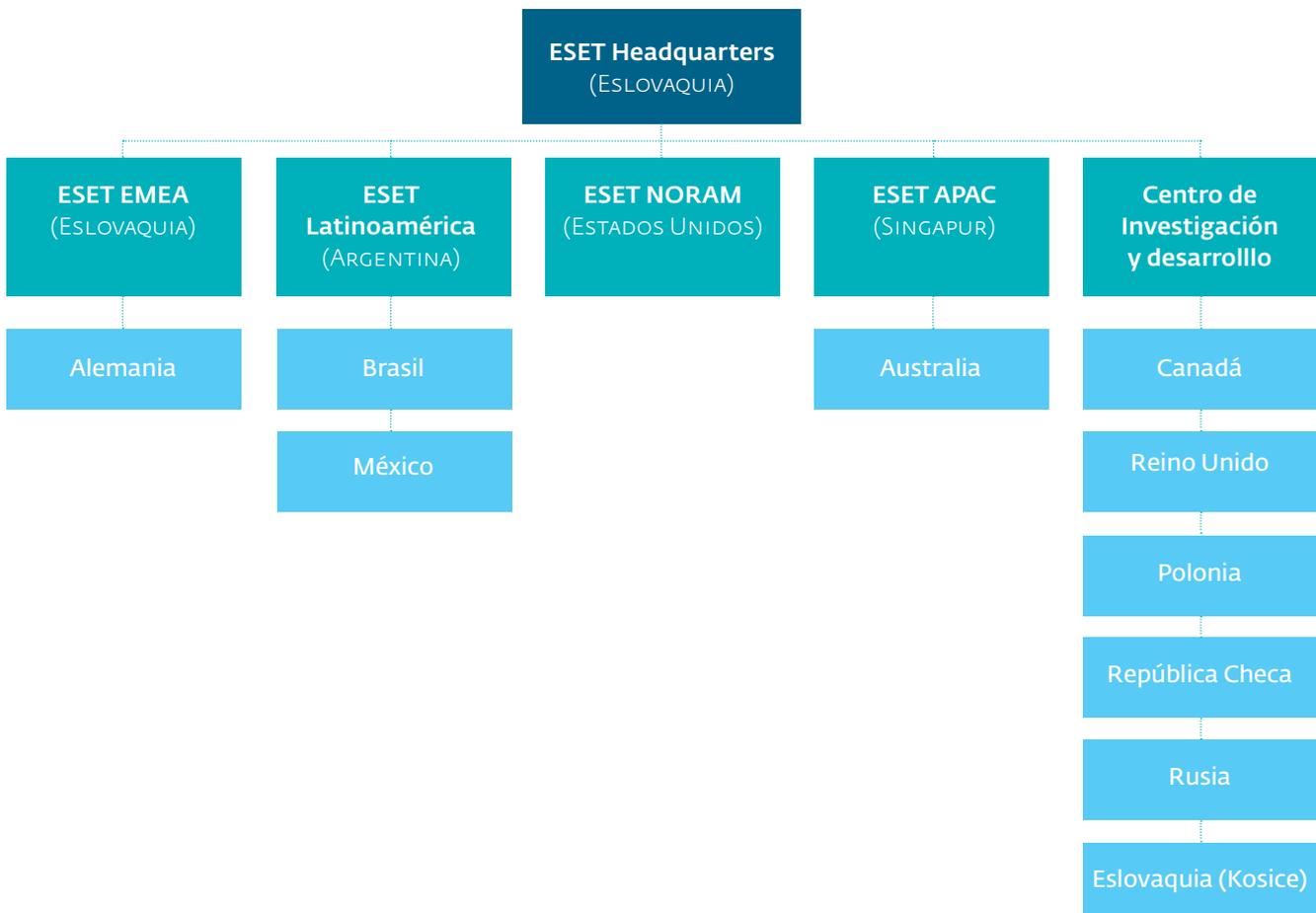
Fundada en 1992, ESET es una compañía global de soluciones de seguridad que provee protección de última generación contra amenazas informáticas. La empresa cuenta con oficinas centrales en Bratislava (Eslovaquia), con centros de distribución regionales en San Diego (EE.UU.), Buenos Aires (Argentina), y Singapur, con oficinas en Sao Paulo (Brasil), México DF (México), Praga (República Checa) y Jena (Alemania). Además, ESET cuenta con centros de investigación de malware en Bratislava, San Diego, Buenos Aires, Singapur, Praga, Košice (Eslovaquia), Cracovia (Polonia), Montreal (Canadá) y Moscú (Rusia), sumado a una amplia red de socios en más de 180 países.

Sobre ESET Latinoamérica

G4-6, G4-7, G4-8, G4-9

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 de un Laboratorio de Investigación focalizado en el descubrimiento proactivo de variadas amenazas informáticas.

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

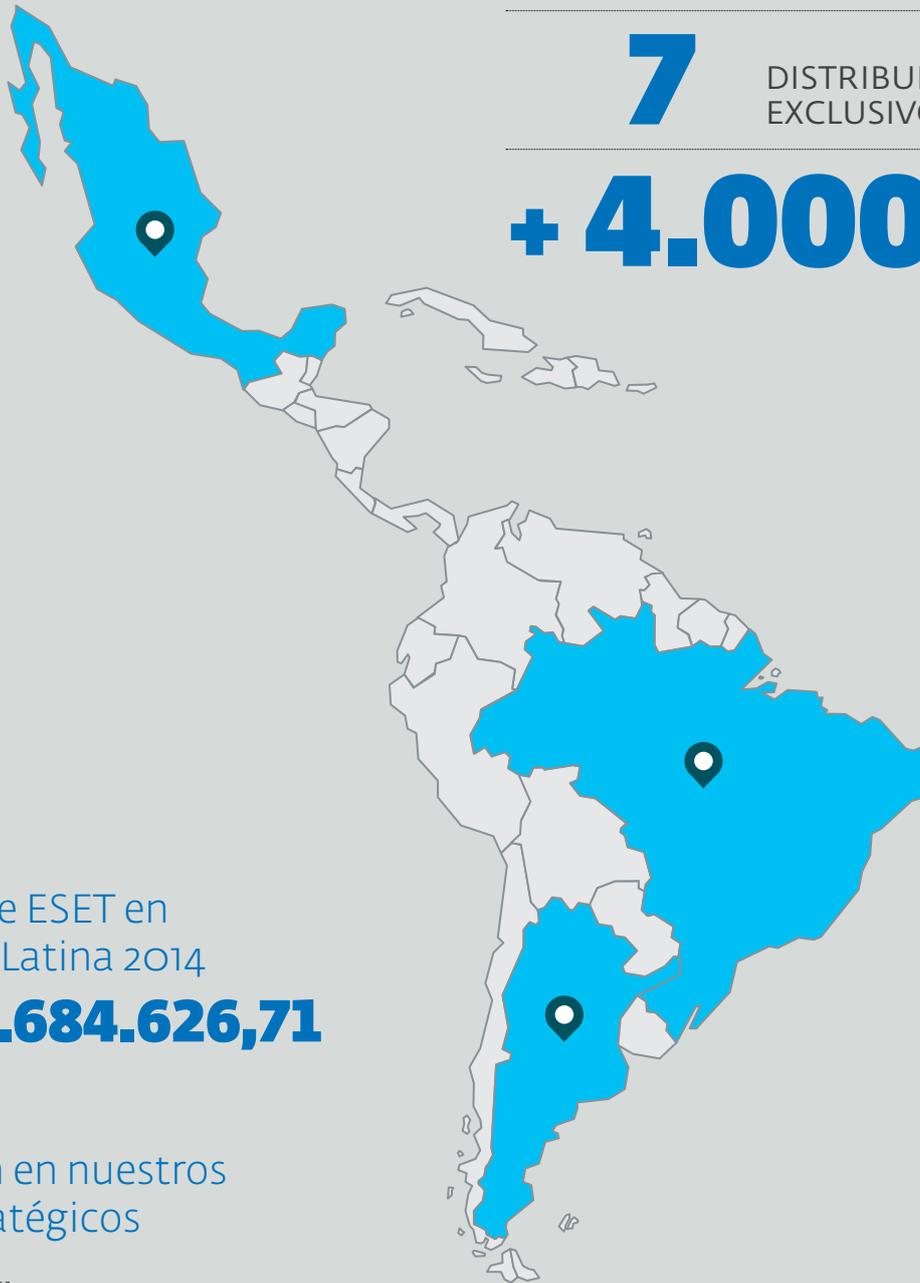


ESET LATINOAMÉRICA

20 PAÍSES DE LA REGIÓN

7 DISTRIBUIDORES EXCLUSIVOS

+ 4.000 CANALES DE VENTA

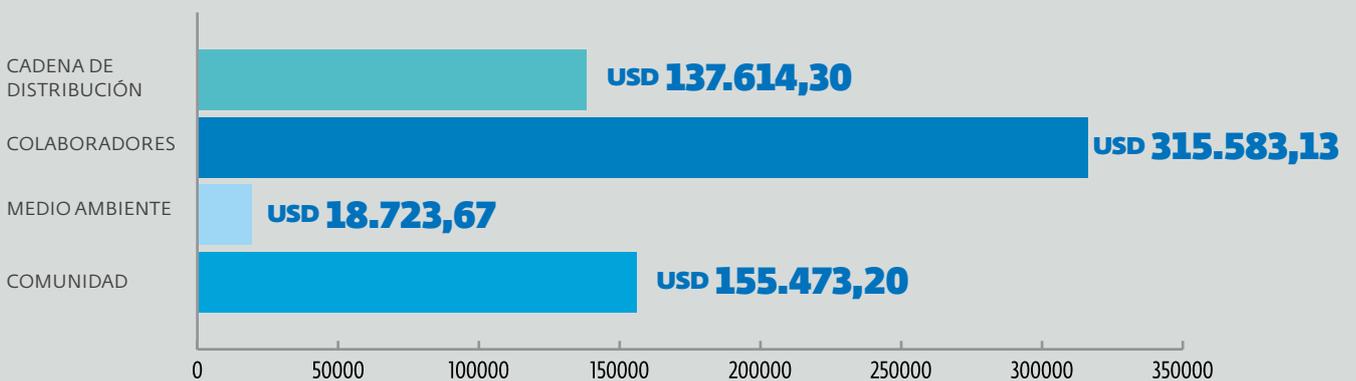


Ventas de ESET en América Latina 2014

USD 33.684.626,71

Inversión en nuestros ejes estratégicos

G4-EC8, GA-EN31



Colaboradores



3399

Horas de capacitación



+40%

De la empresa participó de acciones de voluntariado

908

SESIONES DE MASAJES EN HORARIO LABORAL

79%

PARTICIPÓ EN -AL MENOS- UNA CAPACITACIÓN DURANTE 2014

EQUIDAD DE GÉNERO

46,15%

MUJERES

80%

ESTÁ SATISFECHO CON LAS TAREAS QUE REALIZA EN LA COMPAÑÍA

74,48%

ACCEDIERON AL BENEFICIO DEL HOME OFFICE EN 2014

53,84%

HOMBRES

Medio ambiente



14,14%

Menos de energía consumida en nuestras oficinas

50%

DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO MIGRARON DE DESKTOP A LAPTOP, LO QUE REDUCE EL CONSUMO DE ENERGÍA EN UN 80%

1º

MEDIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO POR PRIMERA VEZ

95%

DE NUESTROS SERVIDORES FUERON VIRTUALIZADOS CON EL OBJETIVO DE DISMINUIR NUESTRO CONSUMO ENERGÉTICO

Comunidad



RECORD

Batimos el récord de inscriptos al "Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática"



+30.000

Estudiantes universitarios de toda la región participaron de la **Gira Antivirus ESET** desde el 2004

14

PAÍSES VISITADOS CON LOS ESET SECURITY DAY

81

CHARLAS COMO PARTE DE LA GESTIÓN DE ARGENTINA CIBERSEGURA

787.328

VISITAS EN EL PORTAL DE NOTICIAS "WE LIVE SECURITY"

+340

LICENCIAS ANTIVIRUS ESET DONADAS A ONGS DE LATINOAMÉRICA A TRAVÉS DEL PROGRAMA "PROTEGIENDO LAZOS"

54.640

USUARIOS REGISTRADOS EN NUESTRA PLATAFORMA E-LEARNING DURANTE EL 2014

Distribuidores y Partners



100%

Todos nuestros Distribuidores Exclusivos fueron capacitados en sustentabilidad y desarrollaron acciones de RSE durante 2014

41

PARTNERS FUERON PREMIADOS POR SU BUEN DESEMPEÑO DURANTE 2014

78%

AUMENTÓ LA CANTIDAD DE PARTNERS CERTIFICADOS POR ESET

ÍNDICE



22

Quiénes Somos



48

Nuestros públicos de interés, temas, materiales y compromisos



58

Temas materiales de la gestión de sustentabilidad de ESET Latinoamérica



68

Colaboradores

#EnjoyOurReport



Comunidad



Medio
Ambiente



Cadena de
valor



La elaboración
del reporte de
sustentabilidad



Índice de
Contenido GRI G4
(opción exhaustiva
"de conformidad")

¿Quiénes somos?

- ✓ Coraje
- ✓ Integridad
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Pasión
- ✓ Responsabilidad social
- ✓ Trabajo en equipo

Así trabajamos en ESET Latinoamérica

The image shows a teal-tinted office interior. In the center, the word "eset" is written in a large, white, rounded font. Below it, the hashtag "#EnjoyOurMission" is displayed in a smaller, white, sans-serif font. At the bottom, there is a large, white, stylized graphic element consisting of several overlapping loops and curves. The background shows office desks, chairs, and windows with blinds, all rendered in shades of teal.

eset

#EnjoyOurMission

“

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.

”

Misión

G4-56

Trabajamos con ética y pasión, 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

G4-56

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



Coraje

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



Integridad

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



Confiabilidad

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



Pasión

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



Responsabilidad Social

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



Trabajo en equipo

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

Visión

G4-56

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.



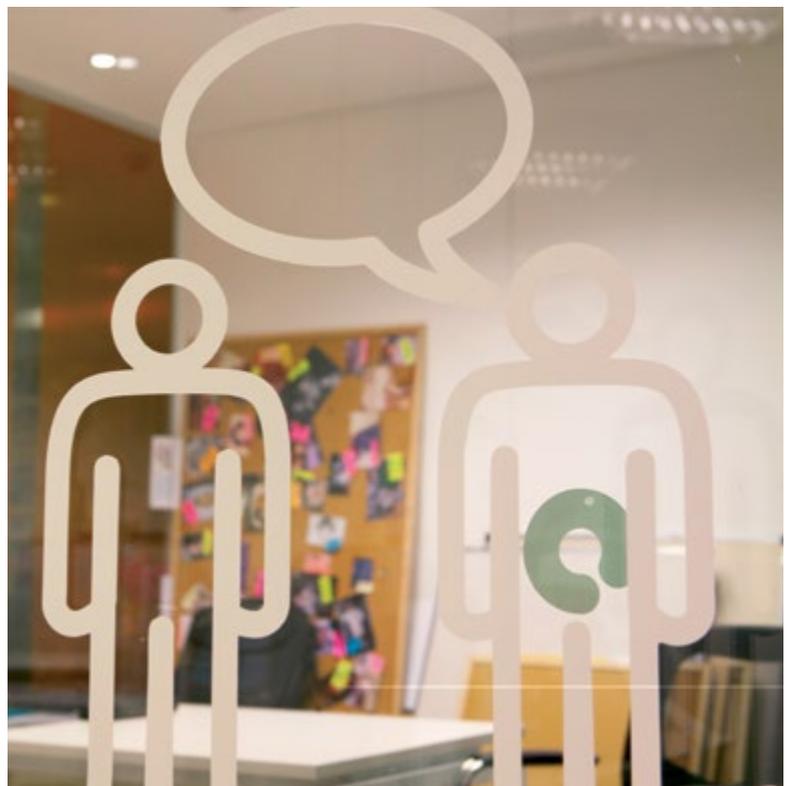
Código de ética

G4-57, G4-41

 <http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica>

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

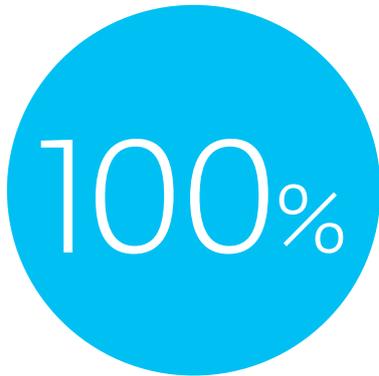
Nuestro **código de ética** tiene por objetivo formalizar aspectos relacionados a la actuación diaria de cada uno de los que integramos ESET Latinoamérica, de tal manera que continuemos actuando bajo los mismos principios y valores, garantizando así una buena conducción de las actividades de la compañía.



Contiene principios y normas relacionadas con las responsabilidades y tareas individuales de los directivos, los cola-

boradores, así como también para y con nuestros clientes, canales de venta, proveedores, y otras partes relacionadas.

PRINCIPALES CONTENIDOS	
Bases generales	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ¿Qué hacemos? ▶ ¿Cómo trabajamos? ▶ ¿Hacia dónde vamos?
Proyección interna	<p>En este apartado se describe la conducta que se espera de los colaboradores de ESET Latinoamérica en su desempeño, en su relación con sus compañeros de trabajo, y en el uso de la información y los activos de la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Cumplimiento de la Ley ▶ Respeto a los Derechos Humanos ▶ Protección de la Información ▶ Conflictos de Interés ▶ Protección de activos tangibles e intangibles de la empresa ▶ Planteo de inquietudes ▶ ¿Qué se espera de un colaborador de ESET? ▶ ¿Qué se espera de un gerente de ESET?
Proyección externa	<p>Partiendo de la identificación de los principales grupos de interés o stakeholders con los que ESET Latinoamérica tiene relación, se tratan -al igual que en el apartado anterior- una serie objetivos y actitudes a considerar en las relaciones de la empresa con cada uno de sus grupos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mapa de grupos de interés de ESET Latinoamérica ▶ El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés
Mecanismo de cumplimiento y denuncia	<p>Animamos a nuestros grupos de interés a informar sobre cualquier conducta que consideren que, de buena fe, constituye una infracción de las leyes o del Código de Ética Empresaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ¿Cómo realizar una denuncia? ▶ ¿Quién recibirá la denuncia? ▶ Responsabilidades de los gestores éticos ▶ ¿Cuál es el mecanismo de respuesta y gestión de la denuncia?
Anexo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Declaración Universal de los Derechos Humanos ▶ Principios del Pacto Global de la ONU



DE LOS COLABORADORES PARTICIPARON EN CAPACITACIONES, UNA VEZ LANZADO EL CÓDIGO DE ÉTICA EN DICIEMBRE DE 2013

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 integramos la compañía debemos compartir y actuar bajo la misma línea de valores y principios, que nos garanticen la transparencia en nuestros negocios y la protección de nuestra reputación.

Una vez lanzado el código de ética, en diciembre 2013, el 100% de los colaboradores participaron en capacitaciones en las que presentó el mismo y se puso a disposición para resolver las dudas que pudiesen llegar a surgir en relación a éste.

Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del código

G4-57, G4-58

Con el objetivo de asegurarnos el cumplimiento de cada uno de los apartados del código, creamos un mecanismo de denuncia.

Toda persona -tanto interna como externa a la compañía- que identifique el incumplimiento de alguno de los aspectos mencionados en el presente código de ética puede hacer su debida denuncia.

Para efectivizar la misma, deberá llenar el formulario de denuncia presente en nuestro sitio web

 <http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario>

La denuncia es recibida por el área de Relaciones Institucionales de la empresa. La misma evalúa la denuncia y la asigna al gestor ético que corresponda dentro de la compañía, el cual asesora y colabora en la resolución del tema denunciado:

- ▶ **Denuncias por temas de incumplimiento de leyes:** Se derivan el tema a la Representante Legal de la compañía.
- ▶ **Denuncias por incumplimientos o faltas en la cadena de distribución:** Se derivan el tema a la Gerencia de Ventas y al Chief Operating Officer de la compañía.
- ▶ **Denuncias por temas financieros y de cuentas:** Son enviadas a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- ▶ **Denuncias por incumplimiento de derechos humanos y faltas internas:** Son derivadas a la Gerencia de Recursos Humanos.
- ▶ **Otros temas:** Son trabajados por el área de Relaciones Institucionales, en con-

“

Es importante aclarar que tanto el área de Relaciones Institucionales como el Comité de Responsabilidad Social de la compañía hacen un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas, con el objetivo de que las mismas sean respondidas y solucionadas en el menor período de tiempo posible.

”

junto con el Comité de Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.

Es importante aclarar que tanto el área de Relaciones Institucionales como el Comité de Responsabilidad Social de la compañía hacen un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas, con el objetivo de que las mismas sean respondidas y solucionadas en el menor período de tiempo posible.

Las responsabilidades de cada una de las áreas y gestores éticos anteriormente mencionados son las siguientes:

- ▶ Resolver las consultas y asesorar a todos los grupos de interés ante posibles dudas respecto al Código de Ética.
- ▶ Instruir las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación de las conductas de los colaboradores o unidades organizativas denunciadas.
- ▶ Elaborar los planes de acción para la resolución de las denuncias formuladas, y presentarlos para su aprobación al Comité de Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.
- ▶ Mantener un registro actualizado del proceso (consultas, denuncias, tramitaciones y comunicaciones a interesados).
- ▶ Mantener informado a los demandantes del estado y solución de las consultas o denuncias formuladas, cuando así lo requieran.
- ▶ Elaborar un informe final de revisión de la denuncia y proponer acciones de mejora del proceso.
- ▶ Mantener la confidencialidad del denunciante en todo momento.

- ▶ Desarrollar sus funciones bajo los principios de independencia, rigor y equanimidad.

Mecanismo de respuesta y resolución de la denuncia

De acuerdo al tipo de denuncia, el área que tome el tema analiza el caso y realiza las investigaciones y evaluaciones pertinentes. Las mismas pueden implicar el contacto vía correo electrónico o telefónicamente con el denunciante, con el objetivo de obtener mayor información, o bien comunicar resoluciones al respecto.

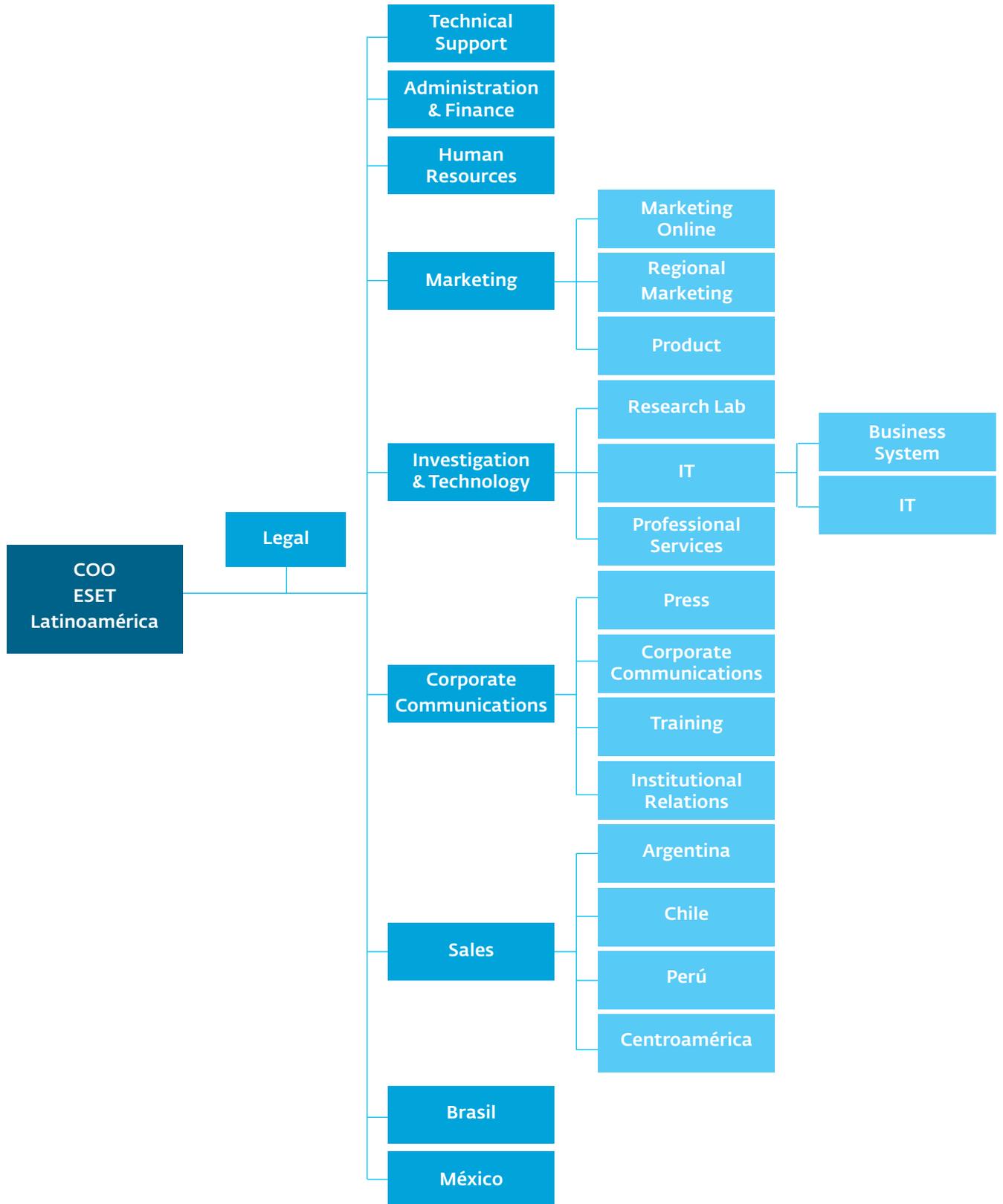
En este aspecto, se espera que toda persona o entidad, ya sea denunciado o denunciante, colabore con la investigación brindando la información solicitada y contribuyendo con pruebas que permitan a ESET Latinoamérica el análisis y solución.

En todos los casos se priorizará el análisis de la veracidad de la información y la resolución de la situación para evitar situaciones negativas que vayan en contra del cumplimiento del presente código de ética y de los valores de ESET Latinoamérica. Quienes incumplan con los principios expresados en el presente Código de Ética serán sujetos al régimen de sanciones vigente para cada caso particular.

**ESET LATINOAMÉRICA
ES UNA EMPRESA CUYA
MISIÓN ES PROTEGER A
LOS USUARIOS Y HACER
QUE ÉSTOS DISFRUTEN
DE INTERNET**

Estructura de Gobierno

G4-34



Funciones del órgano superior de gobierno

G4-39, G4-49

- ▶ Liderar al equipo de Gerentes de ESET Latinoamérica, fijando objetivos de gestión y estilo de liderazgo.
- ▶ Definir objetivos anuales de negocios, en conjunto con los managers, para cada área de trabajo.
- ▶ Supervisar los objetivos de Área, de acuerdo con los objetivos del negocio.
- ▶ Unificar e informar reportes mensuales de gestión de las operaciones de ESET Latinoamérica, con el fin de determinar el logro de los objetivos propuestos, identificando desvíos y proponiendo cursos de acción a seguir.
- ▶ Supervisar y asegurar el reporte de estado de resultados anual, en inglés.
- ▶ Supervisar el proceso de evaluación de desempeño de la Compañía, a fin de unificar criterios de evaluación.
- ▶ Acompañar las acciones de incrementos salariales, de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño.
- ▶ Asegurar la devolución del resultado de las evaluaciones de desempeño.
- ▶ Definir el presupuesto de gastos (costos operativos y proyectos) de ESET Latinoamérica.
- ▶ Acompañar las acciones de RSE definidas, asegurando una gestión sustentable del negocio.
- ▶ Supervisar y asegurar el reporte anual de acuerdo a las normas GRI.
- ▶ Planificar, desarrollar e implementar estrategias tendientes a asegurar que los recursos financieros sean suficientes y estén disponibles para alcanzar los objetivos del negocio.
- ▶ Identificar oportunidades de negocio y de asociación con Distribuidores a lo largo de la región.
- ▶ Gestionar la creación, el mantenimiento y la aprobación de los procedimientos, políticas y prácticas corporativas de la región a cargo.
- ▶ Llevar a cabo presentaciones ante el Management global de los resultados de la gestión de ESET Latinoamérica.
- ▶ Actuar como Responsable en el Estatuto de la Sociedad. Apoderado.
- ▶ Promover acciones de Prensa, impulsando la generación de contenidos en medios masivos, conferencias, posts y la exposición de especialistas de la compañía en los mismos.



Nombres de los Gerentes

G4-34, G4-13



Lic. Federico Perez Acquisto

Chief Operating Officer



Sebastián Bonta

*Gerente de Ventas LATAM excepto
Brasil y México*



Camillo Di Jorge

Country Manager de Brasil



Andrés Tamburi

Director de Comunicación



Lic. María Belén Pannunzio

Gerente de Marketing



Sebastián Bortnik

Gerente de Investigación y Tecnología



Lic. Marcelo Carnero

Gerente de Administración y Finanzas



Lic. Romina Rodriguez Distante

Gerente de Recursos Humanos



Luis Arturo Vazquez

Country Manager de México

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

A fines de 2014 se ha dado un importante cambio en nuestra estructura de gobierno. Jerónimo Varela, Ex Chief Operating Officer de ESET Latinoamérica, fue promovido a la posición Global Sales Director, y por tal motivo, se trasladó a nuestros Headquarters ubicados en Bratislava, Eslovaquia.

En ESET Latinoamérica siempre buscamos dar oportunidades de crecimiento a los colaboradores actuales de

la compañía, estimulando así el desarrollo de cada uno de ellos. Por esta razón, se decidió darle la oportunidad de ocupar este desafiante cargo a Federico Pérez Acquisto, quien se venía desempeñando como Gerente de Administración y Finanzas de ESET Latinoamérica desde hace cuatro años, mostrando un fuerte compromiso con la compañía, sus valores y objetivos.

El cargo de Gerente de Administración y Finanzas que dejó Federico fue ocupado por Marcelo Carnero, nuevo integrante de ESET Latinoamérica.



Comité de Responsabilidad Social

G4-26, G4-37

Con el objetivo de involucrar a los colaboradores de la compañía en nuestro plan de responsabilidad social, contamos con un Comité de Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.

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

El Comité reporta de manera directa al área de Relaciones Institucionales, encargada del desarrollo del plan de Responsabilidad Social, y para las decisiones de relevancia tiene contacto directo con el Chief Operating Officer de ESET Latinoamérica.

La conformación de sus miembros es renovada todos los años en el mes de agosto y las personas pueden participar hasta dos años consecutivos.

Integrantes del Comité de Responsabilidad Social desde agosto 2014 a agosto 2015 son:



Andrés Tamburi

Corporate Communications Director



María Belén Rey

Institutional Relations Responsible



Vanesa Musto

Online Graphic Designer



Stella Hillcoat

Training Analyst



Ezequiel Genes

Technical Support Representative



Abel Iglesias

Tech Support Engineer



Ana Belén Barrionuevo

Inside Sales

Modelo de negocio de ESET Latinoamérica

G4-DMA

Enfoque de Gestión de desempeño económico

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.

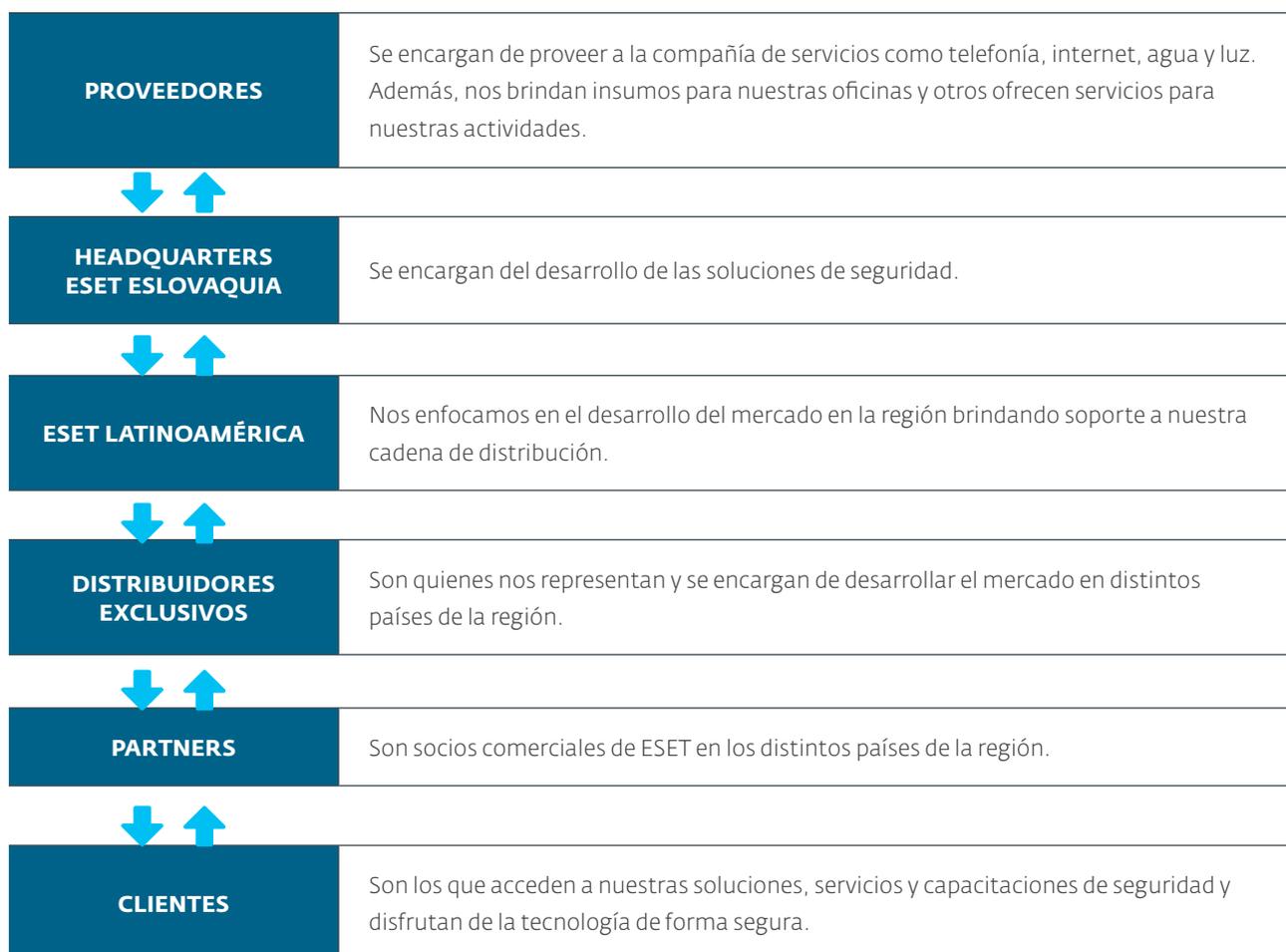
“

Desarrollamos una política de transparencia y respeto hacia nuestros socios comerciales.

”

Descripción de nuestra cadena

G4-12





Principales oficinas

G4-13

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 2014, hemos vivido un cambio relacionado a la ampliación de las instalaciones de nuestras oficinas en México. Es así que a principios de 2014 mudamos las oficinas ubicadas en Ciudad de México, con el objetivo de acompañar el crecimiento de la compañía y, de esta manera, poderle ofrecer a los colaboradores un espacio de trabajo amplio, confortable y de calidad, en donde puedan desarrollar sus tareas satisfactoriamente.



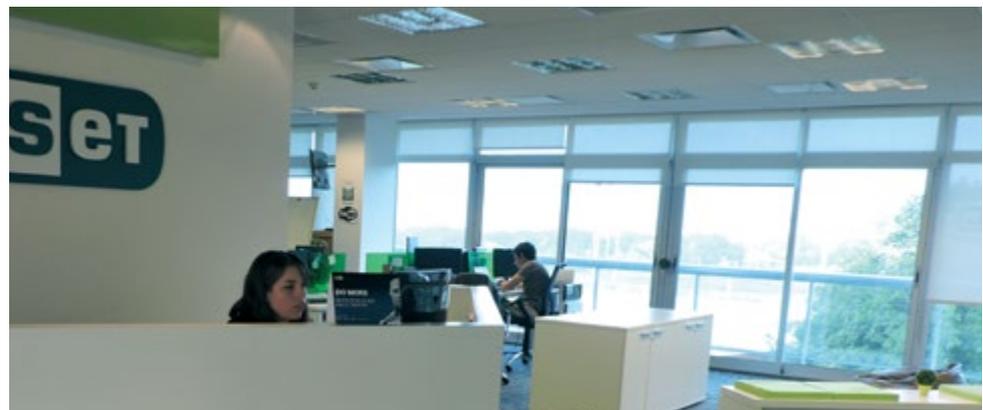
Buenos Aires



San Pablo



México D.F.





Principales productos y servicios

G4-4



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

Características: Antivirus y Anti-Phishing, control avanzado de dispositivos removibles, correo electrónico limpio y seguro, control de redes sociales y modo Juego.



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, Anti-Phishing, protección contra botnets y vulnerabilidades y control avanzado de dispositivos removibles.



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

Características: Antivirus, antispymware, Anti-Phishing, Anti-Theft, Filtrado de SMS y llamadas, exploración en tiempo real, bloqueo remoto, alarma remota, localización por GPS, soporte para tablets.

HOGAREÑOS



ESET Cyber Security para Mac protege el equipo -y la información guardada en él- de ataques directos al sistema operativo, evitando también la posibilidad de actuar como un portador de malware de una plataforma a otra (por ejemplo, al utilizar redes compartidas).

Características: Antivirus, antispyware, Anti-Phishing, control de medios removibles, exploración de correo electrónico e Internet.



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 específicas para plataformas Windows. Además, permite proteger a los niños del contenido inapropiado al que podrían acceder.

Características: Antivirus, antispyware, exploración basada en la nube, Anti-Phishing, Firewall Personal, Control Parental, Control de Redes Sociales, Control de medios extraíbles, mínimo impacto en el sistema y modo de presentación.

Principales productos y servicios

G4-4



Diseñado para apoyar la red corporativa dinámica actual, ESET Endpoint Antivirus con ESET Remote Administrator permite concentrarse en el funcionamiento de la empresa y olvidarse del antivirus. Basado en la comprobada tecnología de ESET NOD32®, ESET Endpoint Antivirus proporciona una defensa proactiva anti malware, equilibrando la exploración rápida con la detección precisa. Su impacto discreto en el sistema le brinda a sus equipos la protección que requieren sin interrupciones innecesarias al usuario final.

Características: Antivirus y Antispyware, Firewall Personal, Antispam, Filtrado Web, Control de dispositivos.



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

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



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

Además, con el fin de facilitar la tarea de administración de los equipos IT de las empresas, es posible realizar la gestión de todas las soluciones de seguridad de ESET directamente desde la nube.

CORPORATIVOS



Es una solución destinada a los dispositivos corporativos que utilicen el sistema operativo de Google. Ofrece protección en tiempo real contra todo tipo de amenazas, ya sea de forma proactiva o mediante un análisis realizado bajo demanda, bloqueando cualquier amenaza que intente acceder al sistema.

Características: Antispam SMS, MMS, protección en tiempo real, auditoría de seguridad, exploración en acceso y exploración bajo demanda.



Es una solución que proporciona una autenticación eficaz y segura, a partir de la cual se protege el acceso remoto a la red corporativa y a los datos confidenciales. Una vez que la aplicación está instalada en el dispositivo móvil, éste genera contraseñas de uso único cada vez que un usuario ingresa a servicios de VPN que utilicen el protocolo de autenticación RADIUS, para el acceso a Outlook Web Access y para cualquier sistema web a través las funcionalidades API disponibles en el producto. ESET Secure Authentication brinda una capa más de protección a la red corporativa de cualquier tipo de compañía.



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

Principales productos y servicios

G4-4



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 con 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 protege a las empresas contra amenazas para todo tipo de plataformas, brindando exploración proactiva en línea, un rendimiento más veloz y el mínimo consumo de recursos para servidores de correo que manejan grandes volúmenes de tráfico.



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

CORPORATIVOS



Esta unidad de negocios está orientada a ofrecer un diagnóstico del estado de la seguridad de la información en las organizaciones. Nuestros servicios emplean procesos innovadores que combinan la información obtenida en nuestro laboratorio de investigación con los resultados obtenidos en las auditorías de seguridad. **Servicios que se ofrecen:** Vulnerability Assessment (externos e internos), Web Penetration Testing (externos e internos), Penetration Testing (externos e internos) y GAP Analysis.

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

Cursos disponibles: Análisis de malware, jornada de awareness, Gestión de la Seguridad Corporativa, Gestión de Costos en Seguridad de la Información, respuesta a incidentes, entre otros.



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

La encriptación -o cifrado de datos- surge como una capa de seguridad adicional que permite proteger no sólo la información de una organización, sino también sus comunicaciones.

Nuestros clientes

G4-8 (MERCADOS SERVIDOS)

Desde ESET Latinoamérica tenemos dos tipos de clientes:

- ▶ **Cientes hogareños:** son los usuarios finales que buscan proteger los equipos de sus hogares.
- ▶ **Cientes corporativos:** incluyen pequeñas y medianas empresas, y grandes corporaciones interesadas en proteger su red corporativa, capacitarse o contratar servicios integrales de seguridad de la información.

En cuanto a los sectores, nuestras soluciones se adaptan a todo tipo de entorno (sea corporativo u hogareño), por lo que trabajamos con todo tipo de sectores.

Relaciones con otras organizaciones

G4-15, G4-16



Pacto Global de las Naciones Unidas

ESET Latinoamérica ha adherido a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los cuales están relacionados con el cumplimiento de los derechos humanos, laborales, de implementación de mecanismos anti-corrupción y del cuidado del medio ambiente.

▶ Más información sobre el Pacto Global de las Naciones Unidas en: <https://www.unglobalcompact.org/>



IARSE

ESET Latinoamérica es miembro ORO del Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE), apoyando su causa respecto a la incorporación de temas económicos, sociales y ambientales en la gestión de las organizaciones.

▶ Más información sobre el Instituto Argentino de Responsabilidad Empresarial en: <http://www.iarse.org/>



Global Reporting Initiative

ESET Latinoamérica es OS Organization Stakeholder del Global Reporting Initiative. Además de reportar bajo sus guías, la compañía apoya su causa y misión.

▶ Más información en sobre el Global Reporting Initiative en: <https://www.globalreporting.org/>

ESET y premios

Durante 2014, numerosas organizaciones reconocieron a nivel mundial la calidad de nuestras soluciones, la satisfacción de nuestros clientes y el crecimiento de la compañía.



Desempeño económico de la compañía

G4-EC1

A continuación se presentan los indicadores económicos correspondientes a los resultados de nuestras actividades en América Latina durante 2014. De esta manera, se muestra la creación de valor para la compañía y para la sociedad, así como el flujo de capital entre nuestros principales grupos de interés.

INDICADORES ECONÓMICOS (EXPRESADOS EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES)	
Valor económico generado: ventas de ESET en América Latina (End-user Price)	\$33.684.626,71
Gastos operativos y pago a proveedores	\$3.476.662,67
Valor económico distribuido	\$7.974.482,89
Valor económico retenido Latinoamérica (menos MX)	\$16.907.179,38
Valor económico retenido México	\$5.046.524,71
Valor económico retenido Brasil	\$3.340.837
Salarios y beneficios sociales para los colaboradores (Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales)	\$2.335.868,38
Pagos a gobiernos (Tasas e impuestos brutos)	\$2.061.682,54
Inversiones en la comunidad	\$155.475,20

“

El objetivo del equipo de soporte es mantener un enfoque sistémico que no se limite a la resolución de aspectos técnicos, sino que además procure dar una respuesta rápida y eficaz a cada una de las consultas

”

Atención al cliente

La misión principal del equipo de Soporte Técnico de ESET Latinoamérica es brindar un servicio con altos estándares de calidad, en el que cada caso reportado sea atendido en tiempo y forma, garantizando una solución satisfactoria y el seguimiento que cada uno amerite.

Para lograr este objetivo nos enfocamos en estar permanentemente en un espiral

de mejora continua, en donde a través de la supervisión constante de los niveles de servicio podemos realizar los ajustes necesarios para optimizar nuestros procedimientos de atención al usuario.

Asimismo, el objetivo del equipo de soporte es mantener un enfoque sistémico que no se limite a la resolución de aspectos técnicos, sino que además procure dar una respuesta rápida y eficaz a cada una de las consultas que llegan a nuestros sistemas.

Siguiendo esta perspectiva, hemos llevado a cabo iniciativas orientadas a aportar valor agregado a Distribuidores, Partners y clientes: clases de capacitación virtuales, jornadas técnicas de trabajo, desarrollo de contenidos técnicos propios para la región, documentación de buenas prácticas y sugerencias de configuración.

También es importante destacar que para llevar adelante este propósito, resulta de vital importancia contar con un personal altamente capacitado. Es así que, dentro de nuestro equipo de Soporte, se fomenta el desarrollo profesional de cada integrante desde un enfoque integral de la seguridad de la información. Además, cada uno de los especialistas es formado en relación a cada una de las soluciones que ofrecemos.

Finalmente, es bueno indicar que el respeto hacia nuestros clientes es la esencia y *leitmotiv* de nuestro servicio de atención, por considerarse un factor indispensable para contar con un ambiente de cordialidad y seguridad. De esta manera, promovemos el trato personalizado a cada uno de nuestros usuarios y, además, monitoreamos constantemente nuestro desempeño a través de encuestas de satisfacción.

EN NUESTRO EQUIPO DE SOPORTE, SE FOMENTA EL DESARROLLO PROFESIONAL DE CADA INTEGRANTE DESDE UN ENFOQUE INTEGRAL DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Modalidad de atención al cliente en ESET

El servicio de soporte técnico ofrecido por ESET Latinoamérica se subdivide en 2 grandes bloques: el primero de ellos está dedicado a todos los usuarios de nuestra **línea de productos para el hogar**, mientras el segundo se encuentra enfocado en la atención de los usuarios de la **línea de productos corporativos**. Contar con dos segmentos claramente diferenciados (al igual que sus necesidades particulares) nos permite asignar adecuadamente los recursos, de forma tal que cada uno se encuentre alineado a las expectativas, volumen, complejidad, impacto y alcance de cada caso en función de su solicitante.



En el segmento de soluciones para el hogar, a partir de septiembre de 2014, contamos con un Centro Regional de Soporte Hogareño exclusivo para Latinoamérica. De esta manera, los usuarios pueden comunicarse telefónicamente (ponemos a disposición de la comunidad un número de atención local para Argentina, México y Chile), o mediante correo electrónico, y plantear sus requerimientos técnicos o comerciales a nuestros operadores, quienes se encuentran capacitados para dar respuesta a cada una de sus inquietudes.

El horario de atención está definido teniendo en cuenta toda la franja horaria de la región, por lo que contamos con un horario extendido que comprende desde las 09:00hs a las 21:00hs (GMT -3:00, Buenos Aires). Adicionalmente, los operadores de nuestro Centro Regional de Soporte tienen contacto directo con nuestras oficinas centrales, donde el equipo de ingenieros de soporte técnico está a su disposición para brindarles apoyo en cualquier caso que presente un nivel de complejidad más elevado.

En relación al segmento corporativo, nuestra cadena de distribución (conformada por nuestra red de Distribuidores Exclusivos y Partners) es la responsable de brindar el servicio de soporte de primer nivel. Para casos que superen dicha instancia, ellos cuentan con formas de contacto exclusivas con el equipo de ingenieros de soporte técnico (correo electrónico, chat en línea, videoconferencias). Este segundo nivel de soporte consiste en el análisis del caso y la elaboración de una respuesta efectiva y oportuna que pueda ser implementada por nuestro canal. Cada caso debe respetar las métricas de resolución preestablecidas que nos aseguran el nivel de calidad y seguimiento que esperamos desde ESET Latinoamérica.

Finalmente, para casos de alto impacto y/o complejidad, también ofrecemos la posibilidad de establecer sesiones de soporte remoto, en las cuales un especialista de nuestras soluciones interactúa de forma directa con el entorno problemático y proporciona una solución.

FORMAS DE CONTACTO EXCLUSIVAS CON EL EQUIPO DE INGENIEROS DE SOPORTE TÉCNICO CORREO ELECTRÓNICO, CHAT EN LÍNEA, VIDEOCONFERENCIAS

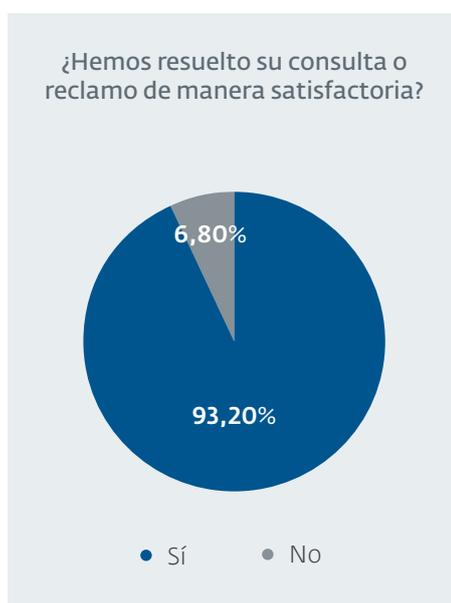
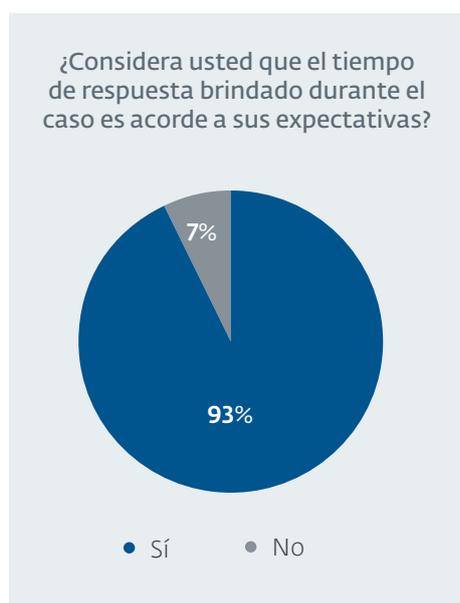


Resultados generales de atención al cliente 2014

Durante 2014, el promedio de resolución de incidentes en el sector corporativo fue de 10 horas, 47 minutos y 52 segundos hábiles, en un universo de 974 consultas.

Nuestro Centro Regional de Soporte Hogareño recibió y atendió durante 2014 un total de 14.824 consultas de nuestros clientes, con un promedio de resolución de incidentes de 3 horas, 56 minutos y 46 segundos hábiles.

A continuación se muestran algunos resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a clientes corporativos en 2014:



Nuestros públicos de interés, temas materiales y compromisos

- ✓ Nuestros clientes
- ✓ Nuestros Distribuidores y Partners
- ✓ El medio ambiente
- ✓ Los proveedores
- ✓ La comunidad
- ✓ Nuestros colaboradores

Hacen posible que ESET Latinoamérica exista

The background is a teal-tinted photograph of a ship's rigging. It features several thick, braided ropes crisscrossing against a wooden mast structure. A prominent knot is visible in the lower center, where two ropes are joined. The overall aesthetic is clean and nautical.

#EnjoyStakeholders

G4-25

Para ESET Latinoamérica, sus grupos de interés o stakeholders son aquellas personas físicas o jurídicas con las que la compañía tiene relación de doble impacto.

Por un lado, ESET Latinoamérica influye en sus públicos de interés y, por otro lado, los stakeholders también impactan con su accionar en la actividad 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 éstos 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 nuestros públicos de interés 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 nuestra relación con ellos desde el compromiso, la confianza y el mutuo entendimiento



Diálogo y participación

G4-26

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 nos permiten identificar sus principales intereses, inquietudes y dificultades.

A lo largo del Reporte se da cuenta sobre la forma en que la compañía da respuesta a dichos aspectos.

Cómo nos comunicamos con nuestros públicos

CÓMO NOS COMUNICAMOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	PARTNERS	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Reuniones			✓	✓	✓	✓		
Presentación de reportes de gestión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Blog Corporativo	✓	✓			✓	✓	✓	
Sitio Web	✓	✓			✓	✓	✓	
Newsletter	✓	✓			✓			
Carteleras				✓				
Reuniones trimestrales con información institucional				✓				
Correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Teléfono	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Visitas a la oficina		✓	✓		✓	✓		
Visitas del equipo de distintas áreas de la empresa		✓			✓			
Eventos	✓	✓			✓			

G4-26

CÓMO NOS COMUNICAMOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	PARTNERS	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Encuestas de satisfacción	✓	✓		✓	✓			
Folletería	✓	✓			✓			
Gacetillas de prensa	✓			✓	✓			
Sistema de gestión ambiental								✓
Reuniones con referentes de las instituciones locales	✓							

Intereses de nuestros públicos

G4-27

INTERESES DE NUESTROS PÚBLICOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	PARTNERS	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Bienestar de los colaboradores		✓	✓	✓	✓			
Reducción del consumo de recursos	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Inclusión Social	✓	✓	✓	✓				
Compromiso con los derechos humanos	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Gestión del talento de los colaboradores		✓	✓	✓				

INTERESES DE NUESTROS PÚBLICOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	PARTNERS	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Salud y seguridad laboral		✓	✓	✓				
Desempeño económico y desarrollo del mercado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ética en los negocios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Disfrute de la tecnología de forma segura	✓	✓	✓	✓	✓			
Innovación y proactividad en la industria	✓	✓	✓	✓	✓			
Satisfacción al cliente	✓	✓	✓	✓	✓			
Educación de la comunidad	✓	✓	✓	✓	✓			
Desarrollo de la cadena de distribución	✓	✓	✓	✓	✓			
Enriquecimiento de los proveedores	✓		✓			✓		
Marketing responsable	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Comunicación eficiente con los stakeholders	✓	✓	✓	✓		✓		
Seguridad de la información	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Tratamiento de residuos	✓	✓	✓				✓	✓
Conciencia ambiental	✓	✓	✓				✓	✓
Gestión sustentable del negocio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

“

ESET Latinoamérica se compromete a brindar productos y servicios de calidad, adaptados a los requerimientos y necesidades de clientes hogareños y corporativos.

”

El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés



Dueños de la empresa

G4-DMA

Desempeño Económico

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 a la creación y maximización del valor económico de la empresa, buscando siempre la sostenibilidad del negocio y el cuidado en la gestión diaria de las siguientes cuestiones:

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



Clientes

G4-DMA

Desempeño económico y Comunicaciones de Mercadotecnia

En ESET Latinoamérica tenemos diversos tipos de clientes: usuarios hogareños, ONGs, entidades gubernamentales, PyMEs y Corporaciones. En este último caso, además de acceder a las soluciones y servicios de seguridad de ESET, las empresas cuentan con la posibilidad de realizar las capacitaciones que se les ofrecen.

Los clientes resultan fundamentales para que el crecimiento y desarrollo de la compañía a lo largo del tiempo.

Por esta razón, ESET Latinoamérica se compromete a brindar productos y servicios de calidad, adaptados a los requerimientos y necesidades de clientes hogareños y corporativos. Además, se busca:

- ▶ **Escuchar** atentamente y responder eficientemente a las inquietudes planteadas por los diferentes clientes.
- ▶ **Resguardar** la confidencialidad de los datos personales que nos transmiten.
- ▶ **Ofrecer** un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso, 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

G4-DMA

Prácticas de adquisición

Los proveedores son parte indispensable de la cadena de valor de ESET Latinoamérica. En ese sentido, ellos son seleccionados respetando 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 ellos.



Distribuidores y Partners

G4-DMA

Desempeño económico

Los Distribuidores y Partners de ESET Latinoamérica son un eslabón fundamental en el negocio de la compañía, orientado en su mayor parte al trabajo de ellos en conjunto con la empresa. Con 7 Distribuidores Exclusivos, y más de 4000 Partners en toda la región, hemos logrado llegar a 20 países de Latinoamérica, ofreciendo tanto nuestros productos como servicios de seguridad.

Dada la importancia que tienen los socios comerciales para la empresa, ESET Latinoamérica les ofrece diversos programas de reconocimiento y promueve una relación de mutuo beneficio y respeto. De esta forma, el compromiso que asume la compañía es:

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

20

PAÍSES DE LA REGIÓN

7

DISTRIBUIDORES EXCLUSIVOS

+ 4.000

CANALES DE VENTA

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



Colaboradores

G4-DMA

Relaciones entre los trabajadores y la dirección Empleo

ESET Latinoamérica posee 78 colaboradores, quienes cuentan con un gran espíritu de trabajo en equipo y que, con vocación, ofrecen continuamente valor agregado a su trabajo cotidiano.

Los colaboradores son integrantes esenciales de la compañía, motivo por el cual generamos un enfoque de gestión de recursos humanos basado en: el cumplimiento de los derechos laborales fundamentales, el bienestar personal, la gestión del talento de cada uno de ellos y el cuidado de su salud y seguridad laboral.

GENERAMOS UN ENFOQUE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS BASADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES FUNDAMENTALES



BIENESTAR PERSONAL



GESTIÓN DEL TALENTO



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.
- ▶ **Promover** el equilibrio entre la vida personal y profesional.
- ▶ **Valorar** la diversidad.
- ▶ **Proteger** la confidencialidad de los datos personales de los colaboradores.
- ▶ **Impulsar** la formación continua y el desarrollo profesional.
- ▶ **Propiciar** un ambiente de trabajo agradable y con las herramientas suficientes para que puedan desempeñar con excelencia sus tareas.
- ▶ **Ofrecer** un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y no discriminatorio.



Competencia

G4-DMA

Prácticas de competencia desleal

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 respecto al reparto de clientes, zonas o programas de producción. Los colabora-

dores 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

G4-DMA

Materiales; Energía, Efluentes y Residuos y General

ESET Latinoamérica cuida su impacto ambiental poniendo en marcha diversas iniciativas que promueven la disminución del consumo de recursos y, a su vez, reducen la huella ecológica generada por la actividad de la compañía. 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, y la educación y promoción de liderazgos en materia de cuidado ambiental. Entre los compromisos asumidos, podemos encontrar:

- ▶ **Crear** acciones para disminuir el consumo de energía de las oficinas.
- ▶ **Sensibilizar, informar y concientizar** sobre el cuidado del 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 sobre el cuidado medioambiental a todos los públicos de interés.
- ▶ **Consumir** preferentemente materiales *ecofriendly*.



Sociedad en general

G4-DMA

Consecuencias económicas indirectas.

Desde sus orígenes, una de las principales apuestas de ESET Latinoamérica es la educación y concientización de la comunidad en materia de seguridad de la información. En ese sentido, la educación continua siendo un pilar fundamental para ESET Latinoamérica y una de las piezas más importantes dentro de su plan de Responsabilidad Social Empresarial. En relación a esta iniciativa, se desarrollan continuamente diversas acciones que buscan:

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

**UNA DE LAS PRINCIPALES
APUESTAS DE ESET
LATINOAMÉRICA
ES LA EDUCACIÓN Y
CONCIENTIZACIÓN
DE LA COMUNIDAD EN
MATERIA DE SEGURIDAD
DE LA INFORMACIÓN**

Temas materiales de la gestión de sustentabilidad de ESET Latinoamérica

En ESET Latinoamérica...

*Nos preocupamos por ti, por eso escuchamos
cuáles son tus necesidades*





#EnjoyCorporateRelations

¿Qué es un tema material?

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

¿Cómo los definimos?

Para identificarlos llevamos a cabo un proceso que implicó la participación de representantes de la empresa y de nuestros principales públicos.

Como resultado de dicha práctica, surgieron los temas que resultan de mayor importancia para todos, los cuales han sido incluidos en el presente reporte.

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

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

G4-18

1 IDENTIFICACIÓN

Identificamos 20 aspectos relevantes para la gestión del negocio. En su selección cuidamos el alcance y exhaustividad de los temas y la cobertura de sus impactos.

Para su selección se tuvo en cuenta:

- ▶ Información importante para ESET Latinoamérica.
 - ▶ Información relevante para la toma de decisiones de los grupos de interés.
 - ▶ Información experta sobre el impacto económico, social y ambiental del sector.
 - ▶ Asuntos materiales para GRI
-

2 PRIORIZACIÓN

Relaciones Institucionales y el cuerpo de gerentes de la compañía priorizó los mismos en base al impacto en el negocio y la relación con los principales grupos de interés.

3

INVESTIGACIÓN (VALIDACIÓN)

Una vez definidos nuestros asuntos relevantes y prioridades, buscamos conocer las opiniones de nuestros principales públicos de interés.

Presentamos estos temas a colaboradores de la compañía, a nuestros principales Partners y Distribuidores en el evento anual que tuvimos con ellos, en forma digital con un grupo de clientes de diversos países y, finalmente, consultamos a nuestros Headquarters ubicados en Bratislava, Eslovaquia.

4

REVISIÓN

- ▶ Análisis de asuntos relevantes destacados por nuestros stakeholders.
- ▶ Revisión de las ponderaciones.

Temas materiales de ESET Latinoamérica

G4-20, G4-21

GESTIÓN			
TEMA	COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES		RESPUESTA
Desempeño económico y desarrollo del mercado	Interno (México, Argentina y Brasil)	Nuestra compañía no podría ser sostenible si no obtiene un rédito a partir de su actividad. Por ello, es indispensable para nosotros asegurarnos buenos niveles de crecimiento económico que nos garanticen también un buen alcance la industria.	Resultados financieros de la compañía y nivel de expansión en la industria.
Ética en los negocios	Interno (México, Argentina y Brasil)	En ESET Latinoamérica nos gusta hacer negocios de manera ética, respetando la Ley, los Derechos Humanos y nuestro Código de Ética en todas las actividades que emprendemos.	Desarrollo de los negocios respetando la Ley y los Derechos Humanos.

TEMA	COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES		RESPUESTA
Compromiso con los derechos humanos	<p>Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i></p> <p>Externo</p>	Garantizarles a nuestros integrantes el cumplimiento de sus derechos humanos establecidos internacionalmente y respetarlos en nuestras relaciones comerciales y cadena de valor.	Papel que tiene la empresa en el apoyo y difusión de los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional.
Innovación y proactividad en la industria	Interno	Buscamos destacarnos continuamente ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día para proteger su información personal y trabajar junto a nosotros.	Resultados financieros de la compañía y nivel de expansión en la industria.
Comunicación eficiente con stakeholders	<p>Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i></p>	Nos interesa conocer las opiniones, sugerencias y puntos de vista de nuestros públicos de interés. De esta forma, generamos distintos canales de comunicación que nos permiten permanecer cerca de los mismos.	Desarrollo de los negocios respetando la Ley y los Derechos Humanos.
Gestión sustentable del negocio	<p>Interno</p> <p>Externo</p>	ESET Latinoamérica trabaja en la alineación de sus prácticas y estratégicas a las mejores prácticas de responsabilidad social reconocidas a nivel internacional. De esta manera, dentro de sus objetivos y ocupaciones de negocio se encuentran identificados temas ligados a la educación de la comunidad, el cuidado del medio ambiente, el bienestar de los colaboradores y el crecimiento de la cadena de distribución. Siempre cuidando las mejores prácticas éticas y profesionales.	Papel que tiene la empresa en el apoyo y difusión de los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional.

COLABORADORES

TEMA	COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES		RESPUESTA
Bienestar de los colaboradores	Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i>	El bienestar de nuestros colaboradores es un punto esencial dentro de la política de Recursos Humanos que desarrolla la compañía. En este aspecto, trabajamos para ofrecer siempre valor agregado en nuestros programas de beneficios, de manera que exista un equilibrio entre la vida laboral y personal de cada uno de nuestros integrantes.	Programas de beneficios disponibles para los colaboradores de la empresa
Gestión de talento de los colaboradores	Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i>	El desarrollo y la retención de nuestros colaboradores es un tema que nos ocupa. Es por este motivo que en ESET Latinoamérica contamos con un plan de capacitaciones anual a través del cual nuestros colaboradores pueden acceder a capacitaciones acordes a sus necesidades e intereses. También contamos con gestiones por competencias y planes de carrera que promueven el crecimiento de los colaboradores en la empresa. Asimismo, nos ocupamos para que los talentos se mantengan dentro de la empresa.	Planes de capacitación y desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa.
Salud y seguridad laboral	Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i>	La seguridad y el nivel de confortabilidad de nuestros colaboradores en el lugar de trabajo nos importan. De esta forma, garantizamos cumplir con los planes de seguridad e higiene correspondientes. Además, ofrecemos a nuestros colaboradores coberturas médicas de buen nivel.	Programas para garantizar la seguridad y salud en el lugar de trabajo.

CADENA DE VALOR

TEMA	COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES	RESPUESTA	
Satisfacción del cliente	Interno	La relación comercial con nuestros clientes para nosotros no termina una vez concretada la compra. Desde ESET Latinoamérica aseguramos un servicio post-venta de calidad que permita a nuestros usuarios consultar todas las dudas que tengan con respecto a nuestras soluciones. De esta forma, nos ocupa alcanzar buenos estándares de calidad.	Ofrecer un buen servicio de atención a los clientes antes, durante y posterior a la venta.
Marketing responsable	Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i>	Como parte de la transparencia corporativa, resulta un punto importante en nuestra gestión que todas las comunicaciones y acciones de marketing que se lleven adelante contengan información completa, veraz, sin letra chica.	Prácticas éticas al momento de realizar una comunicación o acción de marketing. Ofrecer información completa, veraz y sin letra chica al público.
Desarrollo de la cadena de distribución	Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i> Externo	ESET Latinoamérica no vende de manera directa sino que lo hace a través de sus Distribuidores Exclusivos y Partners Autorizados. Teniendo en cuenta esta condición es que nuestro negocio está fuertemente orientado a reconocer y desarrollar a nuestra Cadena de Distribución ofreciendo programas de capacitación y reconocimiento.	Programas y acciones que se ponen en marcha para capacitar, reconocer y desarrollar a los canales de venta.
Enriquecimiento de los proveedores	Interno <i>(México, Argentina y Brasil)</i> Externo	Es parte de nuestra gestión realizar un análisis de nuestros proveedores eligiendo aquellos que más se alinean a nuestra gestión socialmente responsable. Asimismo, es nuestro objetivo ofrecerles también a ellos oportunidades de capacitación y reconocimiento.	Prácticas que se implementan para conocer a los proveedores y colaborar con que se alineen a políticas de sustentabilidad.

TEMA	COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES		RESPUESTA
Seguridad de la información	Interno (México, Argentina y Brasil)	Como empresa desarrolladora de soluciones de seguridad de la información, es un punto indispensable la protección de información de todas las personas que confían en ESET Latinoamérica. Es por ello que contamos con políticas internas para proteger la misma.	Prácticas para proteger la información que la empresa maneja. Tanto corporativa como personal de nuestros stakeholders.

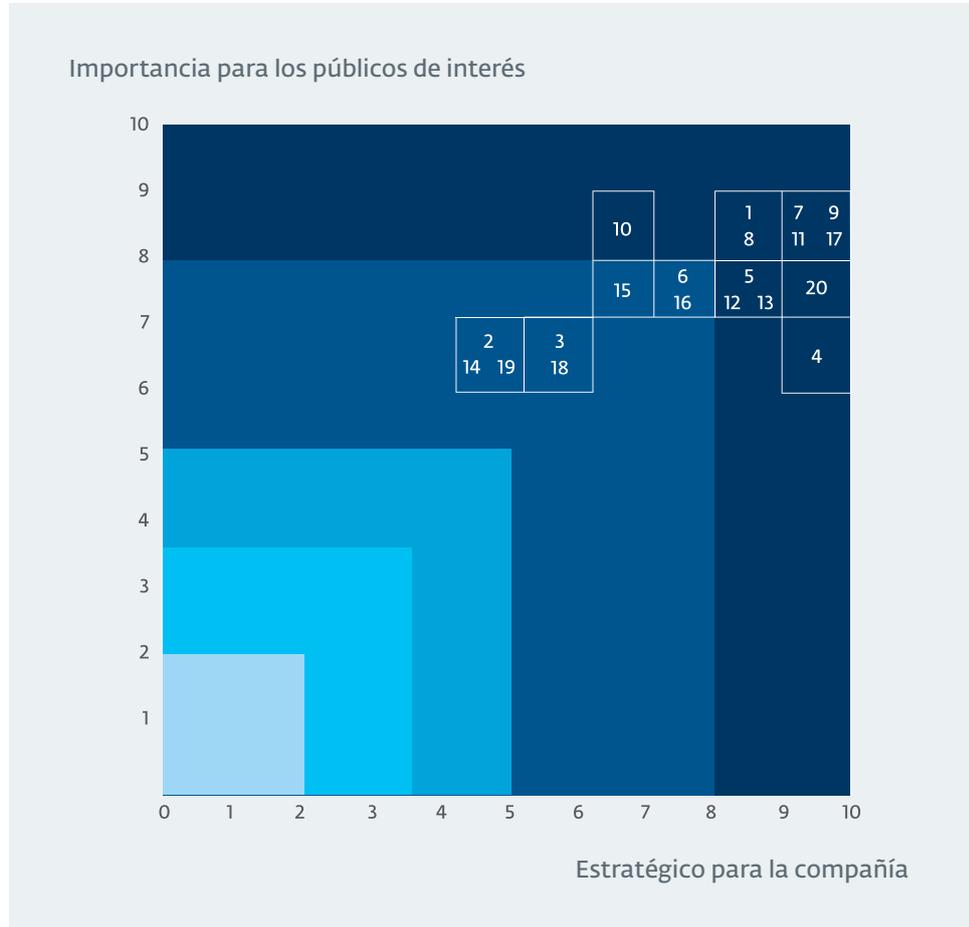
COMUNIDAD

TEMA	COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES		RESPUESTA
Inclusión social	Interno (Argentina)	En Latinoamérica se vive una gran exclusión social y laboral. Personas mayores a 50 años, con discapacidades, de zonas marginales tienen serias dificultades para entrar al mercado laboral. Es por esto que para ESET Latinoamérica resulta muy importante el desarrollo de programas que estimulen su inclusión.	Programas para promover la inclusión laboral de personas con discapacidades, adultas o bien de zonas vulnerables.
Disfrute de la tecnología de forma segura	Externo	Nuestra premisa al momento de comercializar nuestras soluciones es que todos los usuarios de la tecnología tengan la posibilidad de hacer uso de la misma de manera segura, promoviendo el constante disfrute de los servicios que ésta ofrece.	Que los clientes puedan hacer un uso seguro de la tecnología, disfrutando de las actividades que con ella realizan.
Educación de la comunidad	Interno (México, Argentina y Brasil) Externo	Desde nuestros inicios en la región apostamos a que la mayor seguridad de la información no sólo se logra con tecnología, sino que también es necesario que el usuario tenga la información y se concientice sobre los riesgos que existen en Internet. De esta manera, implementamos distintas iniciativas sin ánimo de lucro con el objetivo de educar a la comunidad en esta temática.	Educar gratuitamente a la comunidad en temas ligados a la seguridad en Internet.

AMBIENTE			
TEMA	COBERTURA		RESPUESTA
Reducción de consumo de recursos	Interno <i>(Argentina)</i>	Si bien ESET Latinoamérica por su actividad no produce grandes ni graves impactos en el medio ambiente, nos preocupan los recursos que consumimos. De esta manera, resulta material para nosotros la implementación de tecnologías y herramientas que promuevan la reducción de consumo de recursos como: energía, papel y agua.	Acciones para disminuir el consumo de recursos como agua, energía y papel.
Tratamiento de residuos	Interno <i>(Argentina)</i>	La generación de residuos es una problemática mundial actual. Desde ESET Latinoamérica trabajamos en disminuir nuestros residuos realizando un trabajo de reciclaje, a través del cual damos tratamiento a algunos de nuestros desechos.	Acciones que se implementan para reducir la generación de basura en la empresa.
Conciencia ambiental	Interno <i>(Argentina)</i>	El cuidado de medio ambiente empieza por uno mismo, con lo cual, además de todas las iniciativas que ponemos en marcha en ESET Latinoamérica, trabajamos en la concientización de los colaboradores en esta temática.	Contenidos y acciones que se desarrollen para concientizar a los colaboradores sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

Matriz de materialidad

G4-19



Referencias de la tabla

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Bienestar colaboradores | 11. Satisfacción del cliente |
| 2. Reducción consumo recursos | 12. Educación comunidad |
| 3. Inclusión Social | 13. Desarrollo de la cadena |
| 4. Compromiso Derechos Humanos | 14. Enriquecimiento proveedores |
| 5. Gestión del talento | 15. Marketing Responsable |
| 6. Salud y seguridad laboral | 16. Comunicación con stakeholders |
| 7. Desempeño Económico y mercado | 17. Seguridad de la información |
| 8. Ética en los negocios | 18. Tratamiento de residuos |
| 9. Disfrute de la tecnología | 19. Conciencia ambiental |
| 10. Innovación y proactividad en industria | 20. Gestión sustentable |

Colaboradores

En ESET Latinoamérica...

Gestionamos talentos

Aseguramos el bienestar laboral

Cuidamos la salud

Promovemos la seguridad en el espacio de trabajo

Así trabajamos en ESET

Latinoamérica, así cuidamos a nuestros integrantes





#WeEnjoyOurJob

Información general

En ESET nos preocupa encontrar a los mejores profesionales para ocupar cada posición, sin hacer distinción de edad, raza, género o religión. Nuestros procesos de selección son transparentes en la publicación de requisitos de conocimiento y experiencia, siendo respetuosos durante todo el proceso de entrevistas y evaluaciones.

G4-10, G4-LA12

DESGLOSE DE COLABORADORES	TOTAL	ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
		F	M	F	M	F	M
GÉNERO	78	33	34		4	3	4
POR EDAD							
18 a 30		24	20	-	2	1	3
31 a 39		9	11	-	1	1	1
40 a 49		-	3	-	1	1	-
Más de 50		-	-	-	-	-	-
POR TIPO DE CONTRATO							
Tiempo indeterminado	72	31	34		-	3	4
Subcontratados	4	-	-	-	4	-	-
Pasantes	2	2	-	-	-	-	-
POR CATEGORÍA							
Analista	57	25	22	-	4	3	3
Coordinador	13	5	8	-	-	-	-
Manager	8	2	5	-	-	-	1

Tasas de ausentismo

G4-LA6

TIPO DE AUSENTISMO	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	ARGENTINA
Días de trabajo perdidos (ART)	3	-	3	3
Enfermedades profesionales	-	-	-	-
Nro. de víctimas mortales relacionados con el trabajo	-	-	-	-
Días enfermedad	145	103	45	148
Días por estudio	97	67	30	97
Ausencias sin justificar	0	0	0	0
Ausencias por enfermedad de un familiar	0	0	0	0
Días de licencias sin goce	104	92	12	104
Días de licencias por maternidad	163	163	0	163
Días de licencias por excedencia maternidad	210	210	-	210
TOTAL DE DÍAS DE ABSENTISMO	722			



“ Diálogo Abierto

G4-DMA

Relaciones con los trabajadores
y la dirección

Reuniones trimestrales

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

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

Encuesta de satisfacción laboral

Durante octubre/noviembre de 2014, se llevó adelante una encuesta de satisfacción laboral, dirigida a todos los colaboradores de ESET Latinoamérica. Participaron de ella el 92% de nuestros integrantes.

La encuesta de clima fue administrada por una consultora externa a la organización, “Hidalgo & Asociados”, y tuvo como objetivo conocer la opinión de los colaboradores en relación a los siguientes temas: satisfacción general con el lugar de trabajo, liderazgo y organización, cultura y comunicación y capacitación y desarrollo.

Entre los principales resultados, es destacable que el **90% de los colaboradores encuestados manifiestan estar contentos de trabajar en ESET Latinoamérica**. Además, el **73% nos ha transmitido que está conforme con los beneficios no monetarios que brindamos en la empresa**. Por último, y en relación a la satisfacción laboral, el **80% de los colaboradores encuestados está satisfecho con las tareas que realiza en la compañía**.

En cuanto al “liderazgo y organización”, el 85% de los encuestados expresó que sus jefes inmediatos se muestran abiertos a las nuevas ideas que tienen para aportar.

Por otra parte, en cuanto a la “cultura y comunicación”, los colaboradores han transmitido que reciben un trato justo, sin distinción de raza, sexo, religión u orientación sexual. Además, el 90% de los casos evaluados considera que tanto los hombres como las mujeres tienen las mismas posibilidades de desarrollo dentro de la empresa.

Por último, en relación a “capacitación y desarrollo”, el 72% de los colaboradores encuestados dijeron sentir que en ESET pueden crecer y desarrollarse profesionalmente.

Sin embargo, a través de esta encuesta también se detectaron puntos de mejora,

“

Los colaboradores encuestados sienten que pueden crecer y desarrollarse profesionalmente en ESET Latinoamérica.

”



G4-DMA

Relaciones con los trabajadores y la dirección

80%

DE LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA ESTÁ SATISFECHO CON LAS TAREAS QUE REALIZA

con los que estamos trabajando durante el 2015 con la intención de alcanzar las expectativas que posee cada uno de nuestros colaboradores.

Almuerzos con COO

Ante el ingreso de nuevos colaboradores, se organizan almuerzos grupales entre éstos y el Chief Operating Officer (COO) de nuestra compañía. El objetivo de los mismos es generar un espacio de diálogo, en donde los colaboradores puedan conocer más sobre la cultura de ESET Latinoamérica y su forma de trabajo. Asimismo, es una buena oportunidad para que el COO conozca más personalmente a los nuevos ingresos y estreche lazos con cada uno de ellos.

Durante 2014, participó el 15% de la compañía en estos almuerzos.

Buzón de Sugerencias

G4-49, G4-57

Con el objetivo de brindar una nueva herramienta de comunicación interna que permita a los colaboradores presentar inquietudes, sugerencias, comentarios y propuestas, contamos desde 2013 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 elaborar una respuesta.

Es importante aclarar que el buzón de sugerencias no inhabilita la posibilidad de realizar comentarios o recomendaciones mediante otros medios más cotidianos, tales como 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.

En el 2014 se recibieron 11 sugerencias y el 100% de ellas fueron contestadas. Se implementaron 6 de ellas.



Bienestar personal

Flex Time

En ESET Latinoamérica tenemos en cuenta las necesidades de nuestros colaboradores, tanto profesionales como personales. Por este motivo, contamos con una política de horarios flexibles para aquellas ocasiones en las que nuestros integrantes deben realizar trámites personales o similares.

30,05%

DE LOS COLABORADORES HIZO USO DEL FLEX TIME

Sólo quedan excluidos de este beneficio aquellos colaboradores cuya actividad requiere de su presencia en el horario estipulado en el contrato de trabajo, como -por ejemplo- el puesto de recepción.

73,08%

DE LOS COLABORADORES
ACCEDIÓ AL HORARIO DE
VERANO EN 2014

Horario de verano

Con el fin de ofrecer a nuestros colaboradores de Argentina tiempo libre para realizar actividades personales durante el verano, aquellos que trabajan a tiempo completo tienen (viernes de por medio) 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.

El 73,08% de los colaboradores accedió al horario de verano en el período 2014.

Enjoy Your Choice

Es un programa de beneficios especialmente dirigido a coordinadores, jefes y managers, el cual les permite seleccionar aquellos beneficios preferidos de un menú elegible, con posibilidad de que los mismos cambien acompañando sus necesidades.

De esta manera, complementamos el paquete salarial y diferenciamos el compro-

miso y crecimiento de quienes revisten mayores responsabilidades, buscando que -además de su desarrollo profesional- logren encontrar el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Durante 2014, 21 mandos medios y gerentes de ESET Latinoamérica accedieron a este programa de beneficios.

Home Office

El objetivo de este beneficio es que los colaboradores cuenten con mayor flexibilidad y logren un real equilibrio entre su vida laboral y personal, contando con la posibilidad de trabajar desde su domicilio un día a la semana.

Además, buscamos promover la sustentabilidad ya que evitamos que cada uno de ellos se desplace desde el hogar hasta el lugar de trabajo al menos 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 desde su hogar.

74,48%

DE LOS COLABORADORES
ACCEDIERON AL
BENEFICIO DEL HOME
OFFICE EN 2014

Maternidad y vuelta al trabajo

G4-13

Sabemos que equilibrar la maternidad con el trabajo requiere de un esfuerzo y una energía adicional. Por este motivo, nos preocupa generar contención en las mamás de nuestro equipo, y para ello generamos el plan "**Maternidad y vuelta al trabajo**".

De esta manera, las mamás gozan de Home Office dos días a la semana hasta que el bebé cumple un año, haciendo su regreso al trabajo más tranquilo y confortable.

En 2014, tuvimos **5 colaboradoras** con licencia por maternidad y todas ellas se han reincorporado a la compañía luego de su licencia.



Licencias por Paternidad

G4-13

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

Es así que los padres de ESET cuentan con tres días adicionales a los correspondientes por ley para poder disfrutar de una semana en familia.

Durante 2014, tuvimos solo **un colaborador** que fue papá y pudo disfrutar de este beneficio.

33,33%

DE LOS COLABORADORES
ACEDIÓ AL BENEFICIO DE
PAGO POR DESARRAIGO
EN 2014.

Pago por desarraigo

Considerando que somos una compañía regional, muchos de nuestros colaboradores deben viajar ocasionalmente a distintos países de Latinoamérica, lo cual conlleva un esfuerzo por parte de ellos.

El beneficio "Pago por desarraigo" consiste en brindarle a los colaboradores de Argentina una compensación económica por los días que pasan fuera de su hogar por motivos laborales.

Cocheras

El edificio Baiona, donde se encuentran ubicadas las oficinas de ESET en Buenos Aires, cuenta con 10 cocheras. Estos espacios son asignados gratuitamente a los colaboradores según su categoría (Managers, Channel Managers, Mandos Medios, Especialistas) y, en segunda instancia, 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 las condiciones mencionadas.

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, una vez por trimestre les entregamos entradas gratis para ir al cine.

756

ENTRADAS DE CINE
ENTREGADAS A MÁS
DEL 85% DE NUESTROS
COLABORADORES

Licencias ESET

Ante el ingreso de un nuevo colaborador a la compañía, y anualmente a quienes ya trabajan en ella, les entregamos sin cargo licencias de ESET.

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 2014, el 54% de los colaboradores accedió a este beneficio y se entregaron **42 packs multi-device**, el cual consta de 5 licencias para computadoras y 5 licencias para celulares.

Sala de recreación

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

42

PACKS MULTI-DEVICE
ENTREGADAS AL 54% DE
LOS COLABORADORES EN
EL 2014





Día libre de cumpleaños

Qué mejor regalo para cada colaborador que disfrutar de su día de cumpleaños. A veces nos encontramos con que tenemos poco tiempo, y si el día de nuestro cumpleaños es en un día laboral, termina siendo como uno más.

En ese sentido, a los colaboradores de Buenos Aires les otorgamos libre el día de su cumpleaños, de forma tal que cada uno pueda disfrutar el día rodeado de su familia, amigos o con quien más quiera.

Regalar felicidad también es parte de nuestro compromiso. En 2014, el 39% de los colaboradores ha disfrutado de este beneficio.

Premio por graduación

G4-LA10

En ESET Latinoamérica somos conscientes del esfuerzo que implica estudiar, por lo que también elegimos brindarle nuestro apoyo a quienes deciden formarse académicamente. Es así que todos los colaboradores de las oficinas de Buenos Aires que se gradúan reciben un reconocimiento económico.

El "Premio por Graduación" consiste en el pago de una suma extraordinaria –abonada por única vez en concepto de bono– y está destinado a todo integrante efectivo de ESET Latinoamérica que obtiene un título de Nivel Terciario y/o Universitario. El diploma debe ser otorgado por establecimientos educativos nacionales o internacionales reconocidos oficialmente, sean éstos de orden público o privados.

Durante el 2014, 2 personas accedieron a este beneficio.

Gestión del Talento

Clases de inglés

G4-LA10

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



DURANTE EL 2014 SE BRINDARON 293 HORAS DE CLASES DE INGLÉS, EN LAS QUE PARTICIPARON 36 COLABORADORES DE ESET LATINOAMÉRICA

Plan anual de capacitaciones

G4-LA9, G4-LA10

ESET Latinoamérica planifica capacitaciones y cursos específicos para cada colaborador según sean las necesidades del área a la que pertenece. Por otra parte, los mismos integrantes de la compañía brindan capacitaciones a sus compañeros, transmitiéndoles sus conocimientos acerca de un tema particular y colaborando con el buen desarrollo de su trabajo.

En el 2014, las principales capacitaciones que se desarrollaron fueron: clases de inglés, oratoria, capacitación de voceros, curso de liderazgo, entre otras.

Además, los colaboradores de ESET participaron nuevamente del programa "Hacer Historia", cuyos ejes principales fueron la gestión del cambio, la colaboración entre equipos y la creación de valor a través de la innovación.

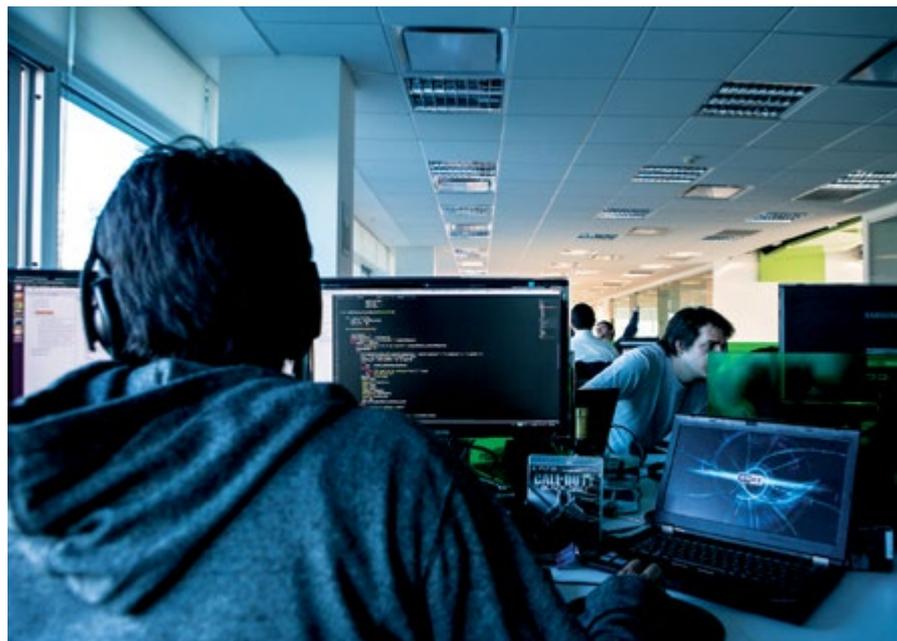
PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

TOTAL DE HORAS INVERTIDAS	3399,2
Promedio de horas de entrenamiento por colaborador	43,58
Cantidad de hombres capacitados	42
Cantidad de horas de capacitación en hombres	1917,3
Promedio de horas de entrenamiento por colaborador hombre	45,65
Cantidad de mujeres capacitadas	36
Cantidad de horas de capacitación en mujeres	1481,9

PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES	
Promedio de horas de entrenamiento por colaborador mujer	41,16
Cantidad de gerentes capacitados	8
Cantidad de mandos medios capacitados	13
Cantidad de analistas capacitados	57
Cantidad de horas de entrenamiento a Gerentes	472,8
Cantidad de horas de entrenamiento a Mandos Medios	609,5
Cantidad de horas de entrenamiento a Analistas	2316,9
Promedio de horas de entrenamiento a Gerentes	59,1
Promedio de horas de entrenamiento a Mandos Medios	46,88
Promedio de horas de entrenamiento a Analistas	40,65

3399

HORAS DE CAPACITACIÓN
DICTADAS. EL 79,40% DE
LOS COLABORADORES
ACCEDIERON A LAS
MISMAS.



Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

G4-LAT11

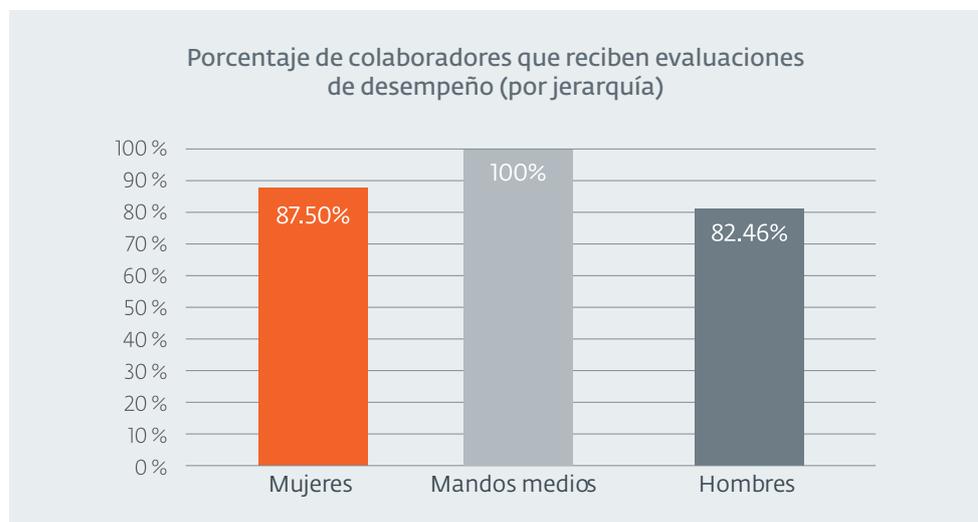
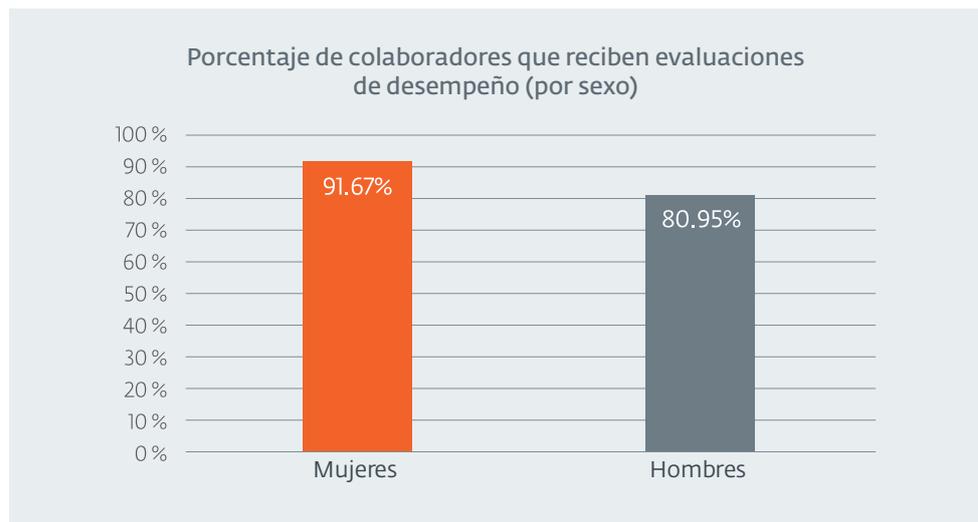
Gestionar por competencias a nuestros colaboradores implica saber y entender que cada uno piensa, siente y actúa de determinada forma, y que las diferencias existentes entre nosotros es lo que nos hace competentes para realizar cada trabajo de manera exitosa.

El propósito de implantar un sistema de gestión por competencias se basa en dos ejes, vinculados entre sí: por un lado, lograr que cada persona de la organización

esté alineada con la estrategia de negocio de la empresa y, por otro, desarrollar las capacidades de las personas a fin de que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa para ambas partes.

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

Durante el 2014, el 85,90% 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 consideramos que brindar a nuestros integrantes un buen servicio es, en cierta forma, una retribución a su trabajo y esfuerzo diario.

De esta manera, le ofrecemos prepagas de primer nivel a nuestros colaboradores (incluido su grupo familiar primario) para proteger tanto su salud como la de sus seres más cercanos.

Masajes

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

En el año 2014, se brindaron 181 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

¿Piensas que existe un futuro mejor?
¡Nosotros sí!



A photograph of a field of green grass and small white flowers, overlaid with several paper cutouts of human figures in various poses, holding hands to form a circle. The entire image has a warm, golden-yellow color cast. The text "#WeEnjoyOurCommunity" is centered in the middle of the image.

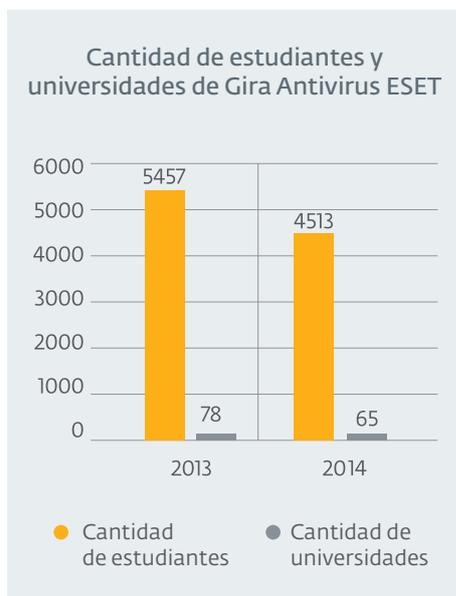
#WeEnjoyOurCommunity



Gira Antivirus

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

Cantidad de asistentes y universidades visitadas



Uno de los objetivos que estaremos trabajando en 2015 es establecer un contacto más fluido con los estudiantes que participan de las charlas. Nuestro deseo es que,

luego de los diferentes encuentros, ellos continúen participando en las distintas iniciativas que organiza ESET en sus países y, al mismo tiempo, estén en contacto con el Equipo de Laboratorio por cualquier duda que tengan en relación a las tendencias en seguridad de la información.

Grado de satisfacción con la charla

Al finalizar cada presentación de la Gira Antivirus, nuestros especialistas les entregan a los estudiantes una encuesta de satisfacción con el fin 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 el equivalente a "Excelente" y 1 a "Mala". La evaluación de los resultados obtenidos nos permite mejorar y trabajar en aquellos aspectos más débiles.

Además de medir la satisfacción de la charla, consultamos el desempeño del orador y la calidad de los contenidos brindados. Durante 2014, el puntaje brindado fue de 4.4 aproximadamente.



We Live Security

ESET es el hogar de algunos de los más distinguidos investigadores de seguridad del mundo, quienes identifican y analizan amenazas informáticas diariamente. Para la difusión de sus hallazgos e inves-

G4-EC8

tigaciones, creamos We Live Security, un portal de noticias de seguridad de la información, en el cual los especialistas de ESET escriben sus opiniones y análisis, publican alertas, tutoriales y videos, entre otros contenidos.

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

We Live Security es una propuesta verdaderamente internacional, con equipos de investigación en Eslovaquia, Estados Unidos, España, Canadá, Alemania, Argentina y México, que trabajan alrededor del globo –y del reloj– para difundir las últimas noticias de seguridad e investigaciones de vanguardia.

Actualmente el portal de noticias se encuentra en idioma inglés, español y alemán.

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

150%

**CRECIÓ NUESTRO
PORTAL DE NOTICIAS
DURANTE EL 2014,
OBTENIENDO 787.328
VISITAS**



ESET Security Days

ESET Security Days es un ciclo de eventos que llevamos adelante en la región desde 2011. Con formato de seminario presencial gratuito, se desarrollan contenidos educativos y se presentan las principales tendencias en relación a la seguridad informática.

El ciclo tiene como objetivo capacitar y estrechar lazos entre ESET Latinoamérica, sus Distribuidores Exclusivos, Partners,



G4-EC8

principales clientes y la comunidad en general de toda América Latina. De esta forma, los ESET Security Days se transformaron en una interesante iniciativa educativa puesta a disposición de todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre seguridad informática.

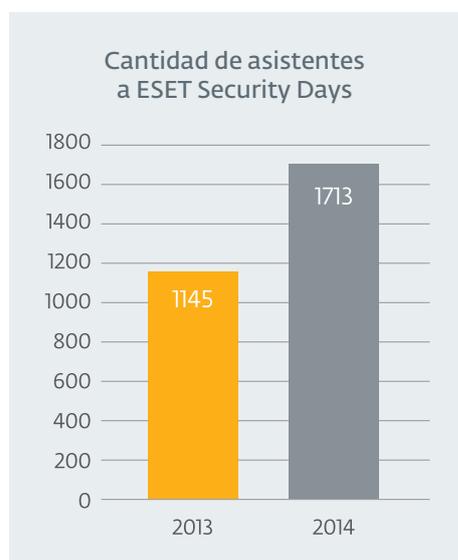
 Para más información visite:
www.esetsecuritydays.com

Temáticas abordadas

Durante 2014, los ESET Security Days estuvieron enfocados en capacitar a los asistentes respecto a la implementación de soluciones de seguridad basadas en la doble autenticación y la encriptación de datos en la compañía, y los beneficios que su uso le otorga a la gestión corporativa.

También se brindó información sobre las normativas y regulaciones de seguridad que actualmente se deben cumplimentar para lograr un eficaz desarrollo e implementación de la tecnología en estos contextos.

Cantidad de asistentes



 **66%**

**ASISTENTES EN EL ESET
SECURITY DAYS Y 14
PAÍSES VISITADOS**



ACADEMIA ESET

ESET Latinoamérica pone a disposición de todos los usuarios de Internet ACADEMIA ESET, la plataforma eLearning de seguridad más grande de América Latina. De esta manera, todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre Internet, sus riesgos y los modos de protección tienen la posibilidad de hacer cursos gratuitos o pagos en nuestro portal.

Una vez realizado el contenido, los inscritos tienen la posibilidad de rendir un examen en línea y, en caso de aprobación, obtener una certificación que avala los conocimientos obtenidos.

**DURANTE EL 2014
ALCANZAMOS LOS
54.640 USUARIOS
REGISTRADOS
EN NUESTRA
PLATAFORMA
E-LEARNING**



Durante 2014 hemos trabajado en el lanzamiento de cinco cursos gratuitos nuevos:

- ▶ Introducción a Python
- ▶ Seguridad móvil
- ▶ Gestión de la Seguridad de la Información Corporativa
- ▶ Análisis de Malware
- ▶ ESET Endpoint Solutions



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.

El ganador es premiado con la participación -y todos los gastos incluidos- en la **DEFCON**, una de las conferencias de hacking más prestigiosas del mundo. El evento se desarrolla en la ciudad de Las Vegas, Estados Unidos.

Además, se premia al 2do y 3er puesto con la participación -y todos los gastos incluidos- en la **ekoparty**, el evento técnico de seguridad de la información más importante de América Latina, el cual se realiza en Buenos Aires, Argentina. Allí, también tendrán la posibilidad de conocer al equipo del Laboratorio de Investigación de ESET Latinoamérica.

Finalmente, el 4to y 5to lugar son reconocidos con libros orientados a la seguridad de la información, para que continúen

G4-EC8

desarrollando y profundizando los conocimientos en el área.



Para más información sobre el premio visitar:

<http://premios.eset-la.com/universitario/>



300

**INSCRIPTOS DURANTE
EL 2014 EN EL PREMIO
UNIVERSITARIO ESET**

Ganadores y premios 2014



PRIMER PREMIO

**Víctor Augusto López
Hernández, de Guatemala**

Por el empeño puesto en la realización de su trabajo "BADUSB, el Malware más allá de solo software", Víctor viajará con todos los gastos pagos (y junto al equipo del Laboratorio de ESET Latinoamérica) a la DEF CON 23 en la ciudad de Las Vegas, Estados Unidos. Víctor es alumno de la Universidad San Carlos de Guatemala.



SEGUNDO PREMIO

Josué Rojas, de Perú

Por su trabajo "Explotación de Dispositivos embebidos y más", Josué viajará con todos los gastos pagos a la ciudad de Buenos Aires, Argentina, para participar de la ekoparty 2015 junto a ESET Latinoamérica. Se trata de una de las conferencias de

seguridad más grandes de América Latina, a la que miembros de nuestro equipo de Laboratorio asisten y apoyan anualmente. En 2014, en su décima edición, ESET fue media sponsor de la conferencia, realizando una cobertura especial del evento desde We Live Security.



TERCER PREMIO

Daniela Muenza, de Chile

Daniela también asistirá con todos los gastos pagos a la ekoparty 2015 y, junto a Josué, conocerá las oficinas de ESET Latinoamérica en Buenos Aires. El trabajo de Daniela fue "Malware para dispositivos móviles".



CUARTO PREMIO

**Henry Estuardo Berganza
Poitan, de Guatemala**

Henry ha sido ganador de un libro orientado a la seguridad informática y el análisis de malware. El trabajo de Henry se tituló: "Uso de algoritmo A* de la inteligencia artificial para búsquedas heurísticas efectivas en archivos binarios."



QUINTO PREMIO

**Magcy Abrahams Hernández
Casasola, de Guatemala**

Magcy también recibirá un libro sobre seguridad informática para seguir profundizando en la temática de seguridad.

El proceso de evaluación de los trabajos consta de tres etapas: en la primera de ellas, se evalúan elementos generales asociados a la temática de investigación y el cuerpo del trabajo, teniendo en cuenta

conceptos como didáctica, hilo conductor, originalidad, nivel técnico y apreciación general. Luego, en la segunda etapa, se realiza un análisis sobre el nivel de comunicación de los trabajos. Finalmente, en la última etapa, se tiene en cuenta la organización de los contenidos desarrollados por cada uno de los postulantes. Los ganadores de la edición 2014 se eligieron basados en dichos criterios.



Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática

El Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática es una iniciativa única en la región, y tiene como objetivo distinguir la labor de profesionales dedicados al periodismo en tecnología.

Este proyecto nació en 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.

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.

DURANTE EL 2014,
PARTICIPARON
194 PERIODISTAS
EN EL CONCURSO
PERIODÍSTICO,
BATIENDO EL RÉCORD
DE INSCRIPTOS DESDE
QUE COMENZÓ EL
CONCURSO EN 2008.

Los trabajos presentados son evaluados por una mesa de jurados conformada por reconocidos periodistas y especialistas de TI de la región. Para la selección y calificación, se tienen en cuenta el enfoque socialmente relevante del tema elegido en materia de seguridad informática y su interés para la comunidad, la originalidad de la investigación, el tratamiento en profundidad de la información, la calidad narrativa y la correcta utilización de la terminología técnica. El autor del mejor trabajo periodístico es premiado con un viaje a la **CeBIT**, el mayor evento de tecnología del mundo, organizado en Hannover, Alemania, y una visita a los Headquarters de ESET en Bratislava, Eslovaquia. Asimismo, a los mejores trabajos de cada categoría (prensa gráfica, prensa digital y prensa multimedial) se les obsequia una Tablet.

G4-EC8

Ganadores 2014

El principal ganador fue Darío Laufer de la Revista Information Technology, de Argentina, por su trabajo "El lado oscuro de la web". Darío ganó un viaje a Hannover para participar de la edición 2015 de CeBIT, y en marzo visitó las oficinas centrales de ESET en Bratislava.

Ganadores por Categoría

A continuación se detallan los ganadores por categoría que fueron premiados con una Tablet.

- ▶ **Ganador categoría "Prensa Gráfica":** Sergio Miranda, Revista Mac+, trabajo "Sempe alerta!", Brasil.
- ▶ **Ganador categoría "Prensa Digital":** Gustavo Gusmão, Portal Info Exame, "Brechas em sistema de aluguel de bikes expuseram dados de usuários", Brasil.
- ▶ **Ganadores en categoría "Prensa Multimedia":** Juan Diego Alvira y Valeria Chantré, Noticias Caracol Televisión, "Acoso Cibernético", Colombia.

En 2014 también entregamos distinciones especiales por regiones. A estas personas les obsequiamos un grabador digital:

- ▶ **Ganadora Región Brasil**
Roberta Machado Paz de Lima, Revista Correio Braziliense, "A senha é seu corpo", Brasil.
- ▶ **Ganadora Región México**
Marthe P. Bolaños, Revista Inversio-nista, "No seas otra víctima del fraude", México.
- ▶ **Ganador Región Andina (Integrada por Perú, Bolivia, Ecuador y Chile)**

Carlos Salazar, Portal La Nación, "Internet de las cosas y seguridad informática: La ampliación del campo de batalla", Chile.

- ▶ **Región Rioplatense (Integrada por Argentina, Uruguay y Paraguay)**
Ricardo Luis Mosso, Revista Playboy, "Antihackers: caballeros digitales en acción", Argentina.
- ▶ **Ganador Región Caribe (Integrada por Venezuela, Colombia y América Central)**
María Fernanda Cruz, Diario El Financiero, "Alguien sigue sus pasos en la web", 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 exclusivo de la tecnología, sino que es transversal a varias disciplinas, se han reunido profesionales

G4-EC8

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.

El apoyo de ESET Latinoamérica como principal impulsor de la ONG no es sólo económico y de espacios físicos. Parte del equipo de Comunicación y de los Investigadores de ESET trabajan activamente y, en algunos casos, ocupan roles dentro de Argentina Cibersegura como parte de su día a día dentro de ESET.

Principales actividades 2014

Eventos y charlas

Participación en Segurinfo Argentina y Rosario 2014

Por tercer año consecutivo, Argentina Cibersegura participó en el Encuentro Regional de Seguridad de la Información, Segurinfo Argentina 2014, uno de los eventos más importantes de la industria de la seguridad de la información, desarrollado en Buenos Aires. Además, estuvo presente en la primera edición de dicho encuentro en la ciudad de Rosario (SEGURINFO Santa Fe 2014), ambos encuentros organizados por USUARIA.

En Segurinfo Argentina, estuvimos con un stand, en el cual se repartieron materiales educativos y se llevó adelante una encuesta sobre los usos que hacen los usuarios de Internet y su privacidad en la red.

En Segurinfo Rosario, además del stand y la entrega de los materiales educativos, se dictó una charla informativa sobre la organización, con el fin de que nuestras

 **Página web Argentina Cibersegura:**
<https://www.argentinacibersegura.org>

 **/ArgentinaCibersegura**

 **@arg_cibersegura**

 **/ArgentinaCibersegura**

 **info@argentinacibersegura.org**



actividades comiencen a conocerse en el interior del país.

Charlas en escuelas

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de Argentina Cibersegura es crear un espacio online seguro, todos los años se ofrecen charlas gratuitas en escuela públicas y privadas de Buenos Aires, concientizando y educando a quienes hacen uso de los recursos de la red.

G4-EC8

Durante 2014 se visitaron 75 escuelas, llegando a más de 10.000 alumnos.

 Para más información sobre esta iniciativa puede visitar:
<https://www.argentinacibersegura.org/charlas-colegios.php>

Capacitación a voceros

Se desarrollaron capacitaciones gratuitas de formación de voceros, dirigidas a aquellas personas que tienen interés en convertirse en expertos en seguridad y dar charlas en colegios junto a Argentina Cibersegura.

Durante 2014, se dictaron 2 cursos de cinco clases presenciales, las cuales se realizaron una vez por semana de 18.30 a 21hs en las oficinas de ESET Latinoamérica. Las capacitaciones contaron con la participación de 35 personas.

Encuentro Mayores 3.0

Creemos que la educación y la concienciación en materia de seguridad en Internet no es un tema que sólo afecta a niños

y jóvenes. Por este motivo, en 2014 decidimos participar en el Encuentro Mayores 3.0, organizado por la Subsecretaría de la Tercera Edad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Allí ofrecimos a los participantes una charla denominada "La seguridad y privacidad en internet".

En el evento participaron casi 2000 personas, y se entregaron aproximadamente 500 folletos con consejos sobre el uso seguro de Internet. Además, se sortearon 5 licencias ESET Smart Security donadas por ESET Latinoamérica.

Jornada Educativa para profesionales de la educación y la salud

A partir del convenio con el Equipo ABA (Anti-Bullying Argentina), firmado en 2014, se organizó en conjunto una jornada educativa gratuita, destinada principalmente a directivos y docentes de escuelas públicas y privadas y a profesionales y estudiantes avanzados de la salud y de la educación.



G4-EC8

El objetivo de dicha jornada era brindarle a los asistentes herramientas efectivas de trabajo para la prevención de distintas problemáticas que afectan a los niños hoy en día: bullying, cyberbullying, grooming, entre otras.

Argentina Cibersegura y Stop Think Connect

Se firmó un convenio a través del cual Argentina Cibersegura pasa a ser el principal representante y difusor de Stop Think Connect, una campaña internacional de concientización para ayudar a las personas a navegar en internet de forma segura.

Argentina Cibersegura y Equipo ABA

A través del convenio entre ambas organizaciones, Argentina Cibersegura tiene la posibilidad de desarrollar y poner en marcha capacitaciones, charlas, materiales de concientización -tanto para niños, padres y docentes-, compartiendo tanto el saber técnico en seguridad de la información como el conocimiento psicológico y social que aporta cada ONG.

EN ARGENTINA
CIBERSEGURA
TRABAJAMOS EN LA
CONCIENTIZACIÓN
DE LA COMUNIDAD
SOBRE NAVEGACIÓN
SEGURA EN INTERNET



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, durante 2014, y por segundo año consecutivo, abrimos la inscripción al programa "Protegiendo Lazos". A través de esta iniciativa, donamos licencias de ESET gratis por un año a distintas organizaciones sin fines de lucro de la región.

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

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

De acuerdo a una serie de requisitos a cumplir, ESET Latinoamérica seleccionó a una organización ganadora por categoría.

Organizaciones ganadoras 2014

En la categoría Organizaciones Pequeñas la ganadora fue **Walabis**, de Honduras. A ellos les donamos 20 licencias de ESET Smart Security y 24 de ESET Mobile Security.

“La importancia de obtener estas licencias para la institución significa poder continuar promoviendo la educación en las áreas marginales de la ciudad de Guatemala, proveyéndoles a los niños y niñas más y mejores herramientas para su futuro”

- Comentó un representante del Instituto de Cooperación Social de Guatemala.-

La ganadora de la categoría Organizaciones Medianas, que corresponde a aquellas que poseen entre 16 y 50 equipos, fue el **Instituto de Cooperación Social**, de Guatemala, a quienes les donamos 25 licencias de ESET Endpoint Antivirus.

Por último, en la categoría Organizaciones Grandes, que engloba a las asociaciones que poseen entre 51 y 150 equipos, la ganadora resultó **Superatec AC**, de Venezuela, a quien le donamos **303 licencias de ESET NOD32 Antivirus**.

 Más información en:
<http://www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/>

Un clic por la seguridad de los niños

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

Voluntariado Corporativo

7 ACCIONES
de voluntariado corporativo

+ 40 COLABORADORES
de ESET Latinoamérica participaron

 **CONTRIBUIMOS**
con la misión de 8 instituciones

Banco de Alimentos

La Fundación Banco de Alimentos es una organización que busca ser un puente entre los que sufren hambre y aquellos que desean colaborar a quienes lo necesiten, a través de un canal transparente y eficiente que garantice que las donaciones llegarán a destino. Acompañando esa premisa, ESET Latinoamérica realizó allí dos voluntariados los días 12 y 13 de mayo, los cuales contaron con la participación del **31%** de los colaboradores de la empresa y, además, con miembros de Isoftland, Partner de ESET en Argentina.

La actividad consistió en realizar controles de calidad a los alimentos que ingresan a la fundación, de manera tal que todo lo entregado a las organizaciones sociales se encuentre en perfectas condiciones.

“La actividad me pareció gratificante, especialmente porque entendés que dando tres horas de tu día podés no solo hacer algo diferente, sino también contribuir a la sociedad y dar una mano a quienes más la necesitan”

- Comentó un voluntario de ESET Latinoamérica -

G4-EC8

Este voluntariado se realizó en el marco del Give & Gain Day, la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, una iniciativa organizada por FORÉTICA que pretende fomentar el voluntariado corporativo como herramienta clave para la inversión en la comunidad en el marco de las estrategias de RSE de las organizaciones. De esta manera, se busca potenciar y dar visibilidad al voluntariado corporativo, juntando la mayor cantidad de acciones posibles.



●

“A veces cuesta hacerse el espacio y el tiempo para ir y dar una mano a las personas que lo necesitan. Y, más allá de lo que uno debería hacer por sus propios medios, que la empresa contribuya con las herramientas, soporte económico y tiempo, ayuda a que podamos aportar un poquito de nuestros conocimientos y energía para hacer algo productivo para quienes más lo necesitan”

- Comentó un voluntario de ESET Latinoamérica -

●

Fundación Sí

Fundación Sí es una organización que tiene como principal objetivo promover la inclusión social de los sectores más vulnerables de Argentina. Para colaborar con su proyecto, realizamos dos jornadas de voluntariado los días jueves 16 y 17 de octubre.

Dicha actividad contó con la participación del 41% de la empresa, sumado a algunos miembros de los Partners Cignus, SH y Global Gate. Los voluntarios hicieron mil empanadas, que luego fueron distribuidas por voluntarios de la fundación a más de 500 personas en situación de calle.





Hogares de niños

Los voluntariados en los hogares transitorios de niños "El Resguardo II" y "Hogar de niños Pimpinela" se realizaron los días martes 16 y jueves 18 de diciembre de 15 a 17 hs, en conjunto con la Municipalidad de Vicente López.

La actividad consistió en pasar el día con los niños, compartir la merienda, leer cuentos y llevar los juguetes que compramos para ellos en vísperas de Navidad. En estas dos jornadas participó el 30% de la empresa.

15%

DE LA EMPRESA
PARTICIPÓ EN LA
LIMPIEZA DE LA COSTA

Limpieza de la Costa

El voluntariado de limpieza del Paseo de la Costa de Vicente López se realizó el viernes 5 de diciembre de 9 a 13 hs, en conjunto con la Municipalidad de Vicente López y Fundación Plantarse (una iniciativa ambiental que promueve, a través de la participación de distintos sectores, la concientización y acciones de mitigación de cambio climático).

Dicha actividad contó con la **participación del 15% de la empresa** y consistió en limpiar un sector de la costa de Vicente López ubicada en la Provincia de Buenos Aires, Argentina. Esta actividad de voluntariado se realizó en el marco del Día Internacional del Voluntario.

30%

DE LA EMPRESA
PARTICIPÓ EN EL
VOLUNTARIADO EN LOS
HOGARES TRANSITORIOS
DE NIÑOS



Relacionamiento

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 ingrese a:
www.equidad.org

CESSI

Además de ser empresa miembro, ESET Latinoamérica 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, así como contenidos y charlas

educativas gratuitas, y la posibilidad de conocer más sobre la industria de la seguridad de la información.

Para más información visite:
www.cessi.org.ar

CABASE

ESET Latinoamérica es empresa miembro de la Cámara Argentina de Internet y, además, tiene con la organización una alianza de mutua colaboración.

A través de la misma, les ofrecemos a los miembros de la Cámara nuestras soluciones de seguridad con importantes descuentos, además de contenidos y charlas educativas gratuitas y la posibilidad de conocer más sobre la industria de la seguridad de la información.

Para más información visite:
www.cabase.org.ar/

Medio Ambiente

G4-EN27

- ✓ Reciclar
- ✓ Reutilizar
- ✓ Reducir

En ESET Latinoamérica
CUIDAMOS EL PLANETA



A photograph of a long, straight path lined with mature trees, creating a canopy effect. The entire image is tinted with a vibrant green color. The path leads towards a bright light at the end, suggesting a clear horizon. The text '#EnjoyOurPlanet' is centered in the middle of the image in a white, sans-serif font.

#EnjoyOurPlanet

G4-DMA

Enfoque de gestión materiales y energía y General.

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

La política medio ambiental de ESET Latinoamérica abarca aspectos referidos a: uso del agua y la energía, gestión de residuos, provisión de insumos, educación y promoción de liderazgos en materia de cuidado ambiental, entre otras.

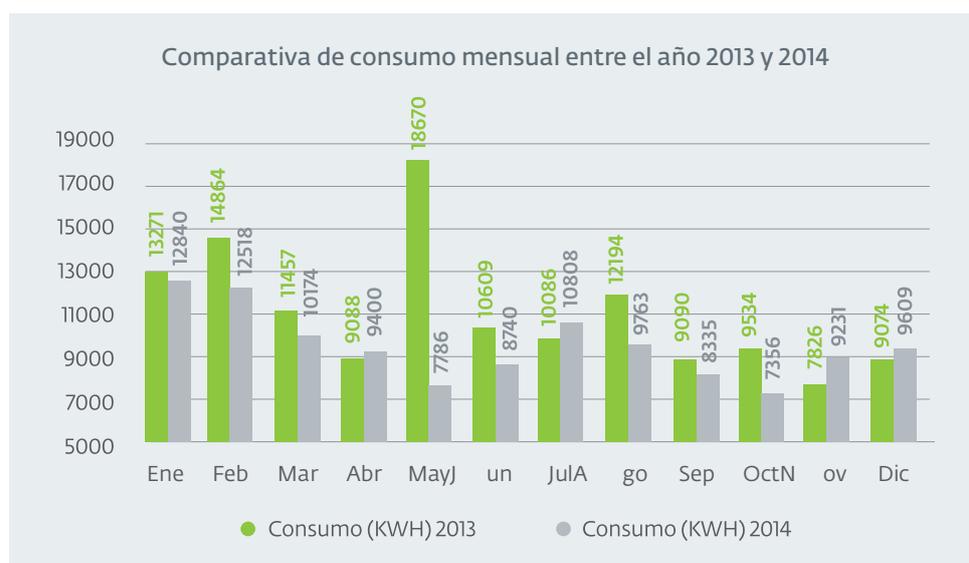
Consumo de energía eléctrica

G4-EN4, G4-EN6



G4-EN3

Comparativa de consumo 2013-2014



Huella de carbono

G4 - DMA

Enfoque de gestión emisiones

G4-EN15

Durante 2014 realizamos una primera aproximación a una medición de nuestra huella de carbono en Argentina.

i ¿Qué es la huella de carbono?

Se conoce como huella de carbono a la

totalidad de gases de efecto invernadero emitidos directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto. La huella de carbono se mide en masa de CO2 equivalente.

Una vez conocido el tamaño y la huella, es posible implementar una estrategia de reducción y/o compensación de emisiones, a través de diferentes programas y proyectos.

Datos recopilados

El análisis de la huella de carbono constó de la evaluación de los siguientes aspectos:

- ▶ Transporte que utilizan nuestros colaboradores para venir y volver de la oficina en un año.
- ▶ El kilometraje que recorre cada uno de nuestros colaboradores para venir y volver de la oficina en un año.
- ▶ La cantidad de viajes de avión y kilometraje que hacen los colaboradores de ESET en un año.
- ▶ El consumo de energía eléctrica anual de nuestras oficinas.

Para esta primera aproximación, utilizamos dos herramientas metodológicas disponibles en Internet:

Just Energy: Es una aplicación online que, a partir de completar distintos datos, arroja un resultado aproximado de cuál es la huella de carbono en la organización.

 Más información en:
<http://www.justenergy.com/green-energy/carbon-calculator/>

Plantarse: Es una ONG que trabaja en actividades relacionadas al cuidado del medio ambiente. Entre los contenidos que difunde, se encuentran las cifras de generación de dióxido de carbono que realiza una compañía.

 Más información en:
<http://plantarse.org/art-emision-carbono.htm>

Los datos que estas herramientas nos arrojaron son:



183 TONELADAS de dióxido de carbono

por el consumo de energía y viajes en avión.



24 TONELADAS de dióxido de carbono

por el viaje en transporte público de los colaboradores para ir y volver del trabajo.



1207 TONELADAS¹ de dióxido de carbono al año

¹Este resultado no ha sido verificado por una persona externa a la empresa.





Mejoras en procesos para disminución de nuestro consumo

G4-EN 7, G4 - 14

Con el objetivo de cuidar los recursos y disminuir nuestra huella de carbono, pusimos en práctica distintas acciones en las oficinas de ESET Latinoamérica.

Apagado automático de las estaciones de trabajos

En el año 2014 se continuó con el apagado automático de las estaciones de trabajo (desktop) mediante el software EMCO. Con esta iniciativa se consigue:

- ▶ Aumentar la vida útil de las CPU y monitores.
- ▶ Evitar el consumo innecesario de energía: Apagando los equipos desde las 19 hs hasta las 9 hs del día siguiente se ahorran 5250W.
- ▶ Actualizaciones de sistema operativo: 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 de nuestra red.

Migración desktop a laptop

G4-EN7

A mediados de 2014 comenzamos a migrar las estaciones de trabajo desktop a laptops. Estos cambios están reduciendo drásticamente el consumo de energía en las oficinas de ESET Latinoamérica.

Hasta finales de 2014 se migraron alrededor del 50% de las estaciones de trabajo, y se espera que a mediados de 2015 todos los colaboradores de la compañía cuenten con laptops para realizar su labor diaria.

Las laptops están configuradas en modo ahorro de energía, con suspensión al cerrar la tapa e hibernación a los 30 minutos de inactividad del equipo. Esta configuración ayuda a ahorrar energía en los tiempos en los que no se hace uso de la laptop.

50%

DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO MIGRARON A FINALES DEL 2014

Mantenimiento mensual de los aires acondicionados.

G4-EN7

Contratamos un proveedor para que realice el mantenimiento de los aires acondicionados. Está comprobado que un aire acondicionado sin mantenimiento cada 1 o 2 años consume el doble de energía.

Servidores

G4-EN7

En el año 2014 continuamos el lineamiento de virtualización sobre nuestros servidores. Dentro de las diferentes ventajas que esta tecnología ofrece, se destaca la optimización del uso de recursos energéticos ya que se albergan varios equipos virtuales dentro de un equipo físico.

Hoy contamos con el 95% de nuestros servidores en un entorno virtual. El consumo de un servidor promedio es de 800W, cifra

que al multiplicarse por 12 y porque serían la cantidad de servidores que hoy tenemos virtualizados y en producción, nos daría un total de 9600W de consumo diario por hora. Esto, bajo un entorno virtualizado, brinda un ahorro total de consumo energético es de 7000W por hora.

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

95%

DE NUESTROS SERVIDORES VIRTUALIZADOS





Uso de pilas recargables

G4-EN2

Ya desde 2012 contamos con la política de adquirir pilas recargables en lugar de pilas alcalinas comunes, promoviendo el cuidado del medio ambiente y evitando una mayor contaminación.

Reciclado de baterías de Notebook y pilas

Desde año 2013 se juntan las baterías en desuso, evitando tirarlas a la basura y su consecuente contaminación al medio ambiente. Actualmente, se está evaluando proveedores para el reciclado de las mismas.

Menor consumo de resmas de papel

G4-EN2

En año 2014 se realizaron capacitaciones a los colaboradores para enseñarles a realizar impresiones de doble faz.

Esto produjo un marcado descenso en cuanto al consumo de hojas. Durante 2013, el promedio de consumo fue de 10 a 15 resmas por bimestre.

Hoy estamos gastando entre 13 a 15 resmas por **trimestre**.

Programa de reciclado

G4-DMA

Enfoque de gestión de residuos

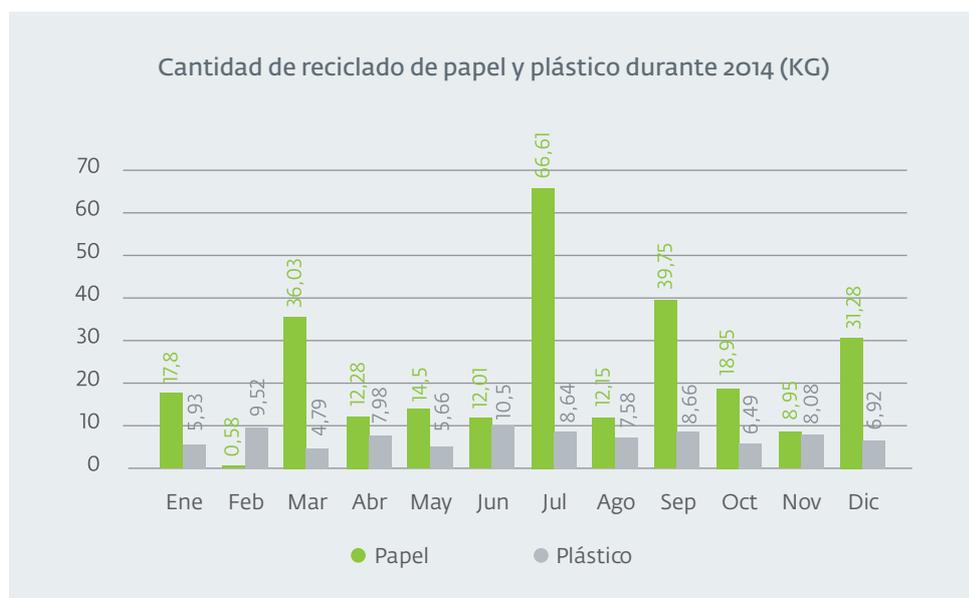
Con el objetivo de disminuir la generación de basura y proteger el medio ambiente, desde marzo de 2012, en las oficinas de ESET Latinoamérica en Buenos Aires hemos colocado recipientes en donde cada uno de los colaboradores puede depositar distintos tipos de materiales como papel, tapas plásticas y plásticos.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

Durante 2014, incorporamos a nuestro programa de reciclado la recolección de frascos de vidrio, los cuales son donados a una cooperativa que los reutiliza, y cartón, el cual es llevado a distintos centros de reciclado.

HEMOS COLOCADO
RECIPIENTES PARA
DEPOSITAR LOS
DISTINTOS TIPOS DE
MATERIALES



G4-EN23



Cadena de Valor

Nuestro sueño

Formar una cadena de valor sostenible

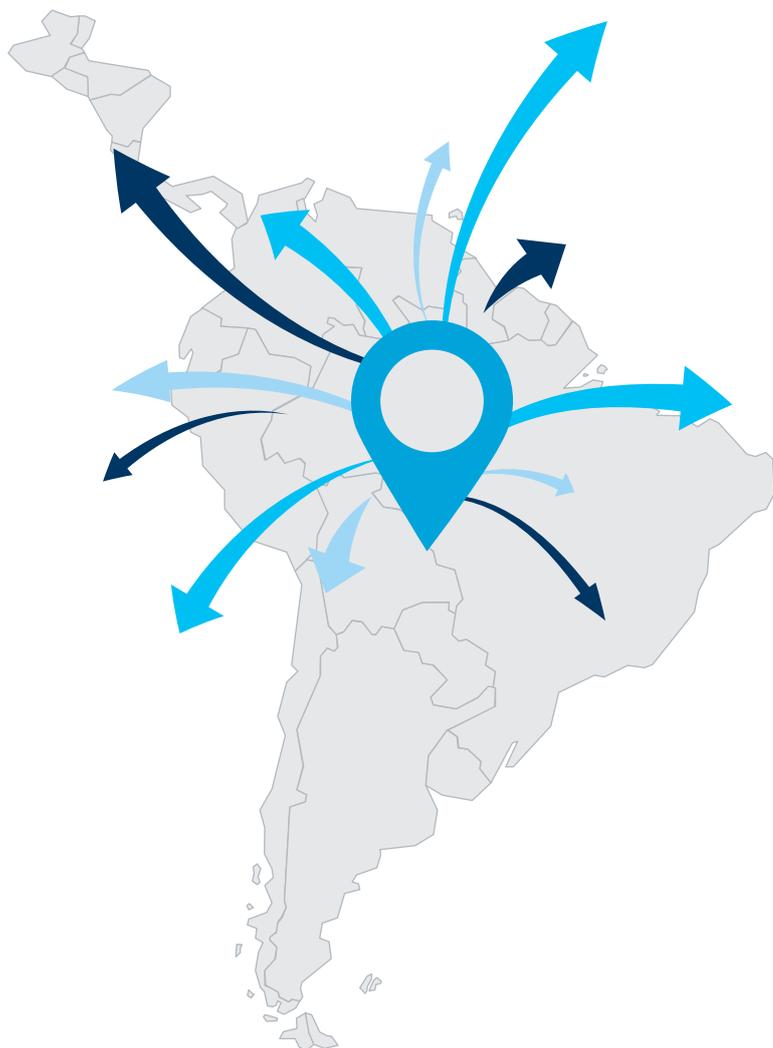


A blue-tinted photograph of a suspension bridge at night. The bridge features two large towers and is illuminated with lights. The hashtag #EnjoyPartnerships is overlaid in white text in the center of the image.

#EnjoyPartnerships

Nuestros Distribuidores Exclusivos

G4-12



ESET Colombia

Representado por **Frontech Ltda.**
Distribuidor del año 2014 Premiado por su compromiso y gestión del plan de Responsabilidad Social durante 2014



ESET Costa Rica

Representado por **SIAT**
Premio al mayor crecimiento en Latinoamérica durante 2014



ESET Guatemala

Representado por **SIAT**
Premio a la mejor acción de RSE de 2014



ESET Nicaragua

Representado por **SIAT**



ESET Honduras

Representado por **SIAT**



ESET El Salvador

Representado por **SIAT**



ESET Venezuela

Representado por **Logintel**
Premio al mayor desarrollo del mercado durante 2014



ESET Panamá

Representado por **Microtechnology**



ESET Ecuador

Representado por **Enlace Digital**



ESET Uruguay

Representado por **Videosoft**

Diálogo fluido



ESET LATAM Partner Conference

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

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

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



ESET Partner Day

Desde 2011 desarrollamos los ESET Partner Day, un ciclo de eventos destinados a canales de venta de distintos países de Latinoamérica, cuyo objetivo principal es estrechar vínculos con nuestros socios de



negocio, ofreciéndoles contenidos actualizados sobre la industria y sobre las tendencias en seguridad de la información.

Asimismo, los ESET Partner Day son una buena ocasión para conversar sobre las necesidades y oportunidades que tiene cada canal de venta, y así poder colaborar con el crecimiento su negocio. Durante 2014, los ESET Partner Day han llegado a Venezuela y Ecuador.

ESET Partner Connection

El ESET Partner Connection es un newsletter digital que se envía mensualmente a toda nuestra cadena de distribución. A través de este medio buscamos abrir otro canal de comunicación para que nuestros Partners y Distribuidores estén al tanto de las novedades corporativas, lanzamientos, posibilidades de capacitación, y demás.

ESET World Partner Conference

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

“

Para nosotros es 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

”

La ESET World Partner Conference es un espacio único para realizar presentaciones, reuniones de trabajo y compartir información entre las distintas oficinas y Distribuidores Exclusivos de ESET.

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

ESET President Club

Días previos a la realización de la World Partner Conference se lleva adelante el President Club, una reunión en la que participan los ejecutivos de más alta jerarquía de ESET Global y los Distribuidores más importantes del mundo. Este es otro espacio importante para compartir experiencias de trabajo, proyectos y continuar fortaleciendo los lazos de trabajo que siempre caracterizan a ESET.

Programas de beneficios y recompensas



ESET Smart Channel

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.

Siguiendo esa línea, ESET Smart Channel es un programa pensado para premiar el trabajo más destacado del año entre los canales de distribución de la región. No sólo un buen nivel de ventas es motivo de este reconocimiento. Para nosotros es muy importante también 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 2014** fueron:

- ▶ Por el segmento corporativo **ISOFTLAND** de Argentina
- ▶ Por el segmento hogareño **SISTEC SAC** de Perú

Como premio, dos representantes de cada uno de los Partners ganadores fueron llevados con todo pago a la ESET LATAM Partner Conference, realizada en enero de 2015 en la ciudad de San Carlos de Bariloche, Argentina.

Al final de esa semana, se hicieron acreedores de un reconocimiento económico de USD 5000 para invertir durante 2015 en acciones de marketing. De esta manera, ESET busca ayudarlos a que continúen creciendo junto a nosotros.

**EN ESET NOS
OCUPAMOS DE
COMPARTIR
EXPERIENCIAS DE
TRABAJO, PROYECTOS
Y CONTINUAR
FORTALECIENDO LOS
LAZOS DE TRABAJO**



ESET Rewards

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

El programa consiste en una serie de rankings a partir de 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 que disfrute de una semana de descanso en un destino turístico a definir dentro del país.

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

El ganador regional anual 2014 fue:



Habeas Data de México, quien ha sido acreedor de un viaje con todos los gastos pagos a un destino turístico de México.



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 entrenamientos diseñado para que, a partir de los conocimientos y herramientas adquiridas, los Partners puedan brindarles a sus clientes un asesoramiento completo y eficaz sobre las funcionalidades de nuestros productos, otorgándoles un valor agregado a su servicio de postventa.

A continuación, se presentan algunos resultados que ha tenido ESET Training Program durante 2014:

Cantidad de estudiantes actuales	888
Cantidad de empresas Partners	289
Cantidad de cursos	100
Cantidad de cursos no obligatorios	6

Dadas las mejoras realizadas en los entrenamientos durante 2013, en 2014 obtuvimos un aumento del 78% de certificaciones obtenidas. Actualmente, la región cuenta con 25 empresas certificadas por ESET. Esta cifra representa un crecimiento del 78% con respecto al año anterior.

Responsabilidad Social en nuestra cadena de distribución



Logintel – Venezuela

Coloquio Centro Universitario Monteávila: Introducción a amenazas Informáticas.

Con el fin de seguir concientizando acerca del uso seguro de Internet, Logintel dictó charlas educativas destinadas a orientar tanto a padres como a hijos sobre los riesgos a los que se encuentran expuestos al utilizar la web. Las mismas se realizaron en el Centro Universitario Monteávila y concurrieron más de 40 estudiantes universitarios, pertenecientes a las más destacadas universidades de Caracas.

Startup Weekend 4ta. Edición

El StartupWeekend es una experiencia sin fines de lucro en la que, durante un fin de semana, personas entusiastas del emprendimiento aprovechan esta oportunidad para compartir y encaminar nuevas ideas de negocios. Allí, Logintel colaboró con la premiación otorgando cinco licencias ESET Mobile Security a la iniciativa “estudiantes madres”, la cual busca motivar a las madres jóvenes para que continúen sus estudios.



Gran rifa Anual Universidad Simón Bolívar

En esta treceava edición de la “Gran Rifa Anual Universidad Simón Bolívar 2014”, Logintel entregó un teléfono inteligente con licencia ESET Mobile Security por un año, con el fin de colaborar con la actualización informática de los laboratorios de dicha universidad.

Paseo Hacienda Santa Teresa

Logintel organizó con sus colaboradores y familiares una actividad recreativa en el estado de Aragua. Allí compartieron un paseo guiado y un almuerzo en las instalaciones de uno de los patrimonios históricos de dicho estado, la Hacienda Santa Teresa, cuna del ron en Venezuela.

Jornada Siembra de árboles

Una vez más, como todos los años, Logintel C.A se sumó a la reforestación de la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar, ubicada en el Valle de Sartenejas, al sur-este de Caracas.

Dicha reserva no sólo es refugio de una importante diversidad de flora y fauna, sino que también es un espacio para la recreación, el contacto con la naturaleza, la práctica de deportes, actividades educativas e investigación científica.





Videosoft – Uruguay

Campaña “Disfrutá de Internet más seguro”

Videosoft realizó un acuerdo con Antel para poner al alcance de los usuarios de dicha empresa las soluciones de ESET a un costo bonificado y bajo una suscripción mensual.

Esto permitió realizar paralelamente la campaña educativa “Disfrutá de Internet más seguro”, cuyo principal objetivo es lograr que los usuarios hagan uso de Internet de una manera segura, generando conciencia de los riesgos a los que están expuestos, proporcionando información y capacitación de calidad a toda la comunidad de usuarios de Antel.

Campaña “ESET Goes Green!”

Con el fin de reducir los desechos que afectan considerablemente a nuestro planeta, Videosoft realizó la campaña “ESET Goes Green!”. La misma consistió en la concientización de colaboradores, clientes y diferentes stakeholders de la empresa respecto a la optimización en el uso de sus recursos de papel.

La iniciativa estuvo acompañada de una campaña en Facebook, donde se publicaron posts dando consejos a los seguidores sobre cómo llevar adelante una vida *green*.

Cursos de inglés

Videosoft ofreció a sus colaboradores cursos de inglés con el propósito de brindarles una herramienta de mejora personal y profesional. Este curso, de grado Elementary, tuvo una carga horaria de 8 horas mensuales y fue aprobado por todos los estudiantes. Como resultado del éxito de la iniciativa, la capacitación será dictada también durante 2015.

CONCIENTIZAR A COLABORADORES, CLIENTES Y DIFERENTES STAKEHOLDERS DE LA EMPRESA RESPECTO A LA OPTIMIZACIÓN EN EL USO DE SUS RECURSOS DE PAPEL

Campaña “ESET Goes Green!”



Enlace Digital – Ecuador

Campañas de Desinfección

Junto a las empresas Computron, Tonner e InputOne, nuestro Distribuidor Exclusivo en Ecuador organizó tres campañas de desinfección en las ciudades de Guayaquil, Quito y Loja. La finalidad de esta iniciativa fue brindarle a los usuarios la posibilidad de acercarse a distintas tiendas retail sus equipos electrónicos para que expertos de ESET los analicen y “limpien” de todo tipo de amenaza informática que pudieran tener.

Apoyo a la Fundación Jóvenes Lucha contra el cáncer

Enlace Digital colaboró nuevamente con la Fundación “Jóvenes Lucha” a través de la entrega de 25 licencias antivirus, otorgadas por el Coordinador de la asociación, Flavio Morales. De esta forma, se contribuyó a la protección de una organización que persigue una buena causa social.

Jornada “Siembra un árbol”

Enlace Digital plantó 200 árboles en las faldas del volcán Atacazo, al sur de la ciudad de Quito. La actividad se realizó en abril de 2014 y contó con la participación de 22 colaboradores.



Frontech Ltda – Colombia

Reuniones Mensuales

Durante 2014 se realizaron reuniones generales con todos los colaboradores a fin de trabajar en la dirección estratégica de la compañía y cumplir los objetivos planteados. La asistencia a estas reuniones fue de 23 personas en promedio, cifra que corresponde al 77% de los colaboradores.

Front News

Se publicaron 3 ediciones de su boletín de noticias, con el propósito de divulgar las líneas estratégicas trazadas por la gerencia, consolidar el clima laboral, generar sentido de pertenencia, informar, formar, educar y entretener.

Exámenes médicos

Durante 2014, 23 colaboradores de Frontech han sido evaluados por médicos especialistas en seguridad ocupacional, con el objetivo de monitorear el estado de salud general asociado con la actividad laboral.

Además, a través de las campañas de salud visual, se le realizaron exámenes oftalmológicos a 25 colaboradores, quienes recibieron orientación en el manejo de su condición ocular y consejos para su corrección.

Wellness Empresarial

Consiste en un programa de entrenamiento deportivo, realizado una vez por mes en horario laboral, a partir del cual se intenta reducir el riesgo de enfermedades laborales y mejorar la salud y el bienestar en general de los colaboradores.

Torneo ESET

Con el objetivo de afianzar la relación con los Distribuidores, Frontech y ESET –en alianza con el centro de Alta Tecnología– coordinaron la planeación y ejecución del primer torneo de Fútbol, llevado a cabo en

200

ÁRBOLES SE PLANTARON
APROXIMADAMENTE, DE
TIPO ALISO, CEDRO
Y ARRAYÁN

Día de la comunidad

Este proyecto consistió en compartir un día con 300 niños y sus familias en el barrio de la Victoria Central. En esta jornada se realizaron varias actividades lúdicas y recreativas con los niños, se entregaron fundas de caramelos y globos y se regalaron pelotas de fútbol y básquet. Esta actividad contó con la participación de los colaboradores de Enlace Digital y los Partners Computrón, Saz e Input One.

“Campaña Enlace te quiere sano”

Enlace Digital realizó una alianza con MetroRed para realizar exámenes médicos a todos los colaboradores de su empresa. De esta manera, se busca promover el cuidado de la salud y el tratamiento anticipado de algunas problemáticas médicas.



las canchas del Centro Comercial de Alta Tecnología. Los encuentros deportivos se realizaron todos los días durante un mes. Se contó con la participación de 16 equipos –con 8 jugadores en cada uno-, a los que se sumó la asistencia del público que visita el Centro Comercial, especializado en comercialización y venta de tecnología.

Capacitación en Seguridad Informática

Por segundo año consecutivo, y con el objetivo de brindar herramientas útiles para que los militares y policías heridos en combate puedan tener una adecuada inserción en el mercado laboral, Frontech dictó –en coordinación con la Corporación Matamoros- una capacitación en seguridad informática.

Los 60 estudiantes que participaron se graduaron con un promedio de asistencia del 90% y una calificación promedio de 7,5.

Red Papaz campaña “Te protejo”

En convenio con Red Papaz, se brindó un programa basado en una red que posibilita una línea virtual y anónima de denuncias para la protección de la infancia y adolescencia en Colombia. Bajo este esquema, se informó acerca de temas como contenidos inapropiados en medios de comunicación, intimidación escolar, ciberacoso, explotación sexual, maltrato, abandono y trabajo infantil, entre otros.



Huella de carbono en Frontech

En alianza con la Corporación “Hojas Verdes”, perteneciente a la Cámara de Comercio de Bogotá, se dictó un taller ambiental cuyo fin era concientizar y educar a los colaboradores respecto a la huella de carbono que dejan las acciones relacionadas a nuestra actividad. La capacitación se realizó en el Centro de Alta Tecnología, donde se propusieron acciones para el Plan de Responsabilidad Social 2015.

EN 2014, FRONTECH LTDA. TRABAJÓ EN CAPACITAR A LOS COLABORADORES RESPECTO A LA HUELLA DE CARBONO QUE DEJAN NUESTRAS ACCIONES Y CÓMO REDUCIRLA



Microtechnology – Panamá

Voluntariado en “Casa Esperanza”

Por segundo año consecutivo, Microtechnology otorgó a la Fundación Casa Esperanza un aporte de 3.000 dólares con la intención de colaborar para que esta organización tenga el sustento económico.

co suficiente para continuar con su labor, dirigida a erradicar el trabajo infantil.

Además, se ofreció asistencia en la instalación del software de ESET en las computadoras que poseen y se coordinó una jornada de capacitación para los niños.

Programa de ahorro energético

Microtechnology lanzó para su empresa un programa de ahorro energético, cuya fase inicial consistió en la colocación de carteles en diferentes áreas concurridas por los colaboradores. De esta manera, se busca generar conciencia en la compañía acerca de la importancia del consumo responsable de energía.

Campaña de recolección de residuos electrónicos

A lo largo del año se realizaron campañas de recolección de residuos electrónicos por parte de los clientes y colaboradores. Los elementos almacenados fueron enviados a la empresa Recicla Panamá.

Capacitaciones internas

Se realizaron 6 capacitaciones a los colaboradores, donde se trataron diversos temas:

- ▶ Cómo orientar y redirigir su empresa hacia el concepto de marketing
- ▶ Seminario de Gestión de Cobros
- ▶ Imagen y proyección personal
- ▶ Atención de clientes difíciles y manejos de las quejas
- ▶ Seminario de Post Venta y Fidelización de Clientes
- ▶ Ethical Hacking en Redes

Jornadas de capacitación para Partners

Se desarrollaron jornadas de capacitación, en las cuales se dictaron charlas sobre seguridad dirigidas a colaboradores internos de los Partners.

SIAT - Centroamérica

Durante 2014, nuestro Distribuidor Exclusivo en Centroamérica (**Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica**) realizó charlas educativas en diferentes locaciones, educando a la comunidad sobre diferentes temas relacionados a la seguridad informática.

Además, a fin de compartir y ser parte de los días especiales de sus colaboradores, SIAT festejó junto a ellos el día del Padre, día de la madre, cumpleaños, día de la mujer y Navidad. A modo de incentivo y premio por su aporte a la organización, se organizaron almuerzos y cenas en cada una de sus oficinas. Por último, y con el objetivo de mantener una relación cercana con ellos y premiar su labor, SIAT Centroamérica también realizó estos encuentros con sus Partners.

SIAT - Costa Rica

Voluntariado: Día del niño en Escuela Aruba

Dentro de su Plan de Responsabilidad Social Empresarial, ESET Costa Rica decidió apoyar a la Escuela Aruba, institución que alberga 475 estudiantes cuya condición económica es limitada, y niños afectados por violencia familiar y/o adicciones en sus hogares.

●
"Estamos sumamente complacidos de ayudar a la Escuela Aruba celebrándoles el día del niño, dándoles un día diferente, sacándolos del estudio y dibujando una sonrisa en cada uno de estos niños"

- Comento una voluntaria de ESET Costa Rica. -
●



Tanto colaboradores como Partners, junto a sus respectivas familias, se comprometieron a regalarles un día especial, celebrando con ellos el Día del Niño. Como parte de las actividades planificadas, hubo juegos, baile y shows.

Premio a Partner

En el mes de junio se entregó el premio "Partner Costa Rica", el cual consiste en recompensar por su esfuerzo y colaboración al mejor canal de venta del país con un viaje a las instalaciones de ESET en Guatemala, donde se realizan capacitaciones y diferentes actividades recreativas. Los ganadores del 2014 fueron Benjamín Pineda Ávila y Luis Elizondo, colaboradores de BL ONE S.A. Ambos realizaron el viaje y se mostraron muy contentos con el premio.

Liberación de tortugas marinas

ESET Costa Rica decidió apoyar a la Fundación ASVO en su labor por preservar la fauna y flora de Costa Rica.

De esta manera, participaron de un programa de voluntariado en estaciones de conservación de tortugas marinas, donde se construyeron viveros para la especie, se ayudó en la toma de datos para investigación y se limpiaron las playas. Además, en la Playa Matapalo, Puntaneras, se colaboró con la liberación de tor-

tugas neonatos hacia el mar a fin de colaborar con la protección de esta especie en peligro de extinción.

●

"Sin duda alguna fue una experiencia de mucho aprendizaje y que a la vez crea conciencia de la importancia de proteger a estos animales en peligro de extinción, la pequeña ayuda que se le hace al fauna del mundo entero es lo más importante en este evento, es una actividad muy cansada pero deja una gran satisfacción"

- Carlos Martínez, Gerente ESET Costa Rica. -



SIAT – El Salvador

Carrera familiar de Don Bosco

ESET El Salvador fue patrocinador de la Carrera Familiar de Don Bosco 2014, actividad desarrollada por la Fundación Salvador del Mundo, una institución sin fines de lucro que contribuye en la lucha por proteger a niños y jóvenes en condiciones de riesgo.

La carrera contó con la participación de colaboradores y Partners, que ante esta iniciativa no dudaron en sumarse a la actividad junto a sus familias.



Además, ESET entregó 600 licencias de 3 meses para todos los inscriptos a la carrera, 10 licencias por un año de ESET Smart Security para 3 equipos a los primeros y segundos lugares de cada categoría y 5 licencias para un año de ESET Smart Security para quienes obtuvieron el tercer lugar de cada categoría. Por último, también se rifó una Mini Laptop.

Juventour 2014

Asimismo, ESET El Salvador participó de Juventour 2014, un espacio de encuentro para jóvenes, actores y líderes de los diferentes sectores sociales, culturales, económicos y políticos, cuyo objetivo es promover la convivencia, el intercambio y la participación conjunta. Dicho evento se realizó en el Centro de Ferias y Convenciones, donde ESET El Salvador apoyó con promocionales, regaló lapiceros y llaveros a los jóvenes, premió a los ganadores del torneo de video juegos en computadora con 21 licencias ESET Smart Security por 1 año y otorgó licencias de ESET Smart Security por un año a los ganadores del concurso de robótica.

Kilómetros Solidarios

Kilómetros Solidarios es una iniciativa desarrollada por los Potorunners de El Salvador, y consiste en donar artículos de oficina, recursos educativos, alimentos no perecederos y artículos de limpieza a la Escuela de Enseñanza Especial de Santa Tecla. El objetivo de la iniciativa es recaudar la mayor cantidad de productos para "convertirlos" en Kilómetros Solidarios en



favor de la Escuela. Al tomar conocimiento del proyecto, ESET El Salvador decidió sumarse y donó 2000 km solidarios en concepto de víveres. Además, se le regaló un boleto para la ULTRA TRAIL MEX 100KM a Ezequiel Orozco, quien participó en la carrera de México como vocero de Kilómetros Solidarios y representante de El Salvador.

200KM

SOLIDARIOS EN
CONCEPTO DE VÍVERES
DONÓ ESET EL SALVADOR

Apoyo a Trial Runners en Carrera Endurance

En su compromiso con la comunidad, ESET El Salvador patrocinó al equipo TRAIL RUNNERS de El Salvador en su viaje a la carrera ENDURANCE CHALLENGE en Costa Rica, otorgándoles una camiseta para competir en el evento y acompañando al equipo en su gira de medios.

Empresa Saludable

Durante 2014, ESET El Salvador desarrolló el proyecto "Empresa Saludable a través del deporte". Esta iniciativa consiste en realizar encuentros futbolísticos cada

semana con diferentes Partners, colaboradores y sus familias, en los cuales el equipo ESET (formado por colaboradores de SIAT) compite amistosamente con los equipos de las Empresas Partners.

Liberación de tortugas marinas

El 20 de diciembre colaboradores de ESET El Salvador y sus familias realizaron, en la Playa San Diego, una actividad de liberación de tortugas marinas, apoyando de esta manera la labor de la organización FUNZEL, institución no gubernamental sin fines de lucro cuyo propósito es proteger y conservar la fauna silvestre de El Salvador.



SIAT - Guatemala

Programa de microempresas

ESET Guatemala apoya constantemente a la Universidad San Carlos con charlas sobre seguridad informática. A partir de un estudio realizado, la universidad notó que una gran parte de sus estudiantes abandona sus estudios por no tener dinero suficiente para afrontar los gastos correspondientes. En este contexto, ESET tuvo la iniciativa de formar microempresas con estudiantes universitarios a través de los "Diplomados para la venta de tecnología".

Este proyecto contó con 3 fases de trabajo:

FASE I: Inicio

ESET GUATEMALA se dio cuenta que en la Universidad San Carlos existía un programa llamado "Incubadora de Negocio", cuya finalidad consistía en que las empresas pudieran desarrollar programas para apoyar a los alumnos a generar ingresos.

De esta forma, ESET Guatemala se puso en contacto con los encargados de la iniciativa y se les comentó la idea de formar microempresas con estudiantes universi-

tarios, a lo cual ellos aceptaron colaborar. De esta manera, se creó el "Diplomado para la venta de tecnología", a cargo de ESET Centroamérica y con la colaboración del canal de ventas INTELITE.

FASE II: Desarrollo del Diplomado

Con 15 alumnos inscriptos de forma gratuita, se comenzó con la formación planificada. La duración de la capacitación fue de 20 horas, repartidas en 2 horas diarias de lunes a viernes durante 2 semanas. Se llevaron adelante los siguientes cursos:

- ▶ **Capacitación** sobre el proceso de venta, a cargo del gerente de INTELITE.
- ▶ **Conocimiento** de configuración y características de redes, computadoras e impresoras, a cargo de INTELITE.
- ▶ **Administración**, instalación y configuración de productos ESET Hogar y Corporativos, a cargo de un técnico de ESET Guatemala.

**15 ALUMNOS INSCRIPTOS
AL PROGRAMA DE
MICROEMPRESAS
DESARROLLADO EN
LA UNIVERSIDAD SAN
CARLOS DE GUATEMALA**

FASE III: Resultados del diplomado

Como resultado del diplomado se formaron 3 empresas, ubicadas en la ciudad de Guatemala, las cuales visitaron diferentes clientes para conocer el mercado. Luego, se realizó una campaña de desinfección de memorias USB en la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Carlos, a partir de la cual se aprovechó la ocasión para vender licencias antivirus.

Los miembros de las empresas continúan su capacitación sobre las soluciones ESET y el uso de la consola de administración en las oficinas de ESET Guatemala. A través del Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Carlos, se generó acceso a las demás facultades para publicitar y calendarizar más campañas de desinfección, creando de esta manera una nueva cartera de clientes.

Además de vender productos de ESET, las empresas formadas comercializan productos de tecnología como teclados, mouse, computadoras, monitores, laptops, impresoras, tintas, etc. Para ello, ESET Guatemala concertó con el canal INTELITE para que su compañía sea el proveedor. Según lo acordado, la compañía le garantiza a las 3 empresas formadas la venta de productos de ESET y artículos tecnológicos a un precio bajo para que puedan competir en el mercado.

Voluntariado: Camino Seguro

El 6 de noviembre se realizó un día de voluntariado en la organización Camino Seguro, una asociación sin fines de lucro que trabaja para brindar educación y apoyo a 300 familias y 600 niños en situación de extrema pobreza, maltrato y/o abandono.



El día de voluntariado se realizó en el área denominada "Jardín Infantil", el cual alberga niños de 2 a 6 años de edad. Allí, junto con los profesores y voluntarios de Camino Seguro, los colaboradores de ESET entregaron a los niños artículos de librería, juguetes y piñatas llenas de dulces donados por nuestra organización.

"Fue una experiencia muy satisfactoria el poder ayudar a personas que no han tenido una oportunidad en la sociedad. A la vez, el hecho de que el equipo de ESET participara nos une más y fomentamos la conciencia social que tanta falta hace en nuestros países"

- Karla Contreras, Colaboradora ESET. -

SIAT - Honduras

Voluntariado: Asilo San Felipe

Dentro de este eje estratégico, ESET Honduras realizó un día de Voluntariado en el Asilo San Felipe, en la ciudad de Tegucigalpa. Allí, colaboradores, Partners, amigos y familiares de ESET Honduras compartieron el día con 46 abuelos. Hubo almuerzo en conjunto, música en vivo, baile y se les regalaron objetos útiles para su vida cotidiana.

Concientización sobre el cuidado del medio ambiente

ESET Honduras realizó en el Barrio Reforma, en Tegucigalpa, una actividad cuyo eje consistió en la concientización a la comunidad sobre la importancia de cuidar sus áreas verdes y, al mismo tiempo, contribuir con su preservación.

Dicha jornada contó con la participación de colaboradores de la empresa, Partners y un grupo de jóvenes que prestan diferentes servicios la comunidad. Todos los participantes quedaron muy contentos con los resultados obtenidos.



SIAT - Nicaragua

Voluntariado: Corazón Contento

ESET Nicaragua desarrolló un día de Voluntariado en el "Centro Integral de Desarrollo para personas con Discapacidad: Corazón Contento", una entidad de iniciativa social, sin ánimos de lucro, que promueve e impulsa la integración social y la mejora de la calidad de vida de las personas con necesidades educativas especiales de Granada.

Con el fin de apoyar su causa, los colaboradores, Partners, amigos y familiares de ESET Nicaragua compartieron un almuerzo con los miembros de la fundación. Además, se realizó un recorrido por las instalaciones, se organizaron actividades recreativas y, finalmente, se entregaron bolsos con útiles escolares y camisetas a los estudiantes.

Concientización sobre el cuidado del medio ambiente

ESET Nicaragua realizó con el "Centro Integral de Desarrollo para personas con Discapacidad: Corazón Contento" una actividad de voluntariado centrada en la concientización acerca del cuidado y la conservación del medio ambiente.

Se incentivó a los estudiantes a mejorar las zonas verdes del centro, reciclar y reutilizar botellas, y hacer un uso cuidadoso del agua y la electricidad

Nuestros proveedores

Gastos operativos y pago a proveedores en las oficinas de ESET Latinoamérica (expresado en dólares)

G4-12 (como parte de la descripción de la cadena como pago a proveedores locales).

G4-EC1 valor distribuido pago a proveedores.

PAÍS	INVERSIÓN
Argentina	\$ 2.502.827,65
México	\$ 172.871,02
Brasil	\$ 800.964

Porcentaje de gasto por país con operaciones significativas

G4-EC9

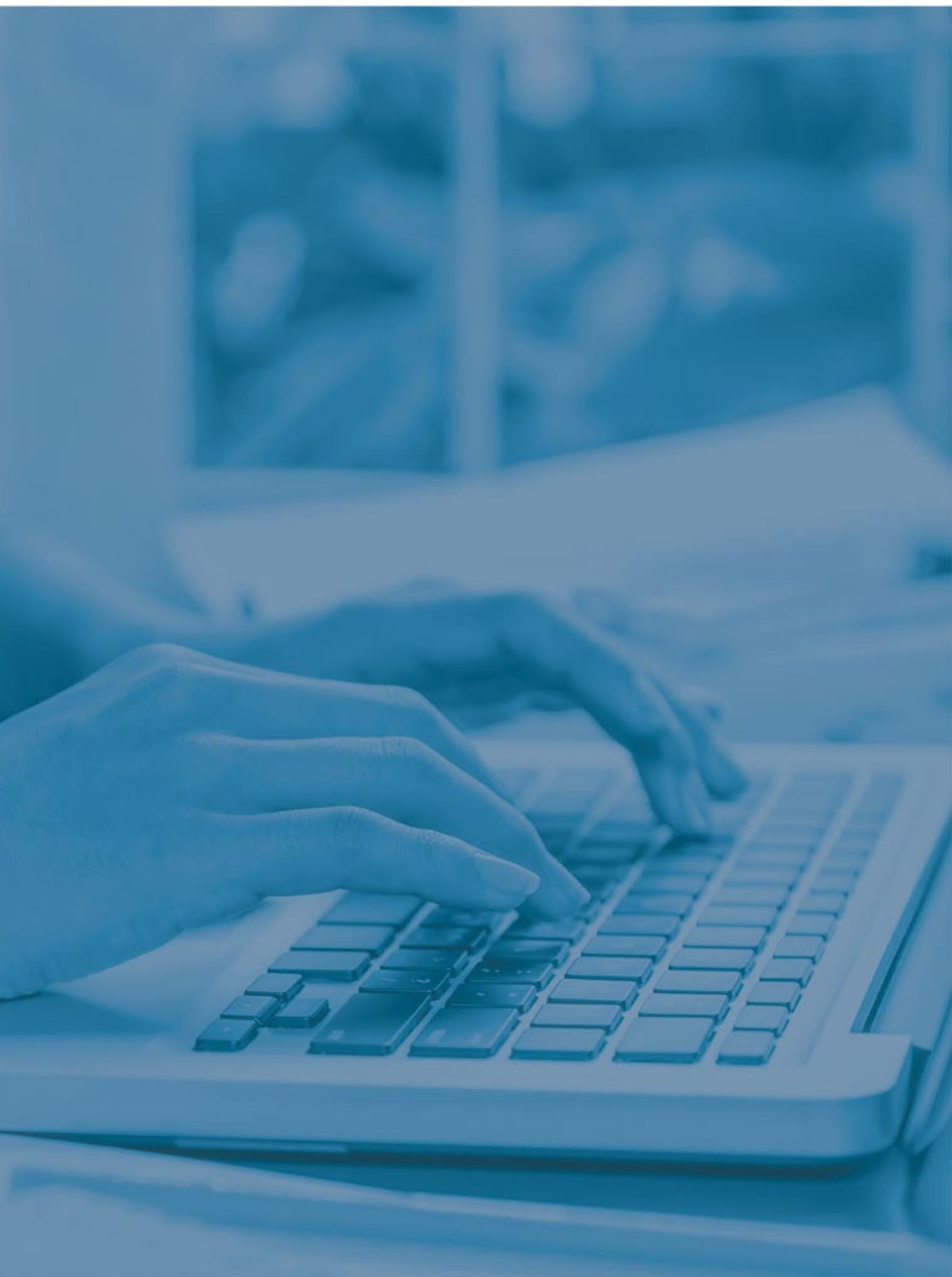
PAÍS	INVERSIÓN
Argentina	39%
México	45%
Brasil	65%

Porcentaje de proveedores por tamaño de la compañía

PAÍS	INVERSIÓN
Argentina	13,52%
México	49,67%
Brasil	36,80%

Elaboración del reporte de sustentabilidad

G4-33



“

Se muestran los resultados obtenidos por la empresa en el período comprendido entre enero y diciembre de 2014. La información brindada incluye las dimensiones económica, ética, ambiental y social, alcanzadas en toda la región tanto por ESET Latinoamérica como a través de sus Distribuidores Exclusivos.

”

G4-18, G4-26, G4-33

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.

Para la realización del mismo, se siguieron los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, opción exhaustiva "de conformidad", sin verificación externa. En él se muestran los resultados obtenidos por la empresas en el período comprendido entre enero y diciembre de 2014. La información brindada incluye las dimensiones económica, ética, ambiental y social, alcanzadas en toda la región tanto por ESET Latinoamérica como a través de sus Distribuidores Exclusivos. Este es el tercer reporte consecutivo que presenta la compañía.

Se incluye además la Comunicación para el Progreso (COP) de nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Global de Naciones Unidas, del cual somos signatarios desde mediados de 2013.

Para la definición de los aspectos materiales de la gestión de sustentabilidad que se incluyen en el reporte, resultó clave la

consulta y participación de representantes de todas las áreas de ESET Latinoamérica, con distintas funciones y niveles jerárquicos. Se tuvo en cuenta la información surgida a partir de los canales de diálogo establecidos con los principales grupos de interés (público interno, clientes y distribuidores), los cuales –además de garantizar su participación– nos permitieron conocer los intereses y prioridades respecto a los temas materiales expuestos en el reporte.

Esta información, sumada a los aspectos que hacen a la gestión sustentable de las empresas del sector, al contexto de sustentabilidad en que se opera en Latinoamérica y a los indicadores de los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI), constituyó la base del análisis de materialidad y, por ende, de los temas cuya gestión se da cuenta a lo largo del reporte. De esta manera se intentó garantizar la exhaustividad de la información contenida en el informe.

Para la elaboración de las diferentes secciones se tuvieron en cuenta los principios de la metodología utilizada, así como las condiciones que garantizan la calidad del reporte. La información incluida se encuentra respaldada por los sistemas de

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.

G4-18, G4-26, G4-33

gestión de la empresa y garantizada por su directiva. Los datos brindados abarcan los aspectos sustantivos de la gestión de forma equilibrada, precisa y comparable con la información contenida en los reportes anuales de los últimos tres períodos.

Su desarrollo implicó varias instancias de elaboración, a partir de las cuales se arribó al resultado expuesto. La presentación del reporte anterior, realizada durante el segundo semestre de 2014, facilitó el diálogo con los principales públicos y la actualización de la matriz de materialidad.

Asimismo, se capacitó a gerentes y directivos sobre los principales cambios habidos en los lineamientos de GRI en su nueva versión G4, a fin de poder realizar el salto cualitativo a la nueva metodología y su posible utilización para reportar el período delimitado. Posteriormente, se seleccionaron los indicadores de los lineamientos G4 aplicables a la gestión de ESET, y se instruyó y acompañó a las distintas áreas de la empresa para garantizar la precisión de los datos recabados al cierre del ejercicio 2014.

Durante el primer semestre de 2015 se redactó y corrigió el informe que se pone a disposición.

Índice de Contenido GRI G4 (opción exhaustiva "de conformidad")

G4-32



La Memoria fue preparada siguiendo los requisitos de la opción exhaustiva "de conformidad" con la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI)



- Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas Comunicación para el Progreso (COP)



GRI Guía G4 - Contenidos Básicos Generales			
Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Estrategia y Análisis			
G4-1	Incluye una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla Pág. 4; 6		No
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades Pág. 10 -13		No
Perfil de la Organización			
G4-3	Nombre de la organización Pág. 16		No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes Pág. 36 a 41		No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización Pág. 16		No
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria Pág. 16		No

G4-32

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	ESET LATINOAMÉRICA es una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Fue inscripta en la Inspección General de Justicia de la república Argentina el día 20/11/2009 bajo el número 10418, del libro 132 del tomo de SRL.	No
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipo de clientes y destinatarios)	Pág. 16, 42	No
G4-9	<p>Determine la escala de la organización, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de empleados - Número de operaciones - Ventas netas (para el sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público) - Capitalización, para las organizaciones de sector privado - Cantidad de productos o servicios que se ofrecen 	Pág. 16	No
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los los empleados subcontratados de los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). 	Pág. 70	No

G4-32

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	<p>Los colaboradores que están cubiertos por un convenio colectivo son aquellos cuyas funciones aplican a las categorías del convenio del sector. Teniendo en cuenta que la mayoría de los colaboradores de ESET Latinoamérica poseen un expertise con determinada Seniority los porcentajes de inclusión en los convenios son bajos.</p> <p>Argentina 7,58% Convenio de Comercio Brasil 0%; México 0%</p>	No
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Pág. 33, 108, 121	No
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad o la cadena de suministro de la organización.	Pág. 31,34,75	No
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	<p>Aunque por el tipo de actividades de ESET no procede la aplicación del principio de precaución, tenemos en cuenta y conocemos el impacto que pueden producir en el medio ambiente nuestras operaciones.</p> <p>Por esta razón, hemos emprendido una serie de iniciativas que tienen por objetivo disminuir el impacto ambiental que genera su oficina en Buenos Aires que es la que cuenta con el mayor número de empleados. De estas iniciativas y sus resultados se informa en el Capítulo Medio Ambiente. (Pág. 102-105)</p>	No
G4-15	Elabore un lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Pág. 42	No

G4-32

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y las cuales ostenta un cargo en el órgano de gobierno, participa en proyectos o comités; realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considera que ser miembros es una decisión estratégica.	Pág. 42	No
Aspectos Materiales y Cobertura			
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria	Este reporte incluye los resultados de ESET Latinoamérica SRL, entidad que presenta sus estados contables en forma anual conforme a la Ley Argentina. Además, incluye los logros y posibles mejoras de las oficinas de ESET en México y Brasil con las cuales tienen estrecha relación y las actividades que desarrollan los Distribuidores Exclusivos en los distintos países de la región, aunque su actividad económica no se encuentran comprendida en los estados contables de la organización.	No
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la Memoria y la Cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios para la Elaboración de Memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 4; 60 - 61; 124 -125	No
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos Materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	Pag. 67	No

G4-32

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa	
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto Material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera: indique si el Aspecto es material dentro de la organización: si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describe en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o grupos de entidades incluidas en el apartado G417 que no considera material el Aspecto en cuestión, o una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. Señale cualquier limitación concreta que afecte la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	Pág. 61 -66	No	
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. Si el Aspecto es material fuera de la organización señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	Pág. 61 -66	No	
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Pág. 4	No hay cambios significativos en la reexpresión de la información, solo los que corresponden a la transición a los lineamientos G4 de GRI.	No
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No existen cambios significativos que afecten al alcance y la cobertura del reporte.	No	
Participación de los grupos de interés				

G4-32

Contenidos Básicos Generales		Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
		Pág. 50		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Ver código de ética - Apartado Proyección Externa (Pág. 12) http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf		No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Pág. 50		No
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de la memoria.	Pág. 51-52; 124-125		No
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Pág. 52 -53		No
Perfil de la Memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	Enero a Diciembre de 2014.		No
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	1º de Julio de 2014.		No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bianual, etc.)	Anual		No
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Contratapa.		No

G4-32

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-32	Indique que opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al Informe de Verificación Externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea de "conformidad" con la Guía.	Pág. 126 -165	No
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización respecto a la verificación externa de la memoria. I no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Pág. 122 - 125 El presente reporte no cuenta con verificación externa. Los datos aportados están garantizados por la empresa y registrados en sus sistemas operativos.	No
Gobierno			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Pág. 29, 31 Los socios de ESET Latinoamérica SRL son: • ESET LLC (90% del capital social). • ESET Spol S.R.O. (10% del capital social).	No
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	En la planificación de objetivos y descripciones de puestos, el Chief Operating Officer determina el alcance las responsabilidades de cada integrante del equipo de gerentes respecto de las cuestiones económicas, ambientales y sociales.	No
G4-36	Indique se existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Todos los gerentes de la organización poseen dentro de sus descripciones de puesto y evaluaciones de desempeño objetivos relacionados a cuestiones económicas, sociales y ambientales y rinden cuentas al Chief Operating Officer.	No

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-37	<p>Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quien y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.</p>	<p>Pág. 32</p> <p>Además, se han realizado encuestas a clientes, Distribuidores, Partners y colaboradores con el objetivo de conocer cuáles son sus principales preocupaciones en materia económica, social y ambiental.</p>	No
G4-38	<p>Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités: ejecutivos y no ejecutivos. Independencia, antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno, número de otros puestos y actividades significativos y naturaleza de tales actividades; sexo, miembros de grupos sociales con representación insuficiente, competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales, representación de grupos de interés.</p>	<p>En ESET el órgano superior de gobierno está representado por el Chief Operating Officer (Gerente General). El equipo de gerentes es su reporte directo y en quien están delegadas las cuestiones ambientales y sociales relacionadas con la estrategia del negocio. Además, ESET Latinoamérica cuenta con un Comité de RSE el cual analiza, planifica, lleva adelante y evalúa distintas acciones relacionadas al plan de sustentabilidad de la empresa.</p>	No
G4-39	<p>Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.</p>	Pág. 30	No
G4-40	<p>Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités., así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero, entre otros, si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo, si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo; si se tienen en cuenta y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos, económico, ambiental y social; si están involucrados los grupos de interés (entre ellos los accionistas) y de qué modo.</p>	<p>La selección del Chief Operating Officer es un proceso llevado adelante por nuestros Headquarters en Eslovaquia. Su equipo de managers, es seleccionado y nombrado participando de un proceso de búsqueda de personal interno y externo, publicando los requisitos para el puesto en cada caso.</p>	No

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
<p>G4-41</p> <p>Describa los procesos mediante los cuáles el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés. Indique si los conflictos de interés, se comunican a las partes interesadas. Indique, como mínimo: membresía de distintas juntas, tenencia de acciones y de proveedores y otros grupos de interés; existencia de un accionista de control, información que revelar sobre las partes relacionadas.</p>	<p>Ver Código de Ética - Pág. 18-19 http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		No
<p>G4-42</p> <p>Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.</p>	<p>Semanalmente el cuerpo de gerentes de la compañía y el Chief Operating Officer realizan una reunión en donde se evalúan, definen y orientan todos estos aspectos.</p>		No
<p>G4-43</p> <p>Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.</p>	<p>Para ESET la formación de los colaboradores es esencial y contamos con un plan anual al que acceden todos los niveles.</p> <p>En 2014 se realizó una jornada de actualización para todo el grupo de gerentes y el COO sobre los temas referidos a la sustentabilidad social y ambiental del negocio y a la práctica de reportar los resultados de sustentabilidad de la organización.</p>		No
<p>G4-44</p> <p>Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.</p>	<p>Evaluación cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de los objetivos, a cargo de los Directores Generales en nuestros Headquarters.</p>		No

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-45	<p>Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>	<p>Semanalmente el cuerpo de gerentes de la compañía realiza una reunión en donde se evalúan, definen y orientan todos estos aspectos.</p>	No
G4-46	<p>Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicas, ambientales y sociales.</p>	<p>Semanalmente el cuerpo de gerentes de la compañía realiza una reunión en donde se evalúan, definen y orientan todos estos aspectos.</p>	No
G4-47	<p>Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>	<p>Semanalmente si es requerido.</p>	No
G4-48	<p>Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.</p>	<p>Pág. 172</p>	No
G4-49	<p>Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.</p>	<p>Pág. 30, 73</p>	No
G4-50	<p>Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlos y evaluarlos.</p>	<p>Durante 2013, los colaboradores acercaron preocupaciones en cuanto a aumentar el tipo de materiales que se estaban reciclando hasta el momento y en relación a obtener una mayor continuidad en las acciones de voluntariado que se ponen en marcha desde la compañía.</p> <p>Asimismo, también recibimos preocupaciones en relación al enriquecimiento de la cadena de valor, analizando a los proveedores que contribuyen con la compañía.</p>	No

Contenidos Básicos Generales	Nº de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
<p>G4-51</p> <p>Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución. Retribución fija y variable, retribución basada en el rendimiento, retribución en acciones-primas; y acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; bonos o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos, pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.</p>	<p>El COO tiene un salario mensual determinado al momento de su contratación, sugiere a incrementos periódicos alineados con los incrementos inflacionarios.</p> <p>A su vez, el COO cuenta con el pago de bonos por desempeño determinado por la consecución de los objetivos de la compañía.</p>		No
<p>G4-52</p> <p>Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación de dichos consultores en materia de retribución puedan tener con las organización.</p>	<p>Para cada puesto, se determina la remuneración en función de la descripción del perfil, la evaluación de cómo se encuentra valuado el puesto en el mercado y la comparación con el equipo de trabajo, buscando mantener la equidad interna.</p>		No
<p>G4-53</p> <p>Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.</p>	<p>Dentro de la encuesta de clima interno se realizan consultas respecto de la percepción personal acerca del salario y beneficios.</p>		No
<p>G4-54</p> <p>Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor paga) del país correspondiente.</p>	<p>Argentina: 5,2% México: 32% Brasil: 84%</p>		No

G4-32

Contenidos Básicos Generales	N° de Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor paga de la organización en cada país que se llevan a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Retribución del empleado mejor pago con el total de la plantilla: 5%	No
Ética e Integridad			
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Ver Código de Ética - Pág. 5-6 http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf	No
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética, lícita y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 25, 73	No
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia e irregularidades o las líneas telefónicas o de ayuda.	Pág. 27	No

GRI Guía G4 - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
Desempeño Económico	G4-DMA	Enfoque de Gestión	<p>Pág. 54 -55</p> <p>Nuestra compañía no podría ser sustentable si no obtiene un rédito a partir de la actividad.</p> <p>Por ello, es indispensable asegurarnos de obtener buenos niveles de crecimiento económico que nos garantice también un buen alcance a la industria y la correcta retribución a los actores económicos y sociales con los cuales nos relacionamos.</p>	No
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 44, 121	No
	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	No se registraron consecuencias del cambio climático en las actividades de la organización en el periodo del reporte.	No
	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Las prestaciones brindadas por la organización son las establecidas legalmente: Obra Social; Seguro de Vida Obligatorio; Jubilación, Seguro de Trabajo, Libertad de Asociación. La organización no brinda prestaciones sociales fuera de lo establecido por la ley. La compañía otorga todos los beneficios exigidos por la Ley en todos los países en los que opera.	No
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	No se han recibido en el periodo informado.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Presencia en el Mercado	G4-DMA Enfoque de Gestión	<p>Buscamos destacarnos continuamente ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día para proteger su información personal.</p> <p>Nuestros colaboradores provienen del mercado laboral local y sus niveles remunerativos superan en todas las operaciones los salarios mínimos iniciales de los países en los que operamos.</p>		No
	G4-EC5	<p>Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.</p> <p>Argentina: Salario inicial vs. SMVM = 61% más. México: Salario inicial vs. Salario Mínimo General = 190% más. Brasil: Salario inicial vs. Salario Mínimo General = 255% más.</p> <p>No se registran diferencias en las remuneraciones en función del género del colaborador.</p>		No
	G4-EC6	<p>Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.</p> <p>El 100% de los directivos de las oficinas en donde tenemos operaciones son locales.</p>		No
Consecuencias económicas indirectas	G4-DMA Enfoque de Gestión	<p>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. 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.</p>		No
	G4-EC7	<p>Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios.</p> <p>La empresa no hace inversiones significativas en infraestructura que impacten en las comunidades de su entorno.</p>		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Consecuencias económicas indirectas (Continúa)	G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Pág. 84 - 97		No
Prácticas de Adquisición	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 54 Privilegiamos 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. Por ello, es indispensable asegurarnos de obtener buenos niveles de crecimiento económico que nos garantice también un buen alcance a la industria.		No
	G4-EC9 Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Argentina: 39% México: 45% Brasil: 65%		No
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
Materiales	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 57; 100 Ver Código de Ética - Apartado Medio Ambiente http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf		No
	G4-EN1 Materiales por peso o volumen.	Los principales materiales que consumimos comprende a insumos de oficina, librería e informáticos, merchandising para eventos internos y externos.	Actualmente no disponible. Está prevista para el próximo período.	No
	G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Pág. 104		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Energía	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 57; 100		No
	G4-EN3 Consumo energético interno.	Pág. 100		No
	G4-EN4 Consumo energético externo.		Actualmente no disponible. Aún no se ha hecho evaluación de su importancia a nivel material, cuestión que será evaluada a mediano plazo.	No
	G4-EN5 Intensidad energética.		Actualmente no disponible. Se está completando el análisis de ciclo de vida de los servicios y en función de sus resultados se podrá calcular este índice. Estimados tener el indicador dentro de 2 años.	No
	G4-EN6 Reducción del consumo energético.	Pág. 100		No
	G4-EN7 Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Pág. 102 - 103		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Agua	G4-DMA Enfoque de Gestión		No aplicable. No resulta un aspecto material de la operación.	No
	G4-EN8 Captación de agua según la fuente.	No es significativo. El consumo de agua es sólo el correspondiente a las oficinas para uso de sanitarios y proviene de servicio domiciliario de agua potable que proporciona la empresa que brinda el servicio.		No
	G4-EN9 Fuentes que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No
	G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No
Emisiones	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 100		No
	G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Pág. 100 - 101		No
	G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)		Actualmente no disponible. Aún no se realiza este tipo de mediciones. Está previsto incluirlas a mediano plazo.	No
	G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)		Actualmente no disponible. Aún no se realiza este tipo de mediciones. Está previsto incluirlas a mediano plazo.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Emisiones (Continúa)	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Actualmente no disponible. Aún no se realiza este tipo de mediciones. Está previsto incluirlas a mediano plazo.	No
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Actualmente no disponible. Aún no se realiza este tipo de mediciones. Está previsto incluirlas a mediano plazo.	No
	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No
	G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No
Efluentes y residuos	G4-DMA	Enfoque de Gestión Los efluentes que solo corresponden al funcionamiento de las oficinas, son tratados por los sistemas de saneamiento de las ciudades en las que tenemos operaciones. No resultan un aspecto material a nuestra operación. Los principales residuos son los generados en las oficinas y el comedor del personal (papel, latas, vidrios y plásticos), se gestionan mediante el programa de reciclado.		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Efluentes y residuos (Continúa)	<p>Número total de aguas, según su calidad y destino</p> <p>a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destino; - Calidad del agua, incluido el método de tratamiento; y - Si ha sido reutilizada por otra organización. <p>b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.</p>		No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No
	<p>Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento</p>	Pág. 105		No
	<p>Número y volumen totales de los derrames significativos</p> <p>a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.</p> <p>b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - localización del derrame; volumen del derrame; 		No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Efluentes y residuos (Continúa)	<ul style="list-style-type: none"> - material del derrame, según las siguientes categorías: - derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); - derrames de combustible (superficies de suelo o agua); - derrames de residuos (superficies de suelo o agua); - derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y - otros (que debe especificar la organización informante). <p>c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.</p>			
	<p>G4-EN25</p> <p>Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente</p>		<p>No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.</p>	<p>No</p>

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Efluentes y residuos (Continúa)	<p>G4-EN26</p> <p>Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización</p>		No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No
Productos y servicios		<p>El impacto ambiental de nuestros productos y servicios de IT (desde la concepción, al desarrollo, la puesta a disposición y la distribución) no resulta significativo.</p> <p>Las transacciones comerciales se realizan de manera online. Solo, en algunos países de la región se fabrican lotes de cajas que se venden en locales de retail pero no resulta significativo en el total de la operación.</p>		No
	<p>G4-EN27</p> <p>Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios</p> <p>a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria.</p> <p>b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.</p>	Pág. 98	Actualmente no disponible. Se trabaja este indicador en los próximos 3 años.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Productos y servicios (Continúa)	<p>Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.</p> <p>a. Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto.</p> <p>b. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.</p>		No aplicable. No resulta un aspecto material a la operación.	No
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA Enfoque de Gestión	Ver Código de Ética - Pág. 12-13: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf		No
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	No se registran el periodo.	No
General	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 57; 100 Ver Código de Ética - Apartado Medio Ambiente http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf		No
	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales a. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:	Pág. 17	Actualmente no disponible. Se trabaja en el desglose de estos gastos en los próximos dos años.

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
General (Continúa)	<ul style="list-style-type: none"> - costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y - costos de prevención y gestión ambiental. 			
Evaluación ambiental de los proveedores	<p>G4-DMA Enfoque de Gestión</p>		Actualmente no disponible. Aún no contamos con un procedimiento de evaluación de proveedores. Está previsto su desarrollo en el mediano plazo.	No
	<p>G4-EN32</p> <p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales</p>		Actualmente no disponible. Aún no contamos con un procedimiento de evaluación de proveedores. Está previsto su desarrollo en el mediano plazo.	No
	<p>G4-EN33</p> <p>Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto</p> <p>a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.</p> <p>b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.</p>		Actualmente no disponible. Aún no contamos con un procedimiento de evaluación de proveedores. Está previsto su desarrollo en el mediano plazo.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
<p>Evaluación ambiental de los proveedores (Continúa)</p>	<p>c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.</p>			
<p>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</p>	<p>G4-DMA Enfoque de Gestión</p>	<p>Todos los públicos de interés de la compañía tienen a disposición nuestro formulario de denuncia ante incumplimientos del Código de Ética. Por este medio, además, se canaliza cualquier tipo de consulta o reclamo sobre cuestiones sociales, derechos humanos, ambientales y económicas.</p> <p>Ver Código de Ética - Pág. 18-19 http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		<p>No</p>

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Mecanismos de reclamación en materia ambiental (Continúa)	G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han registrado en el periodo.		No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL - SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Empleo	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 55 En ESET nos preocupa encontrar a los mejores profesionales para ocupar cada posición, sin hacer distinción de edad, origen étnico, género o religión. Nuestros procesos de selección son transparentes en la publicación de requisitos de conocimiento y experiencia, siendo respetuosos durante todo el proceso de entrevistas y evaluaciones.		No
	G4-LA1 Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Se informa la rotación de las oficinas de Argentina por ser el lugar en donde contamos con operaciones significativas por el número de empleados. La fórmula utilizada fue: [[Altas-Bajas)/Dotación de la compañía]*100 Rotación general: 1,49% Por grupo etario: Menores de 25 años: 8,97%; 26 a 30 años: -1,8%; 31 años en adelante: -1,28% Por región: Argentina: 1,49%; Brasil: 28,7%; México: 50% Por sexo: Mujeres: 5,23%; Hombres: 1,28%		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Empleo (Continúa)	<p>Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad</p>	<p>Las prestaciones sociales son para todos los colaboradores:</p> <p>Argentina: Managers / OSDE 301 y Profesionales / Galeno Plata. México: Seguro Médico de gastos mayores. Brasil: Seguro Médico.</p>		No
	<p>Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo</p> <p>a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.</p> <p>b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.</p> <p>c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.</p>	<p>Maternidad: en 2014 tuvimos 5 colaboradoras en Argentina con licencia por maternidad y todas ellas se han reincorpora a la compañía luego de su licencia.</p> <p>Paternidad: en 2013 tuvimos 1 colaborador con licencia por paternidad que se reintegró a sus actividades luego de la misma.</p> <p>En Brasil y México no hemos tenido casos que requieran de este tipo de licencias.</p>		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	N° de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Empleo (Continúa)	<p>d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.</p> <p>e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</p>			
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-DMA Enfoque de Gestión	<p>Pág. 55-56; 72 -73</p> <p>En ESET contamos con una política de comunicación de "puertas abiertas" brindando la posibilidad de que cualquiera de nuestros colaboradores pueda comunicarse sin intermediarios con cualquier integrante del equipo gerencial, incluido el Chief Operating Officer.</p> <p>De esta forma potenciamos las capacidades y el trabajo conjunto, pudiendo hacer llegar las opiniones a cualquier miembro de la organización.</p>		No
	G4-LA4	<p>Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos</p> <p>Se respetan los periodos de preaviso en los procedimientos establecidos por la Ley Laboral.</p>		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa	
Salud y seguridad en el trabajo	G4-DMA Enfoque de Gestión	Cuidamos a nuestros trabajadores cumpliendo con los requisitos legales en materia de Salud y Seguridad Laboral, asegurando condiciones de higiene y orden que propicien un ambiente confortable.		No	
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	No contamos con Comités de Salud y Seguridad, estos temas son tratados en las reuniones gerenciales.	No	
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Pág. 71		No
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	No contamos con puestos laborales cuya profesión tenga una incidencia o un riesgo elevado para la salud.		No
	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Son los contenidos en el Convenio de Comercio bajo el cual se encuentra comprendido el 7,5% de los colaboradores de Argentina.		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	N° de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Capacitación y educación	G4-DMA Enfoque de Gestión	"El desarrollo de nuestros colaboradores es un tema que nos ocupa. Es por este motivo que contamos con un plan de capacitaciones anual a través del cual nuestros colaboradores pueden acceder a capacitaciones acordes a sus necesidades e intereses. También, contamos con gestión por competencias y planes de carrera que promueven el crecimiento de los colaboradores en la empresa."		No
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 78	No
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la Empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Pág. 77 - 79	No
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Pág. 80	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-DMA Enfoque de Gestión	En ESET nos preocupa encontrar a los mejores profesionales para ocupar cada posición, sin hacer distinción de edad, origen étnico, género o religión. Nuestros procesos de selección son transparentes en la publicación de requisitos de conocimiento y experiencia, siendo respetuosos durante todo el proceso de entrevistas y evaluaciones.		No
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Pág. 70	No
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-DMA Enfoque de Gestión	No existen diferencias entre la retribución de hombres y mujeres que se desempeñan en la misma función.		No
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	El salario base femenino y el masculino son idénticos.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres (Continúa)	b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»			
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		G4-DMA	Enfoque de Gestión	Actualmente no disponible. Para el próximo año (2016) tendremos el desarrollo de este enfoque de gestión. No
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Actualmente no disponible. Para el próximo año (2016) podremos responder a este indicador. En el transcurso de 2015 se está trabajando para definir los criterios relativos a prácticas laborales que serán exigibles para nuestros nuevos proveedores y los mecanismos para examinar su cumplimiento.	No
	G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Actualmente no disponible. Para el próximo año (2016) podremos responder a este indicador. En el transcurso de 2015 se está revisando la cartera de proveedores,	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores (Continúa)			clasificándola en función de sus principales características, potencialidades y riesgos. En función de los resultados de este análisis se podrá determinar el grado de materialidad del riesgo laboral en nuestra cadena y las medidas necesarias a ser implementadas	
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-DMA Enfoque de Gestión		Todos los públicos de interés de la compañía tienen a disposición nuestro formulario de denuncia ante incumplimientos del Código de Ética. Por este medio, además, se canaliza cualquier tipo de consulta o reclamo sobre cuestiones sociales, derechos humanos, ambientales y económicas.	No
	G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		No se han registrado en el periodo.	No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL - SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
Inversión	G4-DMA Enfoque de Gestión		ESET Latinoamérica adhiere y apoya el respeto a los Derechos Humanos mencionados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.	

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	N° de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
<p>Inversión (Continúa)</p>		<p>De esta manera repudia todo acto que vulnere o sea cómplice de la vulneración de los derechos humanos. Teniendo en cuenta esta premisa es que toda persona que trabaje para la empresa, deberá disfrutar de sus derechos humanos básicos y no podrá, de ninguna manera, ser forzado a sufrir ni física ni psíquicamente como consecuencia de su trabajo. Ningún colaborador debería ser discriminado, entre otras razones, por su raza, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, condición social, condición física, discapacidad edad o afiliación sindical. Además, estamos comprometidos a mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de acoso tanto verbal como físico o psicológico. Apoyamos el Pacto Global de Naciones Unidas (Ver Anexo 2 del Código de Ética) que cubre áreas como derechos humanos, estándares de trabajo, gestión medioambiental y anticorrupción. A través de este Código de Ética se manifiesta el compromiso y trabajo con respecto a los principios del Pacto y a promover su cumplimiento en toda la cadena de valor (proveedores, colaboradores y distribuidores y partners)</p> <p>Ver Código de Ética - Pág. 15 y 21-24 http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Inversión (Continúa)	<p>G4-HR1</p> <p>Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos</p>	<p>Todos nuestros Distribuidores de América Latina adhieren a nuestro Código de Ética y por ende a sus lineamientos en materia de Derechos Humanos.</p> <p>Ver Código de Ética - Pág. 14-15: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf Ver: Qué se espera de un Distribuidor de ESET. Qué se espera de un Partner de ESET.</p>		No
	<p>G4-HR2</p> <p>Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados</p>	<p>Todos los colaboradores al ingresar a la compañía se los instruye en el Código de Ética y firman la adhesión al mismo luego de su lectura.</p> <p>Al mismo tiempo está dentro de la planificación de 2015 la realización de una capacitación estrictamente ligada a los derechos humanos.</p>		No
No discriminación	<p>G4-DMA</p> <p>Enfoque de Gestión</p>	<p>En nuestras relaciones no hacemos distinciones en función de la edad, raza, género o religión.</p> <p>Nuestros procesos de selección son transparentes en la publicación de requisitos de conocimiento y experiencia, siendo respetuosos durante todo el proceso de entrevistas y evaluaciones.</p>		No
	<p>G4-HR3</p> <p>Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas</p>	<p>No se han registrado en el periodo.</p>		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-DMA	Enfoque de Gestión	Garantizamos este derecho en nuestras operaciones. Ver Código de Ética - Pág. 15 y 21-24: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf	No
	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	La libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos se encuentra garantizada internamente en nuestras operaciones.	Actualmente no disponible. Aún no se efectúa evaluación de proveedores que permitan determinar la garantía de este derecho entre sus trabajadores. Se prevee incluirlo en el mediano plazo en la relación con los proveedores.
Trabajo infantil	G4-DMA	Enfoque de Gestión	La empresa se encuentra comprometida con la lucha contra el trabajo infantil y lo ha expresado al firmar el Pacto Global.	No
	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	El riesgo de trabajo infantil no resulta alto para el tipo de actividad que realizan nuestros principales proveedores, pero aún no realizamos un monitoreo que nos permita afirmar el respecto a los derechos de niños, niñas y adolescentes en nuestra cadena de suministro. En nuestras operaciones estos derechos se encuentran garantizados.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Trabajo forzoso	G4-DMA Enfoque de Gestión	Cumplimos con la legislación laboral correspondiente a cada uno de los países en los que operamos.		No
	G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	El riesgo de trabajo forzoso o análogo al esclavo no resulta alto para el tipo de actividad que realizan nuestros principales proveedores, pero aún no realizamos un monitoreo para controlar este aspecto. En nuestras operaciones no existe este riesgo.	No
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-DMA Enfoque de Gestión		Actualmente no disponible. Para el próximo año (2016) tendremos desarrollado este enfoque de gestión. En el transcurso de 2015 se está revisando la cartera de proveedores, clasificándola en función de sus principales características a los fines de contar con un análisis de los principales riesgos en materia de DDHH y en función de ello definir el enfoque de gestión y los criterios que se utilizarán en la evaluación de proveedores en materia de DDHH.	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos (Continúa)	<p>G4-HR10</p> <p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos</p>		<p>Actualmente no disponible. Para el próximo año (2016) podremos responder a este indicador. En el transcurso de 2015 se está trabajando para definir los criterios relativos a DDHH que serán exigibles para nuestros nuevos proveedores y los mecanismos para examinar su cumplimiento</p>	No
	<p>G4-HR11</p> <p>Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas</p> <p>a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en derechos humanos se ha evaluado.</p> <p>b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.</p>		<p>Actualmente no disponible. Para el próximo año (2016) podremos responder a este indicador. En el transcurso de 2015 se está revisando la cartera de proveedores, clasificándola en función de sus principales características, potencialidades y riesgos.</p>	No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
<p>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos (Continúa)</p>	<p>c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.</p> <p>d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.</p> <p>e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones</p>		<p>En función de los resultados de este análisis se podrá determinar el grado de materialidad del riesgo de incumplimiento de los DDHH nuestra cadena y las medidas necesarias a ser implementadas.</p>	
<p>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</p>	<p>G4-DMA</p> <p>Enfoque de Gestión</p>	<p>Todos los públicos de interés de la compañía tienen a disposición nuestro formulario de denuncia ante incumplimientos del Código de Ética. Por este medio, además, se canaliza cualquier tipo de consulta o reclamo sobre cuestiones sociales, derechos humanos, ambientales y económicas.</p> <p>Ver Código de Ética - Pág. 18-19: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		<p>No</p>

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos (Continúa)	G4-HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han registrado en el periodo.		No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL - SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
Lucha contra la Corrupción	G4-DMA Enfoque de Gestión	Ver Código de Ética - Pág. 9: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf		No
	G4-SO3 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	La compañía cuenta con el Código de Ética y formulario para denunciar cualquier situación de corrupción que vaya en contra de los valores ideales de la empresa. Además, todos los meses se realizan cierres en los que se revisan números documentos, saldos de cuentas contables, etc. Se realizan auditorías anuales para la generación de los estados contables y para reportar a la casa matriz.		No
		En dicha auditoría, ejecutada por un auditor externo, se realizan muchos procesos de revisión que abarcan arqueos de dinero, saldos contables, revisión del pago a los proveedores, sueldos, activos, facturas, comprobantes y muchas otras acciones. Por último, se cuenta con políticas de seguridad de la información para promover el manejo responsable de la misma.		

G4-32

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Lucha contra la Corrupción (Continúa)	G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		Actualmente no disponible. Aún no se cuenta con una política formal, y procedimientos en esta temática. Se espera incluir el tema en las capacitaciones a realizar durante el próximo periodo.	No
	G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se han registrado en el periodo.		No
Política pública	G4-DMA Enfoque de Gestión	Se rige por el cumplimiento de nuestro Código de Ética y la legislación nacional sobre contribuciones políticas.		No
	G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	No se han realizado contribuciones de este tipo.		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Prácticas de competencia desleal	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 56		No
	G4-SO7 <p>Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas</p> <p>a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.</p> <p>b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas</p>	<p>Promovemos una competencia leal y justa con otros vendedores del mercado, evitando prácticas de competencia desleal, tales como la difusión de información falsa o tendenciosa que provoque descrédito. El comercio justo y la normativa sobre defensa de la competencia protegen la competencia justa. Las infracciones a estas normas internas están sujetas a rigurosas sanciones. De este modo, los colaboradores, no deben participar en convenios o acuerdos sobre precios, condiciones o capacidades. Incluso las meras conversaciones con competidores sobre estos asuntos son inadmisibles. Es también, inadmisible participar en convenios o acuerdos con competidores por el reparto de clientes, zonas o programas de producción. El posicionamiento en el mercado de la compañía no puede explotarse en contra de la ley. Los colaboradores no están autorizados a conseguir de forma ilegal información sobre la competencia ni a divulgar intencionadamente información falsa sobre un competidor o sus productos o servicios.</p> <p>Ver Código de Ética - Pág. 8-9: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA Enfoque de Gestión	<p>El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. ESET Latinoamérica y sus colaboradores están regidos por la legislación vigente.</p> <p>Además, los colaboradores deberán adherirse a las normas y regulaciones internas como es el Código de Ética y la Política de IT y Seguridad de la Información. Dichas normas internas son específicas de la compañía y pueden prever mayores o más amplios requisitos que la ley. Es responsabilidad de cada colaborador buscar el consejo adecuado sobre los requisitos legales pertinentes.</p> <p>Ver Código de Ética - Pág. 7: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		No
	G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	No se han registrado en el periodo.		No
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-DMA Enfoque de Gestión		Actualmente no disponible. Para el próximo año (2016) tendremos desarrollado este enfoque de gestión.	No

G4-32

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
<p>Evaluación de la repercusión social de los proveedores (Continúa)</p>			<p>En el transcurso de 2015 se está revisando la cartera de proveedores, clasificándola en función de sus principales características a los fines de contar con un análisis de los principales riesgos sociales de la cartera y en función de ello definir el enfoque de gestión y los criterios que se utilizarán en la evaluación de proveedores en materia de riesgos sociales</p>	
	<p>G4-SO9</p> <p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social</p>		<p>Actualmente no disponible. Aún no se examinan de acuerdo a este enfoque. Estaremos implementándolo durante el próximo periodo.</p>	<p>No</p>

G4-32

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
	<p>Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas</p> <p>a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.</p> <p>b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.</p> <p>c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.</p> <p>d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.</p> <p>e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.</p>		<p>Actualmente no disponible. Una vez desarrollado el enfoque de gestión se procederá a definir los criterios que permitan proceder a esta evaluación.</p>	<p>No</p>

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-DMA Enfoque de Gestión	<p>Todos los públicos de interés de la compañía tienen a disposición nuestro formulario de denuncia ante incumplimientos del Código de Ética. Por este medio, además, se canaliza cualquier tipo de consulta o reclamo sobre cuestiones sociales, derechos humanos, ambientales y económicas.</p> <p>Ver Código de Ética - Pág. 18-20: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		No
	G4-SO11	<p>Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación</p>	No se han registrado en el periodo.	No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL - SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-DMA Enfoque de Gestión	Pág. 54		No
	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	No aplicable. La empresa no cuenta con este tipo de productos.	No
Comunicaciones de Mercadotecnia (Continúa)	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado	No se han registrado en el periodo.	No

G4-32

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Nº de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Privacidad de los clientes	<p>G4-DMA Enfoque de Gestión</p>	<p>ESET Latinoamérica y sus colaboradores están regidas por la legislación vigente. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. Además los colaboradores deberán adherir a las normas y regulaciones internas como es el Código de Ética y la "Política de IT y Seguridad de la Información".</p> <p>Dichas normas internas son específicas de la compañía y pueden prever mayores o más amplios requisitos de los exigidos por la ley. es responsabilidad de cada colaborador buscar el consejo adecuado sobre los requisitos legales y otros aspectos legales pertinentes.</p> <p>Ver Código de Ética - Apartado Cumplimiento de la Ley: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		No
	<p>G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes</p>	<p>No se han registrado en el periodo.</p>		No

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	N° de Página /Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Cumplimiento regulatorio	<p>G4-DMA Enfoque de Gestión</p>	<p>ESET Latinoamérica y sus colaboradores están regidos por la legislación vigente. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. Además los colaboradores deberán adherir a las normas y regulaciones internas como es el Código de Ética y la "Política de IT y Seguridad de la Información".</p> <p>Dichas normas internas son específicas de la compañía y pueden prever mayores o más amplios requisitos de los exigidos por la ley. es responsabilidad de cada colaborador buscar el consejo adecuado sobre los requisitos legales y otros aspectos legales pertinentes.</p> <p>Ver Código de Ética - Apartado Cumplimiento de la Ley: http://www.eset-la.com/pdf/codigo-de-etica-eset-latinoamerica.pdf</p>		No
	<p>G4-PR9</p> <p>Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios</p>	<p>No se han registrado en el periodo.</p>		No

COMITÉ A CARGO DEL REPORTE

G4-48

RESPONSABLE DEL PROYECTO

María Belén Rey
Institutional Relations Responsible

REVISIÓN DE LA PUBLICACIÓN

Federico Pérez Acquisto
Chief Operating Officer

Andrés Tamburi
Corporate Communications Director

Santiago Achiary
Corporate Communications Coordinator

Stella Hillcoat
Training Analyst

RECOLECCIÓN DE DATOS

Florencia Moreno
Accounting Analyst

Sabrina Pagnotta
Corporate Communication Analyst

Sabrina Sardi
Accounting Analyst

Ezequiel Genes
*Technical Support Representative
y miembro del comité de RSE*

María Belén Roel
Regional Marketing Coordinator

Santiago Achiary
Corporate Communications Coordinator

Pablo Ramos
Head of Research Lab

Gustavo Quiñones
Technical Support Coordinator

Valeria Callieri
HR Analyst

Romina Rodríguez Distante
HR Manager

Gimena Pauletti
PR Manager

Daniela Ramognino
Training Coordinator

DISEÑO DE LA PUBLICACIÓN

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

SUPERVISIÓN DEL DISEÑO DE LA PUBLICACIÓN

Daiana Chocrón
Institutional Designer

Vanesa Musto
Online Graphic Designer

ASESORAMIENTO EXTERNO PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE

Alicia Rolando
ARS-Reporte Sustentable
www.ars-reportesustentable.com



ENJOY SAFER
TECHNOLOGY™

G4-48; G4-31

ESET LATINOAMÉRICA: Juan Díaz de Solís 1270, Vicente López, Buenos Aires, Argentina
Teléfono: (+5411) 5161-ESET (3738) • E-mail: responsabilidadsocial@eset-la.com

Fecha de Publicación: Julio 2015

Versión completa del reporte disponible en: <http://www.eset-la.com/responsabilidad-social>

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

