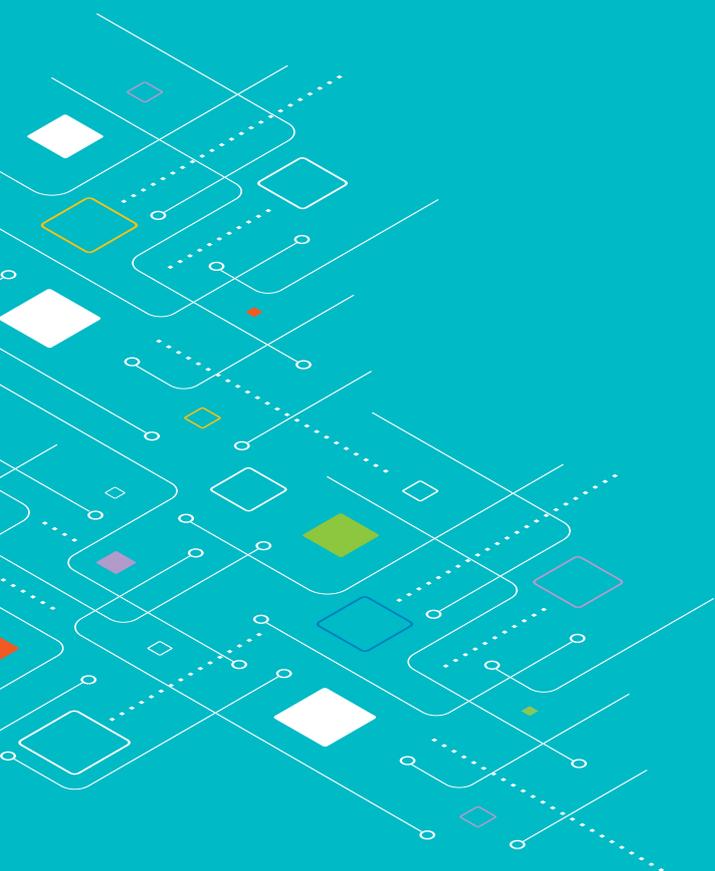


# CONECTANDO EN LA DISTANCIA



# ESCUCHAR LA DIVERSIDAD DE VOCES





Conectar en la distancia y en las diferencias es necesario para **ser capaces de escuchar la diversidad de voces, entender que cada persona tiene sus particularidades, necesidades, expectativas** y una forma especial de trabajar. Gracias a ello, nos enriquecemos y alcanzamos el desarrollo conjunto en lo personal y en lo laboral.



En ESET Latinoamérica lo hicimos posible desde la virtualidad y en la distancia. Así, **generamos la conexión necesaria respetando la diversidad, lo que permitió fortalecernos interna y externamente.** Por eso, cada vez más, apostamos a esta en todas sus dimensiones, para que nos conecten en la distancia y promuevan la gestión sostenible de nuestra Organización y de las comunidades donde estamos presentes.



# CARTA DEL Chief Operating Officer

GRI 102-14

Bienvenidos y bienvenidas a una nueva edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad. Sin dudas, 2020 fue un año complejo para el mundo entero, pero, con el coraje y la pasión que nos caracterizan, pudimos finalizar positivamente un año repleto de desafíos. Todo esto gracias al apoyo constante y al trabajo en equipo de todas las personas que integramos ESET Latinoamérica, y de nuestros socios comerciales.

Cada vez estoy más convencido de que el mejor camino para sortear los desafíos laborales es tener un objetivo claro, y contar con el apoyo y el profesionalismo de la gente que trabaja junto a nosotros. Por suerte ambos aspectos han mostrado su mejor cara durante la pandemia del COVID-19. Tanto los colaboradores y las colaboradoras de ESET como nuestros socios comerciales han trabajado, constantemente, para mantener seguros los entornos tecnológicos de nuestros clientes y de la comunidad en general, sin descuidar, ni por un segundo, la [salud y el bienestar de todas las personas que conforman ESET Latinoamérica](#).

Me gustaría destacar, además, que trabajamos con mucha celeridad para responder a la situación que planteó la pandemia. A mediados de marzo, cuando en Latinoamérica aún no se habían aplicado los aislamientos obligatorios, desde ESET ya habíamos comenzado a correr campañas para poder hacer frente a una nueva realidad que, a esa altura, nos parecía inminente. En esta línea, todos los colaboradores y todas las colaboradoras comenzaron a trabajar de forma remota varias semanas antes de que se tomaran medidas a escalas nacionales.

A su vez, se tomaron diferentes consideraciones. Principalmente, adaptamos beneficios e incorporamos otros nuevos, y reforzamos la comunicación interna mediante diferentes acciones, que podrán ver detalladas en este Reporte de Sostenibilidad. Independientemente del contexto, varias de estas medidas se mantendrán a largo plazo, formando parte del modelo de cultura de respeto por las personas que impulsamos desde la Compañía.

El esfuerzo conjunto que realizamos nos ha permitido superar algunos meses en los que, al igual que la mayoría de las empresas, vimos afectadas nuestras ventas por el impacto que la pandemia generó en la economía mundial y regional. Durante la segunda mitad del año, pudimos revertir la tendencia negativa y finalmente superamos los resultados que preveíamos para 2020, y que habíamos planificado durante 2019 cuando la pandemia todavía no existía. Sin embargo, lejos de confiarnos de esta mejora, logramos ver más allá y pensar a futuro; es decir, ver cómo esta situación profundizó y aceleró una tendencia que venimos observando hace ya algún tiempo: la descentralización de los espacios físicos de trabajo y la migración de las infraestructuras informáticas a la nube.



En este marco, recibimos con mucho optimismo la reglamentación de la Ley de Economía del Conocimiento, que creemos fundamental para el desarrollo de la industria tecnológica y, con ello, generar impactos positivos en la economía nacional. Como empresa del sector, tenemos la potencialidad para generar empleo de calidad, formal e inclusivo, y demandar y desarrollar más y mejores talentos.

A lo largo de este año, hemos recibido muchos reconocimientos. Entre ellos, destacamos el alto puntaje obtenido en las pruebas de AV-Comparatives, la mención de AV-Test a nuestra solución corporativa ESET Endpoint Security por su grado de usabilidad y el reconocimiento que esta última ha otorgado a ESET Mobile Security, destacándolo como “el mejor antivirus para Android”.

Estos premios no solo reconocen la eficacia y la eficiencia de nuestras soluciones, sino, también, todo el trabajo que hay detrás de ellas.

Además, quiero destacar que, por tercer año consecutivo, ESET fue nombrada como “Top Player” en el cuadrante de mercado de Endpoint Security de Radicati. El informe examina 17 líderes en seguridad para *endpoints* del mercado, observando su funcionalidad y su visión estratégica, por las cuales ESET fue colocado en la cima del cuadrante. Este reconocimiento es sumamente importante para nosotros, ya que habla no solo de la calidad de nuestros productos, sino también del compromiso de todas las personas que apostamos constantemente al crecimiento y a la mejora de la Compañía.

Para finalizar, destacamos que, a pesar del contexto, durante 2020 llegamos a más de 38 millones de euros en ventas, un 10% más que el año pasado y, también, tuvimos muchos logros en materia de Sostenibilidad. Por eso, una vez más, es un orgullo para mí poder compartir con ustedes todo el camino realizado durante este año.



*Federico Pérez Acquisto*

**Federico Pérez Acquisto**  
Gerente General de ESET Latinoamérica

# Te damos la BIENVENIDA

Bienvenidas y bienvenidos al noveno Reporte de Sostenibilidad de ESET Latinoamérica.

Por cuarto año consecutivo, realizamos el Reporte de conformidad con los Estándares de *Global Reporting Initiative (GRI Standards)* en su opción exhaustiva, siguiendo los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y destacando nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la ONU. Todo esto nos pone muy contentos porque, además de transmitir lo que somos y todo lo que hacemos, seguimos siendo la única empresa en la industria que asume este compromiso a nivel regional.

Aunque 2020 nos sacudió de una forma inesperada, pudimos seguir adelante procurando tener una gestión que siga apuntando a la Sostenibilidad. Es así que pudimos finalizar el año con muchos reconocimientos que nos llenan de orgullo:

- ▶ Resultamos doblemente acreedores, en nivel Oro, en las categorías Mejor Contribución en Responsabilidad Social y Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano, del **Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes 2020**, con nuestro Programa de Ciberseguridad. Recibimos una mención especial en la **8ª edición del Premio CCAB al Liderazgo Sostenible** por nuestro Reporte de Sustentabilidad 2019.
- ▶ Fuimos destacados en el marco de la propuesta de valor de la Mesa de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas de la Red de Pacto Global Argentina, por el compromiso con la ciberseguridad, al prevenir y al mitigar las consecuencias negativas del uso de Internet y de las tecnologías, contribuyendo a evitar la vulneración del “derecho a la protección de datos, a la educación y a gozar de los beneficios derivados de la libertad cultural y el progreso científico”.
- ▶ Participamos de la terna finalista del **Premio Flor**, en la categoría Pyme, con nuestra gestión de diversidad e inclusión.
- ▶ Fuimos reconocidos con el **Premio TrustRadius 2020 Tech Cares**, por el esfuerzo realizado para apoyar a las comunidades, clientes y trabajadores durante la crisis del COVID-19, destacando, además, que la elección la realizaron los/as propios/as usuarios/as y las comunidades beneficiarias.

También, me gustaría destacar que en Argentina finalizamos el Programa “Ganar-Ganar” de ONU Mujeres, la OIT y la Unión Europea y, además, nos adherimos al Capítulo Brasileiro.

Estos logros no hubiesen sido posibles sin el trabajo, la capacidad de adaptación y el esfuerzo de nuestros tres Comités de Sostenibilidad: el Comité de Relacionamento con la Comunidad, el Comité de Inclusión y Diversidad y el Comité de Asuntos Ambientales.

El año 2020 reforzó la convicción de que llevar a cabo una gestión de triple impacto, que tenga en cuenta el equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales, y generar agentes multiplicadores que potencien una gestión sostenible nos fortalece como Organización y nos permite seguir adelante.

Continuar generando impacto positivo, tanto interna como externamente, fue y es clave para continuar con nuestra misión, nuestra visión y con el negocio en sí mismo.

Sostener nuestros vínculos con las organizaciones de la sociedad civil con las que venimos trabajando y apoyarlas fue uno de los desafíos que nos propusimos este año, y estamos muy contentos de haberlo alcanzado.

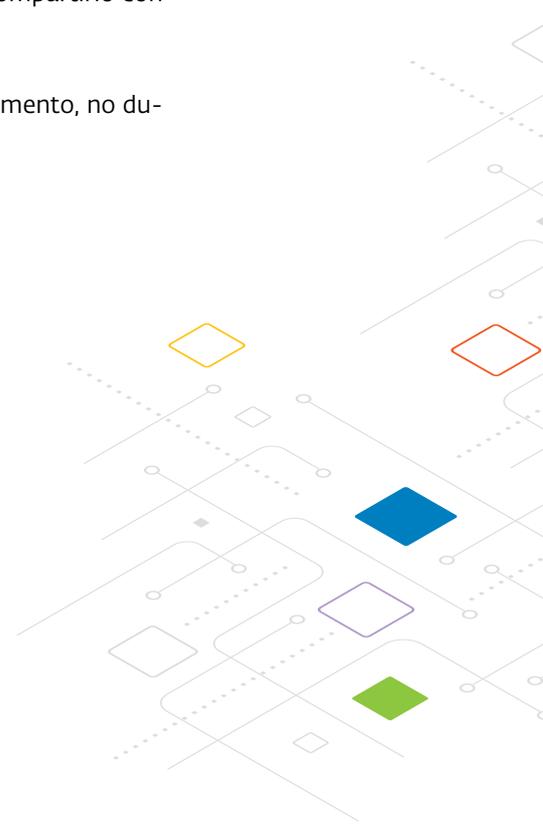
Nos enorgullece poder contarles todo lo logrado y es un placer poder compartirlo con ustedes.

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



*Carolina Kaplan*

**Carolina Kaplan**  
Responsable de Sostenibilidad



# índice

La sostenibilidad como  
forma de gestión

11

Esto es lo que somos

45

Esto es lo que hacemos

71

4 5 8 10

Colaboradores

95

4 8 9 10 16 17

Comunidad

131



9 12

Dimensión ambiental



4 8 9 10 12 16 17

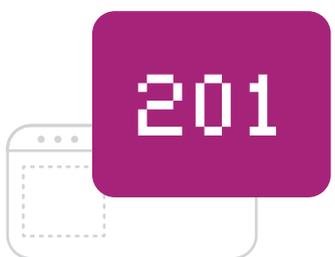
Cadena de valor



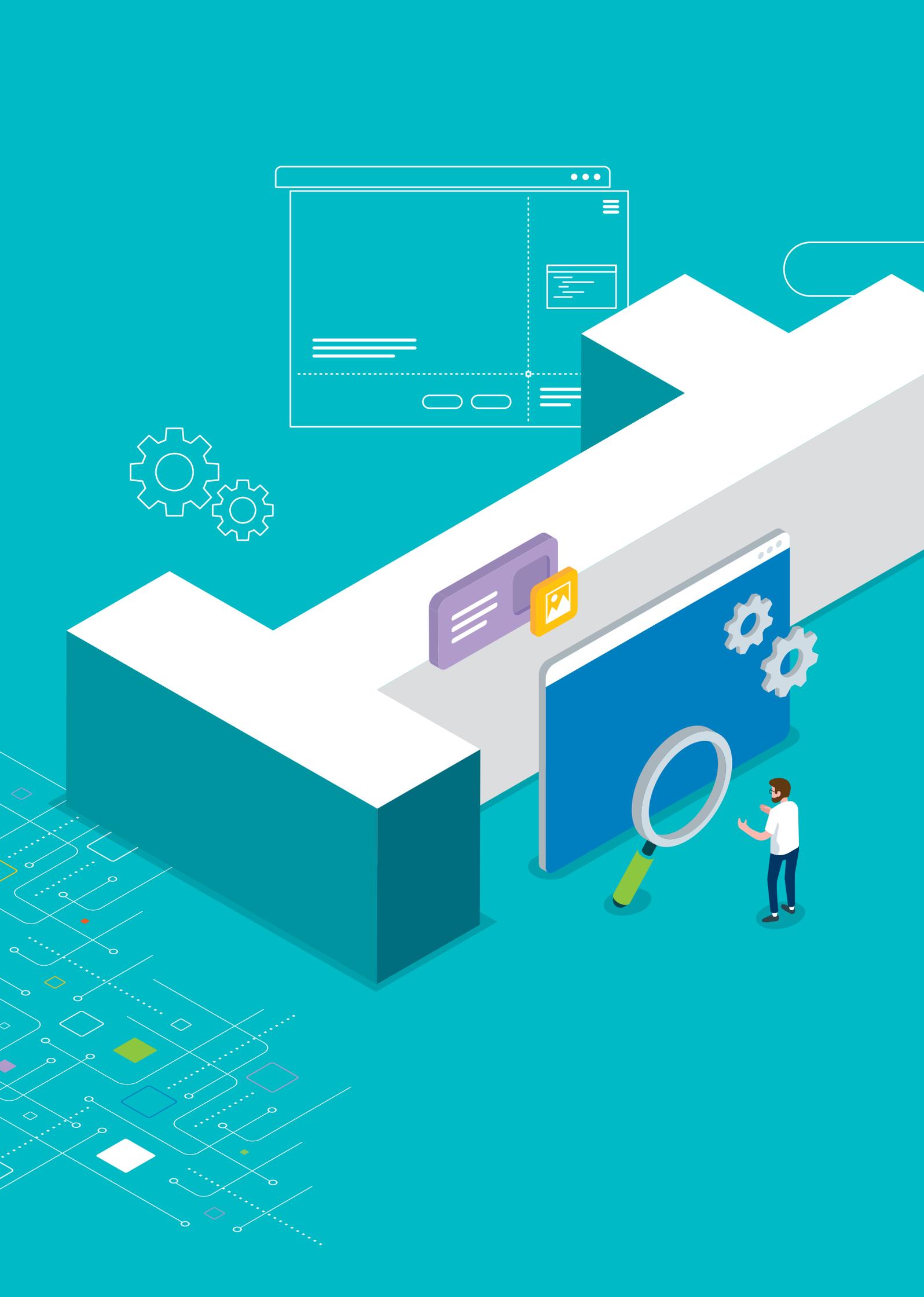
Nuestro compromiso con la agenda 2030



Elaboración del Reporte de Sostenibilidad



Índice de contenidos GRI





# LA SOSTENIBILIDAD COMO FORMA DE GESTIÓN

# La SOSTENIBILIDAD como forma de gestión

GRI 102-16

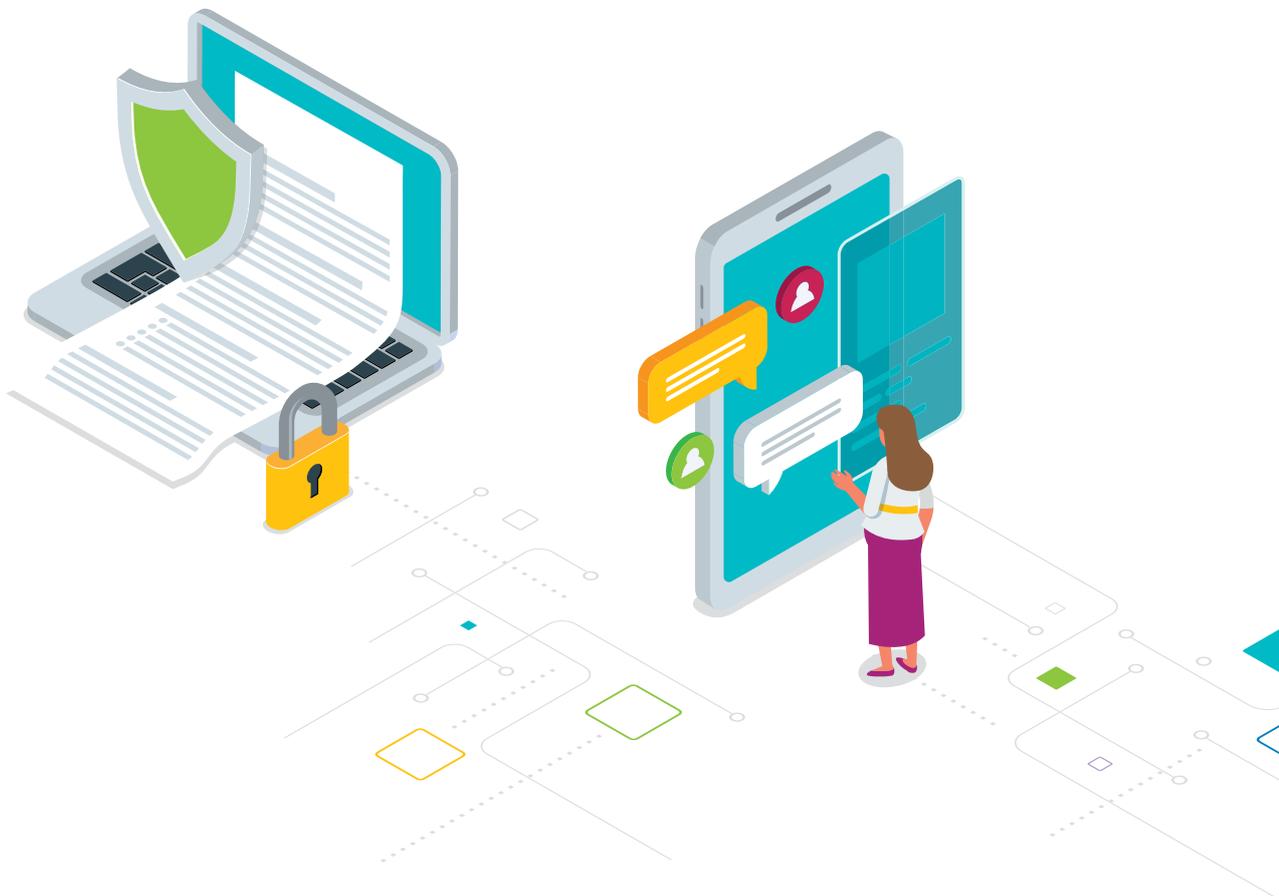
TEMA MATERIAL 1 4 5 6 8

## Misión

Trabajar con ética y pasión, construyendo un entorno tecnológico más seguro del que todos y todas puedan disfrutar. Nos proponemos a lograrlo de una forma socialmente responsable, a través de la educación y el compromiso con la investigación y el desarrollo de soluciones tecnológicas.

## Visión

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

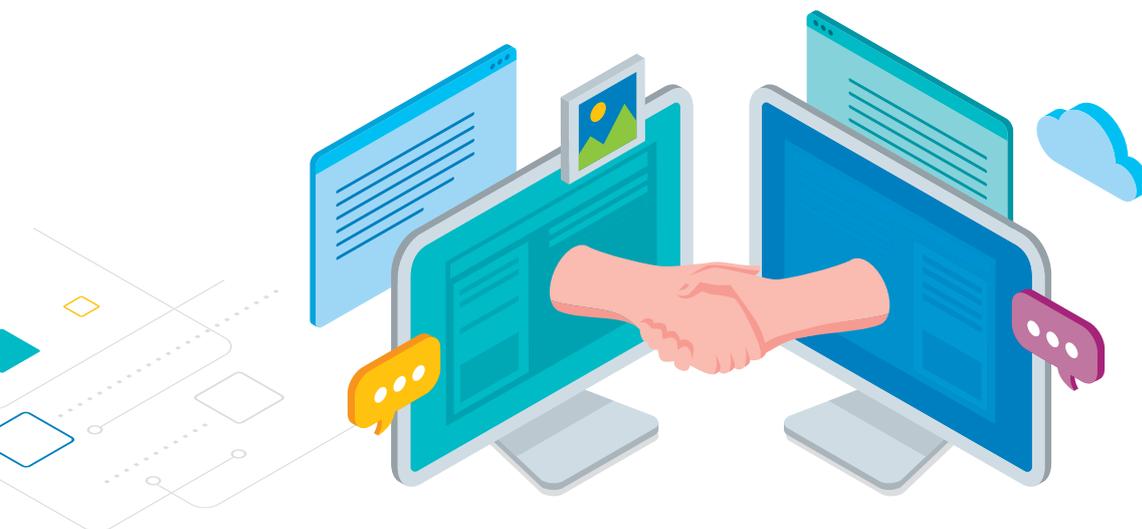


# MUNDO DIGITAL SEGURO

Nuestra Casa Matriz en Eslovaquia es la responsable de difundir y comunicar nuestra misión y visión en todas las oficinas de ESET en su idioma local. Como parte de nuestro compromiso con las WEPs<sup>1</sup>, desde ESET Latinoamérica estamos en proceso de incorporación del lenguaje inclusivo en todas las publicaciones, comunicaciones internas y externas, sitio web, etc.

## Nuestro compromiso

- ✓ Brindar un servicio de atención a clientes de excelencia, respondiendo a las necesidades que presenten.
- ✓ Responder a todo tipo de amenazas informáticas que se generen, actualizando el nivel de los productos y generando alertas de seguridad que protejan a los/as usuarios/as.
- ✓ Producir un resultado de triple impacto: económico, ambiental y social, garantizando el desarrollo y el bienestar de todos nuestros públicos de interés.



<sup>1</sup> Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, (WEPs por sus siglas en inglés, *Women Empowerment Principles*) son una iniciativa conjunta del Pacto Global de las Naciones Unidas y de ONU Mujeres.

# NUESTROS VALORES

## Valores

Los valores dan forma a la cultura de nuestra Compañía y son promovidos desde nuestra Casa Matriz en Eslovaquia, exceptuando los valores de Trabajo en Equipo y Responsabilidad Social, que son propios de nuestra región. Estos guían el modo en que nos comportamos y tomamos decisiones. Desde el nacimiento de ESET Latinoamérica, estos valores son comunicados y promovidos, principalmente, desde las áreas de Recursos Humanos y Sustentabilidad en todas nuestras oficinas (Argentina, México y Brasil). Estas se encuentran decoradas con ploteos en las paredes y puertas con estos valores y, todos los años, durante octubre, se realiza alguna actividad o campaña a nivel regional para recordar que trabajamos con:



### Coraje

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



### Integridad

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



### Confiability

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



### **Pasión**

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



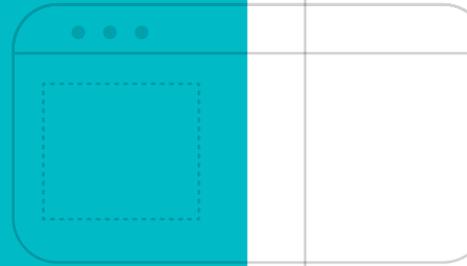
### **Responsabilidad Social**

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



### **Trabajo en Equipo**

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

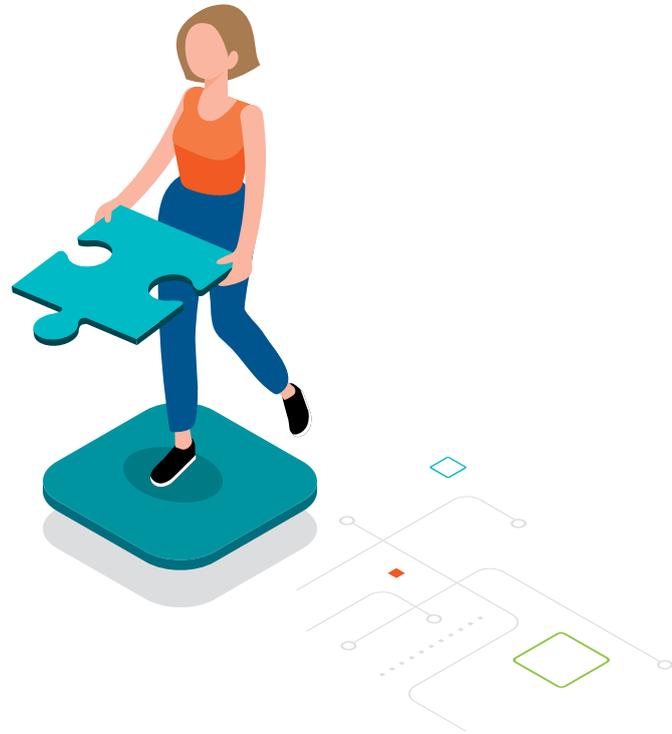


## Mes de los Valores

GRI 412-2

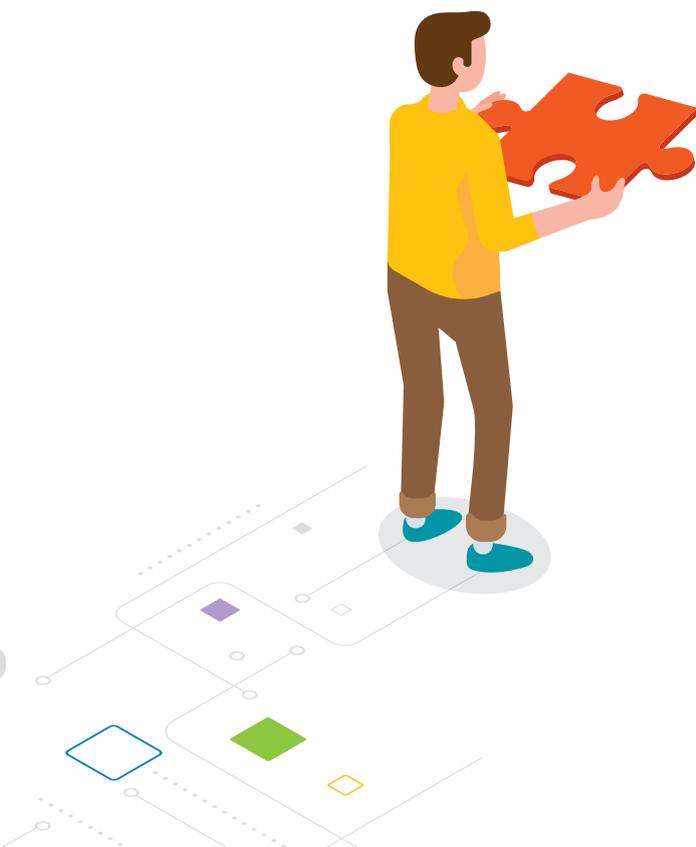
Impulsado por el área de Recursos Humanos, desde hace cinco años que octubre se instaló en ESET Latinoamérica como el “Mes de los Valores”, con el propósito de que el personal haga diferentes actividades relacionadas con los valores institucionales.

En este marco, y reforzando nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, realizamos una actividad que estuvo a cargo de la organización Impacto Digital. La actividad constó de un Laboratorio Moral, con el objetivo de reflexionar sobre la moral, la ética, los valores que nos atraviesan como personas y como trabajadoras y trabajadores, frente a diferentes dilemas y ante cada decisión que tomamos. Para adaptar la actividad al contexto de trabajo a distancia que nos tocó vivir, realizamos 6 encuentros virtuales de 20 personas cada uno, en los que estuvieron incluidas todas las personas que trabajan en la Compañía.



Creemos que conversaciones como estas nos llevan a repensarnos y a cuestionarnos conceptos que aplicamos en cuestiones cotidianas. Nos ayuda a entender sesgos, prejuicios y valores que luego son transferidos en cada una de nuestras acciones también a nivel laboral. Además, creemos que es esencial que todas las personas que formamos parte del equipo de ESET entendamos cómo los Derechos Humanos se manifiestan y atraviesan el sector empresarial, así como también cuál es la conexión entre ellos y nuestra rutina laboral diaria.

Desde ESET nos comprometemos a respetar estos derechos, más allá de su cumplimiento legal y a abordar estas temáticas en el marco laboral, dado que entendemos que el respeto por los Derechos Humanos no debe ser una responsabilidad pasiva. Asimismo, creemos que esto requiere contar con políticas y procesos establecidos, que ayuden a identificar, prevenir, mitigar y remediar los efectos que pudieren resultar de su vulneración.





# ¿Cuáles son los pilares de nuestra gestión?

GRI 102-11 • 102-12 • 102-13 • 102-15 • 103-1 • 103-2 • 103-3 • 412-1 • 412-2

Nos apoyamos en cuatro ejes estratégicos para gestionar nuestro negocio de forma sustentable:

Desarrollo y educación de la comunidad



Bienestar y gestión del talento de los colaboradores y las colaboradoras



Cuidado del ambiente



Enriquecimiento de la cadena de valor



Asimismo, estos pilares incluyen las políticas de cumplimiento de la Ley, la prevención de la corrupción y la ética corporativa.

## Comunidad



### Estrategia

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



### Impacto

- ✓ Generar conciencia, conocimiento e información sobre el uso seguro de la tecnología, disminuyendo la cantidad de personas víctimas de ciberdelitos, generando inclusión digital tanto en el uso como en la apropiación de las herramientas digitales. Perseguir el desarrollo de habilidades, la motivación y la confianza para usar herramientas digitales de manera segura, para mejorar la calidad de vida de las comunidades en donde estamos presentes, a través de una gestión educativa integral en toda Latinoamérica.
- ✓ Reducir las desigualdades en las dimensiones económica y social de los grupos vulnerables de nuestras comunidades.



### Riesgo

- ✓ El mal uso de la tecnología incrementa los ciberdelitos y la desigualdad, reduciendo la inclusión digital, ya que no permite beneficiarse del uso y la apropiación de la tecnología a nivel educativo.
- ✓ La exclusión contribuye a la desigualdad económica y social de poblaciones en situación de vulnerabilidad (personas con discapacidad, personas de bajos recursos económicos, personas trans, etc.).



### Oportunidades

- ✓ Generar más acciones de conciencia, conocimiento e información, ampliando los públicos a los que están dirigidas y generar un crecimiento más parejo de estas en toda la región.
- ✓ Potenciar impactos, resultados y sinergias mediante alianzas con organizaciones de la sociedad civil que trabajen por la inclusión.

## Dimensión Ambiental



### Estrategia

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



### Impacto

- ✓ Contribuir a la reducción del impacto ambiental en las actividades de la Compañía.
- ✓ Extender la concientización y las buenas prácticas al ámbito privado de los colaboradores y las colaboradoras.



### Riesgo

- ✓ Generar un impacto negativo en el ambiente, malgastando recursos naturales.
- ✓ Perjudicar la concientización de la problemática ambiental en nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras.



### Oportunidades

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

## Colaboradoras y Colaboradores



### Estrategia

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



### Impacto

- ✓ Motivar, capacitar y desarrollar a los colaboradores y a las colaboradoras.
- ✓ Generar un espacio de trabajo placentero y amigable.
- ✓ Disminuir los índices de rotación voluntaria en la Compañía.



### Riesgo

- ✓ Tener colaboradores y colaboradoras poco motivados y poco preparados para desarrollar su trabajo.
- ✓ Generar índices de rotación altos en la Compañía.



### Oportunidades

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

## Cadena de Valor



### Estrategia

- ✓ Adhesión formal de parte de las empresas proveedoras a los conceptos de sustentabilidad, con los cuales gestionamos nuestro negocio en Latinoamérica.
- ✓ Alinear a las compañías distribuidoras de toda Latinoamérica a la gestión de sustentabilidad.



### Impacto

- ✓ Trabajar con proveedores conscientes y comprometidos con la gestión de triple impacto.
- ✓ Compromiso de nuestros distribuidores a gestionar sustentablemente su negocio.



### Riesgo

- ✓ Tener una cadena de valor no comprometida con la gestión de triple impacto, que perjudique la gestión sustentable de la Compañía.



### Oportunidades

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

NUESTROS  
PILARES

# Recursos y responsabilidades de la gestión

## ► Inversiones por eje estratégico



(\*) Por la Pandemia, no hubo gastos de viajes, conferencias ni eventos, muchos de estos conceptos forman parte del eje Cadena de Distribución.

(\*\*) El tipo de cambio considerado durante el 2020 fue el real por mes. En 2019 se consideró un tipo de cambio fijo para todo el año.

Nuestra Compañía cuenta con un área de Sostenibilidad, encargada de coordinar y gestionar las actividades, los proyectos y las iniciativas de los tres: el Comité de Relación con la Comunidad, el Comité de Inclusión y Diversidad y el Comité de Asuntos Ambientales. A su vez, para comunicar a toda la Compañía las acciones, actividades e iniciativas del área y de los comités, contamos con un newsletter bimestral específico del área de Sostenibilidad para colaboradores, colaboradoras y socios comerciales.



In support of

## WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

### ONU Mujeres

Durante 2019 nos adherimos a los principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), donde nos comprometimos a realizar un plan de acción, el cual se focalizó en cuatro ejes.

En el eje de Liderazgo y Estrategia, nos enfocamos en la capacitación y la sensibilización de Managers y Mandos Medios en temas como comunicación inclusiva, los beneficios de la diversidad de género en los puestos de liderazgo y sesgos no conscientes.

En el eje de Lugar de Trabajo, se puso el foco en la definición de procesos internos; con ese objetivo se comenzó a desarrollar la política de Diversidad y No Discriminación. A su vez, se trabajó en la generación de una herramienta de diagnóstico de la mano de la Fundación Encontrarse en la Diversidad, para entender la situación interna de la Compañía en temas de diversidad y específicamente, los sesgos existentes. Asimismo, de manera complementaria, realizamos un diagnóstico interno en temas de discapacidad, en este caso junto a la organización Inclúyeme.

En el eje de Mercados, se trabajó en generar una mayor perspectiva de género en el Marketing y en la Comunicación.

Por último, en lo referente a la Comunidad, se trabajó en el relacionamiento con la comunidad desde la perspectiva de género. Para ello, se articuló con diferentes organizaciones de la sociedad civil, como Media Chicas, Contrata Trans, Chicas en Tecnología, entre otras.

Finalmente, también firmamos nuestro compromiso de adhesión al Capítulo brasileño de del Programa "Ganar-Ganar: La igualdad de género es un buen negocio". Este fue creado en alianza entre ONU Mujeres, la Organización Internacional del Trabajo y la Unión Europea.

 <https://lac.unwomen.org/es>

### Pacto Global de Naciones Unidas

En 2013 ESET Latinoamérica adhirió a los diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los cuales están relacionados con el cumplimiento de los Derechos Humanos, laborales, de implementación de mecanismos anticorrupción y del cuidado del medio ambiente.

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

# Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

Durante 2020, continuamos avanzando en la “apropiación e integración” de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nuestras prácticas de gestión sustentable. Utilizamos los siguientes criterios:

✓ Según las prioridades estratégicas del *core business* del negocio.

✓ Según se encuentre considerada en una práctica existente o en desarrollo.

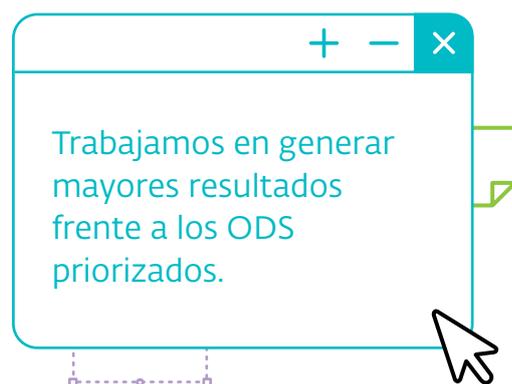
✓ Según las prioridades de la Dirección.

✓ Según su factibilidad operativa a corto o mediano plazo.

Como resultado de este trabajo, luego de haber identificado las metas de los objetivos que consideramos como prioritarios, en 2019 trabajamos internamente identificando los objetivos y las metas correspondientes a cada Comité de Sustentabilidad y, en 2020, profundizamos nuestra gestión en las metas elegidas.

Reconocer la alineación o el grado de relacionamiento de nuestra estrategia de sustentabilidad es solo el primer paso en el proceso de gestionar nuestro negocio frente a los ODS. El trabajo que se realizó durante 2018 y 2019 fue el comienzo de la etapa de integración de los ODS a la gestión interna y, durante el año, trabajamos en generar mayores resultados frente a los ODS priorizados.

También, podrán encontrar los contenidos de los Estándares del GRI, los principios del Pacto Global y los ODS trabajados en el índice que se encuentra al final del Reporte, donde se indica la página correspondiente a cada uno de los asuntos que GRI define en sus estándares y que incorporamos en nuestra gestión, así como los ODS que abarca ese tema.





Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.



Reducir la desigualdad en y entre los países.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.



Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

# Generando lazos

GRI 102-12 • 102-13



## Mesa de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas del Pacto Global Argentina

Durante estos últimos 4 años, nos sumamos a la Mesa de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas del Pacto Global Argentina. Como parte de este grupo, participamos de talleres y congresos referidos a estos temas y transmitimos todos los conocimientos adquiridos al resto del personal, comprometiéndonos más fuertemente con el respeto y el cumplimiento de los Derechos Humanos en el ámbito laboral.

Este año, en el marco de la propuesta de valor del Grupo de Trabajo, se destacaron 10 casos de buenas prácticas en la implementación de los pilares "Respetar" y/o "Remediar", de los Principios Rectores de las Naciones Unidas.

Nuestra Empresa fue reconocida por el compromiso con la ciberseguridad al prevenir y mitigar las consecuencias negativas del uso de Internet y de las tecnologías, contribuyendo a evitar la vulneración del "derecho a la protección de datos, a la educación y a gozar de los beneficios derivados de la libertad cultural y el progreso científico".

 <https://pactoglobal.org.ar/>



## IARSE

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

 [www.iarse.org/](http://www.iarse.org/)



## UTN

Desde hace 4 años, tenemos un acuerdo de mutua colaboración voluntaria con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), que implica la apertura de un Laboratorio de Investigación y Análisis de Malware conjunto, así como la generación de nuevos espacios de perfeccionamiento y capacitación en el ámbito de la Seguridad Informática, con su alumnado y sus egresados/as. A su vez, la firma de este acuerdo implica la llegada de la tradicional Gira Antivirus (ciclo de seminarios gratuitos organizados por ESET Latinoamérica) a las 29 facultades regionales de la UTN, y el desarrollo de capacitaciones y cursos de análisis de malware y seguridad de la información en cada sede de la institución.

 <https://core.ac.uk/reader/296432160>



## CEC (Club de Empresas Comprometidas)

Por segundo año consecutivo, continuamos participando de forma voluntaria del CEC. Esta organización nuclea a empresas e instituciones, con el fin de consolidar (a nivel nacional) una Red Formal de Empresas que sean promotoras de oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, mejorando la empleabilidad y facilitando su contratación, su desarrollo y su reinserción laboral.

 [www.empresascomprometidas.club/](http://www.empresascomprometidas.club/)



## Comprometidos - Ashoka, Socialab y Unesco

Desde 2016 venimos acompañando el proyecto Comprometidos, realizado por Ashoka, Socialab y Unesco. Se trata de una plataforma colaborativa de equipos de jóvenes de entre 18 y 29 años de toda América Latina, que buscan generar impacto social positivo. El objetivo es poder incentivarlos/as a ser líderes de cambio, y a contagiar y colaborar con otros/as jóvenes para mejorar en unidad sus comunidades.

 <https://comprometidos.socialab.com>



## Argentina Cibersegura

Continuamos apoyando y colaborando con esta organización. Somos el principal patrocinador y fundador de la Asociación Civil Argentina Cibersegura, una organización sin fines de lucro que nace en 2013 y que se especializa en concientizar y educar a la comunidad argentina sobre el buen uso de Internet y de las tecnologías. Parte de los gerentes de ESET también son miembros de la comisión directiva de la organización.

 [www.argentinacibersegura.org/](http://www.argentinacibersegura.org/)



## Empujar - Fundación Pléroma

Desde 2019, acompañamos al proyecto Empujar de la Fundación Pléroma. Esta organización tiene como objetivo brindar oportunidades laborales a jóvenes de entre 18 y 24 años, de condiciones económicas y/o sociales vulnerables y con deseos de progresar, impulsando su desarrollo personal y social mediante un programa educativo o que los forma en competencias y habilidades para el empleo.

 [www.programaempujar.org/](http://www.programaempujar.org/)

# Nuestros públicos de interés y compromisos

## Nuestros públicos de interés

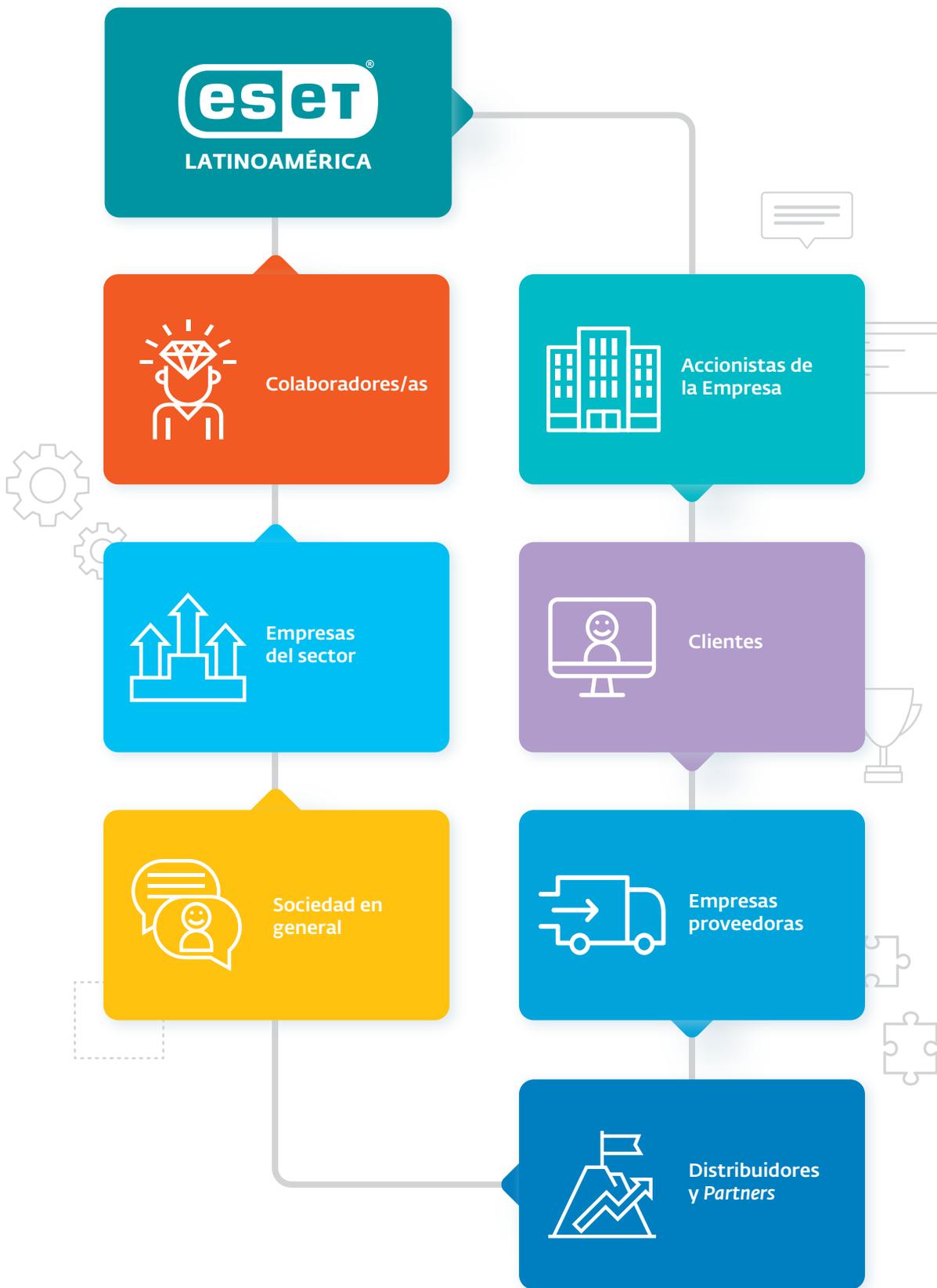
GRI 102-40 • 102-42

Nuestros públicos de interés o stakeholders son aquellas personas físicas o jurídicas con las que tenemos relación de doble impacto. Por un lado, influimos en ellos y, por otro lado, ellos impactan con su accionar en nuestra actividad cotidiana.

Realizamos la identificación de los públicos internos y externos con los que nos relacionamos en función de los siguientes criterios:

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







## Diálogo y participación

GRI 102-43 • 102-44 • 102-21

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, y diferentes espacios de diálogo, que nos permiten identificar sus principales intereses, inquietudes y dificultades. La Dirección de la Compañía y todas las Gerencias (incluida la Gerencia General) son partes activas de este constante diálogo, informando y dando respuesta a los temas que surjan en estos aspectos. A lo largo de este Reporte, se da cuenta de la forma en que la Compañía responde a dichos aspectos.

Se realizaron encuestas a usuarios/as y clientes, Distribuidores y Partners, empresas que nos proveen y colaboradoras/es, para conocer cuáles son sus principales preocupaciones en materia económica, social y ambiental.

El proceso de consulta con los grupos de interés tiene un interlocutor designado. En el caso de los canales de venta, mantenemos un diálogo constante y fluido a través de encuestas a cargo de la Gerencia de Comunicación y mails, llamados telefónicos y reuniones personales a cargo de la Gerencia de Ventas. En el caso de nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, este se realiza por diferentes medios, mails, charlas de persona a persona, encuestas, etc.; se encuentra a cargo, principalmente, de la Gerencia de Recursos Humanos, pero cada jefe directo o jefa directa mantiene un diálogo fluido con sus equipos y, en caso de ser necesario, la información pasa a la Gerencia correspondiente. Con el resto de los grupos de interés, el diálogo se mantiene a través de variados medios de comunicación y se encuentra a cargo de las diferentes áreas de la Empresa, dependiendo del público correspondiente.

## Cómo nos comunicamos y relacionamos con nuestros públicos



### Accionistas de la Empresa

Los accionistas de ESET Latinoamérica son las entidades ESET Spol. s.r.o. y ESET LLC. En este aspecto, como oficina regional para América Latina, nos comprometemos con la creación y la 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 con nuestro Gobierno Corporativo.

#### Mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación

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



### Clientes

GRI 417-1 • 417-2

En ESET Latinoamérica tenemos diversos tipos de usuarios/as y clientes: usuarios/as hogareños/as, distintas organizaciones sin fines de lucro, entidades gubernamentales, pequeñas y medianas empresas, corporaciones y grandes empresas. En este último caso, además de acceder a las soluciones y a los servicios de seguridad de ESET, las empresas cuentan con la posibilidad de realizar las capacitaciones que se encuentran a su disposición.

Nuestros usuarios/as y clientes resultan fundamentales para el crecimiento y el desarrollo de la Compañía. Por esta razón, nos comprometemos con brindar productos y servicios de calidad, adaptados a los requerimientos y a las necesidades de usuarios/as hogareños/as y corporativos/as.

Además, buscamos:

- ▶ Escuchar atentamente y responder de manera eficiente a las inquietudes planteadas por los/as diferentes usuarios/as y clientes.
- ▶ Resguardar la confidencialidad de los datos personales que nos transmiten.
- ▶ Ofrecer un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y no discrimi-

minatorio a cada una de las organizaciones y de las 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 después de la compra de los productos o de la contratación del servicio.
- ▶ Brindar una atención postventa adecuada y personalizada.
- ▶ Establecer precios justos y competitivos.

Ofrecer información completa, veraz y sin letra chica. En este aspecto, todas las cajas que están en venta en tiendas de *retail* y las licencias que se venden por tienda en línea, dan a conocer la siguiente información: funcionalidades/beneficios del producto, requisitos del sistema, cantidad de licencias que el/la usuario/a está adquiriendo y el Copyright de la marca. Estas exigencias son transmitidas a todos los Distribuidores, y Partners que hacen cajas y controlan su cumplimiento.

Durante 2020 se recibió un reclamo de un cliente que adquirió licencias por medio de un expartner, producto que no pudo activar por la falta de contrato con ese vendedor. En esta situación, se pudo verificar que no aparece, en ninguna parte del *packaging*, la información sobre la vigencia de las licencias adquiridas.

Desde ESET Brasil se está revisando el reclamo para poder dar respuesta e incorporar esta información en el futuro en sus cajas. Además de ese caso muy específico, que aún se encuentra en resolución, no hemos tenido ningún incumplimiento en cuanto a la información y al etiquetado de los productos.

#### **Mecanismos de comunicación, participación/o reclamación**

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



## Empresas que nos proveen

GRI 308-1

Las empresas que nos proveen son parte indispensable de nuestra cadena de valor. En ese sentido, ellas son seleccionadas respetando condiciones de equidad, sin discriminar y promoviendo la inclusión.

Además, nos comprometemos a:

- ▶ Privilegiar la contratación de empresas proveedoras que cumplan con los Derechos Humanos (se exige la firma de una carta acuerdo, en señal de compromiso con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas) y que estén comprometidos con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del ambiente.
- ▶ Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- ▶ Cumplir con los compromisos de pago asumidos.
- ▶ Usar confidencialmente la información provista por estas empresas.

### Mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación

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



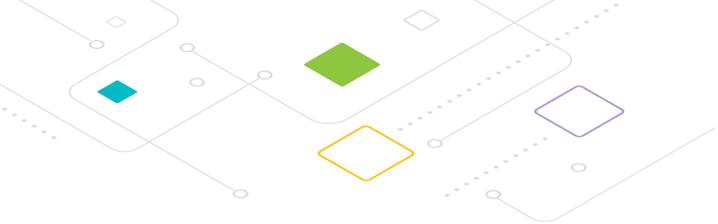
## Socios/as comerciales

Nuestros Distribuidores, *Partners* y Mayoristas son un eslabón fundamental en el negocio de la Compañía, orientado (en su mayor parte) a su trabajo en conjunto con la Empresa.

Con 7 Distribuidores Exclusivos y más de 7.000 *Partners* en toda la región, hemos logrado llegar a 18 países de Latinoamérica, ofreciendo tanto nuestros productos como nuestros servicios de seguridad.

Dada la importancia que tienen los/as socios/as comerciales para nuestra Compañía, ofrecemos diversos programas de reconocimiento y promovemos una relación de mutuo beneficio y respeto. De esta forma, asumimos el compromiso de:

- ▶ Ofrecer un trato cercano, justo y respetuoso.
- ▶ Escuchar atentamente y responder de forma eficiente a sus inquietudes planteadas.
- ▶ Colaborar con el desarrollo del negocio en los países de la región.
- ▶ Brindar beneficios de *marketing*, entrenamiento, soporte y negocio, con el objetivo de impulsar su desarrollo empresarial a lo largo del tiempo.
- ▶ Estimular la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- ▶ Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.



### **Mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación**

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



### **Colaboradores y colaboradoras**

Contamos con 116 colaboradores y colaboradoras, con un gran espíritu de trabajo en equipo y que, con vocación, continuamente, ofrecen valor agregado a su trabajo cotidiano. 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, el equilibrio entre la vida personal y laboral, la gestión del talento de cada persona y el cuidado de su salud y de su seguridad laboral.

Los principales compromisos de ESET Latinoamérica al respecto son:

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

### **Mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación**

- ✓ Reuniones
- ✓ Presentación de reportes de gestión
- ✓ Sitio web
- ✓ *Newsletter*

- ✓ Reuniones trimestrales con información institucional
- ✓ Eventos
- ✓ Encuestas de satisfacción (interna y externa)
- ✓ Folletería (comercial e institucional)
- ✓ Gacetillas de prensa
- ✓ Evaluación de desempeño
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Canal del Código de Ética
- ✓ Red Social Interna Yammer
- ✓ Charlas sobre temas de Sostenibilidad (capacitaciones y comités)
- ✓ Reporte de Sostenibilidad



### Empresas del sector

Promovemos una competencia leal y justa, y evitamos prácticas desleales, 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 nuestro Código de Ética. 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 y las colaboradoras 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 otras empresas del sector respecto al reparto de clientes, de las zonas o de los programas de producción.

Los colaboradores y las colaboradoras no están autorizados/as a conseguir información sobre la competencia de forma ilegal, ni a divulgar intencionadamente información falsa sobre un competidor y/o sus productos o servicios.

#### Mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación

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



### Sociedad en general

Desde nuestros orígenes, una de las principales apuestas es la educación y la concientización de la comunidad en materia de seguridad de la información. En ese sentido, la educación sigue siendo un pilar fundamental

para ESET Latinoamérica y una de las piezas más importantes dentro de su gestión sustentable.

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

- ▶ Brindar información y consejos sobre seguridad de la información, para que los usuarios/as conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas.
- ▶ Promover que el acceso a la tecnología sea tan seguro como disfrutable.
- ▶ Contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad.
- ▶ Colaborar con diversas ONG y proyectos solidarios.

### Mecanismos de comunicación, participación y/o reclamación

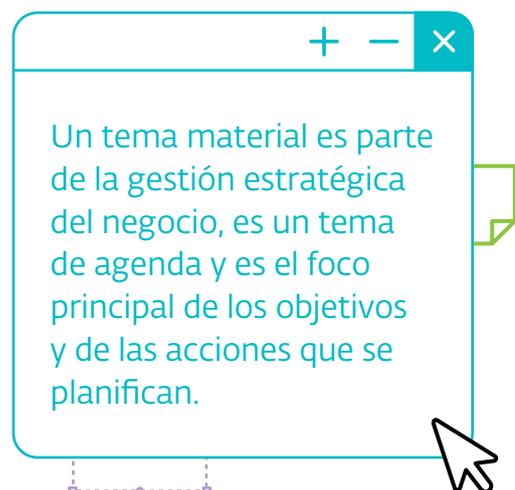
- ✓ Presentación de reportes de gestión
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Sitio web
- ✓ Listas de difusión
- ✓ Eventos
- ✓ Encuestas de satisfacción (interna y externa)
- ✓ Folletería (comercial e institucional)
- ✓ Gacetillas de prensa
- ✓ Reuniones con referentes de las instituciones locales
- ✓ Canal del Código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

## Temas materiales de ESET Latinoamérica

GRI 102-46 • 102-32

### ¿Qué es un tema material?

- ✓ Aquellos aspectos importantes para la gestión económica, ambiental y social de la empresa.
- ✓ Aquellos temas en los cuales la empresa invierte sus mayores esfuerzos.
- ✓ Los temas que son relevantes para los grupos de interés en la toma de decisiones sobre la empresa.



- ✓ 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.

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

### Identificación

Para identificarlos, llevamos a cabo un proceso que implicó la participación de representantes de la Empresa en *focus group* y de nuestros principales públicos por medio de encuestas. Como resultado de dicha práctica, surgieron los temas que son de mayor importancia, los cuales han sido incluidos en el presente Reporte. Por diferentes inputs, identificamos aspectos y temas para la gestión del negocio.

### Priorización

El Área de Sostenibilidad y el equipo gerencial de la Compañía priorizó estos sobre la base del impacto en el negocio y otros grupos de interés, y la relevancia desde su punto de vista. De este análisis, compuesto por 94 evaluaciones, definimos 14 aspectos relevantes.

Por otro lado, buscamos conocer las opiniones de nuestros principales públicos de interés: colaboradores y colaboradoras, usuarios/as y clientes, cadena de distribución, empresas que nos proveen y Casa Matriz. De esta manera, desarrollamos estrategias y prácticas orientadas a las expectativas planteadas por ellos y ellas.





## Encuestas por grupo de interés

1

Clientes

11

Comunidad

(Organización estatal,  
ONG, otros)

8

Empresas  
proveedoras

9

Empresas  
del sector

18

Distribuidores  
y *Partners*

47

Colaboradores/as  
(Incluye Managers)

### Validación

Una vez definidos nuestros asuntos relevantes y nuestras prioridades, identificamos con qué contenidos de los Estándares GRI e información podríamos dar respuesta a dichos temas (además se instruyó y acompañó a las distintas áreas de la Empresa para garantizar la precisión de los datos recabados).

### Revisión

Revisión de ponderaciones. Análisis de asuntos relevantes destacados por nuestros grupos de interés. Cotejo de estos frente a los objetivos y a las acciones de 2019.

## Temas materiales

GRI 102-29 • 102-47 • 103-1

Durante el período de reporte, desde el Área de Sostenibilidad y junto al equipo gerencial de la Compañía, se trabajó en la **definición de la explicación y la cobertura** de todos los temas identificados como materiales. Para hacerlo, se buscó entender los motivos por los cuales fueron considerados materiales; es decir, se buscó describir los impactos significativos de cada uno, las expectativas e intereses razonables de los grupos de interés con respecto a ellos, entender dónde se produce el impacto y la implicación de la Empresa en esos impactos, entre otros aspectos complementarios.

Asimismo, podrán complementar estas explicaciones con la información disponible en la Tabla Pilares de la Gestión de la Sostenibilidad, que se describe en el Capítulo Gestión de Sostenibilidad.

Capítulo	Concepto	Explicación y Cobertura
<b>1 Tema Material: Seguridad informática</b>		
<b>Gestión, Lo que somos, Lo que hacemos, Comunidad, Cadena de valor</b>	Prácticas para proteger la información que la Empresa maneja, tanto corporativa como personal de nuestros stakeholders, incluyendo la confidencialidad de los datos de clientes, estando un paso adelante en el ofrecimiento de valor diferencial a los usuarios y las usuarias.	Este tema es fundamental, ya que es el propósito de nuestro negocio. Contar con políticas y soluciones de seguridad adecuadas es fundamental para mitigar o prevenir cualquier impacto negativo al respecto. Para potenciar de forma positiva el impacto, trabajamos en el desarrollo de diferentes herramientas para informar y prevenir a todos los grupos de interés sobre cómo proteger la información y hacer uso seguro de las TICs (tecnologías de información y comunicación).
<b>2 Tema Material: Gestión del talento y Bienestar de colaboradores/as</b>		
<b>Colaboradores, Comunidad</b>	Ser una Compañía líder en gestión de talentos, en donde realmente las personas deseen trabajar, que ofrezca posibilidades de desarrollo y beneficios para las personas que integran la Compañía.	Apostar al talento y bienestar de las personas que trabajan en la Compañía es fundamental para alcanzar la excelencia de nuestros productos y servicios que, a su vez, redunde en la satisfacción de los/as usuarios/as y clientes.
<b>3 Tema Material: Satisfacción de clientes</b>		
<b>Lo que hacemos, Comunidad</b>	Ofrecer un buen servicio de atención a clientes antes, durante y después de la venta.	Este tema es muy importante para la sostenibilidad económica de la Empresa. La expectativa es maximizar el resultado económico brindando la mejor atención posible a nuestros/as usuarios/as y clientes. Por este motivo, nuestro soporte técnico y comercial cuenta con la certificación ISO 9001.
<b>4 Tema Material: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
<b>Gestión, Colaboradores, Comunidad, Cadena de valor</b>	Promoción de la diversidad de género e inclusión en el empleo.	La diversidad en los equipos de trabajo de la Compañía genera más y mejores resultados. La inclusión laboral es la forma de prevenir y mitigar impactos negativos como, por ejemplo, la exclusión social y/o económica.

Capítulo	Concepto	Explicación y Cobertura
<p><b>5</b> Tema Material: <b>Compromiso con los Derechos Humanos</b></p> <p><b>Gestión, Lo que somos, Colaboradores, Comunidad, Cadena de valor, Agenda 2030</b></p>	<p>Papel que tiene la Empresa en el apoyo, la difusión y el respeto de los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional.</p>	<p>El compromiso con los Derechos Humanos fundamentales (civiles, políticos, sociales, económicos y culturales) permite respetar la legislación nacional, regional e internacional, persigue la promoción de la dignidad humana en todos nuestros grupos de interés, la reparación de la vulneración de derechos en los grupos más vulnerables e implica la comunicación de los progresos alcanzados en la materia.</p>
<p><b>6</b> Tema Material: <b>Cumplimiento regulatorio y Anticorrupción</b></p> <p><b>Gestión, Lo que somos, Cadena de valor</b></p>	<p>Cumplir con la Ley y garantizar la ética y la transparencia.</p>	<p>Ser una Compañía ética y transparente es parte de nuestro valor corporativo. Una gestión sostenible debe asegurar el cumplimiento de la legislación vigente para prevenir situaciones de corrupción y, también, en ello es fundamental el cumplimiento del Código de Ética, que alcanza a todos nuestros grupos de interés (internos y externos).</p>
<p><b>7</b> Tema Material: <b>Educación de la comunidad</b></p> <p><b>Lo que hacemos, Comunidad, Cadena de valor</b></p>	<p>Educar y concientizar a la comunidad en temas ligados a la seguridad en Internet, para que las personas puedan hacer uso de la tecnología de forma segura.</p>	<p>La concientización y la educación de la comunidad, de manera gratuita, en el uso seguro de la tecnología, es fundamental para poder aprovechar plenamente los beneficios de las TICs en el desarrollo humano.</p>
<p><b>8</b> Tema Material: <b>Desempeño económico y Desarrollo del mercado</b></p> <p><b>Gestión, Colaboradores, Cadena de valor</b></p>	<p>Resultados financieros de la Compañía, competitividad en la captación del talento, condiciones salariales, comercio justo y normativa sobre defensa de la competencia.</p>	<p>El desempeño económico de la Compañía impacta en todos los grupos de interés y es fundamental para la sostenibilidad de la Empresa en el largo plazo. El desempeño económico redundará en la expansión de la Compañía en la industria, la competitividad en la captación del talento y las condiciones salariales de los colaboradores y las colaboradoras, expresada entre la relación del salario inicial y el salario mínimo vital y móvil, y el ejercicio del comercio justo y la competencia leal.</p>

**9** Tema Material: **Salud y seguridad en el trabajo**

**Colaboradores**

Programas para garantizar la seguridad y la salud en el lugar de trabajo.

La salud y seguridad de las personas que trabajan en la Compañía son fundamentales para su correcto desarrollo y para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente.

Contar con una política de salud y seguridad, así como con una persona responsable de estos temas, es una de las formas con las que se pueden prevenir y mitigar posibles impactos negativos, como, por ejemplo, en los aspectos físicos, sociales y emocionales de nuestros/as colaboradores/as.

**10** Tema Material: **Marketing responsable**

**Lo que somos, Lo que hacemos**

Prácticas éticas al momento de realizar una comunicación o acción de marketing. Ofrecer información completa, veraz y "sin letra chica" al público.

Este tema tiene relación directa con el principio de transparencia y los valores éticos de la Compañía. El Código de Ética es la herramienta clave con la que se cuenta para prevenir los impactos negativos de su vulneración. Asimismo, redundan positivamente en fidelización y relaciones de largo con nuestros/as usuarios/as y clientes.

**11** Tema Material: **Desarrollo de la cadena de valor**

**Cadena de valor**

Prácticas que se implementan para conocer a las empresas que nos proveen y colaborar con su alineamiento a nuestras políticas de sostenibilidad. Programas y acciones que se ponen en marcha para capacitar, reconocer y desarrollar a los canales de venta.

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

CONOCER  
OPINIONES

**Capítulo**

**Concepto**

**Explicación y Cobertura**

**12 Tema Material: Energía**

**Ambiente**

Cuidado del ambiente en el uso de la energía responsable dentro de nuestras oficinas.

Hacer un uso cada vez más eficiente de la energía, optimizando equipos en las oficinas, es el desafío que nos proponemos trabajar año a año para continuar con el cuidado ambiental. Este tema se aborda no solo desde lo corporativo, sino, también, desde la promoción de las acciones individuales de cada integrante de la Compañía.

**13 Tema Material: Residuos y Reciclado**

**Ambiente**

Cuidado del ambiente en la gestión de los residuos de la oficina y promoción del reciclado para todas las personas que trabajan en ESET.

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

**14 Tema Material: Accesibilidad del producto**

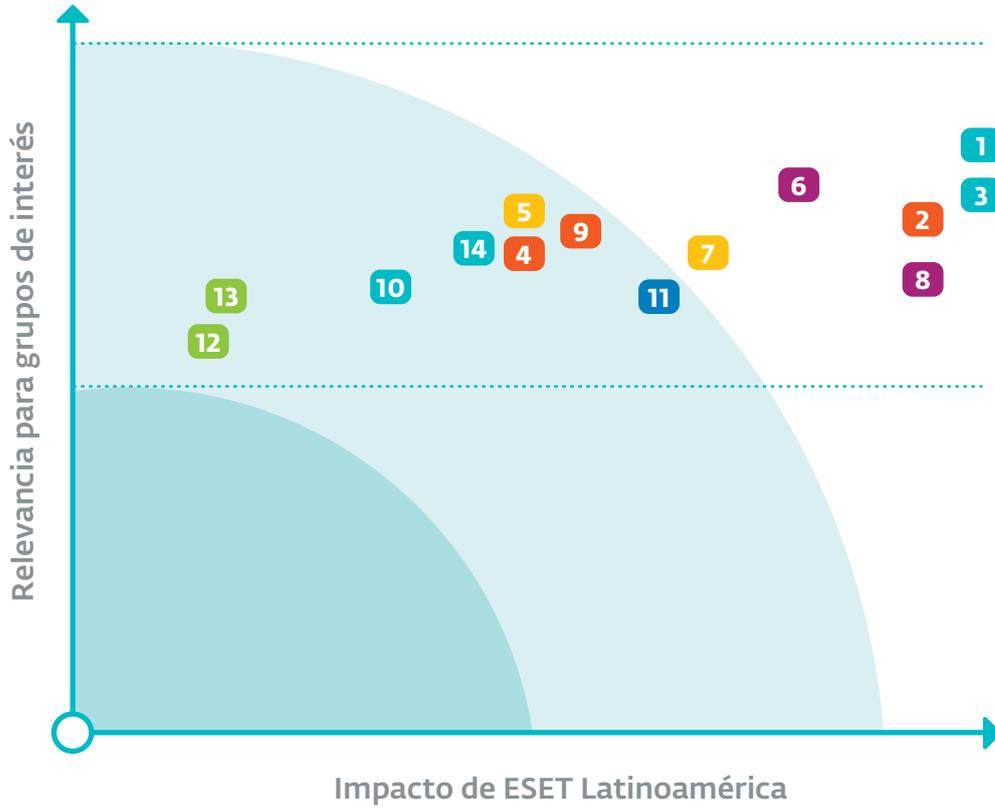
**Lo que hacemos, Comunidad**

Nos enfocamos en que nuestros productos, servicios, comunicaciones, publicidades, etc. sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus particularidades o singularidades.

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

## Matriz de materialidad 2020

GRI 102-47



### Temas materiales

- |  |   |
|--|---|
| <b>1</b> Seguridad Informática                               | <b>8</b> Desempeño económico y Desarrollo del mercado |
| <b>2</b> Gestión del talento y Bienestar de colaboradores/as | <b>9</b> Salud y Seguridad en el trabajo              |
| <b>3</b> Satisfacción del cliente                            | <b>10</b> Marketing responsable                       |
| <b>4</b> Diversidad e igualdad de oportunidades              | <b>11</b> Desarrollo de la cadena de valor            |
| <b>5</b> Compromiso con los Derechos Humanos                 | <b>12</b> Energía                                     |
| <b>6</b> Cumplimiento regulatorio y Anticorrupción           | <b>13</b> Residuos y Reciclado                        |
| <b>7</b> Educación de la Comunidad                           | <b>14</b> Accesibilidad del producto                  |





ESTO  
ES LO QUE  
SOMOS

[#SomosESET](#)

# ESET en el MUNDO

GRI 102-3 • 102-4

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) y con centros de distribución regionales en San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina) y Singapur y una extensa red de *Partners* que abarca más de 200 países.

## ► Centros de Investigación de Malware y Centros de Investigación y Desarrollo:

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

## ► Oficina Central de ESET:

Bratislava (Eslovaquia).

## ► Centros de Distribución Regionales:

San Diego (Estados Unidos) para América del Norte, Buenos Aires (Argentina) para Latinoamérica y Singapur para Asia Pacífico.

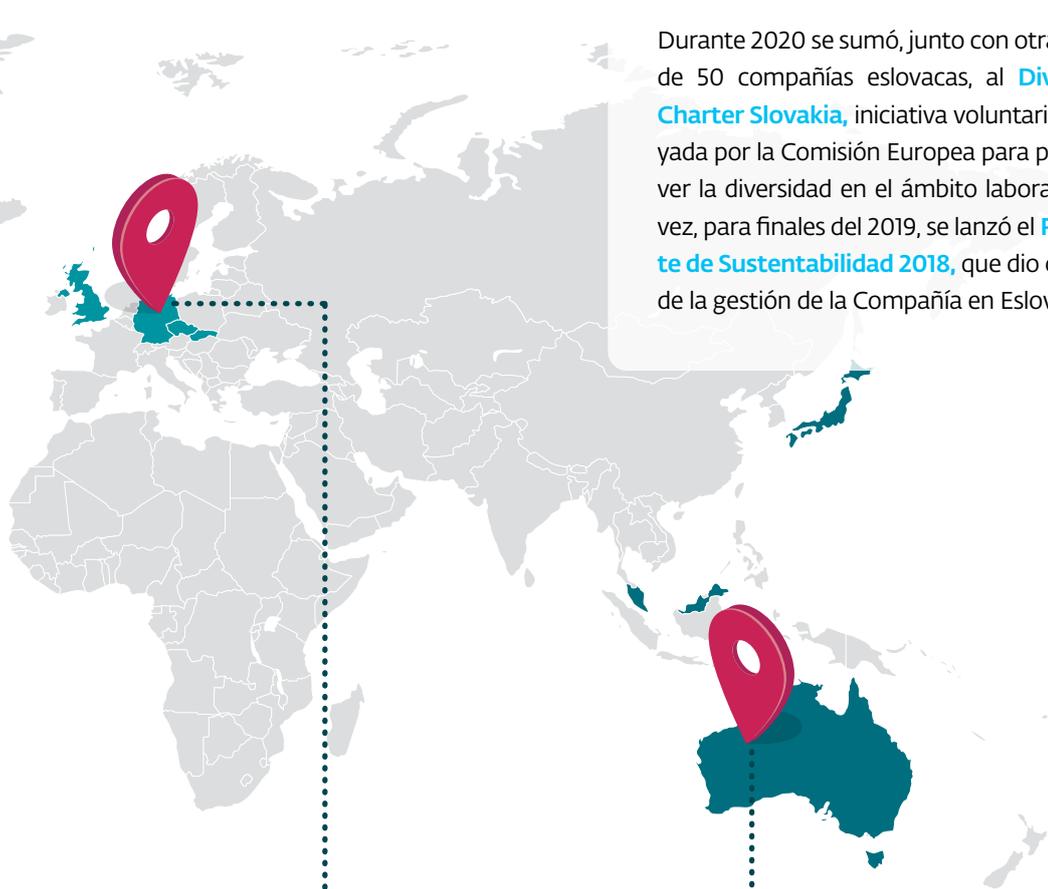
## ► Oficinas adicionales de ventas, marketing y soporte técnico:

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



Desde 2018, nuestra casa matriz en Eslovaquia cuenta con un área de Responsabilidad Social Corporativa, que comenzó a trabajar en la estrategia de sostenibilidad a nivel global.

Durante 2020 se sumó, junto con otras más de 50 compañías eslovacas, al **Diversity Charter Slovakia**, iniciativa voluntaria apoyada por la Comisión Europea para promover la diversidad en el ámbito laboral. A su vez, para finales del 2019, se lanzó el **Reporte de Sustentabilidad 2018**, que dio cuenta de la gestión de la Compañía en Eslovaquia.



#### ESET EMEA

- ✓ Eslovaquia
- ✓ Alemania
- ✓ Reino Unido
- ✓ República Checa

4 Centros de Investigación y Desarrollo



#### ESET APAC

- ✓ Singapur
- ✓ Australia
- ✓ Japón

1 Centro de Investigación y Desarrollo

# ESET en Latinoamérica

GRI 102-1 • 102-3 • 102-4 • 102-5 • 102-6

Desde 2004, ESET Latinoamérica S.R.L.<sup>2</sup> opera para la región de América Latina en Buenos Aires, Argentina, donde dispone de un equipo de profesionales capacitados/as para responder a las demandas del mercado, en forma concisa e inmediata, 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.

Hoy en día, ESET  
tiene oficinas de  
coordinación regional:  
Buenos Aires (Argentina)

Además de contar con  
oficinas operativas:

San Pablo (Brasil)

Ciudad de México (México)



<sup>2</sup> ESET Latinoamérica es una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Fue inscripta en la Inspección General de Justicia de la República Argentina bajo el número 10.418, del libro 132 del tomo de S.R.L.

# ESTAMOS PRESENTES

Presencia comercial a través de Distribuidores, Partners y mayoristas en:

- ▶ Guatemala
- ▶ Honduras
- ▶ El Salvador
- ▶ República Dominicana
- ▶ Nicaragua
- ▶ Costa Rica
- ▶ Venezuela
- ▶ Panamá
- ▶ Colombia
- ▶ Ecuador
- ▶ Perú
- ▶ Bolivia
- ▶ Paraguay
- ▶ Chile
- ▶ Uruguay



Actualmente, ESET Latinoamérica tiene presencia en 18 países de la región con 7 Distribuidores Exclusivos y más de 7.000 Canales de Venta.



## ESET Latinoamérica en números

GRI 102-7 • 103-2 • 103-3 • 201-1 • 201-2 • 201-4

En 2014 la Compañía llegó a los 100 millones de usuarios/as en el mundo y, en solo 4 años, hacia 2018, alcanzó más de 10 millones de nuevos/as usuarios/as, superando la cifra de 110 millones a nivel global.



Presencia en  
**18**

Países de la región

**3**

Oficinas

Más de  
**7.000**

Canales de venta

**6**

Reconocimientos  
y premios

en productos y servicios



**16** Años  
de experiencia

**2**

Premios

**3**

Distinciones

por nuestra gestión  
de triple impacto



**€ 38**  
Millones  
en ventas

**ISO 9001**  
Recertificación  
de la norma





### ► Escala de la Organización



#### Dotación total



#### Número de operaciones



#### Ventas netas



ESET EN  
NÚMEROS

## Desempeño económico de la Compañía

Nuestra Compañía no podría tener una gestión sustentable si no obtuviese un rédito a partir de la actividad. Por ello, es indispensable asegurarnos de obtener buenos niveles de crecimiento económico, que nos garanticen la correcta retribución a los actores económicos y sociales con los cuales nos relacionamos.

A continuación, se presentan los indicadores económicos correspondientes a los resultados de nuestras actividades en América Latina. 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. La información se presenta en euros ya que así se presenta a nuestra casa matriz en Eslovaquia.

No se registraron consecuencias del cambio climático en las actividades de la Organización en el período del reporte. También es preciso aclarar que no se han recibido ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno en el período informado.

Como puede verse en las cifras más abajo, durante 2020 y a pesar de la compleja situación de pandemia, las ventas en la región tuvieron un crecimiento del 5%. Las ventas a través del canal on-line han registrado niveles de crecimiento muy significativos, que hicieron posible este incremento.

En cuanto a los egresos de la Compañía, la disminución respecto al año anterior tiene distintas causas. En primer lugar, queremos destacar que, en un año tan difícil, la principal decisión de la Compañía fue continuar apostando a futuro e incrementar su nómina en los mercados claves. Además de esto, la inversión en el negocio para generar ingresos futuros también continuó incrementándose, ya que vemos muchas oportunidades de

seguir creciendo. Sin embargo, debido a que los gastos son expresados en euros y dado que se registró una devaluación de, aproximadamente, 50% respecto a 2019, se observa una reducción en algunos conceptos como salarios, pagos al gobierno y donaciones.

Adicionalmente, y debido a la situación de la pandemia, tuvimos ahorros en gastos importantes que la Compañía venía realizando, como, por ejemplo, viajes y eventos presenciales. La inversión se redireccionó parcialmente a la pauta on-line con muy buenos resultados en cuanto a retorno de inversión.

Por último, es importante mencionar que las cifras de años anteriores (2018 y 2019) han sido reexpresadas considerando la relación dólar estadounidense - euro de 2020, para garantizar la comparabilidad entre los distintos períodos y la homogeneización con nuestro reporte financiero a la casa matriz.



## ► Valor económico directo generado y distribuido

	Grupo de interés	2020	2019	2018
<b>Valor económico generado</b>				
Ventas de ESET en América Latina	<b>Clientes</b>	€38.104.774	€36.286.805	€32.934.112
Ingresos por inversiones financieras		€10.034	€20.966	€40.087
Ingresos por ventas de activos		€264	€152	€0
<b>Total valor económico generado – A</b>		<b>€38.115.071</b>	<b>€36.307.923</b>	<b>€32.974.199</b>
<b>Valor económico distribuido</b>				
Margen al canal	<b>Distribuidores y Partners</b>	€18.975.349	€18.331.691	€16.580.060
Gastos operativos	<b>Proveedores</b>	€2.604.024	€3.049.540	€2.617.917
Salarios y beneficios sociales para colaboradores/as	<b>Empleados/as</b>	€2.789.734	€2.970.596	€3.262.793
Pagos a proveedores de capital	<b>Accionistas y bancos</b>	€0	€0	€0
Pagos al gobierno	<b>Gobierno</b>	€371.307	€591.010	€197.068
Donaciones voluntarias	<b>Comunidad</b>	€58.516	€119.928	€86.550
<b>Total valor económico distribuido – B</b>		<b>€24.798.930</b>	<b>€25.062.765</b>	<b>€22.744.388</b>
<b>Total valor económico retenido (A-B)</b>		<b>€13.316.142</b>	<b>€11.245.158</b>	<b>€10.229.811</b>

## Estructura de Gobierno

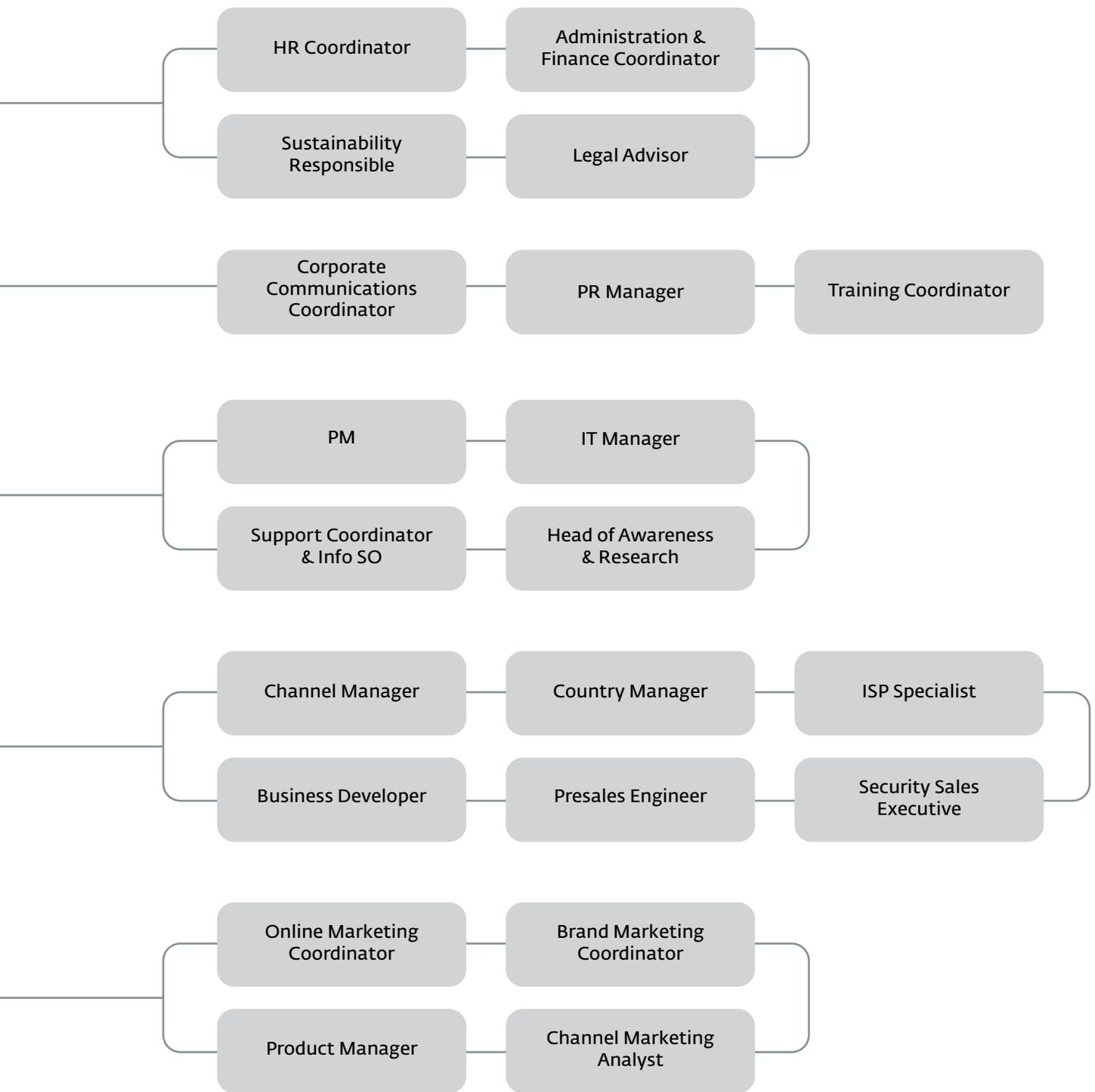
GRI 102-18 • 102-20 • 102-22

102-23 • 102-24 • 102-28

En ESET el órgano superior de gobierno está representado por el Gerente General, quien cumple las funciones ejecutivas dentro de la Organización y las que corresponden al rol de Presidente de la Sociedad. El equipo Gerencial es su reporte directo y es en quien están delegadas las cuestiones económicas, ambientales y sociales relacionadas con la estrategia del negocio.

La selección de la persona designada para la Gerencia General de ESET Latinoamérica es un proceso llevado adelante por nuestra casa matriz en Eslovaquia. Su equipo Gerencial es seleccionado y nombrado mediante un proceso de búsqueda de personal interno y externo, y se publican los requisitos para el puesto en cada caso. También, se realiza la evaluación cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de los objetivos en nuestra casa matriz, a cargo de la Dirección General.







### COO

**Federico Pérez Acquisto**

[in /federico-perez-acquisto](#)

Lic. en Administración por la Universidad de Buenos Aires  
Executive MBA por el IAE Business School de la Universidad Austral  
Posgrado en Finanzas por la Universidad Argentina de la Empresa (UADE)  
Presidente de la ONG Argentina Cibersegura  
**4 años de antigüedad en el puesto**



### Finance, HR & Sustainability Manager

**Marcelo Daniel Carnero**

[in /marcelo-carnero](#)

Contador Público de la Universidad de Buenos Aires  
Executive MBA en IAE Business School, Universidad Austral  
Patrocinador del Comité de Inclusión y Diversidad  
Tesorero de la ONG Argentina Cibersegura  
**3 años de antigüedad en el puesto**



### Corporate Communications Manager

**Andrés Tamburi**

[in /andrestamburi](#)

Periodista DeporTEA  
Patrocinador del Comité de Relacionamento con la Comunidad  
Secretario de la ONG Argentina Cibersegura  
**15 años de antigüedad en el puesto**



### Operations Manager

**Leonardo De Vita**

[in /leonardodevita](#)

Analista de Sistemas en la Universidad Tecnológica Nacional (UTN)  
Lic. en Administración de la Universidad Nacional de Quilmes  
Certificaciones técnicas en CISM, PM, ITIL  
Patrocinador del Comité de Asuntos Ambientales  
**4 años de antigüedad en el puesto**



### Sales Manager

**Jerónimo Varela**

[in /jeronimovarela](#)

Analista de Sistemas de la  
Universidad de Morón  
Posgrado en Management en la  
Universidad de Palermo (UP)  
Project Management (PMP)  
**2 años de antigüedad  
en el puesto**



### Marketing Manager

**María Belén Roel**

[in /belen-roel](#)

Lic. en Marketing en la  
Universidad de Ciencias  
Empresariales y Sociales (UCES)  
Patrocinadora del Comité  
de Inclusión y Diversidad  
**4 años de antigüedad  
en el puesto**



### Country Manager Brasil

**Carlos Baleeiro**

[in /carlos-baleeiro](#)

Lic. en Comunicación Social  
en Facultades Metropolitanas  
Unidas (FMU)  
MBA Management Fundação  
Getulio Vargas (en curso)  
**2 años de antigüedad  
en el puesto**



### Country Manager México

**Luis Arturo Vázquez**

[in /luis-arturo-vazquez](#)

Lic. en Ingeniería, de la  
Universidad Nacional  
Autónoma de México  
Especialización en  
Comunicaciones  
**5 años de antigüedad  
en el puesto**

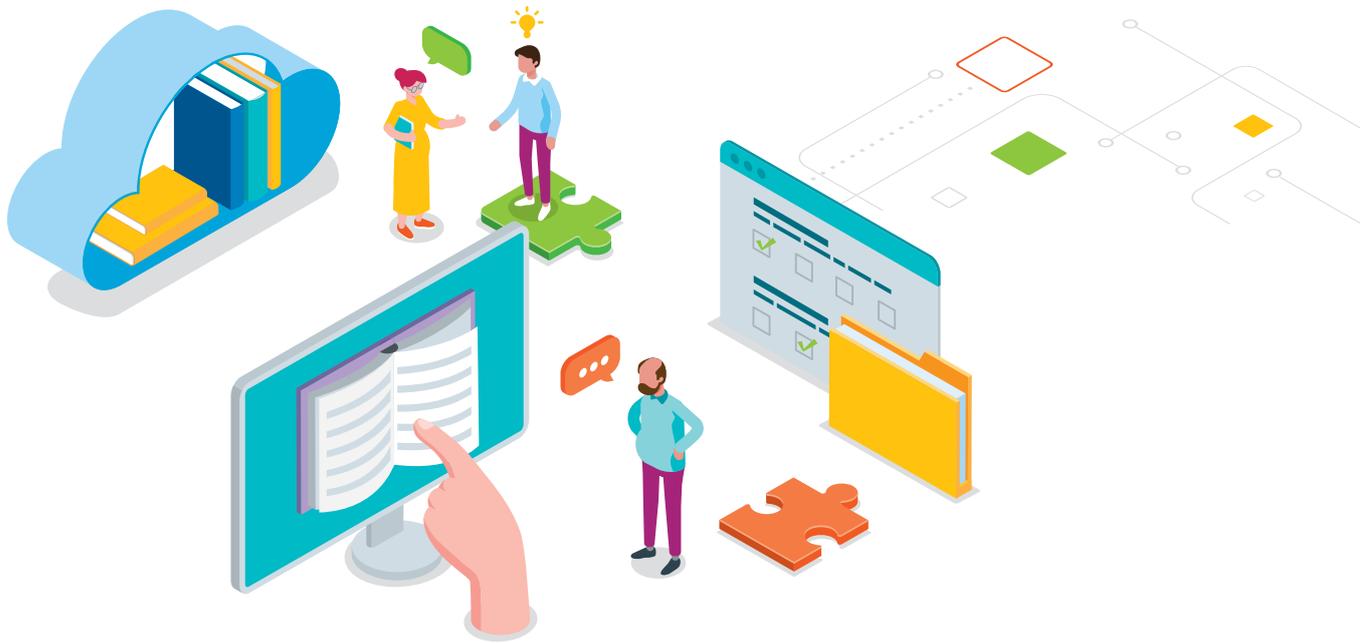


## Funciones y características del órgano superior de gobierno

GRI 102-19 • 102-26 • 102-27 • 102-29 • 102-30 • 102-31 • 102-32 • 102-33 • 102-35 • 102-36

102-37 • 102-38 • 102-39

- ✓ Liderar al equipo Gerencial de ESET Latinoamérica, fijando los objetivos de gestión y el estilo de liderazgo.
- ✓ Definir objetivos anuales de negocios, en conjunto con las gerencias, para cada área de trabajo.
- ✓ Supervisar los objetivos de área de acuerdo con los objetivos del negocio.
- ✓ Supervisar el proceso de evaluación de desempeño de la Compañía, con el fin de unificar criterios de evaluación.
- ✓ Acompañar las acciones de incrementos salariales de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño.
- ✓ Definir el presupuesto de gastos (costos operativos y proyectos) de ESET Latinoamérica.
- ✓ Acompañar las acciones de Sostenibilidad definidas, para asegurar una gestión sustentable del negocio.
- ✓ Supervisar y asegurar el Reporte de Sostenibilidad anual de acuerdo con las normas GRI.



- ✓ Capacitarse en temas relacionados al impacto económico, social y ambiental de la gestión, actualizándose y alineándose de forma constante a los Objetivos de Desarrollo Sostenible identificados como parte de la gestión de la Compañía.

---

- ✓ Planificar, desarrollar e implementar estrategias tendientes a asegurar que los recursos financieros sean suficientes y que 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, las políticas y las prácticas corporativas de la región a cargo.

---

- ✓ Actuar como responsable en el Estatuto de la Sociedad y apoderado.

---

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

En la planificación de objetivos y descripciones de puestos, el Gerente General determina el alcance de las responsabilidades de cada integrante del equipo de gerentes respecto de las cuestiones económicas, ambientales y sociales. Todas las gerencias 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 Gerente General.

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

Todos los años, se realizan Inducciones de Sostenibilidad a todos/as los/as nuevos/as integrantes de ESET Latinoamérica, incluyendo los puestos del órgano de gobierno.

La remuneración se determina de acuerdo con una política de retribución estipulada en un porcentaje de los salarios de mercado, y depende del puesto en la escala jerárquica y la complejidad. Para determinar los salarios de mercado para cada posición, se utiliza una encuesta de salarios externa independiente de la Compañía. La consultora multinacional, a la que se le compra la encuesta comparativa de mercado de salarios, solo presta dicho servicio. Estos mecanismos son independientes de la Dirección.

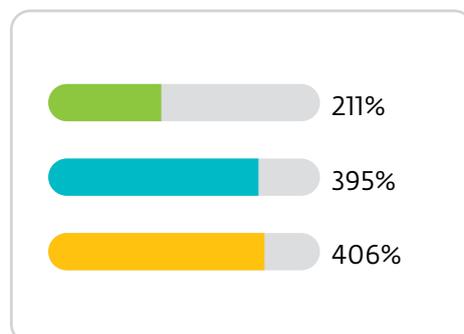
Para cada puesto, se determina la remuneración en función de la descripción del perfil, la evaluación de cómo se encuentra valuado el puesto en el mercado y la comparación con el equipo de trabajo, buscando mantener la equidad interna.

El Gerente General tiene un salario mensual determinado al momento de su contratación, sujeto a incrementos periódicos alineados con los incrementos inflacionarios. A su vez, cuenta con el pago de bonos por desempeño, determinado por la consecución de los objetivos de la Compañía.

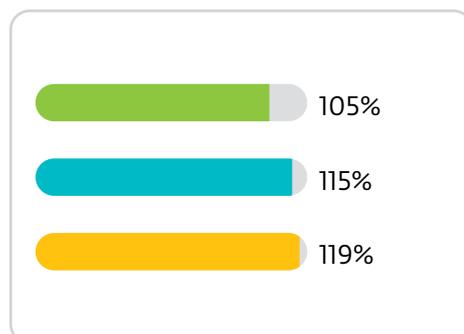
A continuación, exponemos la relación de la retribución total anual y el incremento porcentual anual de la persona mejor pagada de la Organización, con la retribución total anual media de toda la plantilla.



### Relación Retribución



### Relación Incremento



## Comités de Sostenibilidad

GRI 102-19 • 102-22 • 102-43 • 102-44 • 103-2

En 2019 pasamos de tener un solo Comité de Sostenibilidad en Argentina a contar con tres Comités divididos por temáticas de trabajo a nivel regional. Las personas que los componen se postulan de forma voluntaria y cuentan con uno o dos gerentes que lo integran y patrocinan. Los Comités son coordinados por el Área de Sostenibilidad, encargada del desarrollo y de la estrategia del desarrollo sostenible. La convocatoria se abre a comienzos de enero (dependiendo de los cupos disponibles).

### Comité de Inclusión y Diversidad

#### Integrantes

#### Patrocinador y patrocinadora:

Marcelo Carnero - *Finance, HR & Sustainability Manager*  
y María Belén Roel - *Marketing Manager*

María José Plantey, Martin Vindel, Josefina Auruccio, Juan Carlos Fernández,  
Juan Cruz Aramburu y Valéria Paulino

#### Objetivo

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

#### Principales resultados 2020

- Realizamos un diagnóstico interno sobre discapacidad de la mano de la organización Inclúyeme.
- Implementamos una encuesta como elemento de medición sobre sesgos inconscientes en temas de diversidad.
- Celebramos una alianza estratégica con la ONG Media Chicas.
- Revisamos el lenguaje de las publicaciones de búsquedas laborales y enviamos requerimientos de personal a Contrata Trans, Inclúyeme, Transapegos y Chicas en Tecnología.
- Trabajamos en la concientización, visibilización y reflexión de 5 temas elegidos por medio de 11 comunicaciones internas y 3 actividades. Se finalizó el primer año del Programa Ganar-Ganar en Argentina y se firmó la adhesión de este programa en Brasil.
- Realizamos 2 Capacitaciones a cargo de Mujeres ONU: Sesgos Inconscientes y Comunicación Inclusiva.

## Comité de Relacionamento con la Comunidad

### Integrantes

#### Patrocinador:

Andrés Tamburi - *Corporate Communications Manager*

Belén Parragues, Jesica  
Córdoba, Luis Lubeck,  
Melina Filippelis,  
Vanessa Musto y  
Victoria Sestelo

### Objetivo

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

### Principales resultados 2020

- Continuamos con el apoyo al Merendero San Fernando.
- Toda la región participó del proyecto Comprometidos con 17 asesores/as.
- Participamos del proyecto Empujar con 6 actividades.
- Realizamos 2 charlas para colaboradores y colaboradoras.
- Lanzamos una campaña de concientización para incentivar la donación de sangre.

## Comité de Asuntos Ambientales

### Integrantes

#### Patrocinador:

Leonardo De Vita - *Operations Manager*

Christian Ali Bravo, Daiana Chocrón, Franco Fabricantore, Giuliana Donofrio, Gustavo Sánchez, Melina Gvozdenovich y Paola Ayala.

### Objetivo

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

### Principales resultados 2020

- Repartimos toallas de mano para ampliar el abanico de opciones disponibles y poder reemplazar las de papel.
- Continuamos con la Campaña #MartesdeEscalera.
- Realizamos una Campaña *Cleaning Day* a distancia para las 3 oficinas.
- Nos sumamos a la Iniciativa #Challengefortheplanet, impulsada por el IARSE.
- Realizamos la Campaña Cambio de Hábitos y Buenas Prácticas en pandemia.
- Realizamos una charla con la organización Re Accionar sobre separación de residuos y compostaje.



Comité de Inclusión y Diversidad



Comité de Relacionamiento con la Comunidad



Comité de Asuntos Ambientales



## Código de Ética

GRI 102-16 • 102-17 • 102-25 • 103-2 • 103-3 • 412-1 • 412-2 • 205-1 • 205-2 • 205-3 • 206-1

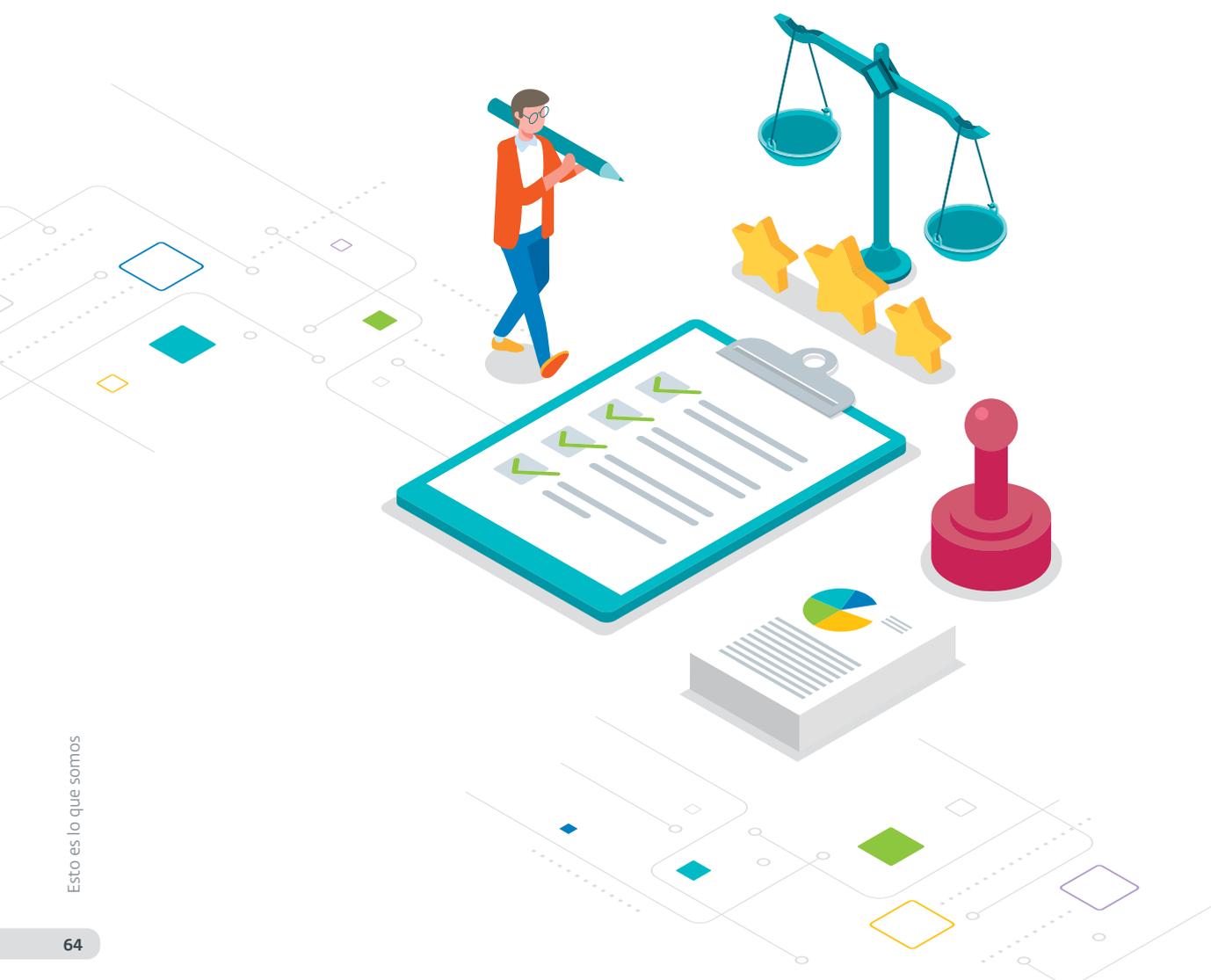
TEMA MATERIAL **5** **6** **10**

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

Nuestro Código de Ética tiene por objetivo formalizar aspectos relacionados con la actuación diaria de cada integrante de ESET Latinoamérica, de tal manera que continuemos actuando bajo los mismos principios y valores y, así, garanticemos una buena conducción de las actividades de la Compañía.



[www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica](http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica)



## Principales contenidos

### Bases generales

1

- ¿Qué hacemos?
- ¿Cómo trabajamos?
- ¿Hacia dónde vamos?

### Proyección interna

2

En este apartado se describe la conducta que se espera de los/as colaboradores/as de ESET Latinoamérica en su desempeño, en su relación con sus compañeros y compañeras de trabajo, y en el uso de la información y de los activos de la Compañía.

- 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/a colaborador/a de ESET?
- ¿Qué se espera de un/a Gerente/a de ESET?

### Proyección externa

3

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 de objetivos y actitudes en las relaciones de la Empresa con cada uno de sus grupos de interés.

- Mapa de grupos de interés de ESET Latinoamérica
- El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés

### Mecanismo de cumplimiento y denuncia

4

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.

- ¿Cómo realizar una denuncia?
- ¿Quién recibirá la denuncia?
- Responsabilidades de los gestores éticos
- ¿Cuál es el mecanismo de respuesta y la gestión de la denuncia?

### Anexos

5

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Principios del Pacto Global de la ONU

El Código de Ética contiene principios y normas relacionados con las responsabilidades y las tareas individuales de los directivos y de los colaboradores y las colaboradoras, así como también para y con nuestra clientela, nuestros canales de venta, las empresas que nos proveen y demás partes relacionadas.

Teniendo en cuenta que el éxito de toda la Compañía está basado en lo que decidimos, hacemos y decimos, consideramos que todas las personas que integramos la Compañía debemos compartir y actuar según la misma línea de valores y principios, que nos garanticen la transparencia en nuestros negocios y la protección de nuestra reputación.

En relación con los Derechos Humanos, todos nuestros distribuidores de América Latina adhieren a nuestro Código de Ética y, por ende, a sus lineamientos en la materia. Y en cuanto a la capacitación en temas de Derechos Humanos, cuando ingresan todos los colaboradores y todas las colaboradoras a la Compañía, se los/as instruye en el Código de Ética y firman la adhesión a este luego de su lectura.

Desde 2016 se trabajan los temas relacionados con los Derechos Humanos y las empresas con todo nuestro personal. Asimismo, se realizaron capacitaciones obligatorias, talleres y campañas internas, que abordaron tópicos referidos a estos temas.

En cuanto a cuestiones de lucha contra la corrupción, el Código de Ética cuenta con el formulario para denunciar cualquier situación de corrupción. Además, todos los meses se realizan cierres en los que se revisan números, documentos, saldos de cuentas contables, etc.

Se realizan auditorías anuales para generar los estados contables y para reportar a la casa matriz. En dicha auditoría, ejecutada por un auditor externo, se realizan muchos procesos de revisión, que abarcan arquezos de dinero, saldos contables, revisión del pago a las empresas que nos proveen, sueldos, activos, facturas, comprobantes y muchas otras acciones. Por último, se cuenta con políticas de seguridad de la información para promover su manejo responsable.

Durante el período, nos hemos enfrentado a un caso de competencia desleal en uno de nuestros canales de venta y estamos en proceso de su resolución. Fuera de este caso en particular, no se han registrado casos de corrupción ni procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

## Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del Código

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, de Derechos Humanos, ambientales y económicas.



Para efectivizarla, se debe llenar el formulario de denuncia presente en nuestro sitio web:

[www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario](http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario).

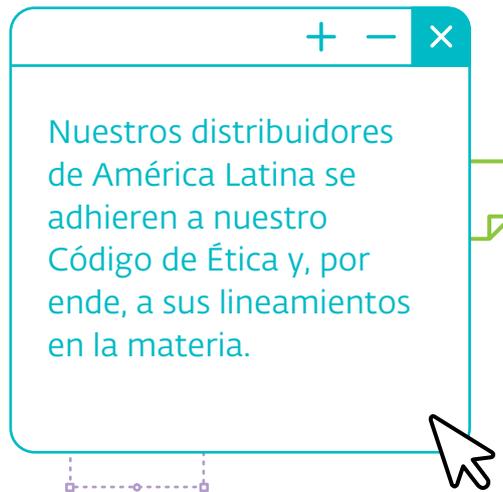
La denuncia es recibida por el Área de Legales de la Empresa. Esta evalúa la denuncia y la asigna al gestor ético que corresponde dentro de la Compañía, el cual asesora y colabora en la resolución del tema denunciado.

- ▶ Denuncias por temas de incumplimiento de leyes: se deriva el tema a la Representante Legal de la Compañía.
- ▶ Denuncias por incumplimientos o faltas en la cadena de distribución: se deriva el tema a la Gerencia de Ventas y al Gerente General 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 y Sostenibilidad.
- ▶ Otros temas: son trabajados por el Área de Sostenibilidad junto al Gerente General.

Es importante aclarar que el Área de Legales realiza un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas, con el objetivo de que sean respondidas y solucionadas en el menor tiempo posible.

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

- ▶ Resolver las consultas y asesorar a todos los grupos de interés ante posibles dudas respecto del Código de Ética.
- ▶ Instruir las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación de las conductas de los colaboradores y las colaboradoras, o unidades organizativas denunciadas.



- ▶ Elaborar los planes de acción para la resolución de las denuncias formuladas y presentarlos para su aprobación al Área de Legales de ESET Latinoamérica.
- ▶ Mantener un registro actualizado del proceso (consultas, denuncias, tramitaciones, resoluciones y comunicaciones a interesados).
- ▶ Mantener informados 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 según los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

Durante 2021 estaremos trabajando en la actualización de un nuevo Código de Ética y Anticorrupción, y revisando el procedimiento correspondiente.

Los procedimientos para evitar y gestionar los conflictos de intereses de ESET Latinoamérica, es decir, cómo se los identifica, cómo se los comunica y a quiénes, y cómo se los controla, se detallan en una sección específica del Código de Ética de la Compañía.

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

GRI 103-2 • 103-3 • 307-1 • 419-1 • 416-2 • 417-3 • 418-1

De acuerdo con el tipo de denuncia, el área que tome el tema analiza el caso y realiza las investigaciones y las evaluaciones pertinentes. Estas pueden implicar el contacto con el denunciante vía correo electrónico o telefónicamente, para obtener más información o, bien, para 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 su análisis y su 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.

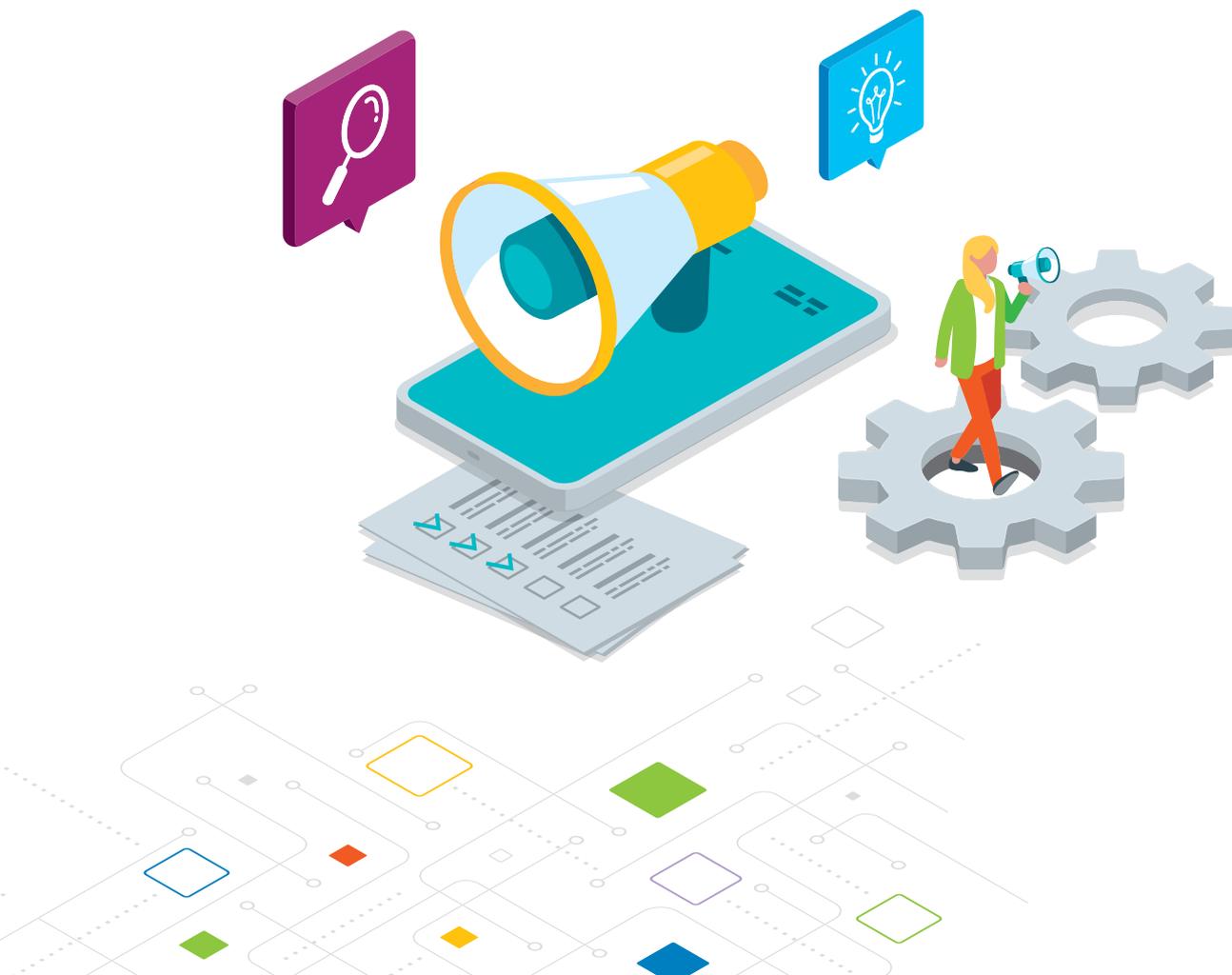


Quienes incumplan con los principios expresados en el Código de Ética serán sujetos al régimen de sanciones vigente para cada caso particular.

El cumplimiento de todas las leyes y las regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. ESET Latinoamérica y sus colaboradores están regidos por la legislación vigente. Además, los colaboradores y las colaboradoras deberán adherirse a las normas y a las regulaciones internas, como es el Código de Ética y la Política de IT y la 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/a buscar el consejo adecuado sobre los requisitos legales pertinentes.

Durante el período del Reporte, no se registraron multas significativas, ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa en general, ni ambiental, ni en relación con el suministro y el uso de servicios. Tampoco se han registrado casos de incumplimiento de las normativas y de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, publicidad y promoción, ni relativos a los impactos en seguridad de nuestros productos. No se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales, Derechos Humanos, impactos ambientales, impactos sociales en la comunidad, ni tampoco reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.







ESTO

ES LO QUE

HACEMOS

# Modelo de NEGOCIO de ESET Latinoamérica

GRI 102-9

TEMA MATERIAL 1 3 7 10 14

Nuestro modelo de comercialización está fuertemente orientado al canal de ventas; no es un modelo de negocio de venta directa, sino que se realiza mediante Distribuidores Exclusivos en algunos países, *Partners* Autorizados (no exclusivos) y mayoristas en otros.

Además, contamos con una tienda en línea regional, la cual gestionamos desde nuestras oficinas de Buenos Aires. Esta funciona para los países donde no contamos con Distribuidor Exclusivo. A su vez, en algunos se decidió utilizar la tienda regional para aprovechar las ventajas de tercerizar su gestión, usabilidad, difusión y promociones, etc. Otros países decidieron manejar de forma independiente su canal de *e-commerce*.

La tienda en línea cuenta con los medios de pago locales para toda la región, que permite gestionar precios y promociones con mayor independencia y velocidad, entre otras ventajas. 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.

Durante 2021, trabajaremos en optimizar el proceso de renovación, los planes de fidelización y la mejora de la calidad de atención/sopORTE, con el objetivo de generar una mejor experiencia para nuestra clientela de tienda, con el objetivo de incrementar la tasa de retención. Por otra parte, estaremos extendiendo nuestra presencia en los principales *marketplaces* de la región, para diversificar los canales de venta en línea y aumentar el *brand awareness*.

Durante 2020, en la tienda en línea regional, se registró un total de 3.813.095 sesiones y vendimos un total de 5.557.626 USD en licencias, creciendo un 51% en comparación con 2019.

MEJORA  
CONTINUA

# Descripción de nuestra cadena de valor



## **Empresas Proveedoras**

Se encargan de brindar servicios de asesoramiento profesional, prensa, alquiler de oficina, telefonía, luz y agua. Además, aportan insumos que apoyan nuestras actividades, como asesoramiento profesional, prensa, alquiler de oficina, entre otros.



## **Casa Matriz**

Se encargan del desarrollo de las soluciones de seguridad y de la definición de la estrategia de negocio a nivel global.



## **ESET Latinoamérica**

Nos encargamos del desarrollo del mercado en nuestra región, brindando soporte a nuestra cadena de distribución.



## **Distribuidores Exclusivos**

Son quienes nos representan y se encargan de desarrollar el mercado en cada uno de los países de la región.



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

Socios/as comerciales de ESET Latinoamérica en los distintos países de la región.



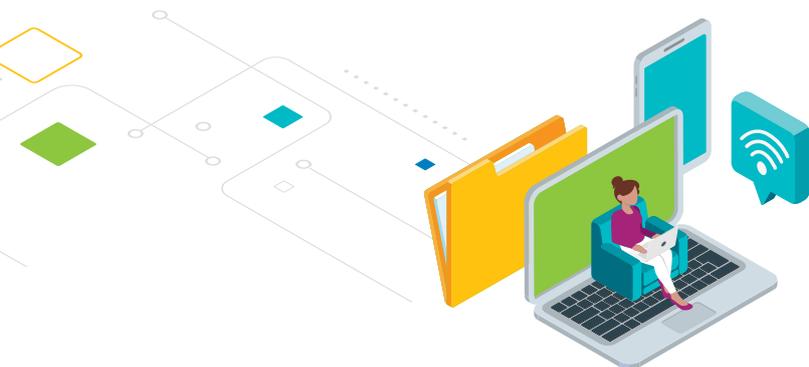
## **Clientes**

Son quienes acceden a nuestras soluciones, servicios y capacitaciones de seguridad, y disfrutan de la tecnología de manera segura.

# ¿Quiénes nos eligen?

GRI 102-6

Nuestras soluciones se adaptan a todo tipo de entorno (sea corporativo u hogareño), por lo que trabajamos con todo tipo de sectores. Tenemos dos tipos de clientes:



## Clientes hogareños

Son los/as usuarios/as finales que buscan proteger los equipos de sus hogares y dispositivos móviles.



## Clientes corporativos

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



## Así PROTEGEMOS tu información:



Millones de empresas y de personas confían en nuestras soluciones y servicios.



Nuestras soluciones son fáciles de usar.



Contamos con soporte local en tu idioma.



Tenemos una tecnología multipremiada.



Más de 30 años en investigación y desarrollo.

# Así protegemos a nuestros usuarios/as y clientes

GRI 102-2 • 103-2 • 103-3 • 416-1

## Protección para PC de escritorio y laptops



ESET NOD32 ANTIVIRUS



ESET INTERNET SECURITY



ESET SMART SECURITY  
PREMIUM



ESET CYBER SECURITY



## Protección para PC de escritorio y laptops



ESET CYBER SECURITY PRO



## Protección para smartphones y tablets



ESET MOBILE SECURITY  
PARA ANDROID



## Protección para los más pequeños



ESET PARENTAL CONTROL  
PARA ANDROID



## Protección Familiar



ESET SMART TV SECURITY



# Así protegemos a las empresas

## Protección para Endpoints



ESET ENDPOINT ANTIVIRUS



ESET ENDPOINT SECURITY



ESET ENDPOINT SECURITY  
PARA ANDROID



ESET DYNAMIC  
THREAT DEFENSE



## Doble factor de autenticación



ESET SECURE  
AUTHENTICATION



## Cifrado



ESET ENDPPOINT ENCRYPTION



ESET FULL DISK ENCRYPTION



## Detección y respuesta



ESET ENTERPRISE INSPECTOR



## Capacitaciones en seguridad



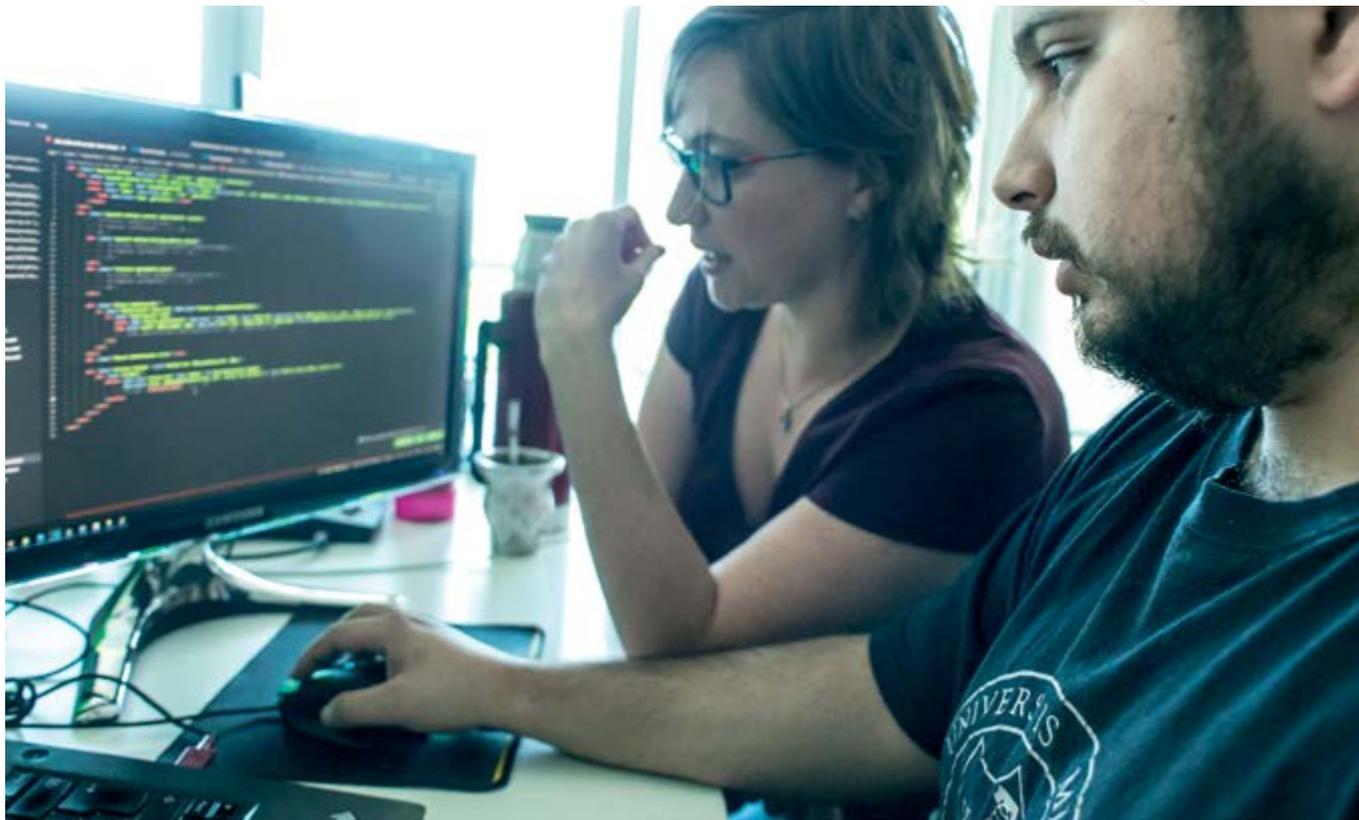
ACADEMIA ESET



## Backup y recuperación



XOPERO BACKUP  
AND RESTORE



# Protección de la infraestructura y servicios de información

## Protección para servidores Gateway



ESET GATEWAY SECURITY



## Protección para entornos virtualizados



ESET VIRTUALIZATION SECURITY



## Protección para servidores de correo



ESET MAIL SECURITY



## Protección para servidores de archivo



ESET FILE SECURITY



ESET CLOUD OFFICE SECURITY



## Protección para servidores Sharepoint



ESET SECURITY  
PARA MICROSOFT  
SHAREPOINT SERVER



## Análisis de tráfico de red



GREYCORTEX



## Acompañamiento en la visión de la seguridad

### Prevención de fuga de datos (DLP)



SAFETICA



## Servicios especializados de seguridad



ESET CYBERSOC



ESET THREAT INTELLIGENCE



## Gestión centralizada



ESET CLOUD ADMINISTRATOR



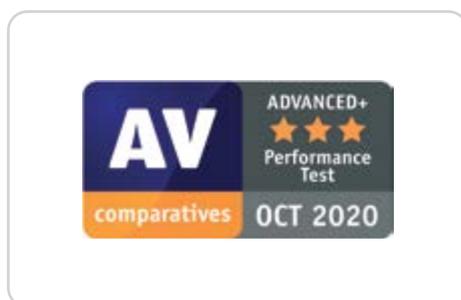
ESET SECURITY  
MANAGEMENT CENTER



# Reconocimientos

GRI 102-11 • 102-15 • 103-3 • 416-1 • 412-1

Fuimos reconocidos a nivel mundial por la creciente calidad y el desempeño de nuestras soluciones de seguridad, por la satisfacción de clientes, colaboradores y socios comerciales, y por el liderazgo de la Compañía en el rubro de soluciones para *endpoints*.



## AV-Comparatives

ESET fue reconocida como Líder Estratégica en una de las evaluaciones para *endpoints* más abarcativa realizada por AV-Comparatives, una organización líder e independiente en pruebas, reconocida por ofrecer evaluaciones en innovadores ambientes similares al mundo real.



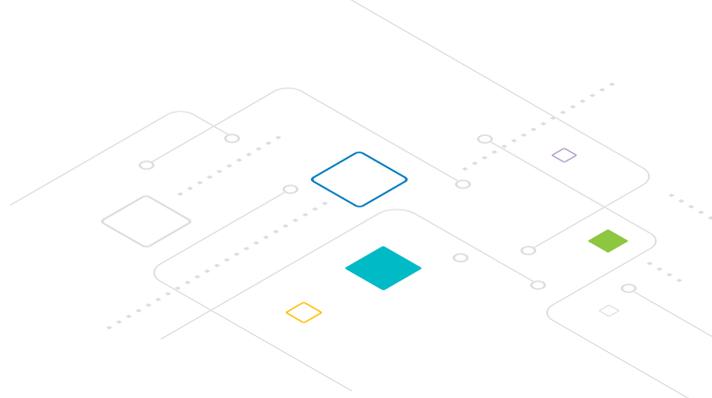
## Canalys

Por segundo año consecutivo, ESET confirma su posición con un crecimiento destacable y el impulso de los proveedores recibiendo el título de Champion en la Matriz de Liderazgo en Ciberseguridad de 2020, gracias al *feedback* de nuestros socios comerciales.



## Radicati

Por tercer año consecutivo, ESET fue nombrada como *Top Player* en el cuadrante de mercado de Endpoint Security de Radicati. El informe examina 17 líderes en seguridad para *endpoints* del mercado, observando su funcionalidad y su visión estratégica, por las cuales ESET fue colocado en la cima del cuadrante.



### IDC

Es el segundo año consecutivo que ESET recibe el reconocimiento de *Major Player* por su manejo contra las amenazas en dispositivos móviles, por el IDC MarketScape, en su evaluación de proveedores de software de gestión de amenazas móviles en todo el mundo en 2020.



### SE Labs Enterprise Endpoint Protection

ESET se ganó el premio AAA, el mejor puntaje posible en los premios de SE Labs Enterprise Protection. La Compañía fue reconocida con este puntaje dos veces en 2020 en diferentes pruebas, donde se evaluaron las soluciones de seguridad para *endpoints*.



### Revista Apertura

Es el tercer año en que ESET participa y es reconocida por esta revista. Este año nos ubicamos en el puesto número 32 de los Mejores Empleadores de Argentina, de la categoría "menos de 200 empleados", con un puntaje total de 555,14 puntos más que en 2019.



### Tech Cares

ESET fue reconocida con el premio Tech Cares 2020 de TrustRadius, que celebra a las empresas que han hecho un gran esfuerzo para brindar apoyo a las comunidades, clientes y trabajadores de primera línea a lo largo de 2020, durante la crisis del COVID-19.



### PAMOIC

Resultamos doblemente acreedores, en nivel Oro, en las categorías Mejor Contribución en Responsabilidad Social y Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano, del **Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes 2020 (PAMOIC)**, con nuestro Programa de Ciberseguridad.



### CCAB Liderazgo Sostenible

Recibimos una mención especial en la **8ª edición del Premio CCAB al Liderazgo Sostenible** por nuestro Reporte de Sustentabilidad 2019.

# RECONO- CIMIEN- TOS



## Mesa de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas de la Red de Pacto Global Argentina

Fuimos destacados en el marco de la propuesta de valor de la Mesa de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas de la Red de Pacto Global Argentina, por el compromiso con la ciberseguridad, al prevenir y mitigar las consecuencias negativas del uso de Internet y de las tecnologías, contribuyendo a evitar la vulneración del “derecho a la protección de datos, a la educación y a gozar de los beneficios derivados de la libertad cultural y el progreso científico”.



## Fundación Liderazgos y Organizaciones Responsables (FLOR)

Participamos de la terna finalista del Premio **Flor a la Diversidad**, en la categoría Pyme, con nuestra gestión de diversidad e inclusión.



## Atención a clientes y al canal

GRI 103-2 • 103-3

COVID 19

### Iniciativas frente a la Pandemia

Nuestros y nuestras especialistas elaboraron la Guía [Recomendaciones de seguridad para el teletrabajo en tiempos de COVID 19](#), para que las empresas que están implementando el teletrabajo puedan mejorar aún más su seguridad. Así, a medida que vamos descubriendo nuevos intentos de engaño, los publicamos (como es nuestra costumbre) en nuestro portal de noticias *WeLiveSecurity*, así como también en nuestros perfiles de redes sociales (*Facebook*, *Twitter*, *Instagram* y *LinkedIn*).

A nuestra cartera de clientes, le compartimos una [Guía con las mejores configuraciones para nuestros productos corporativos para el trabajo a distancia](#). Para aquellas compañías empleadoras que recién están implementando el teletrabajo y no conocen los riesgos y los desafíos que dicha práctica supone para la seguridad de la información de sus empresas, preparamos una campaña que les acerca herramientas tecnológicas gratuitas por 60 días y que les provee guías de teletrabajo para empleadores y el acceso a *ACADEMIA ESET*, nuestro *e-learning* de seguridad regional.

Por otra parte, dictamos un *webinar* gratuito con nuestros/as especialistas, sobre cómo mantener una organización productiva y, a la vez, segura, mientras se mantengan las situaciones especiales que nos obliga a adoptar el COVID-19.



## Modalidad de atención a clientes en ESET

Ofrecemos dos tipos de atención claramente diferenciada; por un lado, la atención técnica y, por otro, la atención ante dudas de índole comercial.

Para la atención técnica, tenemos una modalidad segmentada por tipo de cliente, a fin de satisfacer las necesidades particulares de cada segmento. Contamos con un canal dedicado a todos los usuarios y todas las usuarias de la línea de productos para el hogar y otro especializado en la atención de usuario/a de soluciones corporativas. Esto nos permite tener equipos diferenciados, para adaptarse a las necesidades, las preocupaciones, el volumen, la complejidad y las expectativas de cada tipo cliente.

Para el sector hogareño, continuamos con la atención a través de nuestro Centro Regional de Soporte Hogareño exclusivo para Latinoamérica, con atención telefónica en español para usuarios y usuarias de Argentina, Chile y México, y también con atención vía correo electrónico y chat en línea para el resto de los países de la región. Abarca toda la franja horaria correspondiente a Latinoamérica, por lo que contamos con un horario extendido, que comprende desde las 09:00 horas hasta las 19:30 horas (GMT - 3:00, Buenos Aires).

El sector corporativo es atendido por nuestro Canal de Distribución, en donde Distribuidores Exclusivos y *Partners* autorizados se encargan de brindar atención técnica y comercial de primer nivel, de modo que toda la clientela de ESET en la región cuente con atención local y directa. De igual manera, para aquellas consultas cuya complejidad o urgencia lo ameriten, el Canal de Distribución cuenta con líneas de comunicación exclusivas con el equipo de ingenieros/as de soporte técnico de nuestra sede regional, que se

encargan de analizar cada caso y brindar una respuesta efectiva y oportuna. Asimismo, brindan la posibilidad de establecer sesiones de soporte remoto, en donde personas técnicas calificadas de ESET Latinoamérica, en conjunto con el Canal, pueden dar soluciones de manera directa en la infraestructura de los y las clientes.

Adicionalmente, clientes corporativos de Argentina, Chile y México cuentan con líneas telefónicas locales de atención exclusiva para sus consultas, mientras que el resto de la región puede contactarse de manera directa a través de nuestro formulario de atención disponible en la web.

En cuanto a la atención comercial, el Canal de Distribución cuenta con un contacto exclusivo con el equipo de soporte comercial de ESET Latinoamérica, encargado de brindar respuestas a cualquier duda o problemática que presente cualquier canal de nuestra línea de distribución. Contamos con un equipo de soporte comercial al canal compuesto por dos analistas, un equipo de soporte técnico de 2<sup>do</sup> nivel, compuesto por 6 personas (3 en Argentina, 2 en Brasil y 1 en México) y nuestra plantilla del Centro Regional de soporte posee dos turnos, cada uno con un supervisor y dos operadores. Todos estos equipos de trabajo se enmarcan dentro del Área de Operaciones y son gestionados por el Coordinador de Soporte de ESET LATAM.

Asimismo, cada Área cuenta con sus procesos internos documentados, cumpliendo las exigencias de la norma ISO 9001. El compromiso en la materia se encuentra reflejado en nuestra Política de Calidad de la siguiente manera: "Asegurar la eficacia y mejora de los procesos y el logro de los resultados esperados, orientando nuestros esfuerzos al cumplimiento de los requisitos y expectativas de todas partes interesadas (clientes, canales, colaboradores, comunidad, etc.)".

## Focos trabajados en 2020

El año 2020 fue desafiante en todos los sentidos; en primer lugar, estuvo marcado por la pandemia del COVID-19. En ESET trabajamos en adaptar nuestros procesos para garantizar la continuidad y la calidad del servicio, pero, por sobre todas las cosas, pensando en la seguridad de cada colaborador y colaboradora.

Tanto a los colaboradores y a las colaboradoras de ESET Latinoamérica como a las personas de nuestro Centro Regional de Soporte, se les brindaron las facilidades correspondientes para llevar a cabo sus actividades desde sus domicilios y cumplir con las distintas disposiciones de aislamiento durante la Pandemia. A pesar de la situación excepcional, los resultados indicaron que se consiguieron mantener los niveles de atención y la calidad acostumbrada.

Adicionalmente, al tratarse del cuarto año desde la implantación y la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua, la norma ISO 9001 exige una recertificación de todo el sistema, a fin de garantizar que todos los procesos de las áreas de atención técnica y comercial continúen alineados a los requisitos y a las mejores prácticas dictados por la norma.

Se llevó adelante la auditoría de recertificación, en donde ESET Latinoamérica obtuvo excelentes resultados, confirmando el buen estado de salud de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y nuestros esfuerzos orientados al cumplimiento de las expectativas y de las necesidades de las partes interesadas.

También, durante el año se generaron materiales técnicos de capacitación de nuevos productos y nuevas versiones, atención personalizada a clientes estratégicos, acciones para impulsar la migración de clientes a versiones actualizadas de nuestras soluciones de seguridad y clases virtuales, entre otras acciones, buscando (como siempre) generar valor agregado, que permita al canal y a cada usuario/a de ESET sacar máximo provecho a nuestras soluciones de seguridad y contar con los mejores niveles de protección que estas pueden brindar.

De igual manera, y dentro del proceso de mejora continua, en forma periódica se realizan reevaluaciones de los procesos internos, en busca de optimizaciones y automatizaciones, que nos permitan ser más eficientes en el uso de nuestros recursos.

## Resultados generales de atención a clientes 2020



# Gestión de Calidad y Mejora Continua

## Política de End of Life de Productos

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

Realizamos varias acciones: seminarios web, capacitaciones, materiales de comunicación y difusión, entre otros; además, ejecutamos múltiples campañas para concientizar a nuestros clientes sobre la importancia de mantener actualizadas sus soluciones de seguridad, siempre con el objetivo de brindarles los máximos niveles de protección ante las nuevas amenazas y códigos maliciosos emergentes.



End of Life  
Hogar



End of Life  
Empresas

## Responsabilidades y Evaluación del Desempeño

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

Mensualmente, se llevan estadísticas de SLA (Service Level Agreement)<sup>3</sup> y de las encuestas de satisfacción para garantizar los resultados. En caso de que se detecten desviaciones o resultados no conformes, se hace una evaluación minuciosa de la causa raíz y se proponen acciones correctivas, realizando un monitoreo de su efectividad, tal como lo exige la norma ISO 9001.

## Objetivos y metas 2020

### Soporte Técnico

Durante 2020 cumplimos con nuestros objetivos. Obtuvimos un 95% de cumplimiento de SLA de tiempos de respuesta de tickets de prioridad alta, un 97% de cumplimiento de los tickets de prioridad estándar y un 99% de cumplimiento de SLA de tiempos de respuesta de los tickets de nuestro Centro Regional de Soporte. También, con los promedios de nuestra encuesta de satisfacción, alcanzamos un 4,5 en tiempo, 4,7 en cordialidad y 4,4 en efectividad (sobre la base de un máximo de 5).

<sup>3</sup> SLA remite al acuerdo de nivel de servicio, que es la cantidad máxima de tiempo en la que nos comprometemos a tener resuelta la consulta. Las siglas SLA son de uso común en estos sistemas.

## Soporte Comercial

Durante 2020 cumplimos con nuestros objetivos. Obtuvimos un 98% de cumplimiento de SLA de tiempos de respuesta de tickets de prioridad urgente, un 98% de cumplimiento de los tickets de prioridad importante y un 92% de cumplimiento de los tickets de prioridad regular, con unos promedios de 4,6 en tiempo, 4,7 en efectividad y 4,8 en cordialidad.

También se cumplió con el objetivo de recertificar la norma ISO 9001 para soporte comercial y técnico.

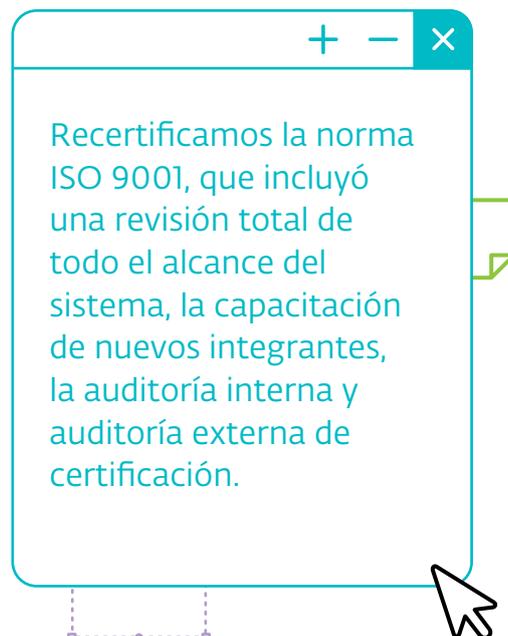
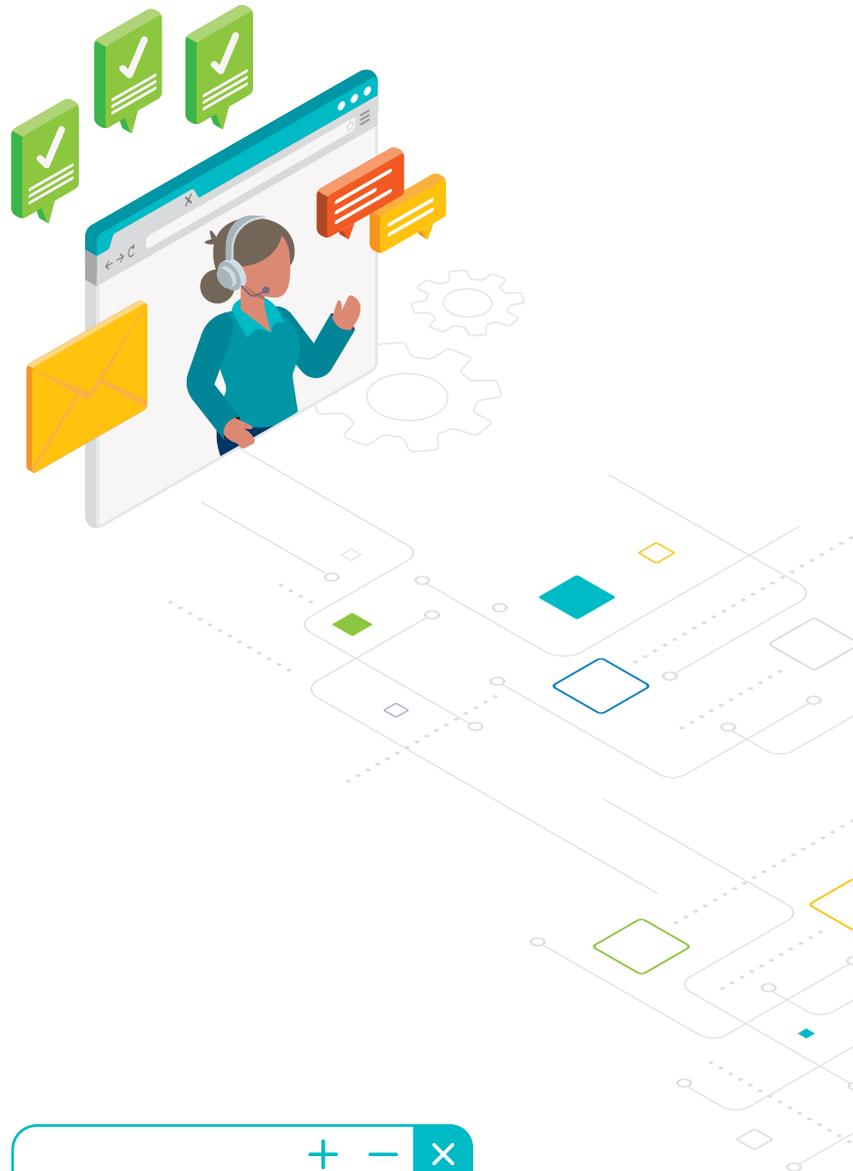
## Acciones implementadas

Recertificamos la norma ISO 9001, que incluyó una revisión total de todo el alcance del sistema, la capacitación de nuevos integrantes, la auditoría interna y auditoría externa de certificación.

En este sentido, desde la auditoría externa, se destacó la capacidad de adaptación y la implementación de los cambios necesarios para continuar trabajando en el contexto de pandemia.

Llevamos adelante una actualización de nuestra **Política de End of Life de Productos**, a fin de impulsar la migración de nuestros clientes y usuarios/as a las últimas versiones de nuestros productos, que son las que brindan la tecnología más avanzada y las capas adicionales de protección.

Asimismo, llevamos adelante un monitoreo constante del desempeño del CRS (Centro Regional de Soporte), detectando necesidades de capacitación o ajustes requeridos. Durante este año, también se controló el desempeño del CRS con los/as analistas que trabajaron de manera remota.







# COLABORADORES

*#SomosEquipo*

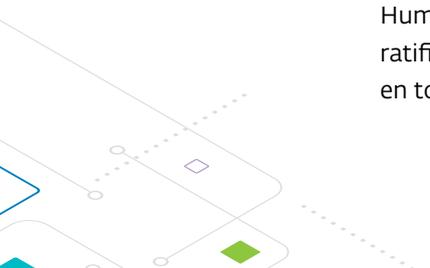
# Información GENERAL

GRI 102-38 • 102-39 • 103-2 • 103-3 • 202-2 • 405-2 • 406-1 • 408-1 • 409-1

TEMA MATERIAL **2** **4** **5** **8** **9**

En ESET nos proponemos encontrar a los/as mejores profesionales para cada posición, sin discriminación y en igualdad de oportunidades. Nuestros procesos de búsqueda y selección son transparentes en la publicación de requisitos de conocimiento y experiencia, y son respetuosos durante todo el proceso de entrevistas y evaluaciones.

En ESET Latinoamérica respetamos y nos comprometemos a remediar los Derechos Humanos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, para la protección y la promoción de los 10 principios en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Este compromiso lo ratificamos en nuestro Código de Ética, mediante el cual promovemos su cumplimiento en toda la cadena de valor (proveedores, colaboradores, distribuidores y *partners*).



Sobre esta base, repudiamos todo acto que vulnere o sea cómplice de la vulneración de estos derechos. Toda persona que trabaje en nuestra Empresa gozará de los Derechos Humanos fundamentales. No padecerá, bajo ninguna circunstancia, condiciones de sometimiento, restricciones o vulneraciones a las libertades y derechos como trabajador/a. Ningún colaborador/a será discriminado/a, entre otras razones, por su raza, género, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, condición social, condición física, discapacidad, edad o afiliación sindical. Además, nos comprometemos a mantener un lugar de trabajo libre de acoso (verbal, físico o psicológico) y sin trabajo infantil.

En el período de reporte, no se han registrado casos de discriminación. Asimismo, hemos brindado capacitación sobre la temática para todas las personas que trabajan en la Compañía, con alcance a nuestras tres oficinas (Buenos Aires, San Pablo y México).

## Gestión del empleo

Continuamente, buscamos destacarnos al ofrecer valor agregado a quienes eligen desarrollar su carrera profesional en nuestra Compañía. Nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras 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. El 100% de la Dirección de las oficinas en donde tenemos operaciones son locales y no hay diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.

Continuamos enviando nuestras búsquedas laborales a diferentes organizaciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de contribuir en la generación de oportunidades de inserción sociolaboral. Siguiendo esta meta, en lo que respecta a las personas discapacitadas, seguimos publicando nuestras búsquedas en el portal de la organización Inclúyeme. De esta articulación, pudimos concretar 87 postulaciones y 2 entrevistas.

A su vez, comenzamos a trabajar con organizaciones que se ocupan de la inclusión de género: el proyecto Contrata Trans de Impacto Digital, Transempregos en Brasil y Chicas en Tecnología. Con esta última organización logramos 3 postulaciones, de las cuales una candidata fue presentada al área correspondiente, pero finalmente no fue elegida, ya que la otra persona que estaba postulada cumplía con mayor cantidad de requisitos pedidos para el puesto.

También, durante 2020, junto con el Comité de Inclusión y Diversidad, realizamos una revisión del lenguaje e información utilizada en las publicaciones de las búsquedas laborales, con el objetivo de reflejar un lenguaje inclusivo y nuestra cultura de inclusión y de respeto a la diversidad, garantizando la igualdad de oportunidades.

## Diagnóstico interno sobre inclusión laboral y discapacidad

GRI 102-43 • 102-44 • 413-1 • 412-1

Para poder entender la visión en temas de discapacidad de las personas que trabajan en la Compañía, desde el Comité de Inclusión y Diversidad y de la mano de Inclúyeme, realizamos un diagnóstico en nuestras tres oficinas. El objetivo fue entender cuál es el conocimiento de los colaboradores y de las colaboradoras sobre temas de discapacidad, específicamente, sobre el trabajo con personas con discapacidad e identificar integrantes actuales con algún tipo de discapacidad, para así poder adaptarnos a sus particulares necesidades.

Como resultado de este trabajo, del cual **participó el 66% de la Compañía de manera voluntaria y anónima**, obtuvimos la siguiente información:



1

Persona ha declarado tener una discapacidad.



78,6%

Tiene cercanía con personas con discapacidad.



84%

Afirma que es positivo que ESET contrate personas con discapacidad.



27,6%

Tiene familiares con discapacidad.

14,7%

Afirma que ESET es una empresa "totalmente inclusiva".

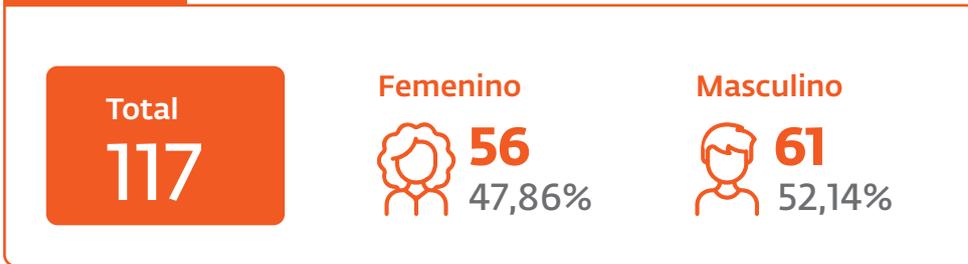
41,18%

Considera a ESET "muy inclusiva".

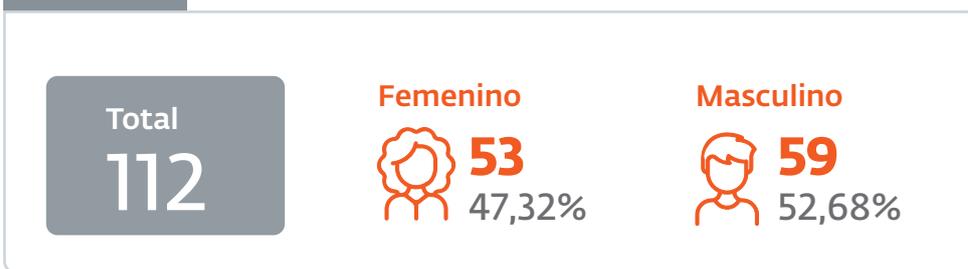
# Desglose de colaboradoras y colaboradores

GRI 405-1 • 102-8

2020

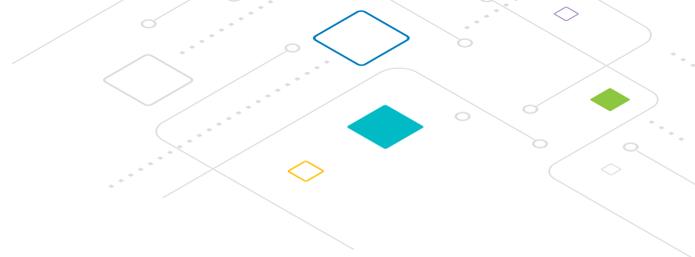


2019



Nuestros equipos de trabajo son diversos, no solo en cuanto al género, sino, también, en cuanto a su nacionalidad. Todo esto enriquece el trabajo cotidiano de la Compañía, sumando al intercambio cultural y social que se ve reflejado en los resultados alcanzados y en el clima laboral.

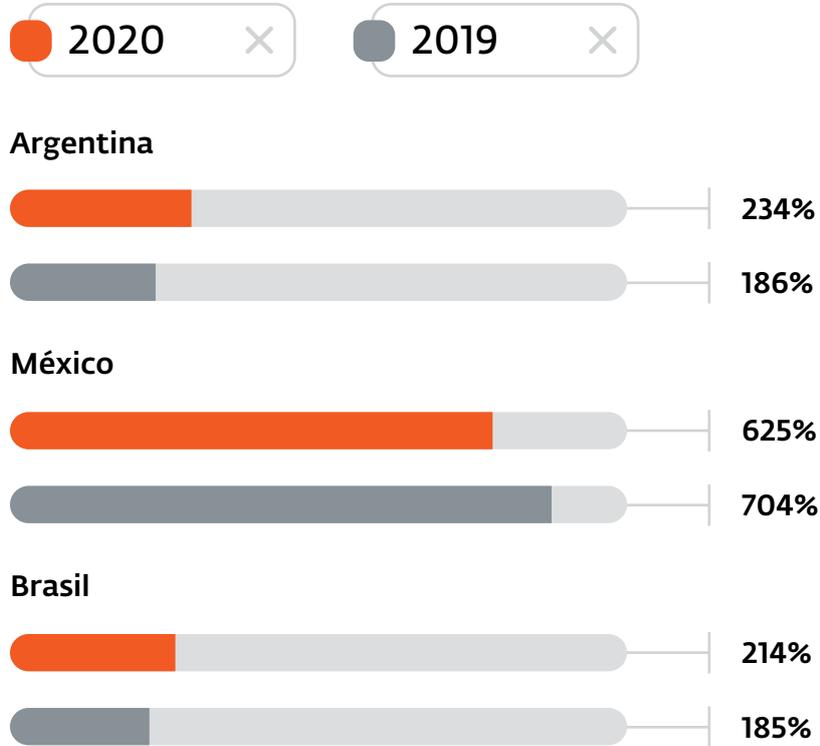
2020	Total		Argentina		México		Brasil	
	F	M	F	M	F	M	F	M
<b>Género</b>								
<b>Edad</b>								
Hasta 25 años	6	6	5	3	0	1	1	2
Entre 26 y 30 años	13	8	9	8	2	0	2	0
Más de 31 años	37	47	28	33	3	10	6	4
<b>Por tipo de contrato</b>								
Tiempo indeterminado	55	60	41	43	5	11	9	6
Tiempo determinado	0	0	0	0	0	0	0	0
Subcontratados	0	0	0	0	0	0	0	0
Pasantes	1	1	1	1	0	0	0	0
<b>Por categoría</b>								
Analista	37	42	26	27	4	10	7	5
Mandos Medios	18	12	15	12	1	0	2	0
Manager	1	7	1	5	0	1	0	1
<b>Por nacionalidad</b>								
Argentina	40	37	40	37	0	0	0	0
Venezolana	2	4	2	4	0	0	0	0
Brasileira	9	6	0	0	0	0	9	6
Mexicana	5	11	0	0	5	11	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaya	0	1	0	1	0	0	0	0
Paraguaya	0	0	0	0	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0



2019	Total		Argentina		México		Brasil	
	F	M	F	M	F	M	F	M
<b>Género</b>								
<b>Edad</b> ▼								
Hasta 25 años	8	5	5	3	2	1	1	1
Entre 26 y 30 años	11	11	8	9	1	0	2	2
Más de 31 años	34	43	29	32	2	7	3	4
<b>Por tipo de contrato</b> ▼								
Tiempo indeterminado	51	58	40	43	5	8	6	7
Tiempo determinado	1	0	1	0	0	0	0	0
Subcontratados	0	0	0	0	0	0	0	0
Pasantes	1	1	1	1	0	0	0	0
<b>Por categoría</b> ▼								
Analista	37	40	26	27	5	7	6	6
Mandos Medios	15	12	15	12	0	0	0	0
Manager	1	7	1	5	0	1	0	1
<b>Por nacionalidad</b> ▼								
Argentina	39	37	39	37	0	0	0	0
Venezolana	1	3	1	3	0	0	0	0
Brasilera	7	8	1	1	0	0	6	7
Mexicana	6	8	1	0	5	8	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaya	0	1	0	1	0	0	0	0
Paraguaya	0	0	0	0	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0

## Relación entre el salario inicial de ESET Latinoamericana y el salario mínimo local

GRI 202-1



Para mantener la competitividad externa de los salarios, además de considerar la inflación local, utilizamos la información de encuestas salariales privadas. Sobre esta base, se define cómo mantener el poder adquisitivo de los salarios.

Los porcentajes indican la diferencia entre el salario inicial de ESET y el SMVM de cada país. Por ejemplo, el salario inicial de ESET en Argentina está por arriba en un 234% del SMVM\* en ese país. Para contemplar los salarios iniciales, se toma en cuenta la ley de contrato de trabajo y se considera por puesto, sin importar si este es desarrollado por hombres y/o mujeres.

### Pago por desarraigo

Se otorga, a los colaboradores y a las colaboradoras, una compensación económica por los días que pasan fuera de su hogar, por motivos laborales a todas las personas que deben viajar por trabajo y la posibilidad de tener un *home office* adicional cuando el viaje supera los 5 días

\*Para el caso de Argentina, Salario Mínimo Vital y Móvil: Definido en el artículo 116 de la Ley 20.744 como la menor remuneración que debe percibir en efectivo el trabajador sin cargas de familia, en su jornada legal de trabajo, de modo que le asegure alimentación adecuada, vivienda digna, educación, vestuario, asistencia sanitaria, transporte y esparcimiento, vacaciones y previsión. Se actualiza periódicamente por el Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo.

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

Durante 2020, este beneficio no se utilizó debido al contexto de pandemia. Los viajes al exterior estuvieron totalmente suspendidos.

## Vales de transporte y de comida

Según la legislación laboral en Brasil, se debe otorgar un monto por día para que el personal lo utilice en su almuerzo y descontar un 6% de la tarjeta de viáticos que reciben por medio del sindicato. Incrementamos la suma otorgada para la comida en un 4% y subvencionamos el 3% del descuento que se debe realizar por viáticos.

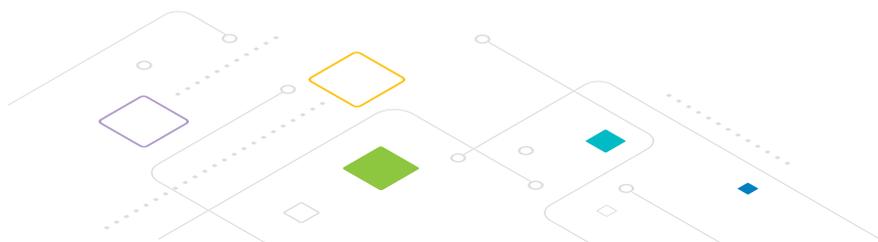
El 100% de los colaboradores y de las colaboradoras de Brasil hicieron uso de los vales de comida; en el caso de los vales de transporte, debido al contexto de pandemia, quedaron suspendidos porque su utilización es exclusiva para el transporte hacia y desde a la oficina.

## Porcentaje de personal cubierto por convenios colectivos

GRI 102-41

	2020	2019
 <b>Argentina</b>	6,90%	6,90%
 <b>México</b>	0%	0%
 <b>Brasil</b>	0%	0%*

\*Si bien en dicho país no hay convenios colectivos, sí se rigen por el convenio de la actividad y cuentan con los beneficios que se estipulan en este.



## Altas y rotación de personal

GRI 401-1

Altas		2020	2019	
<b>Región</b>		Argentina	10	16
		Brasil	5	3
		México	3	4
<b>Etario</b>		Menores de 25 años	6	9
		25 años a 30 años	2	4
		Mayores de 30 años	8	10
<b>Sexo</b>		Mujeres	9	9
		Hombres	9	14

Rotación		2020	2019	
<b>Región</b>		Argentina	16%	17%
		Brasil	29%	8%
		México	0%	28%
<b>Etario</b>		Menores de 25 años	48%	56%
		25 años a 30 años	15%	27%
		Mayores de 30 años	11%	11%
<b>Sexo</b>		Mujeres	15%	13%
		Hombres	17%	23%

Destacamos que la tasa de rotación (promedio de altas y bajas del período/promedio de trabajadores al inicio y final del período) del personal de las empresas CESSI de Argentina, según el informe de la Cámara, fue del 30,2% en 2019.

# Diálogo abierto

GRI 102-11 • 102-33 • 102-34 • 413-1

En ESET contamos con una política de comunicación de “puertas abiertas”, brindando la posibilidad de que todas las personas que trabajan en la Compañía puedan comunicarse, sin intermediarios, con cualquier integrante del equipo Gerencial. De esta forma, potenciamos las capacidades y el trabajo conjunto, haciendo llegar las opiniones a cualquier miembro de la Organización.

**Nuestros principales canales de comunicación son:**

## Intranet Global

El objetivo de esta herramienta es centralizar toda la información local y global que los colaboradores y las colaboradoras deben saber sobre la Compañía (desde información útil para las nuevas personas que ingresan hasta políticas, manuales y procedimientos de las diferentes áreas). También, nos permitirá vincularnos, informarnos y relacionarnos con nuestros/as colegas de todo el mundo.

## Listas de difusión

Contamos con listas de difusión de correo electrónico para diferenciar las comunicaciones informales de las formales y para establecer, así, un mecanismo de centralización y una agenda de las comunicaciones internas.

## Yammer

Debido al contexto que generó la pandemia, nos encontramos con la necesidad de generar mayor cercanía e interacción entre las personas. Por eso, decidimos relanzar e incentivar el uso de Yammer, una red social interna donde todas las personas, que son parte de la Compañía, pueden interactuar mediante grupos de pertenencia. Mediante este canal compartimos: comunicaciones informales, concursos, desafíos, videos internos, entre otros. En todos los casos, promueven mantener viva nuestra cultura y generar mayor contacto entre todos y todas.

## All Leaders Meeting - Reuniones trimestrales

Trimestralmente, nos reunimos para revisar todos los resultados alcanzados durante ese tiempo y generar acciones que puedan incluir la participación de más de un área,

además de compartir las experiencias y las novedades de cada una. Participan todos los mandos medios, responsables y gerentes, que representan el 35% del personal de la Compañía. De esta manera, fomentamos la comunicación interna, generamos sinergia entre las diferentes áreas y proveemos transparencia en la información.

Durante 2020, se realizaron cuatro reuniones, en las cuales participaron gerentes, mandos medios y responsables de la Compañía, y cada líder se comprometió a transmitir a sus equipos de trabajo todo lo ocurrido en estas reuniones.

## Review Meeting

Dos veces por año, nuestra Casa Matriz organiza una conferencia para todos los colaboradores y todas las colaboradoras del mundo, mediante la cual los líderes de la Compañía muestran los resultados alcanzados y la planificación para los próximos meses.

En América Latina, el *Chief Operating Officer* (COO) presenta los resultados locales y la planificación futura a todas las personas que integran las oficinas regionales. En ambas instancias, se abre un espacio de preguntas y respuestas para abordar sus inquietudes.

Debido al aislamiento social preventivo obligatorio (ASPO), decretado en el marco de la pandemia del COVID-19 en Argentina, situación que nos obligó a trabajar de forma remota desde marzo en ese país, y aplicamos esta medida a todas las oficinas; en las tres oficinas estas reuniones se hicieron de manera virtual y, mensualmente, para toda LATAM.



Fomentamos la comunicación interna, generamos sinergia entre las diferentes áreas y proveemos transparencia en la información.

## Almuerzos con COO

Ante el ingreso de nuevas colaboradoras y nuevos colaboradores, organizamos almuerzos grupales con el Gerente General de nuestra Compañía. El objetivo es generar un espacio de diálogo, en donde puedan conocer más sobre la cultura de ESET Latinoamérica y su forma de trabajo. Asimismo, es una buena oportunidad para que el Gerente General conozca más a las nuevas personas que ingresan y estreche lazos con cada una de ellas. También, participan de este encuentro gerentes de diferentes áreas y representantes de Recursos Humanos.

En 2020 se realizó de forma virtual entre Argentina, México y Brasil y participaron 23 colaboradores/as de la Compañía.

## Buzón de sugerencias

Para brindar una herramienta más de comunicación interna, que permita a todo el personal presentar inquietudes, sugerencias, comentarios y/o propuestas, contamos con un buzón de sugerencias. La persona que desee hacer llegar su comentario puede escribir a la siguiente casilla de correo electrónico:

✉ [sugerencias@eset-la.com](mailto:sugerencias@eset-la.com)

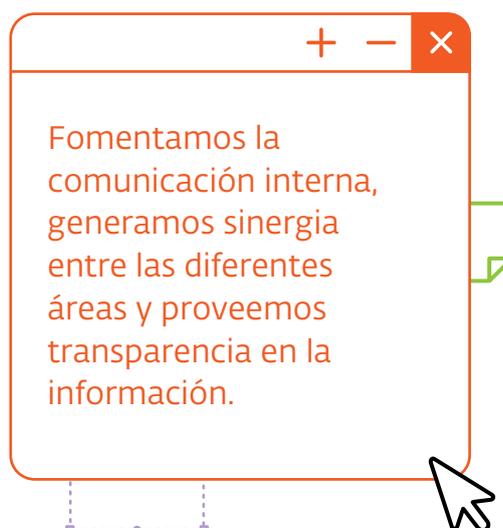
Esta es revisada por la Gerencia de Recursos Humanos de la Compañía. Una vez recibida la sugerencia, la propuesta o el co-

mentario, contamos con un plazo máximo de 30 días para elaborar una respuesta.

Es importante aclarar que el buzón no inhabilita la posibilidad de realizar sugerencias a través de otros medios más directos y cotidianos, como, por ejemplo: la charla directa con un/a coordinador/a o gerente, la propuesta directa al área a la que afectará la mejora, la sugerencia directa al área de Recursos Humanos y/o Sostenibilidad, entre otras. Durante este año, no hemos recibido ninguna sugerencia.

## Comités de Sostenibilidad

Desde el Área de Sostenibilidad, tal como se desarrolló en los capítulos anteriores, se coordinan 3 Comités. Como parte de su rol estratégico, se encargan de identificar temas relevantes para comunicar a la Gerencia.



## Think & Talk, sustentando ideas

GRI 412-2

Este ciclo de charlas y actividades, propuesto desde los Comités de Sostenibilidad, tiene como objetivo brindar a nuestro personal un espacio de charlas, talleres y actividades sobre temas relevantes de concientización en lo que respecta al desarrollo sostenible. Durante este año, debido a la pandemia, todas las actividades realizadas fueron desarrolladas de manera virtual y alcanzaron a las tres oficinas.

1

Desde el Comité de Inclusión y Diversidad, lanzamos la actividad *Debate en Medias*, un espacio cuya idea principal fue plantear debates para abordar temas de diversidad e inclusión de forma reflexiva, innovadora y descontracturada:

- ▶ El primer Debate en Medias se trató sobre la inclusión laboral de la mujer; luego de mirar juntos el corto *Purl* de Pixar y una publicidad sobre masculinidades, debatimos y compartimos impresiones y reflexiones.
- ▶ El segundo Debate en Medias se trató sobre la discriminación, a raíz de los acontecimientos ocurridos en EE. UU. por el caso George Floyd. En esta oportunidad, contamos con la participación de **Louis Yupanqui**, mujer trans activista por los derechos de las personas afrodescendientes en Argentina. Pudimos entrevistar a Louis y reflexionar en conjunto sobre la situación de las comunidades afrodescendientes y la discriminación en general existente en la región.
- ▶ El tercer debate se trabajó en torno a la consigna *¿Por qué sigue existiendo la marcha del orgullo? Desafíos políticos y sociales que nos atraviesan a todos*. En este último, convocamos a un panel con invitados e invitadas muy especiales: Melina Kurin y Leona Wolf del Colectivo **Prisma- Dandara dos Santos**, que nos contaron cuál es la situación actual de las personas trans y qué legislaciones las amparan, y con Lucas Fauno y Manuel Aversa, de la **Asociación Ciclo Positivo**, quienes hablaron sobre lo que pasa con el HIV en relación con el colectivo LGBTQ+; además, debatimos sobre por qué aún se necesita la marcha del orgullo todos los años.

2

¡No tires todo a la basura! fue la primera actividad a cargo del Comité de Asuntos Ambientales, junto a la organización **Re Accionar**, que se llevó a cabo en octubre de 2020. En esta oportunidad, continuando con la implementación de buenas prácticas que ayuden al cuidado de nuestro ambiente, nuestro personal pudo sacarse todas las dudas que usualmente surgen a la hora de separar los residuos.

Las problemáticas ambientales ya son una realidad y sus consecuencias son cada vez más graves y evidentes. Pero, así como somos parte del problema, también podemos serlo de la solución.

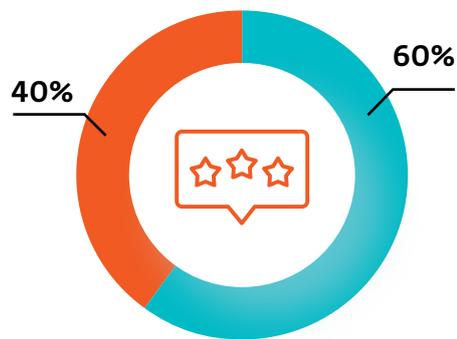
3

El Comité de Relacionamiento con la Comunidad realizó dos actividades:

- ▶ La primera fue de la mano de **Argentina Cibersegura**, en la que se trabajó qué implica el bienestar digital y cómo lograrlo con pequeños y sencillos cambios en nuestra rutina diaria.
- ▶ La segunda estuvo enfocada en los primeros auxilios en el hogar y estuvo a cargo de **Cruz Roja Argentina**.

Medimos la satisfacción de los participantes de estas actividades y los resultados fueron los siguientes:

- Muy bueno** ✕
- Bueno** ✕



# Gestión del talento

GRI 103-2 • 103-3 • 404-1 • 404-2 • 404-3

El desarrollo de nuestros colaboradores y de nuestras colaboradoras es un tema que nos ocupa. Por eso, contamos con un plan de capacitación anual, a través del cual pueden acceder a capacitaciones acordes a sus necesidades e intereses. También, contamos con evaluaciones por desempeño y gestión por competencias, que promueven el desarrollo de las personas en la Empresa.

## Plan anual de capacitación

Contamos con una política específica, que nos da el marco para poder planificar el año de capacitaciones y cursos para cada colaborador/a, según las necesidades del área a la que pertenece. Por otra parte, los propios integrantes de la Compañía brindan capacitaciones a sus compañeros y compañeras, les transmiten sus conocimientos acerca de un tema particular y colaboran con el buen desarrollo de su trabajo.

Decidimos realizar algunas capacitaciones de forma virtual, enfocadas en ciertos perfiles de la Compañía, para potenciar su desarrollo y su crecimiento profesional. A su vez, y como parte de nuestro plan de acción dentro del Programa Ganar-Ganar de ONU Mujeres, se trabajaron los temas relacionados con la inclusión de género:

- ✓ Igualdad de género en las empresas: herramientas de gestión
- ✓ Programa de oratoria
- ✓ Programa de media training
- ✓ Capacitación en administración del tiempo
- ✓ Inclusión de género y sesgos inconscientes
- ✓ Comunicación inclusiva
- ✓ Herramientas tecnológicas
- ✓ Herramientas para la medición de la brecha salarial

Los principales temas de capacitación fueron: Oratoria, Administración del Tiempo, Capacitación en Auditoría Interna Norma ISO 9001, Certificaciones de Seguridad Informática y Usos de Office 365.

Para poder evaluar el impacto de este programa, durante el año se implementaron encuestas de satisfacción de contenidos, del desempeño de las empresas proveedoras, del nivel de satisfacción percibido por los colaboradores y las colaboradoras, de la utilidad y los aprendizajes obtenidos y, también, de si existe la necesidad de una capacitación complementaria.



**Se dictaron 2.968 horas de capacitación.**

2020 X

2019 X

2018 X





## Plan de inducciones para nuevos ingresos

Con el objetivo de seguir mejorando los procesos internos, implementamos un proceso de inducciones para nuevos ingresos para toda la región.

Lo primero que hicimos fue identificar las necesidades área por área y, seguido a esto, las necesidades de cada posición según su función. Por último, cada responsable se encargó de diseñar esas nuevas inducciones desde cero.

Desde ahora, cada ingreso de LATAM tendrá un plan de inducciones definido según la posición que ocupe en la Compañía. Esto nos permitirá cubrir aquellos conocimientos iniciales que se necesitan para transitar los primeros meses.

- ✓ **Logramos sumar 8 inducciones nuevas a las 8 existentes. 18 ingresos lograron acceder al nuevo plan de inducciones.**



## Clases de idiomas

A pesar del contexto de pandemia, todas las clases, de todos los idiomas, se mantuvieron y se dictaron de forma virtual.

### Clases de inglés

Todo el personal tiene la posibilidad de tomar clases de inglés en horario laboral para mejorar su nivel en el idioma. ESET Latinoamérica se hace cargo del 100% del costo de capacitación, que incluye los materiales que utilizan. De esta forma, se busca desarrollar los conocimientos de la persona, así como también disminuir la brecha de desempeño existente entre el perfil real y el requerido para el puesto.

- ✓ **Accedieron a este beneficio 72 personas y se dictaron 1.370 horas de capacitación.**

### Clases de portugués

En Argentina, dependiendo de los requisitos del puesto y de las tareas por desempeñar, se da la posibilidad de tomar clases de portugués. Estas habitualmente se dictan de forma presencial y en horario laboral; durante este año se realizaron virtualmente. La Compañía se hace cargo del 100% del costo de la capacitación, que incluye los materiales que utilizan.

- ✓ **Participaron de esta capacitación 16 personas y se dictaron 250 horas de capacitación.**

## Clases de castellano

En Brasil, dependiendo de los requisitos del puesto y de las tareas por desempeñar, se da la posibilidad de tomar clases de castellano. Estas se dictan habitualmente de forma presencial y en horario laboral; durante este año se realizaron virtualmente. La Compañía se hace cargo del 100% del costo de la capacitación, que incluye los materiales que utilizan.

- ✓ **Participaron de esta capacitación 6 personas y se dictaron 96 horas de capacitación.**

## Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

Gestionar por competencias a nuestros colaboradores y a nuestras colaboradoras implica entender su forma de trabajo, sus capacidades y el cumplimiento de los objetivos propuestos en conjunto para su trabajo anual. También, implica entender que nuestras diferencias son las que nos hacen 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. El primero es lograr que cada colaborador/a se alinee con la estrategia de negocio de la Empresa; el segundo es desarrollar las capacidades de las personas, para que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa para ambas partes.

Durante 2020, este proceso sufrió modificaciones. Se adoptó un modelo de evaluación implementado por nuestra Casa Matriz para todas sus subsidiarias. Los principales cambios fueron:

- ▶ Pasó de ser anual a semestral.
- ▶ La denominación de "competencias" se modificó a "aptitudes y habilidades".
- ▶ Se comenzó a utilizar una herramienta de gestión para llevar a cabo las evaluaciones (*Workday*).
- ▶ La autoevaluación y la devolución de colegas internos de la Compañía se realiza de forma anónima e incluye la posibilidad de dar, o no, el consentimiento de la evaluación recibida y de los objetivos fijados.

- ✓ **El 100% del personal de los 3 países (Argentina, México y Brasil) recibió su evaluación de desempeño.**

IMPULSAR  
DESARROLLO

# Salud y seguridad laboral

GRI 103-2 • 103-3 • 401-2 • 403-1 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-6 • 403-8

Cuidamos a las personas que trabajan en la Compañía, cumpliendo con los requisitos legales en materia de Salud y Seguridad Laboral y asegurando condiciones de higiene y orden que propicien un ambiente confortable. Si bien no contamos con un Comité de Salud y Seguridad, estos temas son tratados en las reuniones gerenciales en forma rutinaria.

Es importante destacar que no contamos con puestos cuyo ejercicio tenga una incidencia o un riesgo elevado para la salud.

- ✓ Todos los asuntos de salud y seguridad son contenidos en el Convenio Colectivo de Comercio, bajo el cual se encuentra el 6,90% del personal de Argentina.
- ✓ En Argentina, seguimos brindando cobertura privada OSDE 410 para *Managers* y Galeno Plata 330 u Oro 400 para el resto de los colaboradores y las colaboradoras y el grupo familiar primario, sin necesidad de abonar ningún tipo de diferencia.
- ✓ En México y Brasil, se otorga un seguro médico para gastos mayores.
- ✓ Todo el personal de ESET en Argentina está cubierto por la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART) Experta.

Anualmente, ofrecemos la siguiente formación para todos los colaboradores y todas las colaboradoras en temas de salud y seguridad en el trabajo:

- ✓ Inducción de Seguridad e Higiene: Seguridad en el trabajo, accidentes laborales y derechos del/de la colaborador/a frente a la ART.
- ✓ Capacitación a referentes de evacuación de incendios.
- ✓ Simulacro anual de incendio.
- ✓ Capacitaciones en primeros auxilios y ART.



## Tasas de absentismo y licencias

GRI 401-3 • 403-9 • 403-10

Durante 2020 no se reportaron accidentes laborales ni enfermedades profesionales.



Absentismo 2020		Sexo		Edad			País*		
Tipo de absentismo	Total	Mujeres	Hombres	Menor de 25	Entre 25 y 30	Mayor a 30	Argentina	México	Brasil
Días de trabajo perdidos (ART)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nro. de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días por enfermedad	58	22	36	7	8	43	45	0	13
Días por estudio	36	33	3	11	14	11	36	0	0
Ausencias por enfermedad de un familiar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ausencias sin aviso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ausencias con aviso	72	43	29	5	11	56	69	0	3
Licencias sin goce	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días por licencia de paternidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días por licencia de maternidad	139	139	0	0	0	139	139	0	0
Días por excedencia de maternidad	199	199	0	0	0	199	199	0	0
<b>Total días de absentismo</b>	<b>504</b>	<b>436</b>	<b>68</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>448</b>	<b>488</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

\*Durante el período de reporte, esta información no se pudo recabar en la oficina de México por diversas dificultades administrativas. A su vez, como casi todo el año las personas de las 3 oficinas estuvieron trabajando desde sus casas debido a la Pandemia, muchas de las licencias no fueron registradas ya que se llevaron a cabo de manera más "informal" como un acuerdo con los respectivos/as Jefes/as, es decir, sin dar aviso al Área de RR.HH. Este tipo de accionar, refleja la flexibilidad con la que se debió trabajar durante este periodo. Por este motivo, la comparación con el periodo anterior tampoco resultará muy relevante para sacar conclusiones al respecto.

Absentismo 2019		Sexo		Edad			País*		
Tipo de absentismo	Total	Mujeres	Hombres	Menor de 25	Entre 25 y 30	Mayor a 30	Argentina	México	Brasil
Días por enfermedad	261	164	97	12	88	161	180	51	30
Días por estudio	62	40	22	32	15	15	62	0	0
Ausencias por enfermedad de un familiar	5	4	1	0	0	5	4	0	1
Ausencias sin aviso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ausencias con aviso	53	24	29	4	6	43	40	5	8
Licencias sin goce	33	31	2	2	17	14	31	2	0
Días por licencia de paternidad	14	0	14	0	0	14	14	0	0
Días por licencia de maternidad	98	98	0	0	0	98	98	0	0
Días por excedencia de maternidad	120	120	0	0	0	120	120	0	0
<b>Total días de absentismo</b>	<b>646</b>	<b>481</b>	<b>165</b>	<b>50</b>	<b>126</b>	<b>470</b>	<b>549</b>	<b>58</b>	<b>39</b>

Durante 2019 y 2020, no se registraron días de absentismo de trabajo perdidos (ART), enfermedades profesionales ni número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.



## Ergonomía y Teletrabajo

En el contexto de pandemia por COVID-19, cuidamos la salud de todas las personas que conforman ESET, tanto los colaboradores y las colaboradoras como a sus correspondientes familiares, permitiendo el trabajo remoto, la flexibilidad horaria y ofreciendo la posibilidad de retirar de las oficinas los elementos ergonómicos necesarios (sillas, monitores, teclados y mouse), para asegurar la comodidad y la posición adecuada a la hora de teletrabajar desde sus hogares.

## Campaña de Donación de Sangre

Desde el Comité de Relacionamiento con la Comunidad se había planificado, junto con la Cruz Roja Argentina, una jornada de donación altruista de sangre en las oficinas de Buenos Aires. Debido a la pandemia, se readaptó esta jornada en una campaña de concientización en las tres oficinas. Esta tuvo como objetivo incentivar la donación, explicando el impacto de esta acción y, también, se informó sobre los requisitos necesarios para poder donar sangre de forma segura y saludable.

## Bienestar personal

GRI 103-2 • 103-3 • 401-2 • 403-1 • 403-2 • 403-4 • 403-5 • 403-6 • 403-7 • 403-8

En ESET Latinoamérica diseñamos nuestra política de beneficios bajo las premisas de lograr un equilibrio entre la vida laboral y la vida privada, generar hábitos saludables que cuiden la salud y apoyar el desarrollo profesional de cada persona.

### Encuesta de clima

A partir de 2020, nos sumamos a la iniciativa global y llevamos adelante nuestra encuesta de clima. Esta se realizó en febrero y se obtuvo un 90% de participación por parte de LATAM. Las variables evaluadas en la encuesta fueron: Entorno laboral; Satisfacción laboral; Realización personal; Tareas, procesos y herramientas; Remuneración y beneficios; Superior directo; Gerencia Corporativa; Equipo de trabajo; Intercambio de información y comunicación; Empleador (la empresa en general) y algunas preguntas abiertas.

Entre los resultados más destacados, podemos mencionar:

**72%**

Se siente satisfecho/a con ESET

**82%**

Recomendaría ESET a sus amigos/as

**82%**

Volvería a elegir a ESET para trabajar

**86%**

Está satisfecho/a con la flexibilidad que recibe por parte de ESET

**87%**

Considera tener objetivos y tareas realistas

**72%**

Está satisfecho/a con su desarrollo personal y profesional

**80%**

considera que el ambiente de trabajo de ESET es excelente o muy bueno

En la encuesta también se evaluaron los aspectos más valorados por los colaboradores y las colaboradoras. El clima de trabajo, los beneficios, la cultura y el equipo de trabajo fueron los más mencionados.

Luego de compartir los resultados con cada una de las áreas, trabajamos en diferentes Talleres virtuales con las personas que se postularon voluntariamente, sin importar su

rol ni jerarquía. El objetivo de estos espacios fue generar propuestas de planes de acción, adecuados a las necesidades y a las expectativas identificadas.

Dentro de oportunidades de mejora que surgieron de los resultados de la encuesta, se eligieron 4 ejes para trabajar en los talleres:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Plan de carrera
- ✓ Procesos internos y planificación
- ✓ Trabajo y comunicación entre áreas

En estos talleres se conversó sobre las principales problemáticas de cada aspecto para buscar posibles planes de acción. De cada temática, se seleccionaron 2 ideas ganadoras, dando un total de 8 planes de acción. Estos fueron presentados y validados por el COO de LATAM y por el COO de Casa Matriz.

El objetivo para 2021 es trabajar sobre los planes de acción definidos y realizar la próxima encuesta de clima global en febrero de 2022.

## COVID 19

# Medidas frente al COVID

Frente a este nuevo contexto de pandemia, se tomaron diferentes medidas y consideraciones. Principalmente, adaptamos beneficios e incorporaron nuevos, y también reforzamos la comunicación interna mediante diferentes acciones que se detallan a continuación:

- ✓ Desayunos conectados con nuestro COO: al comienzo de la pandemia, se organizaron desayunos virtuales de forma diaria a cargo del COO, donde cualquier colaborador/a de la región podía participar voluntariamente, con el objetivo de compartir información del área o realizar consultas referentes a la situación del negocio y de la Compañía.
- ✓ Compartimos videos semanales de los diferentes Gerentes de área en Yammer, con el objetivo de compartir, con el resto de la región, el trabajo que venían realizando desde el área y cómo se estaban adaptando al nuevo contexto.
- ✓ Se compartieron videos informales de diferentes colaboradores y colaboradoras con un formato Ping-Pong de preguntas y respuestas. Esta iniciativa también se llevó adelante en la red social interna Yammer.
- ✓ Realizamos diferentes encuestas internas, para medir el clima de trabajo e identificar áreas de mejora en diferentes momentos del año.

Adaptamos beneficios y generamos hábitos saludables:

- ✓ Compartimos buenas prácticas para el trabajo remoto.
- ✓ Ofrecimos una charla sobre el manejo de estrés y ansiedad.
- ✓ Implementamos los viernes sin reuniones.

# Reforzamos la comunicación interna con:

-  Desayunos con nuestro COO
-  Desafíos y videos en nuestra red social interna
-  Presentación de resultados mensuales
-  Encuestas internas

Video que describe las acciones llevadas a cabo frente al COVID-19.

## PING PONG ESET Vol I



Gabriela Rodríguez

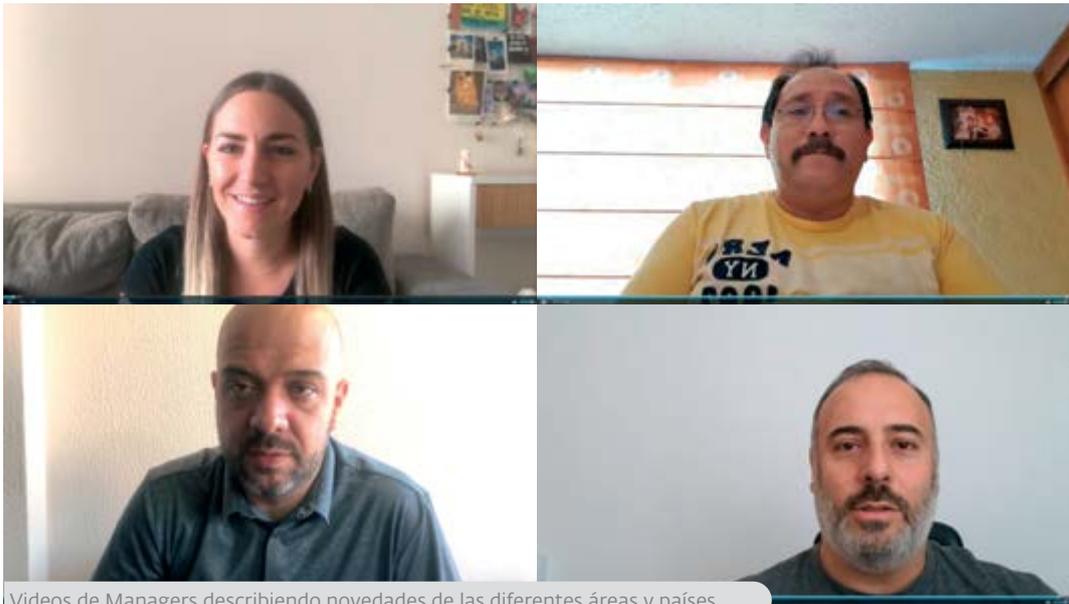


Ana Pellegrino



Francisco De Assis Camurça Viana

Videos Ping Pong de preguntas y respuestas hechos junto a colaboradores/as.



Videos de Managers describiendo novedades de las diferentes áreas y países.

# Beneficios

## Equilibrio entre vida laboral y personal

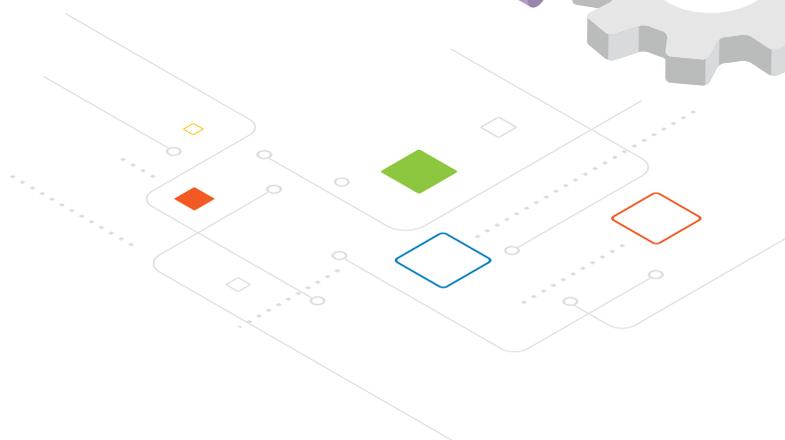
### Flex time

En Argentina contamos con una política de horarios flexibles, para aquellas ocasiones en las que las personas necesiten acomodar el horario laboral de acuerdo con sus necesidades, en los casos en que su puesto laboral lo permita.

### Home office

Cada persona tiene la posibilidad de trabajar un día a la semana desde su casa. Además, buscamos promover el cuidado del ambiente para evitar —de esta forma— el desplazamiento desde el hogar hasta el lugar de trabajo todos los días. El beneficio lo pueden tomar aquellas personas 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. Las tres oficinas de Latinoamérica gozan de este beneficio semanalmente.

Debido al contexto de pandemia, el 16 de marzo de 2020 se generalizó el *home office* obligatorio en las 3 oficinas para el 100% de la nómina, medida que se extendió durante todo el año.





### Home office adicional por distancia

Aquellas personas que residen a más de 100 km de la oficina pueden realizar 2 *home office* semanales en las oficinas de Argentina.



### Horario de verano

En los meses de verano, aquellos y aquellas que trabajan tiempo completo tienen, viernes por medio, la posibilidad de retirarse 3 horas antes del horario de salida, tanto en Argentina como en México.

✓ **91% de la plantilla usó este beneficio.**



### Maternidad y vuelta al trabajo

Las madres de las 3 oficinas de Latinoamérica gozan de la posibilidad de *home office* dos días a la semana, un mes antes de comenzar su licencia y hasta que el bebé cumple un año y medio.

2 colaboradoras se tomaron licencia por maternidad, 1 de ellas se ha reincorporado a la Compañía luego de su licencia y otra renunció antes de que finalice su licencia.



### Sala de lactancia

En la oficina de Buenos Aires tenemos a disposición una sala de lactancia para utilizar durante el período de amamantamiento.





### Licencias por paternidad

Todos los padres cuentan con 2 semanas de licencia y con la posibilidad de realizar 2 *home office* por semana hasta los 3 meses del bebé.



### Licencia extendida por adopción

Sumamos la posibilidad de agregar 6 meses de licencia sin goce de sueldo a la licencia por adopción existente por Ley.



### Día de cumpleaños de los/as hijos/as

Todas las personas, que tienen hijos e hijas menores de 12 años, cuentan con la posibilidad de gozar libremente del día de su cumpleaños.

✓ **12 madres y padres han disfrutado de este beneficio.**



### Día libre por cumpleaños

Les otorgamos a los colaboradores y a las colaboradoras de nuestras tres oficinas la posibilidad de tomarse el día libre en su cumpleaños.

✓ **El 95% del personal disfrutó de este beneficio.**



### Give More

Incentivamos a que nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras se involucren con distintas causas sociales, ofre-



### Horas ESET

Se brinda la posibilidad de disponer de medio día libre por trimestre para realizar trámites personales. Este beneficio se puede utilizar sin necesidad de compensarlo y está dirigido a aquellas personas que realizan jornada completa en las tres oficinas de la región.

✓ **22 personas gozaron de este beneficio.**



### ESET en el mundo

Todos los colaboradores y todas las colaboradoras de la región cuentan con la posibilidad de quedarse una semana trabajando en una oficina de ESET cuando viajan por vacaciones o por asuntos personales.

## Salud y Vida Saludable



### Masajes

Una vez cada quince días, todas las personas de la oficina de Buenos Aires pueden disfrutar de una sesión de masajes de 20 minutos en horario laboral y completamente gratuita.

🚫 COVID 19

Debido al contexto de pandemia, este beneficio se otorgó únicamente en enero y febrero de 2020.



### Campaña de vacunación

Los colaboradores y las colaboradoras de Argentina tienen la posibilidad de aplicarse la vacuna antigripal anualmente. Su aplicación es gratuita y se realiza durante el horario laboral en las oficinas de ESET.

#### COVID 19

Debido al contexto de pandemia, este beneficio no se pudo llevar a cabo.



### Pausas activas

Esta actividad consta de ejercicios de movilidad y de elongación de baja dificultad, y se realiza cada 15 días desde el puesto de trabajo, guiados por una profesional en las oficinas de Argentina.

#### COVID 19

Debido al contexto de pandemia, este beneficio se ofreció en modalidad virtual y se extendió para las oficinas de Brasil y México.



### Alimentación saludable

Ponemos a disposición de todos los colaboradores y todas las colaboradoras frutas frescas y snacks saludables en los espacios comunes de las tres oficinas. A su vez, también se ofrecen refrigerios saludables en las reuniones de equipo y en los eventos internos.

#### COVID 19

Debido al contexto de pandemia, este beneficio se otorgó únicamente durante enero y febrero de 2020.



### Gimnasio

En nuestras oficinas de Buenos Aires apoyamos con el pago del 50% de la cuota mensual del gimnasio Vilo, que se encuentra en las cercanías de las oficinas.

#### COVID 19

Debido al contexto de pandemia, este beneficio solo se utilizó durante enero y febrero de 2020.



### Programa de Asistencia EAP

Con el contexto de pandemia, nos vimos en la necesidad de brindar un apoyo más integral a las personas. Por eso, implementamos este nuevo beneficio, que ofrece la posibilidad de contar con asistencia psicológica, nutricional, financiera y legal. A este pueden acceder los colaboradores y las colaboradoras de Argentina, Brasil y México, y sus convivientes de manera gratuita.

✓ **32 personas hicieron uso de este beneficio.**



### Entradas de cine/teatro

En Argentina, entregamos entradas gratis para ir al cine dos veces por año.

🚫 COVID19

Debido al contexto de pandemia, reemplazamos las entradas de cine por una suscripción trimestral en una plataforma de teatro on-line.

✓ **64 personas disfrutaron de este beneficio.**

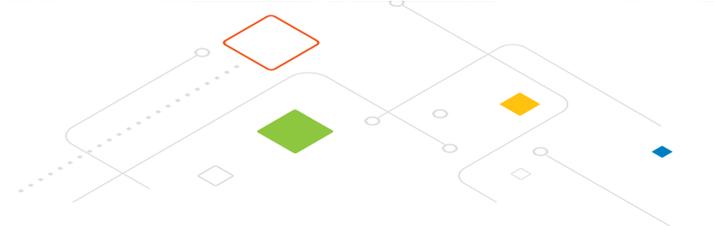


### Actividades deportivas, culturales, de educación y de salud

En Brasil realizamos un convenio con el SESC, que permite acceder a diferentes actividades culturales, deportivas y educativas, con un importante descuento o gratuitamente.

🚫 COVID19

Debido al contexto de pandemia, no se pudo hacer uso de este beneficio.



### Sala de recreación

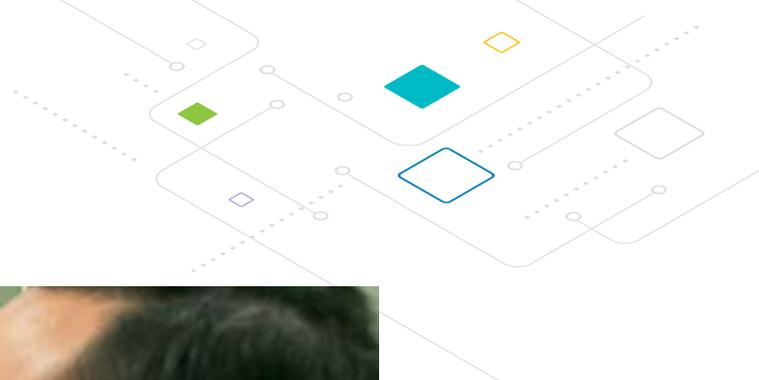
En nuestras oficinas de Buenos Aires, tenemos una sala de recreación con diferentes facilidades: televisión de 32', Play Station, mesa de ping-pong, revistas, heladera, microondas y mesas e insumos para la preparación del desayuno y el almuerzo.



### Enjoy Your Choice

Es un programa de beneficios, especialmente dirigido a coordinadores/as, jefes/as y managers de Argentina, el cual les permite seleccionar de un menú aquellos beneficios preferidos y pueden cambiarlos según sus necesidades.

✓ **32 personas accedieron a este programa de beneficios.**



## Desarrollo Personal

### Premio por graduación

Todas las personas de las oficinas de Buenos Aires, San Pablo y México que se gradúan reciben un reconocimiento económico. Se otorga el pago de una suma extraordinaria — abonada por única vez en concepto de bono— y está destinado a toda persona efectiva 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 estos de orden público o privado.

✓ Durante 2020, 3 personas recibieron este premio.

### Descuento en Universidades

Realizamos convenios con instituciones de educación superior en Brasil, para poder brindar un descuento significativo en los aranceles en cursos de Graduación, Tecnología, Postgrado, MBA y Especialización.

### Licencias ESET

Entregamos, sin cargo, un pack de ESET Internet Security a toda la nómina de la Compañía a nivel regional, el cual incluye diversas soluciones antivirus para distintos dispositivos y sistemas operativos.

✓ Se entregaron 72 packs de ESET Internet Security.

## Otros Beneficios



### Eventos de integración

Durante 2020, realizamos los siguientes eventos de integración:

#### Argentina

- ✓ Fiesta Aniversario de ESET Latinoamérica: organizamos un evento virtual, donde tuvimos sorteos, menciones especiales y un show de Stand-up.
- ✓ *Team Building*: todas las áreas realizaron una actividad en horario laboral, con el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo.
- ✓ Almuerzos Trimestrales: durante el tercer trimestre, se organizaron encuentros de equipo para compartir un momento distendido entre todos los compañeros y las compañeras.
- ✓ Jornadas de Planificación: las Gerencias de la Compañía se reunieron en agosto para llevar a cabo la Jornada de Planificación.
- ✓ Fiesta de Fin de Año: en diciembre se llevó a cabo la Fiesta de Fin de Año virtual entre las oficinas de Argentina, México y Brasil. La dinámica de entretenimiento fue un bingo virtual, con premios, sorteos y menciones especiales.

#### México

- ✓ *Halloween*: se organizó un concurso de disfraces virtual entre toda la oficina y, luego, se votó a los ganadores.
- ✓ Clase en Vivo con un Chef: todas las personas recibieron en su domicilio un kit de pizzas para cocinar en una clase en vivo compartida entre toda la oficina.

#### Brasil

- ✓ Fin de Año: se organizó un encuentro virtual para compartir un momento distendido con juegos y premios. Todos recibieron una merienda en sus hogares para compartir en ese momento.



## Cocheras

El edificio Baiona en Buenos Aires cuenta con 10 cocheras, las cuales son asignadas gratuitamente de acuerdo con la categoría (*Managers, Channel Managers, Mandos Medios, Especialistas*) y luego por antigüedad.

En Brasil y México cuentan con 8 cocheras disponibles cada uno, las cuales son distribuidas gratuitamente con el mismo criterio.

### COVID 19

Debido al contexto de pandemia, solo se pudo hacer uso de este beneficio durante enero y febrero.

## Regalos en fechas especiales

Agasajamos a los colaboradores y a las colaboradoras de toda la región, en el mes de sus cumpleaños, con el envío de tortas individuales a sus domicilios, como también con el envío de regalos en fechas como el Día de la Madre y Día del Padre. Además, enviamos al domicilio de cada persona una caja navideña con un obsequio para fin de año.

## Regalo de aniversario

Todos los colaboradores y todas las colaboradoras que cumplen 5, 10, 15 y 20 años en ESET son reconocidos con un *voucher* de regalo en los 3 países y días hábiles libres en el caso de Argentina y México.

- ✓ **14 personas del equipo accedieron a este beneficio.**







# COMUNIDAD

*#SomosComunidad*

# COMUNIDAD

TEMA MATERIAL **1** **3** **2** **4** **5** **7** **14**

En ESET Latinoamérica identificamos dos metodologías de relevamiento de necesidades para abordar el trabajo hacia la comunidad.

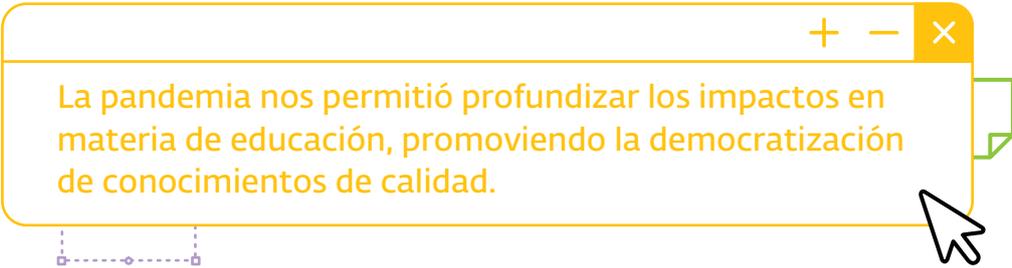
En lo que respecta a proyectos y programas orientados a brindar educación, información y concientizar sobre el uso seguro de la tecnología, al ser parte central de nuestro modelo de negocio, la forma de identificar las necesidades es bidireccional; es decir, por un lado, las innovaciones, actualizaciones, amenazas tecnológicas, etcétera, que van surgiendo, marcan la agenda sobre los temas, las metodología y los canales por desarrollar y, por otro lado, se incorporan las diversas necesidades surgidas desde la comunidad. En este último caso, muchas de las necesidades y de las expectativas de la comunidad surgen de la mano de la ONG Argentina Cibersegura y, sobre la base de ellas, se desarrollan los diferentes proyectos y las acciones que implementamos desde el Eje #SomosComunidad.

Fuera de los temas relacionados a la seguridad de la información, surgen diversas necesidades identificadas desde los Comités de Sostenibilidad. Como se comentó en el Capítulo Esto es lo que somos y Esto es lo que hacemos, en estos espacios se trabaja para escuchar y atender las diversas necesidades y las expectativas de los grupos vulnerables. En este caso, trabajamos a través de alianzas y acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil expertas que representan a esas poblaciones, como, por ejemplo, Inclúyeme, Encontrarse en la Diversidad, el Programa Empujar de Fundación Pléroma, entre otras. Asimismo, en algunos casos, el trabajo implica la adhesión y/o alineación de nuestras prácticas a modelos de gestión que consideran las expectativas de estas poblaciones, como, por ejemplo, celebramos las WEPs de ONU Mujeres.

## Educación en Seguridad Informática

GRI 102-11 • 103-2 • 103-3 • 413-1 • 413-2

Una de las principales apuestas de ESET Latinoamérica –desde su nacimiento– es la educación y la concientización en materia de seguridad de la información en la comunidad. Con este objetivo, continuamente, desarrollamos diversas acciones que buscan brindar asesoramiento y consejos sobre seguridad de la información, para que los usuarios y las usuarias conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas.



La pandemia nos permitió profundizar los impactos en materia de educación, promoviendo la democratización de conocimientos de calidad.

La democratización del conocimiento de calidad es una tarea pendiente de la sociedad. La pandemia, lejos de poner freno a nuestros objetivos en este sentido, nos permitió ampliar sus impactos, ampliando el abanico de los temas abordados y de las poblaciones alcanzadas.



Es una de nuestras iniciativas educativas más fuertes en la región. Desde 2004, nuestros y nuestras especialistas en seguridad recorren diversos países y visitan distintas universidades, para brindar información actualizada a estudiantes de carreras relacionadas, principalmente, con la tecnología y los sistemas de la información.

Dada la coyuntura particular que trajo el año 2020, todas las charlas se hicieron de manera virtual, permitiendo llegar a una mayor cantidad de estudiantes.

Durante el año, dentro de las actividades habituales de la Gira Antivirus, destacamos la participación en tres eventos en particular: Ekoparty, H4ck3d y DEFCON, que fueron muy importantes por sus características y por el alcance logrado. Las tres son conferencias sobre seguridad de la información, las dos primeras en Argentina y la tercera con alcance global. Todas estas actividades fueron abiertas al público en general y en todas ellas se participó gracias a las actividades de investigación llevadas adelante por el Laboratorio de Investigación de ESET, logrando transmitir la importancia que ha tomado la seguridad de la información en los últimos años a diferentes públicos.

- ✓ **+10.000 asistentes**
- ✓ **77 universidades**
- ✓ **15 países de Latinoamérica**
- ✓ **Desde 2004, llegamos a más de 80.000 estudiantes**



ESET es el hogar de muchos de los más distinguidos/as investigadores/as de seguridad del mundo, quienes identifican y analizan amenazas informáticas diariamente. Para la difusión de sus hallazgos e investigaciones, creamos WeLiveSecurity, un portal de noticias de seguridad de la información, en el cual 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. Por ello, los contenidos se redactan de forma que resulten interesantes, tanto para los per-

files más técnicos como para el usuario/a principiante que ingresa al portal en busca de consejos básicos para proteger su información.

WeLiveSecurity es una propuesta internacional con equipos de investigación en Eslovaquia, Estados Unidos, España, Canadá, Alemania, Argentina y México, que trabajan alrededor del mundo para difundir las últimas noticias de seguridad e investigaciones de vanguardia. Actualmente, el portal de noticias se encuentra en inglés, español, portugués y alemán.



**WLS en español**  
**5.093.046** visitas



**WLS en portugués**  
**910.855** visitas



Es un ciclo de eventos presenciales gratuitos, que llevamos adelante en la región desde 2011. Para cada año/ciclo, se desarrollan contenidos educativos exclusivos y se presentan las principales tendencias en relación con la seguridad informática. El ciclo tiene como objetivo capacitar y estrechar lazos entre ESET Latinoamérica, sus Distribuidores Exclusivos, sus *Partners*, sus usuarios/as y clientes principales, y la comunidad en general de toda América Latina. De esta forma, los ESET Security Days resultan ser una interesante iniciativa educativa puesta a disposición de todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre seguridad informática.

Como consecuencia de la pandemia, hemos realizado el ciclo de manera 100% on-line, con transmisión en vivo en cada jornada. Esto nos ha permitido alcanzar a todos los países de la región, e incluso a sitios donde de manera presencial no teníamos llegada, compartiendo en cada encuentro contenido de gran valor y perfilando de igual manera a los asistentes, a través de convocatorias pensadas estratégicamente. Este año, el foco estuvo en las principales amenazas informáticas, transformación digital, tendencias y temas complementarios, como protección de la información en ISP e información de soluciones tecnológicas.

✓ **A lo largo de 5 eventos realizados, hemos obtenido una participación de más de 3.000 asistentes.**



## ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Ponemos a disposición de todos los usuarios y todas las usuarias de Internet la plataforma de *e-learning* en 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, las personas inscriptas pueden rendir un examen en línea y, en caso de aprobación, pueden obtener una certificación que avala los conocimientos obtenidos.

- ✓ Sumamos **9.933 personas** registradas en nuestra plataforma de *e-learning* y llevamos un total de **130.873 usuarios/as activos/as**.



PREMIO  
UNIVERSITARIO  
ESET

Durante este año, llevamos a cabo este concurso, que busca promover la investigación en seguridad informática, incorporando una nueva forma de hacerlo a través de un CTF (Capture The Flag o Captura la Bandera), que es usado para referirse a la actividad informática de resolver retos informáticos, con el fin de obtener un texto.

Mediante este premio, buscamos distinguir la labor de estudiantes de nivel universitario y/o terciario de toda la región, a través de una competencia en la cual se evaluaron diferentes conocimientos mediante diferentes retos. Esta iniciativa surgió con el fin de reconocer y premiar el trabajo y la dedicación de quienes comparten con ESET la creencia de lo importante que es la investigación en la seguridad de la información, para prevenir los complejos ataques que comprometen al usuario y a la usuaria. Las personas ganadoras son premiadas con materiales y dispositivos, para que puedan seguir avanzando con sus actividades de investigación.

- ✓ Contamos con la participación de **31 equipos** de diferentes universidades de toda Latinoamérica.

GENERAR  
IMPACTO



## PREMIO ESET PERIODISMO EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Esta iniciativa es única en la región y tiene como objetivo distinguir la labor de los/as profesionales dedicados/as al periodismo en tecnología. Este proyecto nació en 2008, con el interés de reconocer el trabajo y la dedicación de quienes —al igual que cada integrante de ESET— creen en la importancia de difundir la información para el conocimiento y la capacitación de la sociedad en la prevención de ataques que comprometen su seguridad en Internet.

Todos/as los/as periodistas interesados/as en participar del concurso pueden aplicar con sus trabajos en una de las siguientes categorías:



### Prensa Gráfica:

trabajos publicados en diarios, revistas y otros medios impresos o generados por agencias de noticias.



### Prensa Digital:

trabajos publicados en medios digitales, portales y blogs.



### Prensa Multimedia:

trabajos periodísticos presentados en radio y televisión, o en algún otro formato periodístico audiovisual, como *videoblogs* y *podcasts*.

Los trabajos presentados son evaluados por una mesa de jurados, conformada por reconocidos/as periodistas y especialistas de TI de la región.

Para la selección y la 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.

La persona autora del mejor trabajo periodístico es premiada con un viaje al Mobile World Congress, el congreso más importante del mundo de comunicación móvil, que, actualmente, se celebra en la Fira de Barcelona, España. Asimismo, es invitada a una visita a la Casa Matriz de ESET en Bratislava, Eslovaquia. A las personas con los mejores trabajos de cada categoría (prensa gráfica, prensa digital y prensa multimedia) se les obsequia una *tablet* y, también, se otorgan distinciones especiales a un trabajo por cada región (Brasil, México, Andina, Rioplatense, Centroamérica y Caribe Sudamericano) con un *E-Reader*.

✓ Recibimos un total de **193 trabajos**.

## Ganadores de 2020:



### **Ganadores del Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática 2020:**

Felipe Savioli Payão Cruz y Renan Pagliarusi, de *TecMundo*, Brasil, por su publicación "Realidade Violada - Débito ou Crédito".



### **Ganador de la categoría Prensa Gráfica:**

Juan Pablo Carranza, de *La Voz del Interior*, Argentina, por su informe "Detectan fallas de seguridad en el DNI digital".



### **Ganador de la categoría Prensa Digital:**

Ramon de Souza, de *Canal Tech*, Brasil, por su nota "Deus do Cibercrime: a ascensão e a queda do maior defacer do Brasil".



### **Ganadora de la categoría Prensa Multimedia:**

Camila Inés Zuluaga, de *Blu Radio*, Colombia, por su trabajo "Tecnología para monitorear la pandemia: Salud vs. Privacidad".

## Distinciones especiales por región:



### **Región Brasil:**

Bruna Bezerra Damasceno Santos, de *Jornal O POVO*, por "Riscos e golpes cibernéticos aumentaram durante a pandemia".



### **Región México:**

Christopher Holloway, de *IT Masters Mag*, por "El estado de la seguridad IT en 2020: Las superficies de ataque se amplían y las personas nunca fueron tan importantes para la defensa".



### **Región Andina:**

Sofía Pichihua, Perú, de *Agencia Andina*, por "Estafas y fraudes online: ¡Cuidado con las falsas ofertas de trabajo en redes sociales!".



### **Región Rioplatense:**

Irina Sternik, Argentina, de *La Nación*, por "Le robaron su Gmail, reclamó por el acceso a sus archivos y sentó un precedente local".



### **Región Centroamérica:**

Tania Urías, El Salvador, de *El Diario de Hoy*, por "El cibercrimen le cuesta a América latina unos \$90,000 millones al año".



### **Región Caribe Sudamericano:**

Mayreth Casanova, Venezuela, de *El Pitazo*, por "Enamorar por Internet: la nueva estafa que busca víctimas extranjeras desde Cabimas".

Creemos en el reconocimiento al trabajo y la dedicación de aquellas personas que apuestan a la investigación sobre la seguridad de la información.



Durante este año, la organización realizó más de 250 charlas en forma on-line en instituciones educativas, deportivas, gubernamentales y empresas. A través de estas, se llegó a más de 12.000 personas de diferentes localidades del país. Todo ello fue posible gracias a más de 150 voceros y voceras que colaboraron de forma voluntaria. Desde sus comienzos en 2011, la ONG lleva brindadas más de 3.000 charlas de concientización.

Por otra parte, la organización sigue apostando al crecimiento federal. Este año llevó a cabo una nueva capacitación on-line a voluntarios/as, destinada a todo el país, en donde se sumaron más de 30 personas de diferentes localidades. También, continúa fortaleciendo a sus coordinaciones y referentes regionales ubicados en Bahía Blanca, Mendoza, La Rioja, Chaco y Santa Fe.

Es importante destacar el compromiso con las campañas sociales que se continúan fortaleciendo, como "#NoalGrooming", la cual impulsa la lucha contra esta problemática que afecta a menores de edad en el mundo digital y en la que, también, participaron los colaboradores y las colaboradoras de ESET. En 2020, la Organización participó en la etapa de creación del Programa Nacional de Prevención y Concientización del *Grooming*, así como en la sanción de la Ley 27.590 "Mica Ortega", cuyo objetivo es prevenir, sensibilizar y generar conciencia en la población sobre la problemática del *grooming* o del ciberacoso.

Parte de los Gerentes de ESET Latinoamérica son miembros de la Comisión Directiva de la organización. Además, durante 2020, la ONG continuó con la modalidad de voluntariado que se propuso desde la Compañía: los y las Ciberactivistas. Ser un o una #Ciberactivista es SER un actor responsable en Internet y HACER que los demás también lo sean. Esta propuesta tiene como objetivo incorporar nuevas y diversas formas en las que los colaboradores y las colaboradoras pueden cooperar con la ONG:

- ✓ Ser parte del equipo creativo de Argentina Cibersegura.
- ✓ Ser tutor/a del Concurso "Mi Red Segura", destinado a niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Ser vocero o vocera de Argentina Cibersegura.
- ✓ Colaborar en eventos y acciones de la organización.
- ✓ Formar parte del Equipo de Mentores y Mentoras Educativos/as, cuya responsabilidad es capacitar a los nuevos voceros y las nuevas voceras, continuar transmitiendo el mensaje de la organización en todos los ámbitos, representarla en diferentes acciones de exposición pública y educar a los agentes multiplicadores.

Desde ESET Latinoamérica colaboramos con esta ONG dando soporte desde las diferentes áreas de la Compañía:

- ▶ Desde el área de Finanzas, se realizó la facturación, los pagos a proveedores y se le dio seguimiento a toda la documentación contable y legal.



- ▶ Desde el área de *Marketing*, se brindó soporte y colaboración en acciones y eventos (evento educativo 2020, *webinars* en conjunto, entrega de premios de Campaña “Mi Red Segura”, entrega de reconocimientos para voluntarios y voluntarias, entre otros), diseño y armado de piezas gráficas, desarrollo y mantenimiento de la web.
- ▶ Desde el área de Comunicación, se manejaron y se desarrollaron las acciones de prensa de la organización.
- ▶ Desde el área de Operaciones, se brindó soporte operativo de sistemas, correo electrónico, drive.
- ▶ Desde todas las áreas de la Compañía, se brindaron 30 horas laborales necesarias para que mentores y mentoras, voceros y voceras puedan realizar las charlas y las capacitaciones.

Por último, como todos los años, llevamos a cabo el evento anual educativo, con el objetivo de brindarles herramientas a los/as educadores/as formales y no formales para el mundo digital. El evento fue desarrollado en forma on-line y constó de una semana entera de capacitación con 2 charlas por día. Tuvo una participación de más de 1.700 personas y, de la mano de referen-

tes en educación y tecnología, se les acercó herramientas e información a quienes tuvieron el desafío de educar, sin importar el ámbito en el que se desempeñaron.

- ✓ **Donación monetaria: 15.526 Euros**
- ✓ **Valoración de los recursos que aportó ESET en concepto de donación: 18.255 Euros**

Ser un o una #Ciberactivista es SER un actor responsable en Internet y HACER que los demás también lo sean. Esta propuesta tiene como objetivo incorporar nuevas y diversas formas en las que los colaboradores y las colaboradoras pueden cooperar.



Desde 2015, y tomando como referencia la experiencia argentina y norteamericana, se comenzó a trabajar con la iniciativa de México Ciberseguro. Se trata de una propuesta que impulsó ESET Latinoamérica junto con otras organizaciones mexicanas, como la Universidad del Valle de México, Santillana, la Universidad Nacional Autónoma de México, el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, entre otras.

México Ciberseguro persigue el objetivo de concientizar a la comunidad mexicana sobre el buen uso de Internet y de las tecnologías. En este aspecto, se desarrollan materiales educativos, eventos y charlas en escuelas, entre otras actividades.

✓ Se brindaron **7 charlas** para **140 participantes**.



Desde ESET queremos facilitar y acompañar a todas las personas que están transitando esta compleja tarea de ser padres y madres en la era digital, y ayudarlos/las a proteger a sus hijos e hijas sin necesidad de ser un experto/a en tecnología. Por esta razón, incentivamos a padres, madres, educadores/as a que potencien sus conocimientos y su experiencia en Internet, acompañándolos/as en ese camino. Para eso, creamos esta plataforma, que pone a su disposición contenido educativo de valor, con el fin de que aprendan a cuidar a los y las menores mientras utilizan la web, y de que puedan construir, entre todos y todas, un espacio sano y seguro para los niños y las niñas.

Participamos del evento on-line: **DigCit Summit 2020**, en el cual nuestros y nuestras especialistas brindaron la charla: "¿Cómo acompañar a los chicos y a las chicas en Internet y crear buenos/as ciudadanos/as digitales?". Allí, se habló sobre la tecnología como aliada: recursos y herramientas para la educación a distancia, consejos y reflexiones sobre el uso saludable de Internet en situación de confinamiento y prácticas de seguridad para implementar en familia, y repaso de los conceptos: privacidad, identidad, *sexting* y *grooming*. Además, logramos incorporar 3 *sponsors* que apoyan la iniciativa.

Los nuevos contenidos, realizados durante este año, abordaron los siguientes temas:

- ▶ Inclusión digital: las diferencias unen
- ▶ YouTube Kids: diversión y protección para los/as más pequeños/as
- ▶ Cambios en la política de privacidad de YouTube Kids

- ▶ Nueva *app* de música para chicos y chicas: Spotify Kids
- ▶ *Webinar*: acompañando a las familias en tiempos de cuarentena
- ▶ Niños y niñas en cuarentena: en casa y en familia
- ▶ ¿Alguna vez soñaste con enseñar desde tu sillón?
- ▶ Control Z: un drama adolescente en la era digital
- ▶ Conociendo Tik Tok
- ▶ Herramientas digitales multiplataforma para entretener en casa
- ▶ *Webinar*: ¿A qué se exponen los adolescentes en la era digital?
- ▶ *Twitch*: riesgos y particularidades del *streaming* en vivo
- ▶ Infancia digitalizada: cómo aprovechar la tecnología en cada etapa del crecimiento
- ▶ Los chicos, las chicas y las redes: principales riesgos y desafíos



Lanzamos el portal [digipais.com](http://digipais.com) en Brasil. Tuvimos 42.785 sesiones y se generaron los siguientes contenidos en portugués:

- ▶ Infância digitalizada: como aproveitar a tecnologia em todos os estágios de crescimento
- ▶ *Twitch*: riscos e peculiaridades da transmissão ao vivo
- ▶ Ferramentas digitais multiplataforma para entreter em casa
- ▶ Conhecendo o Tik Tok
- ▶ Control Z: um drama adolescente na era digital
- ▶ Você já sonhou em ensinar do seu sofá?
- ▶ Novo *app* de música para crianças: Spotify Kids
- ▶ Que você precisa saber sobre as mudanças na privacidade do YouTube
- ▶ YouTube Kids: diversão e proteção para os menores





### Tres nuevos **Aliados**

Herbalife, Municipalidad de Lima, Empathy



## 201.204

Sesiones en Latinoamérica



## 779

Usuarios/as registrados/as en la plataforma



## Webinarios

### 1

**633**  
Personas inscritas

**276**  
Asistentes

### 2

**516**  
Personas inscritas

**140**  
Asistentes

### 3

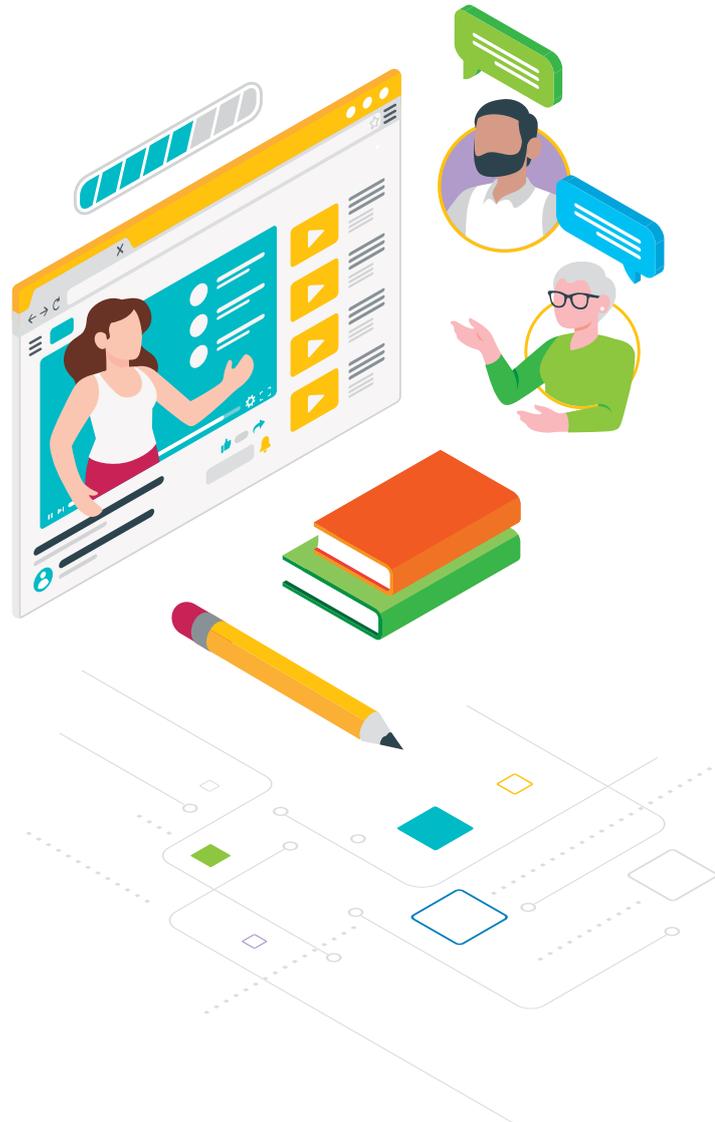
**390**  
Personas inscritas

**170**  
Asistentes

## Charlas de concientización

Hace varios años que nos propusimos generar lazos con áreas de sostenibilidad de otras compañías, para poder trabajar y articular iniciativas en conjunto. Por medio de estas alianzas, pudimos brindar charlas de concientización sobre la privacidad y la tecnología segura para el uso personal de redes, dispositivos, etc. Dependiendo de la necesidad de los colaboradores y las colaboradoras de cada organización, se propusieron contenidos realizados desde nuestra iniciativa Digipadres, para madres y padres, o contenidos generales para cualquier usuario y usuaria.

Durante 2020 realizamos 3 charlas, dos de ellas en la empresa Herbalife, en las que contamos con un total 30 personas. Esta charla se realizó de forma presencial, debido a que fue en febrero. La tercera se realizó de forma virtual para los colaboradores y las colaboradoras de la compañía INTIVE, de la que participaron 35 personas.

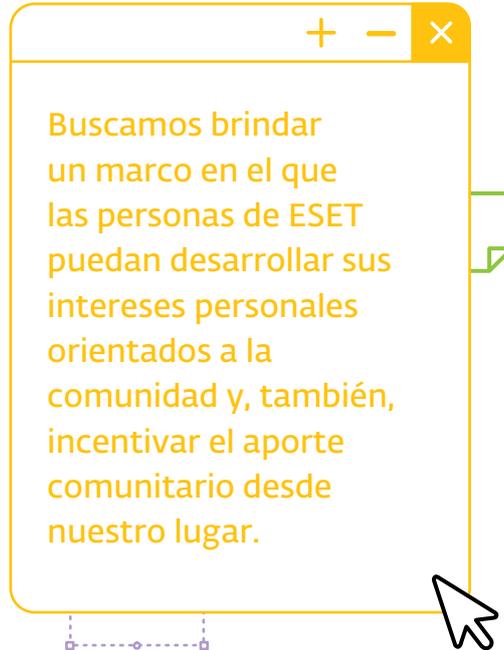


# Voluntariados Corporativos

En ESET Latinoamérica nos parece muy importante, por un lado, poder dar a nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras un marco en el que puedan desarrollar sus intereses personales, orientados a la comunidad y, por otro lado, poder incentivar el aporte comunitario desde nuestro lugar. Por este motivo, desarrollamos diferentes actividades de voluntariado articulando con distintas organizaciones de la sociedad civil, que respondan a las necesidades de nuestro entorno y a las inquietudes planteadas por las personas que trabajan en la Compañía.

Para nosotros es importante tratar de generar una continuidad, un vínculo más allá de la actividad puntual que se realice. Por esta razón, generamos diferentes propuestas que trascienden la actividad en sí misma: nuestra contribución con la ONG Argentina Cibersegura, el vínculo con el Merendero San Fernando y nuestra participación en el proyecto Comprometidos y en el proyecto Empujar. Todos ellos son ejemplos del enfoque que comenzamos desde hace unos años y que nos proponemos reforzar con el tiempo.

Debido a la pandemia, pusimos el foco en aquellos proyectos que continuaron de forma virtual. Un 14% de la gente que trabaja en la Compañía participó como voluntario y voluntaria en estas iniciativas. Si bien la participación voluntaria en estos proyectos disminuyó notablemente, hemos logrado incrementar la participación de nuestros distribuidores exclusivos en este tipo de actividades en un 800%.



**Conectados,  
entra en acción:**

**Banco de Alimentos Argentina**

 Difusión interna y externa de campañas

---

**Merendero San Fernando**

 **229 kg**  
de alimentos

 **30 cajas**  
Navideñas donadas

### Comprometidos

**100**  
Jóvenes

**18**  
Países

### Empujar

**376**  
Jóvenes

**36 h**  
De voluntariado

### Media Chicas



**6.500**  
Mujeres impactadas  
por los programas



**2.794**  
Mujeres capacitadas

### Chicas en Tecnología



**2** Webinarios

## Conectados - Entra en Acción

Es nuestro programa de voluntariado de acción directa. En el marco de este programa, les ofrecemos a nuestros colaboradores, nuestras colaboradoras y socios/as comerciales varias acciones por año, en las que, en articulación con alguna organización de la sociedad civil, participamos de actividades puntuales durante medio día.

Creemos en la articulación y el trabajo en equipo; por eso, trabajamos con diferentes organizaciones, generando proyectos en conjunto y apoyando algunos ya existentes. Durante este año, lamentablemente, esta iniciativa solo contó con una actividad presencial, que se desarrolló en México antes de que el confinamiento comience en Latinoamérica.

Asimismo, desde nuestra casa matriz, se realizaron donaciones a diversas organizaciones de salud orientadas a la satisfacción de las necesidades de la Pandemia.

Incrementamos la participación de nuestros Distribuidores Exclusivos en un 800%. El 14% de las personas que trabajan en la Compañía participó de las iniciativas de voluntariado.



## Piedra Grande Huixquilucan

Junto con nuestros socios comerciales Imagen TI y Werfern, participamos de la colecta y de la entrega de juguetes, dulces y ropa de abrigo a más de 500 niños y niñas de la comunidad de Piedra Grande Huixquilucan.

A su vez, debido a la pandemia, desde el Comité de Relacionamiento con la Comunidad, nos acercamos a algunas de las organizaciones con las que veníamos trabajando, para consultar qué necesidades tenían y entender cómo podíamos colaborar. Es así que colaboramos con:

### Banco de Alimentos Argentina ▼

Apoyamos con la difusión de Campañas solidarias, socializándolas entre los grupos de interés externos e internos de la Compañía

### Merendero San Fernando ▼

Donamos



**229 kg** de alimentos



**30 cajas** navideñas



## Inclusión social y laboral en ESET

Como parte de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desde ESET Latinoamérica comenzamos a trabajar fuertemente en temas de inclusión social y laboral. Con este propósito, trabajamos con diferentes organizaciones, generando proyectos en conjunto y apoyando algunos ya existentes. Durante 2020, trabajamos con Ashoka, Socialab, Unesco, Fundación Pléroma, Media Chicas, entre otras.



Como parte de nuestro apoyo al desarrollo de proyectos que fomentan la inclusión e innovación social, por cuarto año consecutivo, nos sumamos a Comprometidos, llevado a cabo por la ONG Ashoka, con el apoyo de Socialab y Unesco. Este año el programa cambió su formato, con el objetivo de consolidar la comunidad de jóvenes que se formó gracias al camino recorrido a través de sus 6 años de trayectoria. Para ello, se convocó a todos/as los/as jóvenes participantes de ediciones anteriores, especialmente, a quienes han participado de las etapas de cocreación y aceleración; se seleccionaron 100 que mostraron evidencia de tener su proyecto en marcha, con especial foco en aquellos proyectos que buscaron adaptarlo al contexto de pandemia.

A cada seleccionado, se le ofreció un acompañamiento virtual de 3 meses de duración, que incluyó webinarios a cargo de especialistas, foros de debate e intercambio, actividades y desafíos y oportunidades externas, entre otras prestaciones. Atravesado este período de acompañamiento, se eligieron 10 proyectos que pasaron a una etapa de profundización, la cual culminó con un evento virtual de presentaciones ante diversas compañías y organizaciones aliadas, para promover su visibilidad y ampliar sus redes de contactos.

Desde ESET Latinoamérica, mantuvimos nuestra alianza y nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, junto con los distribuidores exclusivos, participaron como asesores y asesoras, que brindaron consultoría en temas específicos, en función de sus habilidades y conocimientos, y teniendo en cuenta las necesidades de cada equipo.

✓ Participaron **100 jóvenes** de **18 países** diferentes de la región.

GENERAR  
IMPACTO



Por segundo año consecutivo, nos sumamos al proyecto Empujar de la Fundación Pléroma. Esta organización tiene como objetivo brindar oportunidades laborales a jóvenes de entre 18 y 24 años, de condiciones económicas y/o sociales vulnerables y con deseos de progresar, impulsando su desarrollo personal y social, mediante un programa educativo o que los forma en competencias y habilidades para el empleo.

Desde ESET, participamos en las diferentes actividades virtuales que se desarrollaron, entre ellas, “Entrevistas que Empujan”. En el marco de esta actividad, dictamos 3 charlas sobre temas de seguridad informática, el uso del Excel, la confección del CV y el uso de redes sociales para la búsqueda laboral. A su vez, desde el área de Recursos Humanos, participamos de los simulacros de entrevistas laborales.

✓ A lo largo de 2020, se acompañó a **376 jóvenes**. Desde ESET, participaron **11 personas** y se brindaron **36 horas** para este proyecto.



Como parte de nuestra alianza estratégica con **Media Chicas** (organización sin fines de lucro, que se propone acortar la brecha digital de género a través de la inclusión de mujeres en ciencia y tecnología), realizamos varias actividades durante el año.

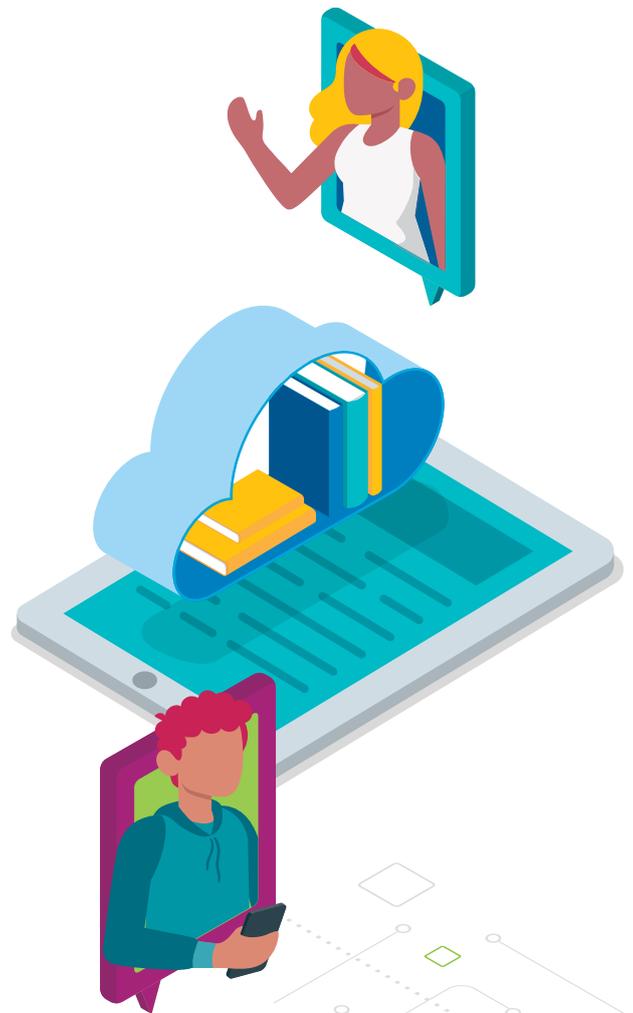
A comienzos del confinamiento oficial en Argentina, participamos de un **webinario** realizado por la organización sobre seguridad on-line en su Ciclo #mequedoencasa. En esta charla, nuestra especialista en seguridad, Denise Giusto Bilic, habló sobre diferentes conceptos que abarcan la **seguridad on-line**, junto con la periodista Irina Sternik y Ailín Castellucci, Embajadora de la Ekoparty.

¡En julio también nos sumamos a JUMP!, en la primera edición de esta Conferencia virtual sobre tecnología con inclusión de géneros de América Latina. Durante la jornada, se dictaron diversos talleres, charlas y conferencias, que persiguieron el objetivo de alcanzar aprendizajes, conectar personas, potenciar talentos, visibilizar la cultura de la diversidad e incidir, de esta manera, en un cambio de paradigma que posibilite el acceso de la mujer en los espacios tecnológicos. Denise Giusto Bilic y Cecilia Pastorino, especialistas en seguridad informática de ESET Latinoamérica, participaron con la charla “Seguridad en IOT (Internet de las Cosas): La pregunta central: Hogar inteligente, ¿decisión inteligente?”.

De este evento gratuito participaron 2.690 personas. Un 70% del público estuvo conformado por mujeres y personas trans, hubo 21 oradores/as y fueron 10 horas de transmisión en vivo. A su vez, gracias al trabajo de la organización, 6.500 mujeres fueron impactadas por los programas y 2.794 fueron capacitadas.



¡En julio también nos sumamos a JUMP!, en la primera edición de esta Conferencia virtual sobre tecnología con inclusión de géneros de América Latina.



## chicas en tecnología

En 2019 comenzamos a trabajar con Chicas en Tecnología, una organización que, desde 2015, impulsa diversos programas e iniciativas para motivar, formar y acompañar a la próxima generación de mujeres líderes en tecnología.

En el marco de esta alianza, realizamos 2 *webinars* sobre iniciación a la seguridad informática, a cargo de Cecilia Pastorino y Denise Giusto, especialistas en ciberseguridad de ESET. En 2020 se incluyeron los *webinars* de ESET Latinoamérica a la oferta formativa fija del campus virtual de la organización. Todas las beneficiarias de Chicas en Tecnología pueden acceder a este para capacitarse en diversos temas vinculados con las nuevas tecnologías.

En 2020 se incluyeron los *webinars* de ESET Latinoamérica a la oferta formativa fija del campus virtual de la organización.







# DIMENSIÓN AMBIENTAL

*#SomosConscientes*

# Dimensión AMBIENTAL

GRI 103-2 • 103-3

TEMA MATERIAL 12 13

Desde ESET Latinoamérica, tenemos un compromiso activo con el cuidado del ambiente y nos preocupa que nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras actúen en consecuencia, no solo en el ámbito de nuestras instalaciones, sino, también, en la esfera de lo privado como agentes de cambio.

Si bien nuestra actividad no genera un gran impacto ambiental, tenemos en cuenta y conocemos el efecto que nuestras operaciones pueden producir en el ambiente.

A partir del ASPO (Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio), decretado en marzo de este año, los/as colaboradores/as de nuestras tres oficinas estuvieron trabajando desde sus hogares. Por este motivo, no fue posible seguir de cerca las mediciones del impacto ambiental. Aun así, se puede apreciar con claridad que, gracias a la detención casi absoluta de las actividades en la oficina, el impacto ambiental disminuyó notablemente, ya que se encontraron prácticamente deshabitadas todo el año.

Durante el año, continuamos enfocándonos en la concientización y puesta en marcha de buenas prácticas que transformen los hábitos de consumo y el uso eficiente de los recursos naturales. Por el contexto anteriormente descripto, este trabajo lo abordamos, especialmente, en la adaptación desde el ámbito personal y familiar.



## Acciones de concientización



### Municipalidad de Vicente López

Desde hace más de 7 años que, desde ESET Latinoamérica, tenemos un contacto muy fluido con distintas áreas de la Municipalidad de Vicente López, localidad en la cual están ubicadas nuestras oficinas de Buenos Aires. En el marco de esta relación, durante 2020 continuamos acompañando con los "Días Verdes" de recolección de residuos diferenciada del Municipio.



[www.vicentelopez.gov.ar](http://www.vicentelopez.gov.ar)



### Jardines urbanos

Desde ESET, creemos en la importancia de generar espacios verdes dentro de nuestras oficinas y generar conciencia sobre su cuidado. Por esta razón, en la oficina de Buenos Aires continuamos con el mantenimiento de nuestras plantas y de los jardines verticales.



### Guardianes Verdes

Para cuidar los espacios verdes y pensar estratégicamente en generar nuevos, continuamos con el proyecto Guardianes Verdes. Esta iniciativa de voluntariado consiste en un grupo de colaboradores y colaboradoras que se ocupan del cuidado de las huertas y las plantas, y piensan en conjunto nuevas propuestas para llevar a cabo. Con este propósito, organizamos un *ESET Cleaning Day Virtual*. Esta campaña virtual convocó a todos los equipos de trabajo de las tres oficinas a participar de un concurso por medio de nuestra red social interna, en donde se debió presentar cómo estaban reciclando, reutilizando y separando residuos en sus casas.



### Capacitaciones sobre el cuidado del ambiente

En el marco de nuestro nuevo ciclo de charlas y de actividades, *Think & Talk* Sustentando Ideas, este año articulamos con dos organizaciones de la sociedad civil, para cumplir con el objetivo de concientizar a nuestros colaboradores y a nuestras colaboradoras. La primera actividad consistió en sumarnos a la iniciativa *Challenge for The Planet*, impulsada por el IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria). Esta propuesta contó con variadas charlas, desafíos y actividades en torno a temas am-

bientales. Además de apoyar esta iniciativa, participamos difundiendo, de forma interna y externa, los contenidos brindados.

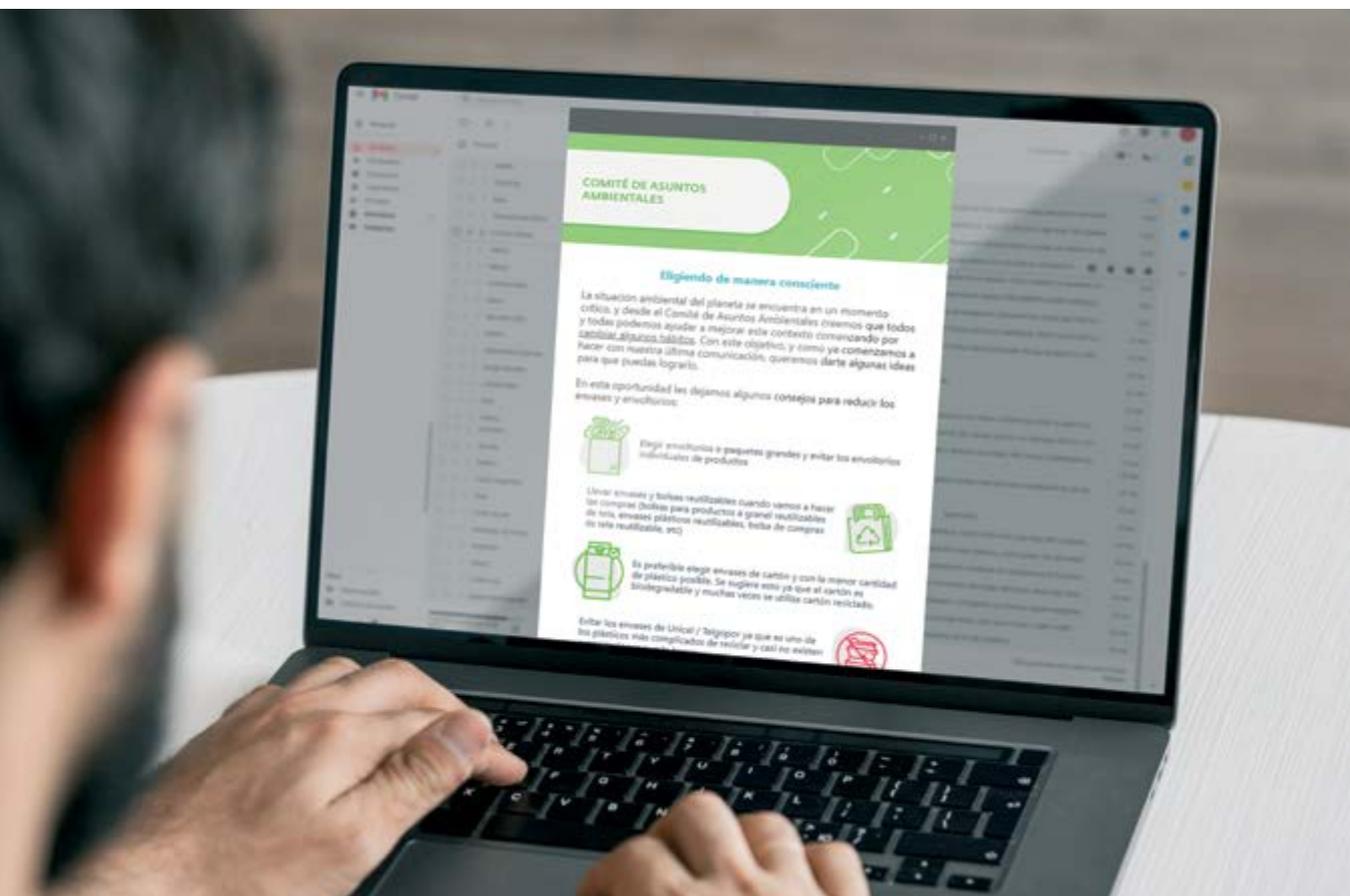
La segunda actividad implicó convocar a la gente de Re Accionar, para que nos cuente sobre cómo gestionar nuestros residuos, adaptándolo a la nueva realidad, que implica pasar mucho tiempo en nuestros hogares.



## Campaña “Cambio de Hábitos”

Desde el Comité de Asuntos Ambientales, desarrollamos una campaña interna con diferentes comunicaciones, con un objetivo principal: convertirnos en consumidores conscientes.

A través de esta campaña, brindamos información sobre cómo cuidar los recursos naturales, cómo separar los residuos y cómo cuidar el impacto ambiental ante las nuevas costumbres (uso de barbijos y alcohol en gel, entre otras). También, brindamos información sobre emprendimientos y comercios en los que se pueden obtener productos de uso cotidiano que no generen efectos ambientales negativos.



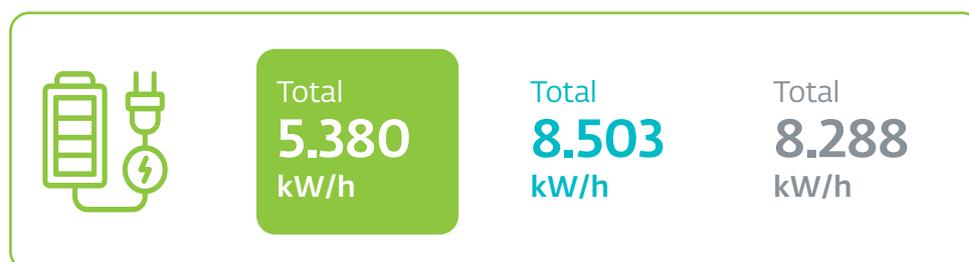
## Consumo de energía

GRI 302-1 • 302-4

Durante 2020, disminuimos un 32% el consumo de energía en las oficinas de Argentina y un 38% en las oficinas de Brasil. Esta disminución se debe, casi en su totalidad, a que desde mediados de marzo todas las oficinas comenzaron con el trabajo remoto en su totalidad.

La medición de este consumo en las oficinas de México se dificulta, debido a que se encuentran rentadas en un edificio compartido, en el que no tenemos acceso a esta información.

Consumo en kW/h Brasil	2020	2019	2018
<b>Enero</b>	482	832	835
<b>Febrero</b>	757	1.196	901
<b>Marzo</b>	589	812	688
<b>Abril</b>	410	851	975
<b>Mayo</b>	295	757	669
<b>Junio</b>	270	665	666
<b>Julio</b>	286	456	559
<b>Agosto</b>	299	507	590
<b>Septiembre</b>	275	566	586
<b>Octubre</b>	287	646	539
<b>Noviembre</b>	1.031	597	631
<b>Diciembre</b>	399	618	649



Consumo en kW/h Argentina	2020	2019	2018
<b>Enero</b>	8.919	9.264	9.266
<b>Febrero</b>	10.509	10.420	11.406
<b>Marzo</b>	8.780	7.984	11.999
<b>Abril</b>	7.629	5.997	10.370
<b>Mayo</b>	3.091	6.484	8.013
<b>Junio</b>	3.458	7.898	7.920
<b>Julio</b>	3.626	7.089	9.483
<b>Agosto</b>	3.338	8.317	9.656
<b>Septiembre</b>	3.034	7.810	10.112
<b>Octubre</b>	3.333	6.832	10.123
<b>Noviembre</b>	3.774	7.094	6.123
<b>Diciembre</b>	3.898	8.415	7.366



DISMINUIR  
EL CONSUMO

# Mejoras en los procesos para disminuir nuestro impacto ambiental

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



## Mantenimiento mensual de los aires acondicionados

Continuamos con el mantenimiento de los aires acondicionados. Está comprobado que un aire acondicionado sin mantenimiento, cada 1 ó 2 años, consume el doble de energía. Además, tenemos incorporado un control de temperatura, mediante el cual se establece la temperatura general de las oficinas y, por lo tanto, la de cada equipo, y se evitan las temperaturas extremas y el consumo de energía innecesario.



## #MartesDeEscalera

Esta propuesta comenzó en la primavera de 2019, para impulsar el uso a la escalera, no solo para promover hábitos saludables, sino, también, para ahorrar la energía que requiere el uso del ascensor.

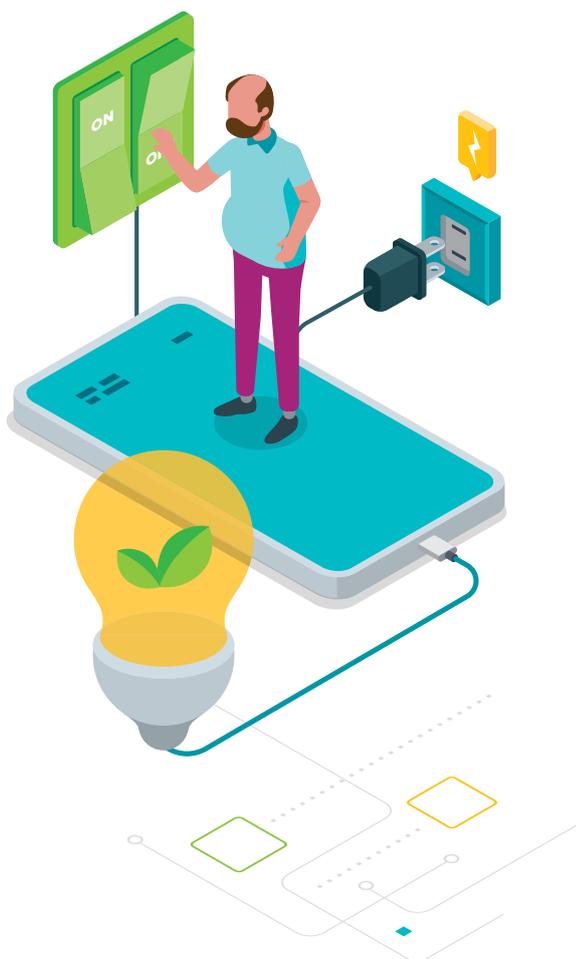
A pesar del ASPO, este año continuamos concientizando a nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras en esta buena y saludable práctica, que ofrece beneficios tanto ambientales como físicos.



## Virtualización de los servidores

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.

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.



# Gestión y reducción de residuos

GRI 306-1 • 306-2 • 306-3

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



## Programa de Separación de Residuos

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

Durante 2020, los primeros 3 meses del año que concurrimos de forma presencial a la oficina, continuamos separando los residuos en los tres países. A pesar de no concurrir físicamente al lugar de trabajo, continuamos concientizando con énfasis sobre la importancia de la separación en origen, pero, también por esta razón, no contamos con métricas sobre este indicador.

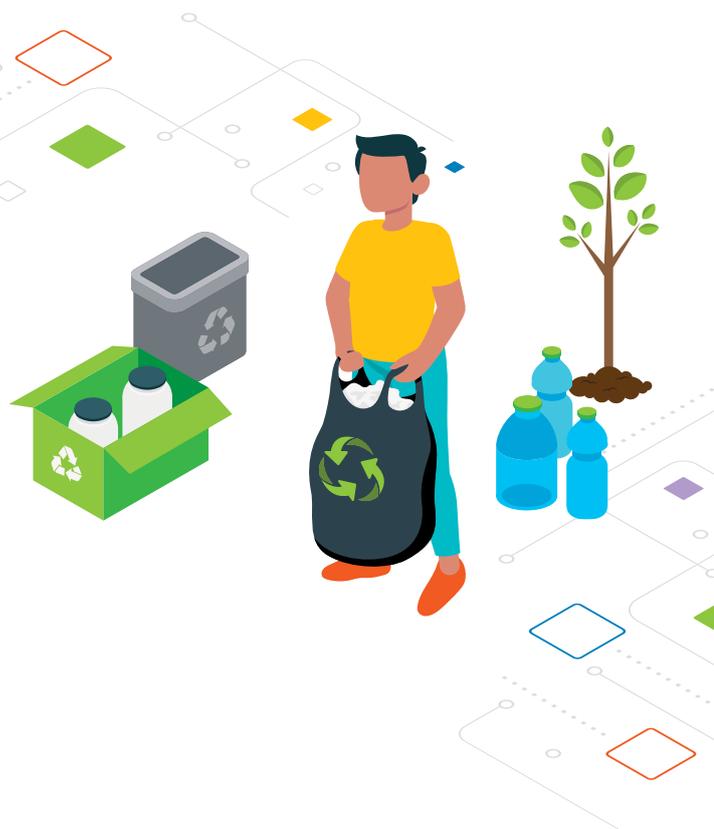
reutilizable. De esta forma, promovemos el uso de estos utensilios en la hora del almuerzo y logramos disminuir el consumo y la utilización de plástico de un solo uso. Para incentivar esta práctica en Buenos Aires, en articulación con los comercios de la zona, logramos diferentes acuerdos y descuentos solo para aquellas personas que lleven al lugar el envase plástico para poner la comida comprada.

A su vez, hace varios años que, en las oficinas de Buenos Aires, nuestras máquinas de café no brindan los vasos de plásticos descartables como opción predeterminada. De esta forma, disminuimos el consumo en 10.162 vasos descartables de forma anual.



## Reducción de plásticos de un solo uso

Con el objetivo de disminuir la cantidad de envases plásticos y de bolsas plásticas que se generan cuando compramos comida, desde hace más de un año, incorporamos a nuestro kit de bienvenida, que entregamos a cada persona que ingresa a la Compañía, una bolsa reutilizable, un contenedor plástico reutilizable y un sorbete de aluminio





### Reutilización de bolsas plásticas

Hace varios años que incorporamos, en nuestras tres oficinas, contenedores de bolsas plásticas para poder depositarlas allí y reutilizarlas.



### Impresión doble faz

Todos los colaboradores y todas las colaboradoras cuentan con un manual de configuración de las impresoras, para predeterminedir la impresión doble faz en las tres oficinas. Este manual es enviado de forma periódica una vez por trimestre, para recordarles a todas las personas cómo hacer la configuración indicada.



### Reducción de sobres de edulcorante

Los sobres de edulcorante están hechos de un material que, por el momento, no es posible reciclar en Argentina. Para poder reducir este tipo de residuos, hemos decidido comenzar a comprar azúcar *light*<sup>4</sup> suelta y edulcorante líquido en nuestras oficinas de Buenos Aires, como complemento de los sobres de edulcorante.

Durante los primeros 3 meses del año en los que concurrimos a la oficina de Buenos Aires, redujimos en un 50% el consumo de sobres de edulcorante.



### Instalación de secamanos

Hace más de un año que, para disminuir el consumo de toallitas de papel en los baños, en Buenos Aires instalamos 4 secamanos eléctricos. De esta forma, disminuimos un 55% por trimestre el consumo de las toallitas de papel que se utilizan para secarse las manos (durante los meses del año en los que concurrimos a la oficina de Buenos Aires).



<sup>4</sup> El azúcar *light* tiene el sabor del azúcar con la mitad de sus calorías, contiene más del 99% de azúcar refinada combinada con aspartamo y acesulfame K. De esta manera, duplica el poder endulzante del azúcar.





# CADENA DE VALOR

*#SomosConfiables*

# Nuestros DISTRIBUIDORES exclusivos

GRI 102-9 • 413-1

TEMA MATERIAL **1** **4** **5** **6** **7** **8** **11**

Durante 2020 la nueva realidad, que obligó a todo el mundo a repensar los espacios de trabajo y la forma de trabajar, nos permitió también repensar la participación de nuestros Distribuidores Exclusivos en diferentes iniciativas y actividades.

Como primera actividad, se generó una reunión en la que todos los Distribuidores compartieron cómo estaban haciendo frente a la pandemia, las prácticas que se adoptaron desde RR.HH. y las acciones que se planificaron relacionadas al negocio y hacia la comunidad.

El 90% de los Distribuidores Exclusivos participó del programa Comprometidos, no solo apoyando económicamente la iniciativa, sino, también, participando de forma activa como voluntarios y voluntarias.

A su vez, Sistec, nuestro distribuidor exclusivo en Perú, realizó, para los colaboradores y las colaboradoras del resto de los Distribuidores, una charla sobre la inclusión digital: *Las diferencias unen*, llevada a cabo por la Terapeuta Ocupacional María Jáuregui Puertas.

Por último, el 90% de los Distribuidores participó del curso Gestión de la Diversidad, llevado a cabo por la organización Encontrarse en la Diversidad, en el que se profundizaron aspectos de la diversidad relacionados con la gestión de las organizaciones.



“Fue una experiencia muy bonita el poder ayudar, desde nuestros diferentes tipos de experiencias y conocimientos, a otros jóvenes a realizar sus proyectos de desarrollo profesional y ver como estos también colaboran con la sociedad. Es muy gratificante saber que pudimos aportar nuestro granito de arena en su ejecución”.

**Marielos Rosa,**  
Operations Manager ESET CA



“Esta iniciativa, pues, fue una bonita experiencia; en mi caso, fueron pocas las intervenciones, ya que quizá por las temáticas no se veían temas relacionados al área de ciberseguridad, la mayoría eran en favor del medio ambiente o de mercadeo, pero la verdad fue una muy bonita experiencia interactuar con personas de otros países y aprender. Además, se tuvo la oportunidad de participar en varias conferencias de ponentes extranjeros y con varias temáticas”.

**Juan José Pérez,**  
Brand Support Specialist ESET El Salvador



“Me siento muy orgulloso de ser voluntario, me inspira a ser agente de cambio, abrir nuestros horizontes, ayudar a los demás; este proyecto definitivamente nos motiva a ser mejores profesionales y seres humanos; me siento muy agradecido por la oportunidad y por formar parte de este movimiento, me siento muy orgulloso de trabajar en ESET”.

**Luis Serrano,**  
BDM ESET El Salvador

Desde mediados de marzo, todos los colaboradores y todas las colaboradoras, de nuestros Distribuidores Exclusivos, comenzaron su trabajo de forma remota. Frente a ello, se implementaron nuevas acciones para garantizar el bienestar, la comunicación fluida y la continuidad del trabajo en la pandemia y, en otros casos, se adaptaron las existentes, a fin de responder a las nuevas demandas.

## Nuestros Distribuidores



Porcentaje Hombres



Porcentaje Mujeres

Logintel	72%	28%
Sistec	56%	44%
SIAT	46%	54%
Frontech	62%	38%
VideoSoft	60%	40%
Bsmart	56%	44%

### Logintel

Edad	Hombres	Mujeres
20 a 30 años	28,6%	21,4%
31 a 40 años	14,3%	-
41 a 50 años	7,2%	-
51 a 60 años	21,4%	7,1%

### Frontech

Edad	Hombres	Mujeres
Hasta 25 años	10%	6%
26 a 30 años	10%	-
Más 31 años	42%	32%

### Sistec

Edad	Hombres	Mujeres
Hasta 25 años	2%	2%
26 a 30 años	10%	10%
Más 31 años	44%	32%

### VideoSoft

Edad	Hombres	Mujeres
Hasta 25 años	-	-
26 a 30 años	-	-
Más 31 años	62%	38%

### SIAT

Edad	Hombres	Mujeres
20 a 30 años	7%	24%
31 a 40 años	15%	14%
41 a 50 años	12%	3%
51 a 60 años	1%	1%
61 a 70 años	2%	1%

### Bsmart

Edad	Hombres	Mujeres
Hasta 25 años	2%	2%
26 a 30 años	10%	10%
Más 31 años	44%	32%

### Microtechnology

Durante el período de reporte, esta información no se pudo recabar de manera completa y exacta, ni tampoco se pudo comparar con 2019, por diversas dificultades administrativas y por el contexto muy diferente que se enfrentó por la pandemia y el trabajo remoto en este país.



**ESET Venezuela**

**Representado por Logintel**

### Comunidad

USD 1.512



- ▶ Se firmó un convenio de alianza tecnológica en materia de ciberseguridad con el Centro de Investigación Informática Lazarus.
- ▶ Se desarrollaron diversas charlas virtuales sobre temas de seguridad informática; una, en el marco del Programa de Apoyo al Joven Emprendedor (PROAJE Online), de la Asociación de Jóvenes Empresarios de la Universidad Simón Bolívar.
- ▶ Junto con su socio comercial Alterinfo C.A., realizaron una donación de nueve móviles inteligentes a la Unidad Educativa Colegio Fe y Alegría Monterrey, Municipio Baruta, para ser entregados a los docentes de dicha institución, con el objetivo de mejorar la educación a distancia. Gracias a esta acción, 370 estudiantes pudieron recibir asesorías, llamadas telefónicas y envío de materiales.
- ▶ Se culminó con el trabajo de acompañamiento a estudiantes del Colegio San Agustín El Paraíso (CSAP), quienes desarrollaron un proyecto especial de investigación en el tema de ciberseguridad.

### Colaboradores y colaboradoras

USD 4.204



- ▶ Se dotó al personal con audífonos ergonómicos y licencias para proteger los equipos y dispositivos personales. También, se comenzaron a realizar reuniones virtuales diarias con todo el equipo de trabajo.
- ▶ En lo que respecta al desarrollo profesional, la Gerencia de Soporte asistió al taller "Seguridad de la Información", organizado por STIT Consultores y la Gerente de RR.HH. Además, participó en la segunda edición del curso de formación sobre Gestión de la Diversidad, a cargo de la organización Encontrarse en la Diversidad, con el objetivo de la concientización interna de temas de Diversidad e Inclusión.
- ▶ Se dio continuidad al plan de Pólizas de Salud y Vida de amplia cobertura, para todas las personas de la Compañía y se continuó con las actividades de integración (celebraciones de cumpleaños y festividades) como todos los años.

### Dimensión ambiental

USD 400



- ▶ El consumo de papel en la oficina disminuyó en más de un 95% y aumentó significativamente el proceso de digitalización de documentos.
- ▶ Se dio continuidad a las actividades de reciclaje de papel, a través de la empresa de reciclaje REPAVECA. Utilizando 2 cajas ecológicas dispuestas en puntos estratégicos de la oficina, se recolectaron en el año más de 60 kg de papel, entregado por el resto de las empresas ubicadas en el Parque Tecnológico Sartenejas de la Universidad Simón Bolívar, donde se encuentran las oficinas de la Compañía.



- ▶ Se continuó con la recolección de baterías de celulares, cartuchos de tóner agotados, bombillos ahorradores y fluorescentes y envases plásticos, los cuales se dispusieron en el Kiosco Ecológico de la Universidad Simón Bolívar.
- ▶ Se colocaron carteles de concientización del ahorro de energía eléctrica y se promocionaron los beneficios de tomar agua, en los dispensadores de las instalaciones del Parque Tecnológico Sartenejas, espacios en los cuales se encuentran las oficinas de la Compañía.

**Cadena de valor** USD --- ▼

- ▶ Se lanzó la campaña #MejorQuedateEnTucasayCertifícate, para continuar incentivando a los socios comerciales a completar sus procesos de certificación.
- ▶ Se realizaron reuniones virtuales de relacionamiento, para mantener un vínculo fluido y dar seguimiento a las inquietudes y los requerimientos.



**ESET Perú**  
Representado por Sistec

**Comunidad** USD 1.200 ▼

- ▶ Se realizaron charlas virtuales impulsando la iniciativa Digipadres y buscando sumar más aliados.
- ▶ Se generaron 2 nuevas alianzas estratégicas, una con la Municipalidad de Lima a través del proyecto "Lima Educación" y la otra con el Centro Psicológico Empathy, quien brindó el apoyo con su staff de psicólogos para las charlas.

- ▶ Se desarrollaron 16 charlas virtuales, que tuvieron como tema principal “Los riesgos informáticos en escolares”, que tuvo un alcance de 1.254 personas capacitadas.
- ▶ Se realizaron 7 charlas virtuales para clientes, llegando a 440 participantes, en donde se trabajaron los siguientes temas principales: Buenas prácticas en ciberseguridad y Cómo proteger los dispositivos de los ciberdelincuentes.
- ▶ Se realizó una charla virtual sobre seguridad de la información en la Universidad Privada de Tacna, llegando a más de 140 estudiantes.
- ▶ Se participó del evento GAME JAME: La gran Batalla, organizado por Toulouse Lautrec para beneficio del Albergue Casa Magia, para niños y niñas con cáncer.
- ▶ En alianza con la APP Peruana Alerta PC, se capacitaron y certificaron 40 técnicos en seguridad informática.

### Colaboradores y colaboradoras

USD 10.900

- ▶ Se realizó una capacitación para explotar al máximo el uso de las herramientas tecnológicas para la gestión de reuniones y capacitaciones virtuales.
- ▶ Se realizaron desayunos virtuales semanales, para ayudar a la comunicación de los equipos en la nueva realidad.
- ▶ Desde RR. HH. se realizó un seguimiento constante de la situación de cada colaborador y colaboradora, con el fin de que pueda realizar sus funciones de manera adecuada.
- ▶ Se realizó un seguimiento personalizado a aquellas personas que fueron afectadas por el COVID-19, brindando el apoyo necesario.
- ▶ Se continuó con la política de beneficios y del plan de capacitaciones: charla de salud preventiva educativa, sesiones virtuales de estiramiento y ejercicios cardiovasculares y diversas celebraciones sociales.
- ▶ Se envió un kit anti-COVID (mascarillas, gel antibacterial y protector facial) a todo el equipo. Se desarrolló una charla de salud mental denominada “Manejo del estrés psicosocial ante el contexto del COVID”.



## Dimensión ambiental

USD ---

- ▶ Para profundizar las buenas prácticas del cuidado de los recursos naturales, se brindó una charla sobre el cuidado ambiental, a cargo de una especialista en la materia; se enviaron, a los colaboradores, las colaboradoras y *Partners*, dos infografías; la primera, "Reciclaje en tiempos de cuarentena" y la segunda, "Ahorro de energía en confinamiento"; se realizó un concurso de máscaras de Halloween elaboradas con material reciclado; se difundió internamente un video informativo sobre el reciclaje desde casa, apoyando la campaña lanzada el día 8 de noviembre por el Ministerio del Ambiente (MINAM), "En casa yo reciclo", que promueve el aprovechamiento sostenible de residuos desde cada hogar.

## Cadena de valor

USD 97.000

- ▶ Se enviaron 400 kits anti-COVID (mascarilla, gel antibacterial y protector facial) a canales y mayoristas, con todos los protocolos de bioseguridad.
- ▶ Se desarrolló una cartilla virtual de ejercicios de estiramiento y de temas cardiológicos, bajo la asesoría de una especialista, para incentivar a los socios comerciales a realizar actividad física y trabajar en la disminución del estrés en tiempos de cuarentena.



**ESET Guatemala | ESET El Salvador**

**ESET Nicaragua | ESET Honduras**

**ESET Costa Rica**

**Representado por SIAT**

## Comunidad

USD 1.300

- ▶ En el marco de la iniciativa Digipadres, se brindaron charlas de las que participó un total de 900 padres y madres.
- ▶ Junto a clientes y canales se brindaron *webinars* relacionados con el teletrabajo y la importancia de proteger la información en las empresas y en los negocios; contó con un total de 2.700 participantes.
- ▶ Se repartieron alimentos y víveres a más de 400 personas damnificadas por el huracán ETA e IOTA en Honduras.
- ▶ Se brindaron, de forma gratuita, productos y servicios a la Fundación Teletón Honduras, contribuyendo en la transformación digital, para que puedan seguir atendiendo a los pacientes en modo remoto. En Guatemala se dio apoyo a la campaña de "Commemoración a víctimas de hechos de tránsito 2020" y en Nicaragua se patrocinó a un equipo de niños y niñas para el Torneo Comtech del Videogame Fortnite.



**Colaboradores y colaboradoras** USD 25.633 ▼

- ▶ Se compartieron infografías relacionadas a la productividad y al bienestar en el teletrabajo.
- ▶ Se llevó a cabo una capacitación sobre gestión de equipos y trabajo remoto.
- ▶ Se subsidió parte del servicio de Internet.
- ▶ Se brindaron las herramientas tecnológicas necesarias y horarios flexibles.
- ▶ Luego de la cuarentena obligatoria, para aquellas personas que tuvieron que asistir a la oficina por su rol o por alguna eventualidad, se les brindó transporte y se acondicionaron los espacios con las medidas sanitarias necesarias.
- ▶ Se adaptó la política de beneficios a los tiempos de pandemia: se otorgaron becas de estudio, capacitaciones y celebraciones, entre otros.

**Dimensión ambiental** USD 200 ▼

- ▶ Debido a las medidas de distanciamiento social y el teletrabajo, el consumo de energía eléctrica disminuyó en un 39%.

- ▶ Se adoptaron buenas prácticas para continuar y profundizar el cuidado del ambiente:
- ▶ utilización de lámparas y bombillas de bajo consumo; potencialización de la luz natural en oficinas que cuentan con un ventanal; Instalación de grifos de presión, que ayudan a disminuir el consumo del agua en oficinas en El Salvador;
- ▶ encendido de los elevadores después de las 8:00 h y apagado desde las 17:00 h;
- ▶ disminución del uso de papel, desde la implementación casi completa del teletrabajo y las autorizaciones de gestión interna se realizan por medio de correo electrónico; se realizó una campaña de concientización para apagar los aparatos eléctricos una vez finalizada la jornada laboral y se realizaron campañas de concientización sobre el cuidado del ambiente en general, entre ellas, sobre la producción y reemplazo del plástico, cuidado del agua, consumo local, maximización de la energía utilizada.
- ▶ Muchos de los colaboradores y las colaboradoras utilizan al pie de la firma del correo electrónico una leyenda de concientización para evitar la impresión del correo electrónico.

### Cadena de valor

USD 6.760



- ▶ Se continuó capacitando y brindando herramientas sobre productos y servicios a todos los socios comerciales, así como también, la difusión de la concientización sobre el uso seguro de la tecnología.



**ESET Colombia**

**Representado por Frontech Ltda.**

### Comunidad

USD 2.100



- ▶ Se donó un total de 275 licencias a las siguientes organizaciones de la sociedad civil: Corporación Matamoros, Fundación Proaves Colombia, Corporación Social de Soacha, Fundación Niños de los Andes, organizaciones con las que la Compañía mantiene un vínculo desde hace varios años.
- ▶ Durante todo el año, se trabajó con los/as jóvenes de la Fundación Niños de los Andes, colaborando en su bienestar mental y físico, sobre todo, en el contexto de pandemia:
- ▶ Se les brindó orientación, apoyo y acompañamiento emocional.
- ▶ Se realizaron diferentes actividades, talleres y *mentoreo* personalizado.
- ▶ Durante 5 meses, 3 veces por semana se les brindaron actividades aeróbicas, *crossfit* y baile.
- ▶ Se donaron juegos de mesa, máscaras de bioseguridad para el personal de la Fundación, un ordenador y refrigerios para Navidad.
- ▶ Se realizó una charla de concientización para 15 jóvenes entre 13 y 21 años sobre *Sexting*, *Grooming*, Privacidad y *Cyberbullying*.
- ▶ Se realizó una donación de víveres para 26 familias campesinas y juguetes para los niños y las niñas de la misma comunidad.

## Colaboradores y colaboradoras

USD 1.998

- ▶ Frente a la situación de pandemia, para poder continuar operando sin verse obligados a tomar una decisión más drástica, durante los primeros meses del confinamiento se suspendieron a algunas personas, se redujeron las horas laborales de otras y los mandos gerenciales redujeron sus salarios.
- ▶ Desde el 16 de marzo, toda la Compañía trabajó durante todo el año de forma remota, facilitándole a cada persona las herramientas necesarias para hacerlo.
- ▶ Se continuó trabajando con la política de beneficios adaptada a la nueva normalidad virtual.
- ▶ Se realizaron jornadas de asesoría nutricional, pausas activas, actividades recreativas, talleres de higiene y salud, protocolo de bioseguridad y salud mental.
- ▶ El Comité de Convivencia estuvo activo, con el objetivo de conocer y evaluar las quejas o inquietudes de los colaboradores y las colaboradoras.

## Dimensión ambiental

USD 380

- ▶ Se sembraron 300 árboles nativos en la vereda Piedra Gorda del Municipio de Sora en Boyacá. Fue una labor que permitió la participación de personas adultas, niños, niñas y jóvenes de la región.
- ▶ La Compañía cuenta con un bosque empresarial desde 2013, en el Parque Ecológico la Poma (reserva natural); por la edad de estos árboles y la cantidad de ejemplares sembrados, la captura de CO<sub>2</sub> promedio es de 2.100 t/ha/año.

## Cadena de valor

USD 1.465

- ▶ Durante todo el año, se brindaron capacitaciones a los socios comerciales sobre productos y formas de venta ante la nueva realidad.





**ESET Ecuador**

**Representado por BSmart**

### Comunidad

USD 3.000



- ▶ Se realizaron diferentes campañas de concientización sobre el uso seguro de la tecnología dirigida a diferentes públicos.
- ▶ Se realizaron charlas de concientización en el CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones).

### Colaboradores y colaboradoras

USD 7.250



- ▶ Para el retorno al trabajo, durante noviembre se estableció una nueva modalidad de trabajo para los meses siguientes, que consiste en realizar un 90% de teletrabajo y un 10% de trabajo presencial o coworking.
- ▶ Se desarrolló una política de vacaciones y otra de permiso ajustadas a la nueva modalidad de trabajo.
- ▶ Se comenzó con un plan de reuniones mensuales, para ver el estado de los equipos y la revisión de planes estratégicos.
- ▶ Se lanzó un beneficio de descuento y crédito en medicamentos con farmacias con servicio de entrega a domicilio.
- ▶ Se brindó un curso de oratoria.
- ▶ Se brindaron charlas en las que se ofrecieron herramientas psicológicas para el manejo de emociones y convivencia familiar en tiempos de COVID-19.
- ▶ Se realizó una encuesta para conocer el estado emocional de los colaboradores y de las colaboradoras.
- ▶ Se entregaron reconocimientos por el trabajo en tiempo de COVID-19.
- ▶ Se continuaron realizando festejos de fechas importantes de forma virtual y se hizo entrega de los presentes pertinentes a cada conmemoración en los domicilios de los colaboradores y las colaboradoras.
- ▶ Se realizaron charlas de bioseguridad y protocolos de desinfección y se entregó equipo de protección.
- ▶ Se realizó una campaña de actividades lúdicas interactivas, preparadas por cada área para toda la Empresa.

### Dimensión ambiental

USD 379



- ▶ Se trabajó en la generación de campañas que promuevan el cuidado del ambiente, procurando que las prácticas tengan una continuidad efectiva y no se conviertan en acciones fortuitas.
- ▶ Se obtuvo una Certificación del Ministerio de Ambiente y Agua, que pone en evidencia el bajo impacto ambiental de la Compañía.

▶ **Programa 3R - RECICLA, REDUCE, REUSA:**

Este programa de acción y concientización interna comenzó en 2015 y, durante todos estos años, se continuó con su implementación.

**RECICLA:** Campaña informativa sobre la importancia del reciclaje.

**REDUCE:** Campaña de lavado de manos para el cuidado de COVID-19 y concientización del buen uso del agua.

Se promovió el manejo de archivo digital y firmas electrónicas, disminuyendo significativamente el uso del papel de impresión desde que inició la pandemia.

**REUSA:** Se promovió la reutilización del papel y el uso de las hojas de ambas caras. En cuanto a la reutilización de envases de plástico, quedó relegada debido a la poca información con la que se contó sobre los focos de contagio del COVID-19.

- ▶ Se hizo una revisión del parque digital de la Empresa, donde se verificaron las condiciones de los equipos celulares. Los equipos que quedaron en desuso fueron recolectados y enviados a los depósitos de reciclaje de las empresas telefónicas.
- ▶ Se realizó una campaña interna sobre la importancia de los parques y bosques y se le entregó a cada colaborador/a una planta para que siembre en sus hogares.
- ▶ Se realizó una actividad grupal en la reserva ecológica, con el fin de tener contacto con la naturaleza y visitar un lugar donde exista el cuidado de los bosques y de los recursos no renovables.

**Cadena de valor**

USD 33.495



- ▶ Se brindaron diversas charlas sobre los productos, servicios, novedades del sector y sostenibilidad a los socios comerciales.
- ▶ Se realizaron eventos virtuales de relacionamiento, que fueron reforzados con el envío de presentes a cada domicilio de las personas participantes.
- ▶ Se realizó un evento de fin de año para clientes en Pacari, empresa B que elabora chocolate poniendo énfasis en el cuidado ambiental y en el desarrollo de la comunidad local. Durante el evento se expuso la gestión en sostenibilidad de Bsmart y de Pacari.



**ESET Panamá**

**Representado por Microtechnology**

**Comunidad**

USD 300



- ▶ Si bien la situación fue muy complicada, se logró dar apoyo con una donación a la Casa Esperanza, organización con la que Microtechnology mantiene un vínculo desde hace años.

## Colaboradores y colaboradoras

USD ---



- ▶ La pandemia afectó muy fuertemente a Panamá, país que tuvo la tasa de crecimiento más baja de toda la región. Esta situación golpeó de forma contundente a las oficinas de Microtechnology.
- ▶ Siguiendo las medidas anunciadas por el gobierno para evitar despidos masivos, la compañía se vio obligada a dar vacaciones a casi toda la plantilla de trabajadores y trabajadoras, prosiguiendo con su suspensión luego de abril, dejando activas solamente a 3 personas. Durante esos meses se brindaron adelantos de salario a los colaboradores y a las colaboradoras suspendidos/as, para ayudarlos/as hasta que se normalizara la situación.
- ▶ En agosto se comenzó con la reincorporación de algunas personas.
- ▶ Como todos los colaboradores y todas las colaboradoras continuaron su trabajo de forma remota, se cerró la oficina de la ciudad de David, quedando solamente activa la oficina de Ciudad de Panamá.
- ▶ La modalidad de trabajo cambió completamente con la virtualidad y generó la oportunidad de trabajar de forma remota, contratando a personas de otros países.
- ▶ En octubre se logró retomar la presencialidad laboral.
- ▶ Debido a la pandemia, se finalizó el año solo con 6 personas de las 11 con las que contaba la compañía, de las cuales el 50% mantiene una contratación por medio tiempo.

## Dimensión ambiental

USD ---



- ▶ Con el cierre de la oficina de David, todos los equipos que se dejaron de utilizar y que quedaron en desuso se reciclaron de la forma correspondiente.

## Cadena de valor

USD ---



- ▶ Desde hace varios años la Compañía realiza una donación de alimentos junto con su socio comercial Network Consulting, pero, debido al anuncio en diciembre de nuevas medidas de cierre y cercos sanitarios por todo el país, esta actividad quedó suspendida.



**ESET Uruguay**

**Representado por Videosoft**

## Comunidad

USD 238



- ▶ Se brindó una charla virtual de concientización en ANIMA, bachillerato tecnológico administrativo, que forma a chicos y chicas de poblaciones en situación de vulnerabilidad. Participaron 20 alumnos/as de las orientaciones TIC y Administración. También, se les envió un obsequio de alcohol en gel y tapabocas.

- ▶ Se le continuó dando difusión a los contenidos realizados desde la iniciativa Digipadres en las redes sociales de la Compañía.

### Colaboradores y colaboradoras

USD 1.221



- ▶ Debido a la situación particular de Uruguay, no fue necesario trabajar de forma remota, por lo que los colaboradores y las colaboradoras de Videosoft siguieron trabajando desde la oficina.
- ▶ La política de beneficios se continuó implementando con algunas adaptaciones, para no generar tanto tránsito de gente y proveedores en las oficinas: clases de inglés virtuales, clases de elongación virtuales, etc.
- ▶ Se entregaron obsequios por Navidad a todas las personas de la compañía.

### Dimensión ambiental

USD 202



- ▶ Se continuó con la campaña de recolección de pilas, #YoRecicloPilas, en la que, año a año, convoca a la comunidad y a sus socios comerciales a sumarse colocando contenedores en diferentes puntos de la ciudad. Durante 2020 se entregaron 9 bidones llenos a WERBA (soluciones integrales en reciclaje y residuos).
- ▶ Se comenzó a implementar la separación de residuos en las oficinas.
- ▶ Se colocaron carteles de concientización sobre el cuidado de los recursos naturales (agua, electricidad, etc.).
- ▶ Para concientizar a la comunidad sobre estos temas, todas las acciones fueron difundidas en las redes sociales de la Compañía.

### Cadena de valor

USD 143



- ▶ Para extender las acciones de sostenibilidad a los socios comerciales, se les envió, junto con el Reporte de Sustentabilidad 2019, una bolsita con semillas para que puedan plantarlas, enfatizando la importancia del cuidado ambiental.



# Alineando nuestro trabajo

GRI 103-2 • 103-3 • 416-1

## Certificación Digipadres

Con el objetivo de alinear nuestras acciones de concientización y garantizar la calidad de estas, contamos con la certificación sobre la iniciativa Digipadres. Mediante esta, brindamos herramientas, alineamos conceptos y garantizamos que las charlas de concientización de cada Distribuidor sean brindadas de forma correcta. Solo personal certificado de cada Distribuidor Exclusivo puede brindar estas charlas en la comunidad.

- ✓ **Iniciaron la certificación 20 personas y 8 se certificaron.**
- ✓ **En total, contamos con 64 personas en la plataforma de certificaciones y 20 personas certificadas.**



Es el programa de canales de ESET Latinoamérica para los socios de la región. Se trata de una herramienta de desarrollo de negocio, que busca hacer crecer y potenciar a las empresas que comercializan los productos de la Compañía a través de 4 pilares:



### **Categorización**

Organizamos y posicionamos a los Partners en torno a categorías de acuerdo con su capacidad de ventas, recursos disponibles y personal certificado.



### **Entrenamiento**

A través del ESET Training Program, buscamos capacitar al canal mediante cursos y carreras de certificación técnica y comercial en los productos de ESET.



### **Beneficios e incentivos**

Motivamos y recompensamos a los Partners por su compromiso y su esfuerzo, brindándoles herramientas que faciliten la gestión de su negocio y su relación con la clientela. Dentro de este pilar, se encuentra el Programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega premios a los/as vendedores/as por las ventas realizadas. A lo largo de 2020, se canjearon más de 10.000 puntos entre los Partners de Argentina, México y Chile.



### Reconocimientos

Valoramos y premiamos el desempeño de ventas trimestral de los Partners, a través de la iniciativa ESET Rewards Latam. Asimismo, destacamos el desempeño, el crecimiento y la realización de acciones de sostenibilidad y casos de éxito a través de las diferentes categorías de la ceremonia de premiación ESET Partner Awards.

En 2020 se relanzó el programa, debido a la nueva identidad que busca reflejar la colaboración, la transparencia y el progreso. Asimismo, hemos actualizado los beneficios aportando más valor y facilidad de trabajo a nuestra cadena.



Los *Partners* son los principales embajadores de nuestra marca y uno de los ejes más importantes de nuestro negocio. Por este motivo, desarrollamos este programa de entrenamientos y certificaciones para socios comerciales de ESET. A través de él, los *Partners* adquieren los conocimientos y las herramientas necesarios para poder brindar un excelente servicio a su clientela, ofreciendo un asesoramiento completo y eficiente acerca de sus soluciones, con el fin de que desplieguen sus oportunidades de negocio al máximo.

- ✓ **3.277 estudiantes en toda la región.**
- ✓ **1.747 participantes con membresías.**
- ✓ **140 obtuvieron la condición de ESET Partner Certified.**
- ✓ **1.530 participantes con membresías gratuitas.**
- ✓ **688 personas alcanzaron todas sus certificaciones.**



Es un evento anual que organizamos en ESET Latinoamérica para el canal, buscando diferentes destinos cada año. La edición 2020, a diferencia de ediciones anteriores, se llevó a cabo de manera 100% on-line los días martes 1, miércoles 2 y jueves 3 de diciembre. Debido a esta nueva modalidad, hemos contado con la participación de más de 200 invitados de toda la región, entre Distribuidores Exclusivos, *Partners* y Mayoristas.

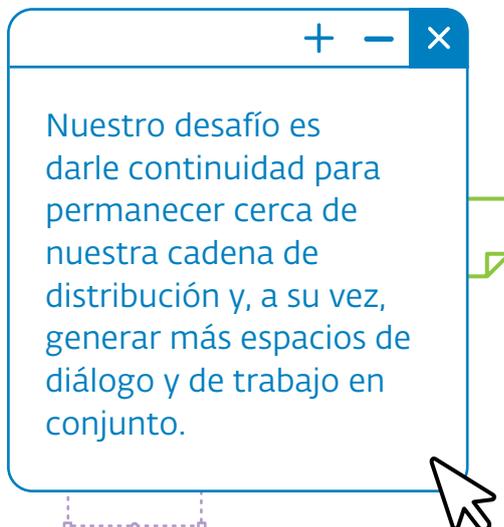
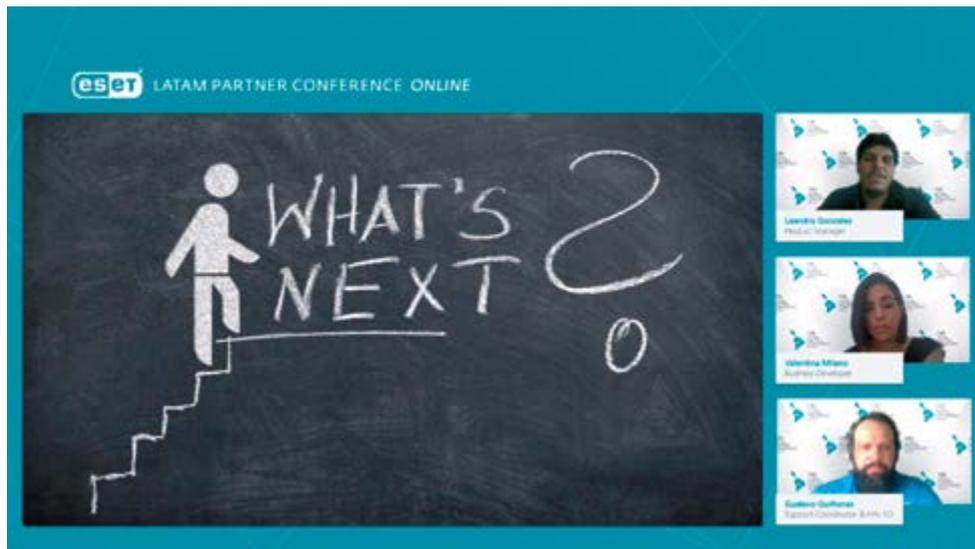
Durante los 3 días de transmisión en vivo, diferentes oradores de ESET realizaron diversas presentaciones en donde compartieron no solo objetivos alcanzados durante el año,

sino, también, desafíos por cumplir, herramientas a disposición para el desarrollo de los negocios, lanzamientos, novedades de productos, etc.

Adicionalmente a las jornadas de *streaming*, se compartieron presentaciones grabadas, que estuvieron a disposición de los invitados/as durante la semana del evento y aún continúan disponibles para su consulta. Estas complementan las presentaciones brindadas en vivo, facilitando información relevante a los usuarios y a las usuarias.

Asimismo, para lograr generar un espacio de contacto descontracturado, en donde los invitados e invitadas pudieran compartir comentarios, consultas y fotografías, generamos un grupo privado en redes sociales, en donde quienes interactuaron pudieron participar de un juego con premiaciones.

El ESET LATAM Partner Conference es muy importante para la Compañía. A pesar de la pandemia, nos desafiamos darle continuidad para permanecer cerca de nuestra cadena de distribución y, a su vez, generar más espacios de diálogo y de trabajo en conjunto.





Desde 2011, desarrollamos el 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 y ofrecerles contenidos actualizados sobre la industria y sobre las tendencias en seguridad de la información. Asimismo, son una buena ocasión para conversar sobre las necesidades y las oportunidades que tiene cada canal de venta y, así, poder colaborar con el crecimiento de su negocio.

Estos espacios alcanzaron la versatilidad suficiente para adaptarse a las necesidades locales de cada mercado, permitieron el reclutamiento de socios comerciales, afianzaron lazos con los *Partners* más pequeños y reforzaron las novedades institucionales y los lanzamientos de productos.

Durante 2020, transformamos la modalidad de este evento de presencial a 100% on-line y los resultados superaron nuestras expectativas. Logramos unificar y ofrecer una agenda estructurada y estandarizada regionalmente, y común a todos los países. Además, se realizaron agregados en los mercados, donde existieron necesidades particulares del canal, personalizando los focos de información. Como ejemplo de esto, en la última edición del evento en Cono Sur, pudimos dividir y brindar capacitaciones según la trayectoria del *Partner* trabajando con ESET.

Se llevó a cabo en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú y Uruguay. Se alcanzaron a realizar 6 eventos presenciales en febrero y marzo; luego, realizamos 4 virtuales a través de nuestra plataforma ESET Training Program y 1 a través de YouTube, con más de 500 participantes en toda la región.





**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, los lanzamientos, las posibilidades de capacitación y demás.

**eset** WORLD PARTNER CONFERENCE

Todos los años, a nivel global, ESET organiza la ESET World Partner Conference. Se trata de un encuentro destinado especialmente a todos los Distribuidores Exclusivos de ESET a nivel mundial, en el cual también participan colaboradores y colaboradoras de las distintas oficinas de la Empresa. Es un espacio único para realizar presentaciones, reuniones de trabajo y compartir información entre las distintas oficinas y los Distribuidores Exclusivos de ESET. Se realiza en un país distinto todos los años y participan muchos de los Distribuidores Exclusivos de ESET Latinoamérica, así como también algunos colaboradores y algunas colaboradoras.

Debido a la pandemia, la edición 2020 se llevó a cabo de forma virtual durante los días 16, 17 y 18 de junio. En esta ocasión, el evento contó con una agenda muy variada, en la que diferentes referentes de ESET brindaron presentaciones en vivo y, también, se ofrecieron presentaciones complementarias grabadas, para que los invitados y las invitadas pudieran acceder en cualquier momento. Algunos de los contenidos expuestos fueron orientados a resultados, objetivos, lanzamientos y muchos otros temas relacionados a los canales y al desarrollo de la marca.



Sin dudas, este evento, independientemente de su formato de presentación, sigue siendo un espacio muy importante para la Compañía, que nos permite estar conectados, ofrecer espacios de diálogo, trabajar en conjunto y acceder a novedades para el trabajo y el desarrollo diario de cada país.

## Las empresas que nos proveen

GRI 102-9 • 103-2 • 103-3 • 204-1

### Gastos operativos y pagos en las oficinas de ESET Latinoamérica

2020		2019	
Inversión	% de gasto por país	Inversión	% de gasto por país
<b>Argentina<sup>(*)</sup></b>			
€1.350.971	62%	€1.772.505	60%
<b>México</b>			
€471.450	21%	€841.061	28%
<b>Brasil</b>			
€361.606	17%	€362.525	12%
<b>Totales</b>			
<b>€2.184.027</b>	<b>100%</b>	<b>€2.976.091</b>	<b>100%</b>

<sup>(\*)</sup> Esta información considera solo el IVA compras, no la imputación contable.

## Clasificación de empresas por tamaño

2020	Empresa Proveedora Física	Empresa Proveedora Jurídica	Total
<b>Inversión</b>			
Argentina	€50.892	€1.300.079	€1.350.971
Brasil	€79.571	€460.874	€540.446
México	€31.840	€439.610	€471.450
<b>Cantidad de empresas proveedoras</b>			
Argentina	81	177	258
Brasil	21	72	93
México	38	102	140
<b>% de inversión</b>			
Argentina	4%	96%	100%
Brasil	15%	85%	100%
México	7%	93%	100%

2019	Empresa Proveedora Física	Empresa Proveedora Jurídica	Total
<b>Inversión</b>			
Argentina	€82.824	€1.787.889	€1.870.713
Brasil	€5.953	€ 376.659	€382.611
México	€8.217	€879.444	€887.661
<b>Cantidad de empresas proveedoras</b>			
Argentina	95	417	512
Brasil	7	81	88
México	187	265	452
<b>% de inversión</b>			
Argentina	4%	96%	100%
Brasil	2%	98%	100%
México	1%	99%	100%

## Clasificación de empresas por tipo de contratación

2020	Servicios	Insumos	Total
<b>Inversión</b> ▼			
Argentina	€1.288.827	€62.145	€1.350.971
Brasil	€524.232	€16.213	€540.446
México	€462.021	€9.429	€471.450
<b>Cantidad de empresas proveedoras</b> ▼			
Argentina	223	35	258
Brasil	80	13	93
México	121	19	140
<b>% de inversión</b> ▼			
Argentina	95%	5%	100%
Brasil	97%	3%	100%
México	98%	2%	100%

2019	Servicios	Insumos	Total
<b>Inversión</b> ▼			
Argentina	€1.552.692	€318.021	€1.870.713
Brasil	€352.003	€30.609	€382.611
México	€869.908	€17.753	€887.661
<b>Cantidad de empresas proveedoras</b> ▼			
Argentina	399	113	512
Brasil	69	19	88
México	352	100	452
<b>% de inversión</b> ▼			
Argentina	83%	17%	100%
Brasil	92%	8%	100%
México	98%	2%	100%

## Clasificación de empresas por lugar de residencia

2020	Locales	Del exterior	Total
Argentina	228	30	258
Brasil	89	4	93
México	136	4	140

## Regalos y proveedores sostenibles

Continuamos poniendo énfasis en cambiar el concepto de los regalos que otorgamos por diferentes motivos a nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, tratando de que sean amigables para el ambiente, que propongan una nueva buena práctica y/o que sean realizados por organizaciones de la sociedad civil (que trabajen con algún tipo de población en situación de vulnerabilidad). También, comenzamos a hacer una revisión de proveedores internos, para que respondan a los mismos conceptos antes mencionados.



### Placas de reconocimiento

Cambiamos nuestras placas de reconocimiento de acrílico (que otorgamos a aquellas personas que se destacaron en el año por algún motivo) por otras de plástico reciclado; un emprendimiento que realizó Re Accionar.



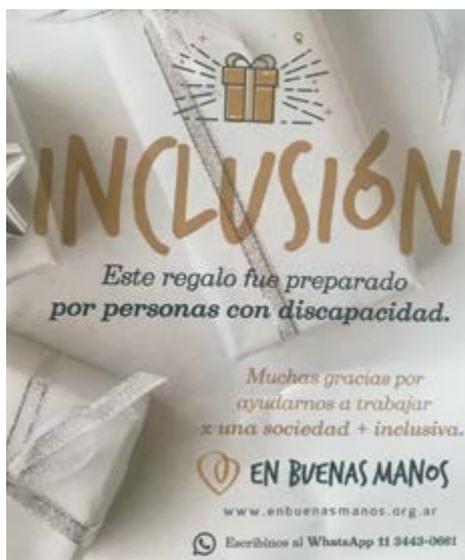
### Beneficio de masajes

Desde hace varios años que nuestro beneficio de masajes en Argentina está brindado por la organización En Buenas Manos, que trabaja con personas ciegas y con disminución visual y con personas con diferentes discapacidades en general, con el objetivo de generar un empleo digno para ellas. Este año, debido a la pandemia, el servicio fue suspendido a mediados de marzo, cuando todo el personal comenzó a trabajar desde sus casas.



### Beneficio de frutas en la oficina

Hace varios años que en las oficinas ponemos a disposición de todas las personas frutas como colación saludable. En Argentina cambiamos nuestro proveedor habitual y comenzamos a trabajar con la organización En Buenas Manos, que también ofrece este servicio. Lamentablemente, por la pandemia, el servicio fue suspendido a mediados de marzo, cuando todo el personal comenzó a trabajar desde sus casas.



### Caja navideña

Este año hicimos nuestro encargo de la caja navideña a la organización En Buenas Manos.



### Regalo a voluntarios y voluntarias

Como agradecimiento por su trabajo voluntario en los Comités de Sostenibilidad, cada miembro recibió una merienda con un infusor de té biodegradable hecho de caña. Este, además de ser amigable con el ambiente, evita consumir los microplásticos que desprenden los saquitos de té y están realizados por artesanos locales, preservando el comercio justo y la producción local.



### Kit de bienvenida

En los kit de bienvenida se incluyeron cuadernos confeccionados por la empresa Dar Sentido. Estos cuadernos son pensados y elaborados con materiales 100% ecológicos (cartón reciclado, papel ecológico y anillos reciclables), para promover el cuidado del planeta. Todos ellos son confeccionados y distribuidos por personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, fomentando así la integración social y el trabajo digno. En todos los casos, a partir de cada venta realizada, DAR SENTIDO dona otros productos, servicios y/o dinero a prestigiosas ONG, que utilizarán en sus programas, promoviendo la solidaridad, la educación, la buena nutrición y la regeneración del planeta. En nuestro caso, elegimos la opción 1=BECA. Esto quiere decir que con la compra de un cuaderno, se otorgan becas de estudio.

## Política de trabajo

GRI 103-2 • 103-3 • 407-1 • 408-1 • 409-1 • 412-3

Al adherir al Pacto Global de Naciones Unidas, nos hemos comprometido con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos fundamentales, la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso, la libertad de asociación y la libertad sindical. Estos aspectos se encuentran garantizados internamente en nuestras operaciones, en cada uno de los países en los que operamos. Si bien no resultan de alto riesgo, por el tipo de actividad que realizan nuestras principales empresas proveedoras, llevamos a cabo un monitoreo que nos permite afirmar este compromiso en nuestra cadena de suministro.

Continuamos trabajando en el diseño y en el armado de una nueva política de trabajo y un enfoque de gestión con las empresas que nos proveen, la cual tiene tres ejes: análisis, incorporación y gestión. Para esto, fue fundamental la carta de adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable. Ante cada nueva contratación, se envió esta carta de adhesión.

Todavía continuamos enfocando nuestros esfuerzos en efectivizar esta política, profundizando este modo de trabajo de forma interna con cada área de la Compañía, para su completa implementación. Hasta el momento, logramos que 76 empresas firmen la carta de adhesión.





## Análisis

Se hizo un mapeo para determinar cuáles empresas proveedoras que tiene la Compañía registradas son relevantes a la fecha. Este trabajo se realizó área por área y permitió tener un panorama más claro sobre la cantidad de empresas proveedoras con las que la Compañía trabaja actualmente y su identificación. Se incorporó en un trabajo en conjunto con el área de Administración, dentro de la política de contratación de proveedores de distintas variables, entre las cuales no solo se debe evaluar el nivel de los productos y servicios que se ofrecen, sino también el impacto que tiene este sobre el ambiente, sus colaboradores/as, los Derechos Humanos y la sociedad en general.



## Incorporación

Ante la incorporación de una empresa proveedora nueva, esta deberá firmar una carta de adhesión a los principios de gestión de ESET Latinoamérica, como así también completar un formulario y responder cuáles son las bases en las que gestiona su negocio. Además, este proceso se llevará a cabo para las empresas actuales que proveen a ESET Latinoamérica, de manera de tener una base de datos real y al día.



## Gestión

Una vez realizados los primeros dos pasos, trabajaremos en la gestión de proveedores estratégicos, de manera de que se alineen a la estrategia de sostenibilidad de ESET Latinoamérica, permitiéndoles crecer junto a la Compañía.

BUENAS  
PRÁCTICAS

## Carta de adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable

Cada empresa proveedora, nueva o habitual, debe firmar una carta de adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable. Estos se refieren a las normas internacionales definidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas (a los que ESET Latinoamérica adhiere e invita a adherir a cada proveedor) y a las mejores prácticas empresarias, las cuales promueven el cumplimiento de la legislación nacional y su participación en el movimiento global, que tiene la responsabilidad social empresaria en la actualidad y la gestión sustentable.

### ▶ Derechos Humanos

Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos dentro de su ámbito de influencia, asegurándose de no ser cómplices en casos de violaciones a estos derechos.

### ▶ Condiciones de trabajo

Cumplir con la normativa laboral y la protección social de los/as trabajadores/as, asegurando condiciones dignas de trabajo, desarrollo laboral, mejora del conocimiento e igualdad de oportunidades.

### ▶ Libertad sindical

Respetar la libertad de asociación sindical y reconocer el derecho a la negociación colectiva.

### ▶ Trabajo forzoso

Contribuir con la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado mediante coacción; es decir, de todo trabajo o servicio que no se realiza de manera voluntaria y que se exige a una persona bajo amenaza, por la fuerza o como castigo.

### ▶ Trabajo infantil

Contribuir con la eliminación de toda forma de trabajo infantil, entendiéndose, como tal, toda actividad económica y/o estrategia de supervivencia, remunerada o no, realizada por niñas o niños por debajo de la edad de admisión al empleo o trabajo (según lo establezca la ley local), o que no hayan finalizado la escolaridad obligatoria. El empleo de jóvenes, que no estén comprendidos en la definición de trabajo infantil, también deberá cumplir con todas las leyes y las disposiciones de aplicación para dichas personas.

### ▶ No discriminación en el empleo y ocupación

Contribuir a eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación. Se entiende por discriminación toda distinción, exclusión o preferencia con efecto de reducir o alterar la igualdad de trato u oportunidades realizada por razón de raza, color, sexo, religión, opinión política, edad, nacionalidad de origen, extracción social, responsabilidades familiares u otras consideraciones.

► **Cuidado del ambiente**

Trabajar de manera preventiva frente a los efectos ambientales adversos, utilizando, de manera eficiente y sustentable, los recursos ambientales, procurando mantener el menor impacto ambiental, y fomentando el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Emprender iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental y darles difusión a las conductas ambientalmente responsables.

► **Anticorrupción**

Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, la criminalidad y el soborno.

► **Conducta responsable y transparente**

Garantizar una conducta corporativa responsable y transparente en todas las actividades de la empresa, respetando los intereses de los distintos públicos con los que se relaciona.







**NUESTRO  
COMPROMISO  
CON LA AGENDA  
2030**

# Nuestro COMPROMISO con la ÁGENDA 2030

GRI 102-15

TEMA MATERIAL 5

Durante 2020, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, meta "Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios" (meta 8.8) tomó especial relevancia para atender a las múltiples necesidades que debimos enfrentar ante la Pandemia.

Comenzamos por la conformación de un Comité de Crisis Global. Ante las situaciones nuevas y cambiantes que se plantearon día tras día, conformamos este Comité, que realizó un seguimiento continuo en todas las regiones para prever y reaccionar a tiempo ante cualquier contingencia que presentaran nuestros/as usuarios/as, clientes, colaboradores/as y socios comerciales.

En este sentido, se fueron realizando diversas acciones y adecuando algunas de las existentes, que dieron respuesta a las múltiples necesidades generadas por la emergencia sanitaria, social y económica. Estas medidas se describen a lo largo de todo el Reporte de Sostenibilidad.

## Vinculación de prácticas relevantes y ODS priorizados

Meta	Indicadores y resultados
 <b>ODS N° 4: Educación de calidad</b>	
<p><b>4.4</b> Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p>	<p>Más de <b>35.600</b> personas alcanzadas por los siguientes programas:            Gira Antivirus: <b>10.000</b>; Premio Universitario: <b>31</b>; Academia ESET: <b>9.933</b>;            ESET Security Day: <b>3.000</b>; Digipadres: <b>79</b> nuevos usuarios; México Ciberseguro: <b>140</b>; Proyecto Empujar: <b>376</b>; Argentina Cibersegura: <b>12.000</b>.</p>
<p><b>4.7</b> Para 2030, garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios.</p>	<p><b>12.000</b> niños, niñas y adolescentes tomaron talleres de concientización brindados por la ONG Argentina Cibersegura.</p>

Meta	Indicadores y resultados
 <b>ODS N° 5: Igualdad de género</b>	
<b>5.5</b> Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.	<b>19</b> personas, que se definen dentro del género femenino, son parte de la dirección de la Organización; ocupan un rol gerencial o de mando medio.
<b>5.b</b> Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de la mujer.	<b>6.526</b> personas, que se definen dentro del género femenino, fueron impactadas por las iniciativas desarrolladas por la ONG Media Chicas, con la que ESET tiene una alianza estratégica.
<b>5.c</b> Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas a todos los niveles.	Los beneficios con los que se realizaba esta medición consistían en el aumento de la cantidad de <i>home office</i> en diferentes etapas de la crianza. Debido a la Pandemia, estos beneficios quedaron obsoletos.
 <b>ODS N° 8: Trabajo decente y crecimiento económico</b>	
<b>8.2</b> Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrandose la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.	<b>2.600</b> <i>Partners</i> participaron del ESET Partner Program y <b>3.277</b> personas participaron del ESET Training Program.
<b>8.3</b> Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.	<b>1.035</b> pymes son proveedores; <b>100</b> emprendimientos asesorados en el Programa Comprometidos.
<b>8.4</b> Mejorar progresivamente, para 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, de conformidad con el marco decenal de programas sobre modalidades sostenibles de consumo y producción, empezando por los países desarrollados.	Programas con Comunidad/Ambiental: <b>915</b> seguidores a las redes de la iniciativa #ChangeForThePlanet; apoyo a <b>100</b> jóvenes del programa Comprometidos; <b>15</b> participantes en charlas de concientización sobre el cuidado ambiental.
<b>8.5</b> Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	<b>31</b> beneficios; <b>116</b> personas capacitadas (que representan el <b>99%</b> de colaboradores y colaboradoras); <b>87</b> postulaciones y <b>2</b> entrevistas, y <b>8</b> búsquedas publicadas en el portal Inclúyeme; <b>376</b> participantes del Proyecto Empujar.

Meta	Indicadores y resultados
<p><b>8.8</b> Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>	<p><b>COVID 19</b></p> <p><b>Grupo de Interés Interno:</b>  <b>75</b> personas con prepaga en Argentina, <b>15</b> personas en Brasil y <b>16</b> personas en México hacen uso del seguro médico;  <b>4</b> charlas de Seguridad e Higiene; <b>3</b> iniciativas de comunicación interna frente al <b>COVID-19</b>; Virtualización de todas las capacitaciones y charlas internas; Readaptación de <b>4</b> beneficios (incluido el teletrabajo total) y creación de un beneficio nuevo ante la nueva realidad;  <b>2</b> encuestas internas para detectar dificultades frente a la nueva modalidad de trabajo.</p> <p><b>Grupo de Interés Externo:</b>  <b>2</b> guías para teletrabajar de forma segura; Acceso gratuito por 60 días a herramientas tecnológicas y guías de teletrabajo;  <b>1</b> webinar sobre cómo mantener una organización productiva y segura, frente al <b>COVID-19</b>; <b>6</b> iniciativas hacia la comunidad se readaptaron de forma virtual o a distancia; <b>3</b> de las iniciativas dirigidas a socios comerciales se realizaron de forma virtual.</p>
<p><b>9</b> <b>ODS N° 9: Industria, innovación e infraestructura</b></p>	
<p><b>9.c</b> Aumentar de forma significativa el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por facilitar el acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados a más tardar en 2020</p>	<p><b>80</b> licencias donadas a la ONG Aldeas Infantiles de México.</p>
<p><b>9.5</b> Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando sustancialmente el número de personas que trabajan en el campo de la investigación y el desarrollo por cada millón de personas, así como aumentando los gastos en investigación y desarrollo de los sectores público y privado para 2030.</p>	<p><b>18</b> países de América Latina cubiertos con nuestra presencia comercial; <b>12</b> personas trabajando en el CyberSoc ( Security Operations Center); <b>31</b> trabajos presentados en el Premio Universitario y <b>193</b>, en el Premio al Periodismo en Seguridad Informática; <b>+5.000.000</b> visitas en el Portal WeLiveSecurity en español y <b>+910.000</b> en el portal en portugués.</p>
<p><b>10</b> <b>ODS N° 10: Reducción de las desigualdades</b></p>	
<p><b>10.2</b> Para 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>	<p><b>376</b> participantes del proyecto Empujar; <b>87</b> postulaciones y <b>2</b> entrevistas y <b>8</b> búsquedas publicadas en el portal Inclúyeme.</p>

Meta	Indicadores y resultados
<p><b>10.4</b> Adoptar políticas, en especial fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.</p>	<p><b>0</b> licencia por paternidad tomada (<b>100%</b> de los padres que tuvieron hijos e hijas); <b>0</b> persona que tomó el beneficio de home office adicional (<b>100%</b> de los padres que tuvieron hijos e hijas).</p>
<p><b>12</b>  <b>ODS N° 12: Producción y consumo responsable</b> </p>	
<p><b>12.2</b> Para 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p>	<p>Disminución en un <b>32%</b> el consumo de energía en la oficina de Argentina y en un <b>38%</b> en la oficina de Brasil.</p>
<p><b>12.5</b> Para 2030, disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.</p>	<p>Se disminuyó en <b>10.162</b> el uso de vasos descartables.</p>
<p><b>12.6</b> Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.</p>	<p>Publicación de <b>8</b> Reportes de Sostenibilidad según los Estándares GRI "que, además, responde a la Comunicación de Progreso (COP) solicitada por el PGNU.</p>
<p><b>12.8</b> Para 2030, velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.</p>	<p><b>84</b> personas capacitadas con la iniciativa Think &amp; Talk y <b>2</b> actividades realizadas sobre el cuidado ambiental.</p>
<p><b>16</b>  <b>ODS N° 16: Paz, justicia e instituciones sólidas</b> </p>	
<p><b>16.5</b> Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p>	<p><b>100%</b> de los colaboradores y las colaboradoras firmaron la aceptación del Código de Ética.</p>
<p><b>16.6</b> Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.</p>	<p>Se recibió una denuncia al Código de Ética mediante los mecanismos de denuncia. <b>4</b> encuentros de All Leaders Meeting; <b>24</b> reuniones de Managers; <b>10</b> eventos de integración y <b>6</b> almuerzos de equipos.</p>
<p><b>16.7</b> Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles.</p>	<p><b>3</b> Comités de Sostenibilidad con <b>25</b> participantes, de los cuales <b>15</b> se definen dentro del género femenino.</p>
<p><b>17</b>  <b>ODS N° 17: Alianzas para los objetivos</b> </p>	
<p><b>17.17</b> Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones.</p>	<p><b>9</b> membresías y alianzas de participación en asociaciones empresariales y de la sociedad civil. Cooperación con <b>9</b> ONG de la comunidad a través de distintas formas. Participación en <b>4</b> iniciativas de voluntariado corporativo con <b>16</b> participantes (que representan el <b>19%</b> de las personas que trabajan en la Compañía). Cantidad de horas de voluntariado: Ciberactivistas: 30 h, Empujar: 36 h y Comprometidos: 204 h.</p>





# ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

# Elaboración del Reporte de SOSTENIBILIDAD

GRI 102-10 • 102-45 • 102-48 • 102-49 • 102-50 • 102-51 • 102-52 • 102-54 • 102-56

El presente Reporte de Sostenibilidad de ESET Latinoamérica fue desarrollado por el área de Sostenibilidad, con la colaboración de todas las áreas de la Compañía, y fue revisado tanto por el Gerente del área, la Coordinación de Comunicación Corporativa, como del Gerente General de la Compañía y por la consultora AG Sustentable, la cual nos asesoró en el armado del presente documento.

Este es el noveno informe que presenta la Compañía. El reporte anterior correspondió al ejercicio económico 2019, publicado en mayo de 2020, cumpliendo, así, nuestro compromiso de publicar anualmente nuestro Reporte. No hay cambios significativos en la expresión de la información con respecto al reporte anterior, ni existen cambios significativos que afecten el alcance y la cobertura de los temas abordados. No hubo cambios significativos en la estructura, la propiedad o la cadena de valor de la Organización, más allá de las modificaciones y las adaptaciones correspondientes que nos obligó a adoptar la Pandemia del COVID-19.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. En él se muestran los resultados obtenidos por la Empresa en el período comprendido entre enero y diciembre de 2020. En este informamos sobre nuestra alineación y los avances con relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Además, incluye información de ética y gobernanza de la Organización, como también el desempeño de las dimensiones económica, ambiental y social alcanzadas en toda la región de las oficinas de ESET en Argentina, México y Brasil, así como las actividades que desarrollan nuestros Distribuidores Exclusivos en los distintos países de la región. Finalmente, este documento es la Comunicación del Progreso (COP) de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, del cual somos signatarios desde mediados de 2013.

Para la elaboración del informe, se tuvieron en cuenta los principios de los Estándares GRI en cuanto a la definición de contenidos y a la calidad de la información. Esta surgió a partir del diálogo con los principales públicos de interés y fue de especial relevancia para el armado del Reporte, la Materialidad y la visión del Plan de Sostenibilidad de la Compañía.

La información incluida surge de los registros internos, que se encuentra respaldada por los sistemas de gestión de la Empresa y aprobada 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 cuatro períodos. No obstante, a lo mencionado anteriormente, el presente reporte no cuenta con verificación externa, pero se evaluará para sucesivos informes.

+ - ×

Este es el noveno informe que presenta la Compañía. La información brindada incluye las dimensiones económica, ética, ambiental y social, alcanzadas en toda la región.



# NUESTROS AVANCES





# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

# Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

A continuación, presentamos el Índice de Contenidos GRI Standards, donde brindamos la referencia en el cuerpo del Reporte en respuesta a los contenidos de los estándares de GRI, a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este Reporte fue sometido al “SDG Mapping Service” de GRI, con el fin confirmar que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están correctamente referenciados a los contenidos de GRI. Esto permite que la información de sostenibilidad sea más rastreable y utilizable, y que el vínculo con los ODS sea más claro.



Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
<b>GRI 101- Fundamentos (2016)</b>					
<b>GRI 102- Contenidos Generales (2016)</b>					
<b>1. Perfil de la Organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	48			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	75			
102-3	Ubicación de la sede	48			
102-4	Ubicación de las operaciones	48			
102-5	Propiedad y forma jurídica	48			
102-6	Mercados servidos	48, 74			
102-7	Tamaño de la organización	50			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	99		6	8.5 - 10.3
102-9	Cadena de suministro	72, 162, 181			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	198			
102-11	Principio o enfoque de precaución	18, 84, 105, 132			
102-12	Iniciativas externas	18, 26			
102-13	Afiliación a asociaciones	18, 26			
<b>2. Estrategia</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	18, 84, 192			
<b>3. Ética e Integridad</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12, 64		10	16.3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	64		10	16.3
<b>4. Gobernanza</b>					
102-18	Estructura de gobernanza	54			
102-19	Delegación de autoridad	58, 61			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	54			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>PGNU</b>	<b>ODS y metas</b>
<b>102-21</b>	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	30			16.7
<b>102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	54, 61			5.5 - 16.7
<b>102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	54			16.6
<b>102-24</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	54			5.5 - 16.7
<b>102-25</b>	Conflictos de intereses	64			16.6
<b>102-26</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	58			
<b>102-27</b>	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	58			
<b>102-28</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	54			
<b>102-29</b>	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	38, 58			16.7
<b>102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	58			
<b>102-31</b>	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	58			
<b>102-32</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	36, 58, 216			
<b>102-33</b>	Comunicación de preocupaciones críticas	58, 105			
<b>102-34</b>	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	105			
<b>102-35</b>	Políticas de remuneración	58			
<b>102-36</b>	Proceso para determinar la remuneración	58			
<b>102-37</b>	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	58			16.7
<b>102-38</b>	Ratio de compensación total anual	58, 96			
<b>102-39</b>	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	58, 96			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>					
102-40	Lista de grupos de interés	28			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	103		3	8.8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	28			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30, 61, 98			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	30, 61, 98			
<b>6. Prácticas para la Elaboración de Informes</b>					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	198			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	36			
102-47	Lista de temas materiales	38, 43			
102-48	Reexpresión de la información	198			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	198			
102-50	Periodo objeto del informe	198			
102-51	Fecha del último informe	198			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	198			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	198			
102-55	Índice de contenidos GRI	202			
102-56	Verificación externa	198			
<b>GRI 200- Estándares Económicos</b>					
<b>Desempeño Económico</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	50			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50			
<b>GRI 201- Desempeño Económico (2016)</b>					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	50			8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	50		7	13.1
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Las prestaciones de seguridad social brindadas son las establecidas legalmente: Obra Social, Seguro de Vida Obligatorio, Jubilación, Seguro de Trabajo, Libertad de Asociación. No brindamos prestaciones sociales fuera de lo establecido por la Ley y los convenios colectivos.			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	50			
<b>Presencia en el Mercado</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96			
<b>GRI 202- Presencia en el Mercado (2016)</b>					
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	102		6	1.2 - 5.1 - 8.5
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	96		6	8.5
<b>Prácticas de Adquisición</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 181			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 181			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
<b>GRI 204- Prácticas de Adquisición (2016)</b>					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	181			8.3
<b>Anticorrupción</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 64			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 64			
<b>GRI 205- Anticorrupción (2016)</b>					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	64			16.5
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	64			16.5
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	64			16.5
<b>Competencia Desleal</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	64			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64			
<b>GRI 206- Competencia Desleal (2016)</b>					
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	64			16.3
<b>GRI 300- Estándares Ambientales</b>					
<b>Energía</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 152			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 152			
<b>GRI 302- Energía (2016)</b>					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	155		7 - 8	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-2	Consumo energético fuera de la organización		Información no disponible. Tenemos como desafío comenzar la medición del consumo de energía de nuestros distribuidores exclusivos con el fin de disminuir el mismo para el 2022.	8	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-3	Intensidad energética		Información no disponible. Está proyectado cambiar las luminarias por LED una vez resuelto el contexto actual de nuestra vuelta a las oficinas en el próximo año.	8	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-4	Reducción del consumo energético	155		8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede debido al tipo de producto que se comercializa.	8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
<b>Residuos</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 152			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 152			
<b>GRI 306- Residuos - Enfoque de Gestión (2020)</b>					
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	158		8	

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	158		8	
<b>GRI 306- Residuos (2020)</b>					
306-3	Residuos generados	158		8	
306-4	Residuos no destinados a eliminación		Información no disponible. Actualmente no contamos con información detallada de las cantidades gestionadas	8	
306-5	Residuos destinados a eliminación		Información no disponible. Actualmente no contamos con información detallada de las cantidades gestionadas	8	
<b>Cumplimiento Ambiental</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 64			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 64			
<b>GRI 307- Cumplimiento Ambiental (2016)</b>					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	68		8	16.3
<b>GRI 400- Estándares Sociales</b>					
<b>Empleo</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 110			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 110, 114			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
<b>GRI 401- Empleo (2016)</b>					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	104		6	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	114			3.2 - 5.4 - 8.5
401-3	Permiso parental	115		6	5.1 - 5.4 - 8.5
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 114			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 114			
<b>GRI 403- Salud y Seguridad en el Trabajo - Enfoque de Gestión (2018)</b>					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	114			8.8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	119			8.8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	114			8.8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	114, 119			8.8 - 16.7
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	114, 119			8.8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	114, 119			3.3 - 3.5 - 3.7 - 3.8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	119			8.8
<b>GRI 403- Salud y Seguridad en el Trabajo (2018)</b>					
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	114, 119			8.8
403-9	Lesiones por accidente laboral	115			3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	115			3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
<b>Formación y Enseñanza</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 110			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 110			
<b>GRI 404- Formación y Enseñanza (2016)</b>					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	110		6	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 10.3
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	110			8.2 - 8.5
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	110		6	5.1 - 8.5 - 10.3
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 61, 96			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 96			
<b>GRI 405- Diversidad e Igualdad de Oportunidades (2016)</b>					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	99		6	5.1 - 5.5 - 8.5
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	96		6	5.1 - 8.5 - 10.3
<b>No Discriminación</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 96, 186			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 96, 186			
<b>GRI 406- No Discriminación (2016)</b>					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	96		6	5.1 - 8.8
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 96, 186			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 96, 186			
<b>GRI 407- Libertad de Asociación y Negociación Colectiva (2016)</b>					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	186		3	8.8
<b>Trabajo Infantil</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 96, 186			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 96, 186			
<b>GRI 408- Trabajo Infantil (2016)</b>					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	186		5	8.7 - 16.2
<b>Trabajo Forzoso u Obligatorio</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 96, 186			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 96, 186			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
<b>GRI 409- Trabajo Forzoso u Obligatorio (2016)</b>					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	186		4	8.7
<b>Evaluación de Derechos Humanos</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18			
<b>GRI 412- Evaluación de Derechos Humanos (2016)</b>					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	18, 64, 84, 98		1	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	16, 18, 64, 108		1	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	186		2	
<b>Comunidades Locales</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 132			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 132			
<b>GRI 413- Comunidades Locales (2016)</b>					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	98, 105		1	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	132		1	1.4 - 2.3

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 75, 88			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 75, 84, 88			
<b>GRI 416- Salud y Seguridad de los Clientes (2016)</b>					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	75, 84, 176			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	68			16.3
<b>Marketing y Etiquetado</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 75, 88			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 75, 84, 88			
<b>GRI 417- Marketing y Etiquetado (2016)</b>					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	31			12.8
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	31			16.3
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	68			16.3
<b>Privacidad del Cliente</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 68, 75, 88			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	PGNU	ODS y metas
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 68, 75, 84, 88			
<b>GRI 418- Privacidad del Cliente (2016)</b>					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	68			16.3 - 16.10
<b>Cumplimiento Socioeconómico</b>					
<b>GRI 103- Enfoque de Gestión (2016)</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18, 38			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 64			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 64			
<b>GRI 419- Cumplimiento Socioeconómico (2016)</b>					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	68			16.3



# Comité a cargo del Reporte

GRI 102-32

## Responsable del proyecto



**Carolina Kaplan**  
Responsable de Sostenibilidad

## Revisión de la publicación



**Federico Pérez Acquisto**  
Gerente General



**Marcelo Carnero**  
Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Sostenibilidad



**Santiago Achiary**  
Coordinador de Comunicación Corporativa

## Recolección de datos



**Sabrina Sardi**  
Jefa de Administración  
y Finanzas



**Camilo Gutiérrez**  
Jefe de Investigación  
y Tecnología



**Andrés Tamburi**  
Gerente de Comunicación  
Corporativa



**María Belén Roel**  
Gerente de Marketing



**Santiago Achiary**  
Coordinador de  
Comunicación Corporativa



**Natalia Colazo**  
Coordinadora de  
Gestión de Marca



**Daniela Ramognino**  
Coordinadora de  
Entrenamiento para Canales



**Verónica Rubio**  
Coordinadora de  
Marketing On-line



**Leandro González**  
Jefe de Producto



**Gustavo Quiñones**  
Coordinador de Soporte  
& Oficial de Seguridad



**Javier Power**  
Jefe de Sistemas



**Julieta Escolar**  
Jefa de RR. HH.



**Josefina Auruccio**  
Analista Sr. de RR. HH.



**Giuliana Donofrio**  
Analista de RR. HH.



**Alejandro Di Tomaso**  
Analista de RR. HH.



**Valeria Paulino**  
Analista de RR. HH.  
y Administración

## Responsable del Diseño Off-line



**Daiana Chocrón**  
Diseñadora Institucional

## Responsable del Diseño On-line



**Vanesa Musto**  
Diseñadora UX/UI

---

## Asesoramiento Externo para la Elaboración del Reporte

**AG Sustentable**



[www.agsustentable.com](http://www.agsustentable.com)

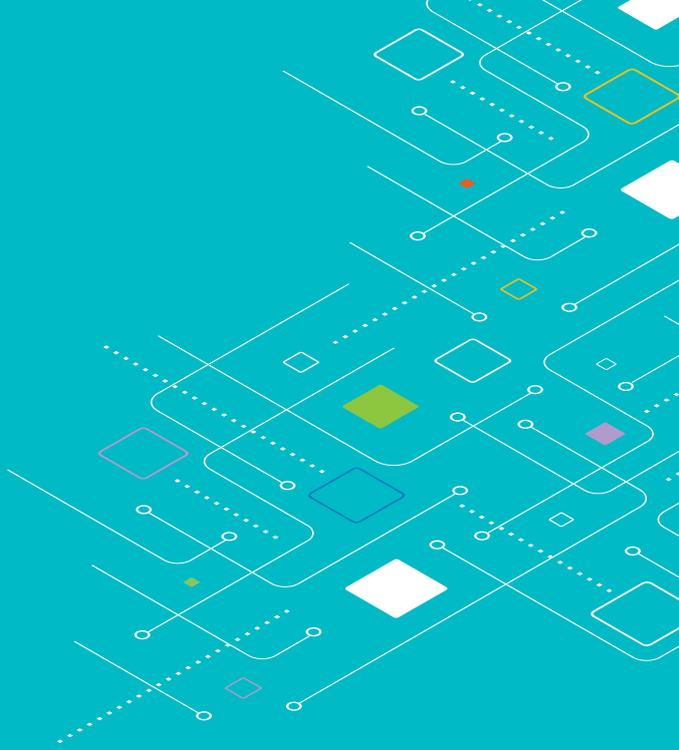
---

## Implementación del Diseño del Reporte de Sostenibilidad 2020

**Biri Biri**



[www.biribiri.com.ar](http://www.biribiri.com.ar)



## ESET LATINOAMÉRICA

GRI 102-53

### Oficinas Buenos Aires

Juan Díaz de Solís 1270 | Piso 2  
CP: B1638BHF | Vicente López  
Buenos Aires, Argentina  
Tel: +54 (11) 2150 3700

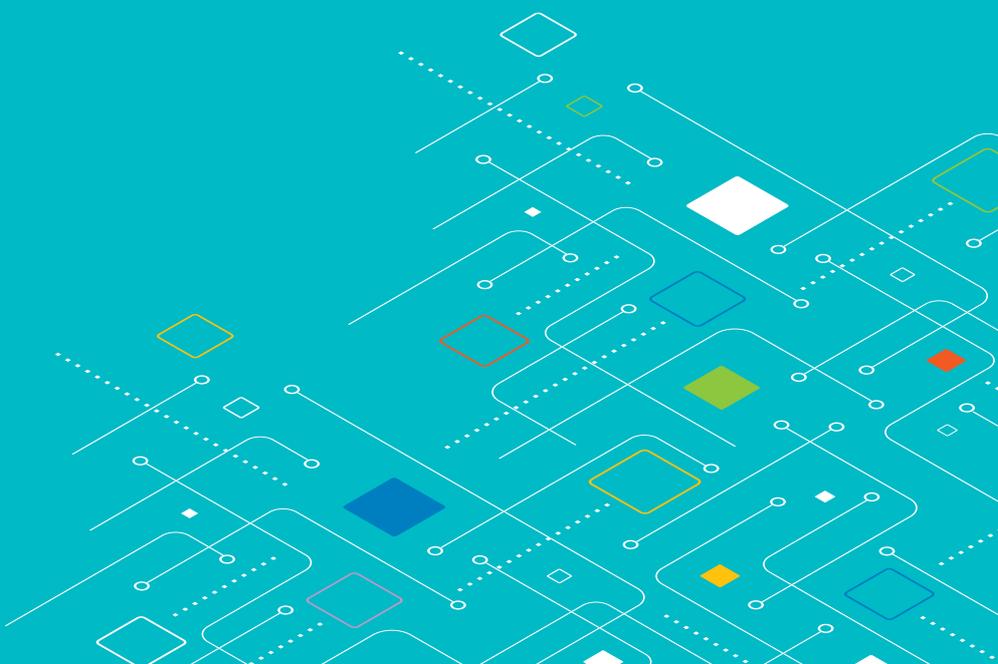
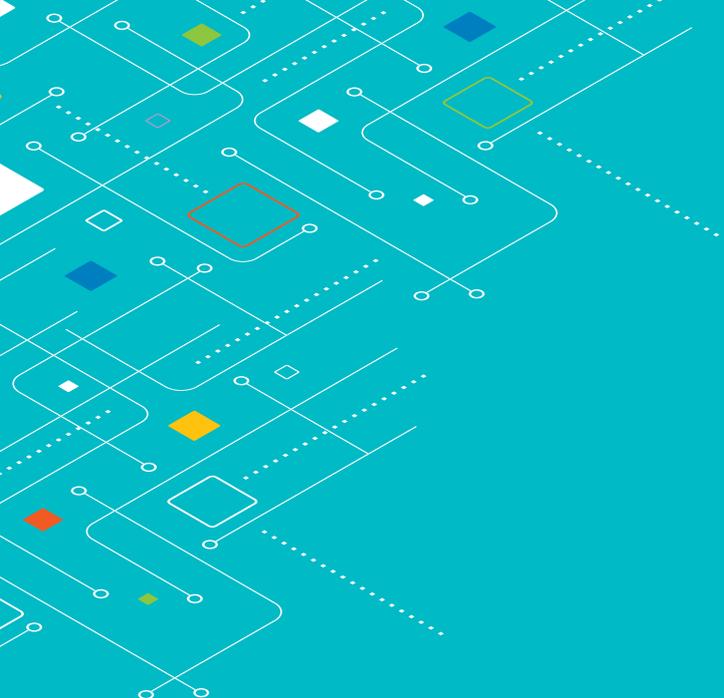
### Oficinas San Pablo

Rua Verbo Divino, 2001  
Torre B Conjunto 1410  
Chácara Santo Antônio | SP  
CEP: 04719-002 | Brasil  
Tel: +55 (11) 2369 5240

### Oficinas Ciudad de México

Paseo de la Reforma 250 | Piso 20 Torre A  
Colonia Juárez | Delegación Cuauhtémoc  
Ciudad de México  
CP: 06600 | México  
Tel: +52 (55) 3600-7940







Fecha de publicación: JUNIO DE 2021  
[www.eset.com/ar/acerca-de-eset/sostenibilidad/](http://www.eset.com/ar/acerca-de-eset/sostenibilidad/)

Punto de contacto por comentarios sobre el reporte:  
[sostenibilidad@eset-la.com](mailto:sostenibilidad@eset-la.com)



Ingresa a nuestro reporte online  
[www.eset-la.com/reportedesostenibilidad-2020](http://www.eset-la.com/reportedesostenibilidad-2020)

