DECONSTRUIR PARA CONSTRUIR

2021 Reporte de Sostenibilidad
ESET Latinoamérica

Continuamos conectándonos en la distancia y con las diversidades, para escuchar las diferentes voces, particularidades, necesidades y expectativas de cada persona. Este proceso nos enriquece y nos permite deconstruir para construir, desaprender para volver a aprender desde otra perspectiva.

Estamos inmersos en este proceso constante que nos atraviesa en todos los sentidos. La virtualidad y la distancia nos hicieron replantear la forma en que trabajábamos, ser más empáticos/as con las diversidades nos permitió fortalecernos interna y externamente, y nos confirmó, una vez más, que la perspectiva de la sostenibilidad es la forma correcta de pensarnos y de relacionarnos con la comunidad.

Carta del Chief Operating Officer

GRI → 102-14

Federico Perez Acquisto

Gerente General de ESET Latinoamérica

Les damos la bienvenida a una nueva edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad. Este año no nos tomó por sorpresa, como sí lo hizo el 2020 con el inicio de la pandemia del Covid-19, pero eso no quita que no haya sido desafiante. Con la llegada de las vacunas la situación mejoró, pero vemos que va a llevar tiempo y que pueden existir contratiempos.

Por eso, poder decir que dentro de este contexto tuvimos un desempeño destacable en cuanto a nuestros objetivos económicos, sociales y ambientales, me llena de orgullo.

En 2020, habiendo transitado la incertidumbre social y económica que originó la pandemia, tuvimos un crecimiento del 5%.

> **En 2021 esta tendencia se consolidó con un 11.2% de crecimiento, con Latinoamérica como la segunda región con mayor crecimiento en todo el mundo para ESET.**

Me gustaría destacar que alcanzamos todos estos logros sin poner en riesgo la salud de las personas que trabajan en la

Compañía, ni de empresas socias comerciales, al mantener la modalidad de home office desde antes de la cuarentena obligatoria.

Estamos convencidos/as de que nuestro talento y nuestras soluciones de seguridad representan un diferencial dentro de la industria, y esa combinación nos permite convertirnos en aliados/as estratégicos/as de nuestros/as socios/as comerciales. En este sentido, lanzamos **nuestra nueva oferta B2B,** con un especial foco puesto en la tecnología *cloud*[1], compuesta de *bundles*[2] que se ajustan a las diferentes necesidades y realidades que las organizaciones tienen.

Una vez más, **hemos recibido diversos reconocimientos** tanto a nivel mundial como local. Nuestra Compañía logró destacadas menciones en los informes de IDC MarketScape[3], así como también mantuvo su status de Campeón en la Matriz de Liderazgo en Ciberseguridad de Canalys[4], por citar solo algunos ejemplos. Entre los múltiples logros de nuestros productos corporativos y hogareños podemos resaltar el reconocimiento en los informes de Forrester y la mención como Top Player en el cuadrante de Protección contra APTs de Radicati. Asimismo, nuestra gestión sostenible en la región, nos valió **el reconocimiento de diversas organizaciones,** como PAMOIC, ALOIC y los Premios APSAL.

Por supuesto que durante este año nos sentimos incompletos/as sin poder trabajar codo a codo y en persona, pero continuamos apostando a una gestión de triple impacto en la que cuidar el ambiente y cuidarnos como comunidad es una de nuestras mayores prioridades, y nos permite alcanzar todos los logros mencionados y continuar creciendo juntos y juntas.

1 Computación/tecnología en la nube, que permite acceso remoto a softwares, almacenamiento de archivos y procesamiento de datos por medio de Internet.
2 Término empleado en la jerga gamer y en el mundo de los videojuegos, para hacer referencia a una oferta especial por la que se vende un pack de dos o más productos a un precio rebajado.
3 Informe que proporciona evaluaciones de mercado de tecnología cuantitativa y cualitativa en profundidad de las capacidades de diferentes empresas proveedoras.
4 Métrica que evalúa el desempeño de distintas empresas proveedoras de ciberseguridad.

¡Te damos la bienvenida!

Carolina Kaplan

Responsable de Sostenibilidad

Bienvenidas y bienvenidos al décimo Reporte de Sostenibilidad de ESET Latinoamérica. Por quinto 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/as porque, además de transmitir lo que somos y lo que hacemos, seguimos siendo la única empresa en la industria que asume este compromiso a nivel regional.

El 2021 fue un año de deconstrucción y reconstrucción constante.

Desaprender lo aprendido para volver a aprender desde otra perspectiva, desde otra mirada, desde otra realidad. El punto de inflexión que significó la pandemia a nivel mundial nos ayudó a entender que la sostenibilidad es un camino de ida con el cual estamos comprometidos/as y el cual continuamos persiguiendo constantemente.

Terminamos el 2021 también con muchos logros y reconocimientos:

- Fuimos reconocidos/as con el Premio APSAL por nuestro Programa de Ciberseguridad, para impulsar la salud y la seguridad integral (física, económica y psicológica) de las personas.

- Por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos/as con el Premio *TrustRadius* 2021 *Tech Cares*, por el esfuerzo realizado para apoyar a comunidades, clientes y trabajadores/as.

- Fuimos doblemente reconocidos/as, también, por nuestro Programa de Ciberseguridad, con el Premio LATAM, de la organización ALOIC, con nivel Plata, en la Categoría Mejor Contribución en Responsabilidad Social, y en nivel Bronce, en la Categoría Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano.

- Por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos/as por PAMOIC, en nivel Bronce, en la Categoría Mejor Contribución en Responsabilidad Social por nuestro Programa de Desarrollo del canal de ventas "Alineando nuestro trabajo".

- Fuimos seleccionados/as como finalistas del Premio Corresponsables, entre las 800 candidaturas de 16 países iberoamericanos.

También, me gustaría destacar que, luego de un largo trabajo del Comité de Inclusión y Diversidad, lanzamos nuestra Política de Diversidad y No Discriminación para toda la región, con múltiples acciones y decisiones implementadas de manera transversal y en 360°.

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 Relacionamiento con la Comunidad, el Comité de Inclusión y Diversidad y el Comité de Asuntos Ambientales.

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

En caso de que tengan sugerencias, aportes y opiniones sobre este documento, no duden en escribirnos a: **sostenibilidad@eset-la.com**

Reporte de Sostenibilidad accesible e inclusivo

Continuamos construyendo entornos más diversos y accesibles, por eso nos parece importante repensar nuestro Reporte de Sostenibilidad también en ese rumbo. Queremos que este documento sea accesible e inclusivo, y para lograrlo comenzamos con una serie de medidas que desarrollamos a continuación.

Quedan aún muchas más cosas por mejorar, pero también sabemos que de alguna manera debemos iniciar este camino.

Idioma

Todas las personas pueden acceder a la versión en tres idiomas: español, inglés y portugués.

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

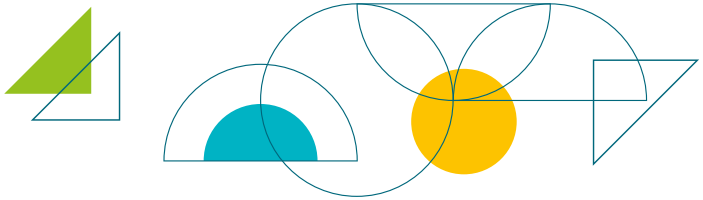
Lenguaje inclusivo

La redacción y el diseño de este Reporte incorporan la perspectiva de género. Buscamos priorizar el uso de sustantivos genéricos cuando fuera posible y siempre que no afectara la fluidez de la lectura. A su vez, procuramos utilizar información e imágenes libres de sesgos y estereotipos tanto de género como de cualquier condición de diversidad.

Asimismo, intentamos evitar tecnicismos, acrónimos, jerga u otro contenido que posiblemente no resulte fácil para algunas personas, incluimos explicaciones y aclaraciones en las secciones correspondientes.

Navegabilidad

Todas las personas pueden encontrar la información concreta que buscan a través de índices, infografías y tablas, enlaces, versión resumida (disponible en versión impresa) y completa (disponible en versión digital), micrositio, entre otras ayudas.



Uso tipográfico

Para considerar las particularidades requeridas por personas con disminución visual o dificultades cognitivas y/o neurológicas específicas, se usaron formatos de textos, en tamaño, colores y contrastes adecuados.

Brechas tecnológicas

Por último, para tener en cuenta las brechas tecnológicas – de acceso- existentes, se consideró un *responsive design*, es decir, que el diseño sea accesible y adaptable en los dispositivos tecnológicos, las tabletas, los smartphones, etc.

Contenidos

La sostenibilidad como forma de gestión — 11

Esto es lo que somos — 50

Esto es lo que hacemos — 77

Colaboradores y Colaboradoras — 109

Comunidad — 153

Dimensión ambiental — 174

Cadena de valor — 183

Compromiso con la agenda 2030 — 218

Elaboración del Reporte de Sostenibilidad — 229

Índice de contenidos GRI Standards — 232

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 las personas puedan disfrutar. Nos proponemos lograrlo de una forma socialmente responsable, a través de la educación y el compromiso con la investigación y el desarrollo de soluciones tecnológicas.

Visión

Permitir que los/las 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, al ser fuente de referencia ineludible en capacitación y concientización sobre la seguridad de la información.

Nuestra Casa Matriz en Eslovaquia es la responsable de difundir y comunicar la misión y la visión en las oficinas de ESET en su idioma local. Como parte del compromiso con las WEPs[5], estamos en proceso de incorporación del lenguaje inclusivo en publicaciones, comunicaciones internas y externas, sitio web, etc.

Nuestro compromiso

Brindar un servicio de atención a clientes de excelencia, respondiendo a sus necesidades.

Solucionar todo tipo de amenazas informáticas, actualizando el nivel de los productos y generando alertas de seguridad que protejan a los/las usuarios/as.

Producir un resultado de triple impacto: económico, ambiental y social, garantizando el desarrollo y el bienestar de todos nuestros públicos de interés.

[5] 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.

Valores

Los valores dan forma a la cultura de la Compañía y son promovidos desde nuestra Casa Matriz en Eslovaquia; con excepción de los valores de Trabajo en Equipo y Responsabilidad Social, que son propios de nuestra región. Estos guían el modo en que nos comportamos y tomamos decisiones.

Desde el nacimiento de ESET Latinoamérica, estos son comunicados y promovidos, principalmente, desde las áreas de Recursos Humanos y Sostenibilidad en 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 superamos 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.

Confiabilidad
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.

Todos los valores, excepto Responsabilidad Social y Trabajo en Equipo, son iguales a los definidos por la Casa Matriz. Por nuestros compromisos con la gestión sostenible, incorporamos la Responsabilidad Social y el Trabajo en Equipo.

Los valores, la misión y la visión de la Compañía son comunicados tanto en español como en portugués en las diferentes páginas web, en las inducciones brindadas a las personas que ingresan a trabajar a ESET Latinoamérica y, cada octubre, en el marco de las actividades del Mes de los Valores.

"Mes de los Valores"

GRI → 103-2, 412-2

Impulsado por el área de Recursos Humanos, desde hace seis años que octubre se instaló como el *Mes de los Valores*, con el propósito de que la gente hiciera diferentes actividades relacionadas con los valores institucionales.

En este marco, y reforzando nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, lanzamos la Política de Diversidad y No Discriminación. Con este objetivo convocamos a la Fundación Encontrarse en la Diversidad y, a través de una actividad lúdica, se crearon juegos virtuales para conocer los valores corporativos. Reflexionamos sobre diferentes aspectos que surgieron en la actividad: ¿Qué cosas tienen reglas en nuestra vida cotidiana? ¿Algunas son biológicas y otras las necesitamos por nuestra cultura? ¿Qué pasaría con un mundo sin reglas? ¿Cómo sería una organización, una comunidad, un grupo sin reglas? ¿Qué reglas hay en el trabajo? ¿Qué reglas hay en nuestras familias? ¿Cuántas las cumplimos sin saber que están ahí? Estas reflexiones dieron pie a la presentación de esta

nueva política porque confiamos en que, como organización, podemos crear un espacio más inclusivo, más respetuoso y diverso, en donde todas las identidades sean valoradas, y la diversidad se viva con orgullo. Porque creemos que todas las personas podemos ser responsables en la prevención de la discriminación y en la promoción de derechos, creemos que podemos ser parte del juego.

Nos comprometemos a respetar estos derechos, más allá de su cumplimiento legal, y abordar estas temáticas en el marco laboral, dado que entendemos que el respeto por los Derechos Humanos no debe ser una responsabilidad pasiva. 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, 102-15, 102-16, 103-2, 103-3

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

COMUNIDAD
Desarrollo y educación de la comunidad

DIMENSIÓN AMBIENTAL
Cuidado del ambiente

COLABORADORES Y COLABORADORAS
Bienestar y gestión del talento de los colaboradores y las colaboradoras

CADENA DE VALOR
Enriquecimiento de la cadena de valor

Estos pilares consideran el cumplimiento de la Ley, la prevención de la corrupción y la ética corporativa.

Contamos con un Área de Sostenibilidad encargada de coordinar y gestionar las actividades, los proyectos y las iniciativas de los tres comités: el Comité de Relacionamiento 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 para colaboradores, colaboradoras y socios/as comerciales.

PILAR → 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, para disminuir 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.

Riesgos

- 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 lograr 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.

PILAR → 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 con la reducción del impacto ambiental en las actividades. Extender la concientización y las buenas prácticas al ámbito privado de los colaboradores y las colaboradoras.

Riesgos

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

Oportunidades

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

PILAR → COLABORADORES/AS

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.

Riesgos

- Tener colaboradores y colaboradoras poco motivados/as y poco preparados/as 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 puedan trabajar de forma óptima también a distancia.

PILAR → CADENA DE VALOR

Estrategia

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

Impacto

- Trabajar con empresas proveedoras conscientes y comprometidas con la gestión de triple impacto. Compromiso de nuestros distribuidores a gestionar sostenible su negocio.

Riesgos

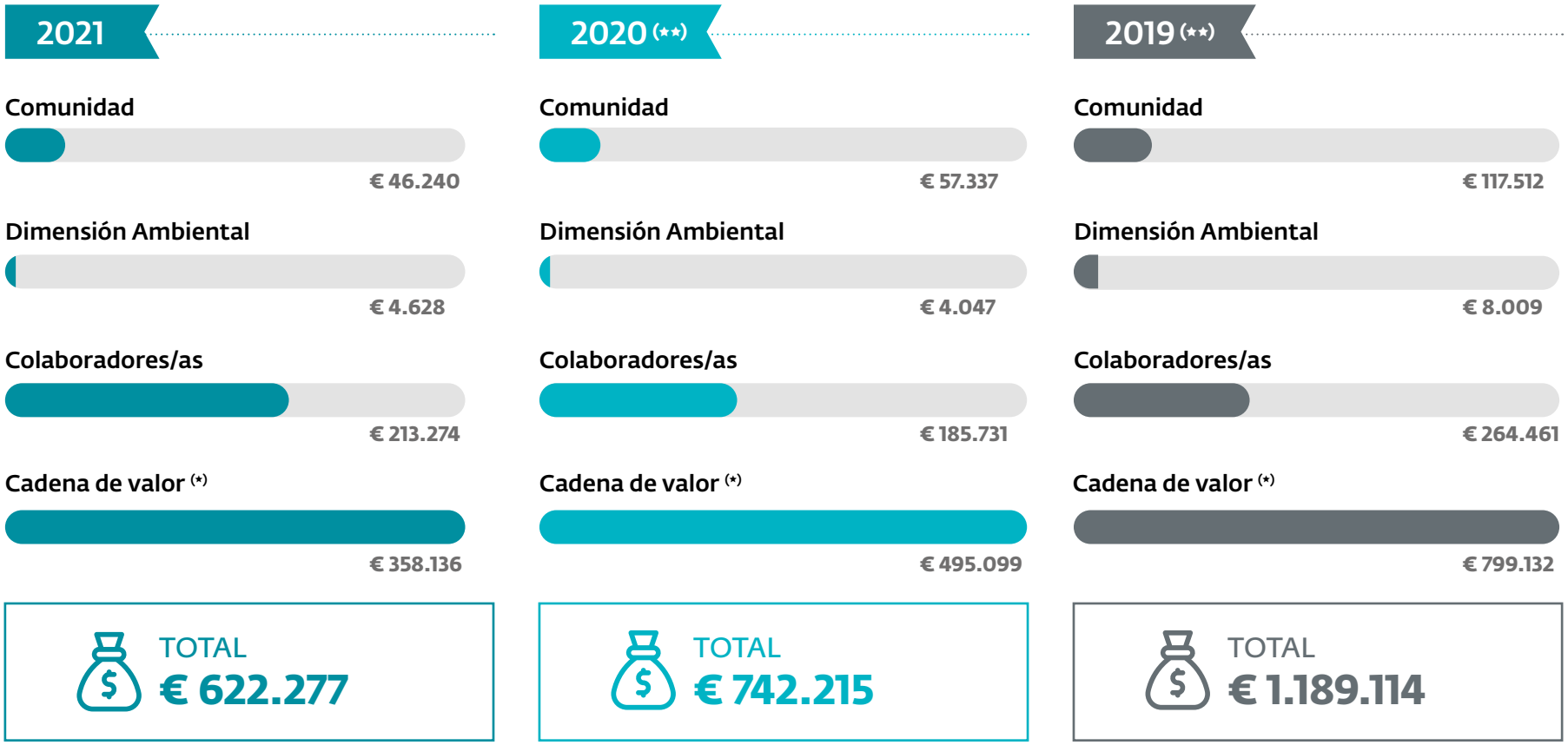
- Tener una cadena de valor no comprometida con la gestión de triple impacto, que perjudique la gestión sostenible de la Compañía.

Oportunidades

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

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 Valor.
(**) El tipo de cambio considerado durante el 2020 y 2021 fue el real por mes. En 2019 se consideró un tipo de cambio fijo para todo el año.

Durante 2019 adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), con los que nos comprometimos a realizar un plan de acción focalizado en cuatro ejes, que desarrollamos durante el 2020 y el 2021:

- En el **Eje *Liderazgo y Estrategia***, nos enfocamos en la capacitación y la sensibilización de Managers y Mandos Medios en temas como estereotipos en el ámbito laboral, y los beneficios de la diversidad.

- En el **Eje *Lugar de Trabajo,*** se puso foco en la definición de procesos internos; con ese objetivo se lanzó la Política de Diversidad y No Discriminación. A su vez, luego de analizar los resultados que ofreció la herramienta de diagnóstico desarrollada por la Fundación Encontrarse en la Diversidad, para entender la situación interna de la Compañía en temas de diversidad y de sesgos existentes, se plantearon dos grandes focos de trabajo. Por un lado, el área de RR.HH. se capacitó para poder implementar la herramienta de análisis de brecha salarial y realizó el diagnóstico pertinente que será analizado durante los primeros meses del 2022. Por otro lado, con el propósito de internalizar el Manual de Mujeres ONU de lenguaje inclusivo en áreas específicas, el Comité de Inclusión y Diversidad generó un taller de comunicación accesible e inclusiva del cual, en esta primera etapa, participaron las áreas de *Marketing* y Recursos Humanos. Por último, en este eje, se revisaron los beneficios con perspectiva de género, desde su denominación hasta sus características; se agregaron nuevos y se modificaron licencias consecuentemente con la nueva realidad de la Compañía y el contexto de pandemia.

- En el **Eje *Mercados*,** se trabajó en una mayor perspectiva de género en el área de Marketing haciendo hincapié en la comunicación externa, en el lenguaje, las imágenes y la accesibilidad de los materiales generados. También, en el marco de la *Latam Partner Conference* de la que participan las compañías socias comerciales más importantes, se realizó una presentación sobre los beneficios de la diversidad en las empresas.

- Por último, en lo referente al **Eje *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. A su vez, se lanzó Entrelatam, la primera alianza por la diversidad y la inclusión de la región, de la que participamos como una de las cinco empresas fundadoras. Fue coordinada por la Fundación Encontrarse en la Diversidad. En el marco de esta red se realizaron diferentes actividades y acciones internas y externas. También se trabajó desde Recursos Humanos en generar búsquedas cada vez más inclusivas, articulando con diferentes organizaciones que tienen este objetivo.

- En el marco de este programa fuimos parte de la comunidad de práctica "Gestión de las personas sin Sesgos".

LINK
ONU Mujeres

Pacto Global
Red Argentina

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.

LINK
Pacto Global - Red Argentina
Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tienen un vínculo directo con un derecho reconocido en uno o varios tratados internacionales, la Agenda 2030 se convierte en un modelo de referencia que tiene como medio y como fin, permitirnos acompañar la realización de los Derechos Humanos.

Continuamos avanzando en la apropiación e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nuestras prácticas. Utilizamos los siguientes criterios:

- Según las prioridades estratégicas del *core business* del negocio.
- Según las prioridades de la Dirección.
- Según se encuentre considerada en una práctica existente o en desarrollo.
- Según su factibilidad operativa a corto o mediano plazo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS 4
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

ODS 5
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

ODS 8
Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

Luego de haber identificado las metas de los objetivos que consideramos como prioritarios, trabajamos internamente con los objetivos y las metas correspondientes a cada Comité de Sostenibilidad y, durante 2020 y 2021, profundizamos nuestra gestión en las metas elegidas.

Debido a que continuamos atendiendo las múltiples necesidades de la Pandemia, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, meta 8 "*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*" tuvo una especial relevancia.

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

ODS 9
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

ODS 10
Reducir la desigualdad en y entre los países.

ODS 12
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

ODS 16
Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

ODS 17
Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Generando lazos

GRI → 102-12, 102-13

Pacto Global Red 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.

LINK
Pacto Global Argentina

IARSE 360° Miembro Conectado ARG 2021

En Argentina, 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. Este año participamos como oradoras/es del panel "Seguridad y ética informática en la nueva economía digital".

LINK
www.iarse.org

Desde hace 5 años, en Argentina 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.

LINK
Universidad Tecnológica Nacional

Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos

Nos sumamos al Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires, que tiene como objetivo acompañar a las empresas y organizaciones empleadoras en la capacitación y adopción de buenas prácticas en términos de derechos humanos. La propuesta brinda las herramientas y el apoyo necesario para ayudar a identificar, prevenir, mitigar y remediar impactos negativos, reales y potenciales, relacionados con los Derechos Humanos y el pluralismo cultural en sus actividades, sus políticas y sistemas de gestión, así como a través de sus cadenas de suministro y otras relaciones comerciales.

LINK
Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos

BA Convive

Comenzamos a participar del Programa BA Convive, a cargo de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Ciudad de Bs. As. Está diseñado con el fin de alentar la buena convivencia en pos de construir una sociedad más plural e inclusiva. A través de una serie de encuentros, la propuesta es reflexionar sobre las prácticas de convivencia que se dan en los distintos ámbitos, desde una perspectiva multicultural, garantizando igualdad de trato y respeto. En noviembre todas las personas líderes de equipos participaron del primer encuentro en el que se trabajó sobre la diversidad sexual.

LINK
Programa BA Convive

Fuimos parte de la primera edición de Nexos, la nueva iniciativa de Ashoka Latinoamérica diseñada para acompañar, fortalecer y potenciar a los nuevos/as *Fellow* de toda la región en su primer año de membresía a la red vitalicia de Ashoka. El objetivo del programa es fortalecer su visión sistémica, el liderazgo saludable y empoderante y consolidar la comunidad de agentes de cambio capaz de influir en múltiples niveles. Además de apoyar esta iniciativa, los colaboradores y las colaboradoras, junto a las empresas distribuidoras exclusivas, participaron en la etapa de Profundización, como asesores/as de los proyectos. El fin fue ser parte activa, asesorando en los desafíos que cada *Fellow* identifica en su proyecto.

LINK
Ashoka Argentina

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

LINK
Argentina Cibersegura

Desde el 2019, en Argentina, 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 que los forma en competencias y habilidades para el empleo.

LINK
Programa Empujar

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, 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 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 canales de comunicación, formales e informales, y diferentes espacios de diálogo, que nos permiten identificar sus principales intereses, inquietudes y dificultades. La Dirección y todas las Gerencias (incluida la Gerencia General) son partes activas de este constante diálogo, al informar y dar respuesta a los temas surgidos. En este Reporte se muestra 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 personales, 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.

Asimismo, el proceso de presentación ante diferentes certámenes y rankings de sostenibilidad nos permite dialogar con personas expertas que conforman los equipos de jurados. También, participamos de diversos espacios académicos y/o de investigación en donde damos a conocer nuestras mejores prácticas y nos permiten dialogar directamente con los públicos participantes.

Cómo nos comunicamos y relacionamos con nuestros públicos

GRI → 103-2

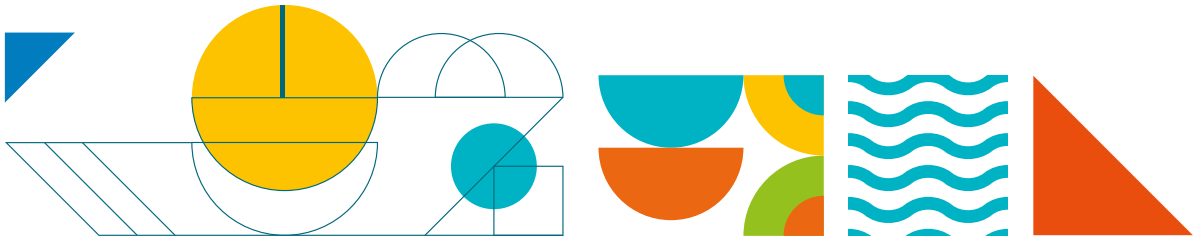
Accionistas de la Empresa

Los accionistas 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 nuestra Gobernanza.

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



Usuarios/as y/o Clientes

GRI → 417-1, 417-2

Tenemos diversos tipos de usuarios/as y clientes: 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, las empresas cuentan con la posibilidad de realizar las capacitaciones que se encuentran a su disposición.

Nuestros/as 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 discriminatorio a cada una de las organizaciones y de las personas que eligen a ESET Latinoamérica, para proteger su información y capacitarse.

- Actuar con transparencia, claridad y veracidad en todas las comunicaciones antes, durante y después de la compra de los productos o de la contratación del servicio.
- Brindar una atención postventa adecuada y personalizada.
- Establecer precios justos y competitivos.

Ofrecer información completa, veraz y sin letra chica. En este aspecto, todas las cajas 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 adquiere y el *Copyright* de la marca. Estas exigencias son transmitidas a todos los Distribuidores y *Partners* que hacen cajas y controlan su cumplimiento.

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)
- Canal del Código de Ética
- Charlas sobre temas de Sostenibilidad (capacitaciones y comités)
- Reporte de Sostenibilidad

Empresas que nos proveen

Las empresas proveedoras 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 comprometidas 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, 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, llegamos a 19 países de Latinoamérica, ofreciendo tanto nuestros productos como nuestros servicios de seguridad.

Dada la importancia que tienen los/as socios/as comerciales para la 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.
- Estimular la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- Extendemos la gestión de sostenibilidad a toda la cadena de valor.
- Impulsamos que los/las socios/as comerciales se alineen a nuestras prácticas responsables.

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 118 colaboradores y colaboradoras, con un gran espíritu de trabajo en equipo y que, con vocación, 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 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 la 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 sin discriminación.

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, 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 inadmisible 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/las usuarios/as conozcan cómo protegerse mientras usan 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 ONG y proyectos que generen impactos sociales y/o ambientales.

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 102-21, 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 se generan en los públicos, internos y externos, con los cuales se relaciona y que surgen de las instancias de diálogo implementadas con ellos y de las definiciones estratégicas.

Un tema material es parte de la gestión estratégica del negocio, es un tema de agenda y es el foco principal de los objetivos y de las acciones que se planifican.

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

Identificación

Para identificarlos, llevamos a cabo un proceso, por medio de encuestas, con la participación de representantes de la Empresa en *focus group* y de nuestros principales públicos de interés. Como resultado de dicha práctica, surgieron los temas que son de mayor importancia, 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 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 102 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.

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 instruimos y acompañamos 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 realizadas en 2020.

Temas materiales

GRI → 102-29, 102-47, 103-1

En el reporte anterior trabajamos en la mejora de la definición, la explicación y la cobertura de los temas materiales y, en esta ocasión, buscamos mejorar el proceso de identificación de los grupos. Para hacerlo, en la encuesta de valoración de los temas materiales, ampliamos las diferentes segmentaciones de las personas consultadas que nos aseguren la representatividad de las diversidades.

Nuestro objetivo fue no solo considerar e intentar conseguir *feedback* de todos los grupos de interés de manera equilibrada sino también asegurar la representatividad de las diversidades. Además de consultar en qué grupo de interés se siente mayor nivel de pertenencia (Clientes, Colaboradores/as, Empresa Distribuidora, Partner y/o Mayoristas, Empresas del sector, Empresas proveedoras, Gerentes/as de ESET y Sociedad en General) consultamos el país de residencia (Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, México, Panamá, Uruguay, Venezuela u otros), el rango etario (entre 31 y 45 años, entre 45 y 60 años, más de 60 años o menor de 30 años), el género con el que se reconoce o auto percibe cada persona (varón, mujer, no binario, otro), si se considera con algún tipo de discapacidad (psíquica, física, visceral, sensorial, intelectual sea parcial o total) y pertenencia a un grupo étnico (afrodescendiente, pueblos originarios, mestizo, otras).

En los próximos reportes, nos proponemos seguir trabajando en acciones que nos permitan identificar y escuchar una equidad de voces.

1 → Seguridad informática

Gestión, Lo que somos, Lo que hacemos, Comunidad, Cadena de valor

Concepto
Prácticas para proteger la información que la Empresa maneja, tanto corporativa como personal, de nuestros grupos de interés, con la confidencialidad de los datos de clientes, ofreciendo valor diferencial a los usuarios y las usuarias.

Explicación y Alcance
Este tema es fundamental, ya que es el propósito de nuestro negocio. Contar con políticas y soluciones de seguridad adecuadas para mitigar o prevenir cualquier impacto negativo al respecto. Para potenciar de forma positiva el impacto, trabajamos en el desarrollo de diferentes herramientas 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).

2 → Gestión del talento y Bienestar de colaboradores/as

Colaboradores/as, Comunidad

Concepto
Ser una Compañía líder en gestión de talentos, en la que realmente las personas deseen trabajar, que ofrezca posibilidades de desarrollo y beneficios.

Explicación y Alcance
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.

3 → Satisfacción de clientes

Lo que hacemos, Comunidad

Concepto
Ofrecer un buen servicio de atención a clientes antes, durante y después de la venta.

Explicación y Alcance
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 usuarios/as y clientes. Por este motivo, nuestro soporte técnico y comercial cuenta con la certificación ISO 9001.

4 → Diversidad e igualdad de oportunidades

Gestión, Colaboradores/as, Comunidad, Cadena de valor

Concepto
Promoción de la diversidad de género e inclusión en el empleo.

Explicación y Alcance
La diversidad en los equipos de trabajo genera más y mejores resultados. La inclusión laboral es la forma de prevenir y mitigar impactos negativos como, por ejemplo, la exclusión social y/o económica.

5 → Compromiso con los Derechos Humanos

Gestión, Lo que somos, Colaboradores/as, Comunidad, Cadena de Valor, Agenda 2030

Concepto
Papel que tiene la Empresa en el apoyo, la difusión y el respeto por los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional.

Explicación y Alcance
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.

6 → Cumplimiento regulatorio y Anticorrupción

Gestión, Lo que somos, Cadena de valor

Concepto
Cumplir con la Ley y garantizar la ética y la transparencia.

Explicación y Alcance
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. Es fundamental el cumplimiento del Código de Ética, que alcanza a todos nuestros grupos de interés (internos y externos).

7 → Educación de la comunidad

Lo que hacemos, Comunidad, Cadena de valor

Concepto
Educar y concientizar a la comunidad en temas ligados a la seguridad en Internet, para que las personas puedan usar la tecnología de forma segura.

Explicación y Alcance
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.

8 → Desempeño económico y Desarrollo del mercado

Gestión, Colaboradores/as, Cadena de valor

Concepto
Resultados financieros de la Compañía, competitividad en la captación del talento, condiciones salariales, comercio justo y normativa sobre defensa de la competencia.

Explicación y Alcance
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. Redunda en la expansión de la Compañía en la industria, la competitividad en la captación del talento y las condiciones salariales de los colaboradores y las colaboradoras, expresada entre la relación del salario inicial y el salario mínimo vital y móvil, y el ejercicio del comercio justo y la competencia leal.

9 → Salud y seguridad en el trabajo

Colaboradores/as

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

Explicación y Alcance
La salud y la 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 → *Marketing* responsable

Lo que somos, Lo que hacemos

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

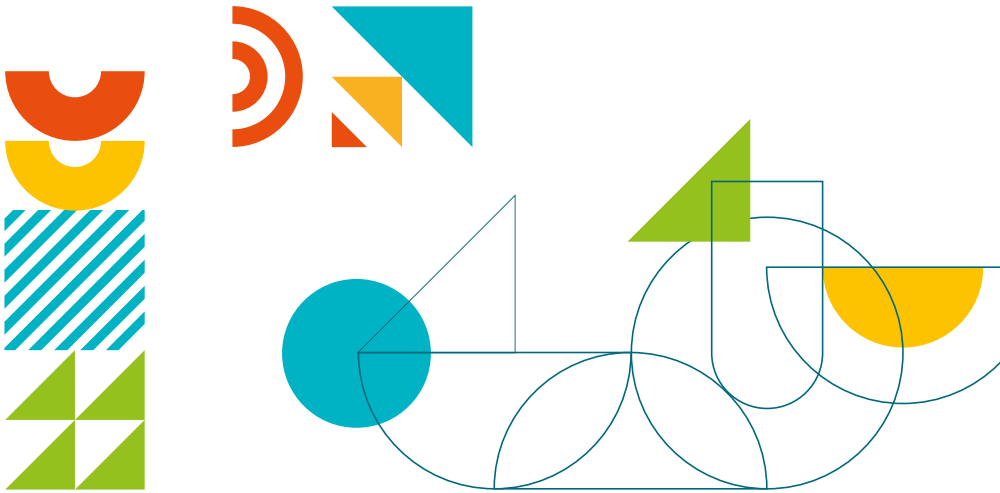
Explicación y Alcance
Este tema tiene relación directa con el principio de transparencia y los valores éticos de la Compañía. El Código de Ética es la herramienta clave para prevenir los impactos negativos de su vulneración. Asimismo, redunda positivamente en fidelización y relaciones con nuestros/as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

11 → Desarrollo de la cadena de valor

Cadena de Valor

Concepto
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.

Explicación y Alcance
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.



12 → Energía

Ambiente

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

Explicación y Alcance
Hacer un uso cada vez más eficiente de la energía, optimizando equipos en las oficinas, es el desafío que buscamos 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 → Residuos y Reciclado

Ambiente

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

Explicación y Alcance
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 → Accesibilidad del producto

Lo que hacemos, Comunidad

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

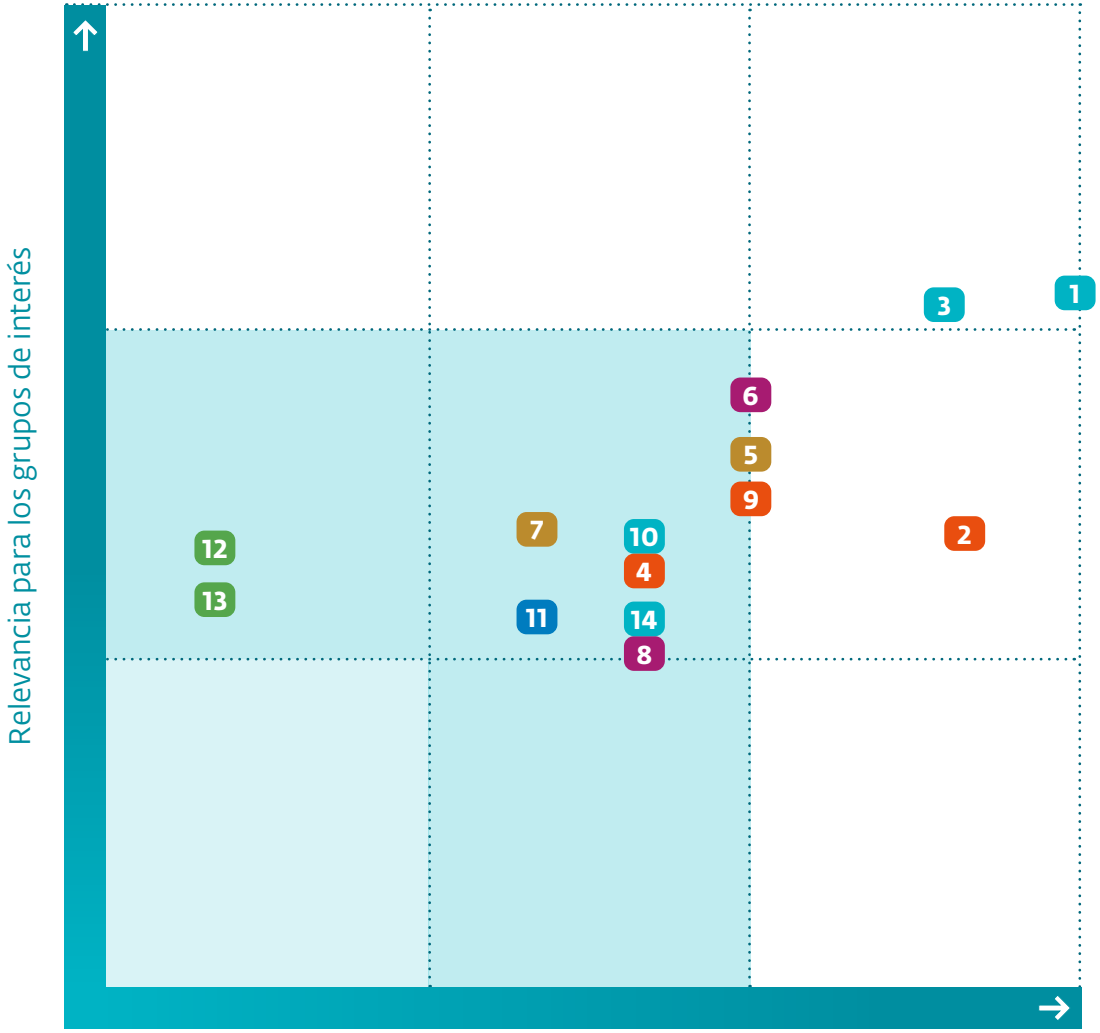
Explicación y Alcance
La condición de accesibilidad de los productos y servicios tiene que estar en línea con las acciones de diversidad e inclusión de la Compañía. Entendemos que, para potenciar los impactos positivos de nuestros productos y servicios, todos deben ser accesibles, en disponibilidad y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

Matriz de Materialidad 2021

GRI → 102-47

Temas materiales

1. Seguridad Informática
2. Gestión del talento y Bienestar de colaboradores y colaboradoras
3. Satisfacción del cliente
4. Diversidad e igualdad de oportunidades
5. Compromiso con los Derechos Humanos
6. Cumplimiento regulatorio y Anticorrupción
7. Educación de la comunidad
8. Desempeño económico y desarrollo del mercado
9. Salud y seguridad en el trabajo
10. *Marketing* Responsable
11. Desarrollo de la Cadena de Valor
12. Energía
13. Residuos y Reciclado
14. Accesibilidad del producto

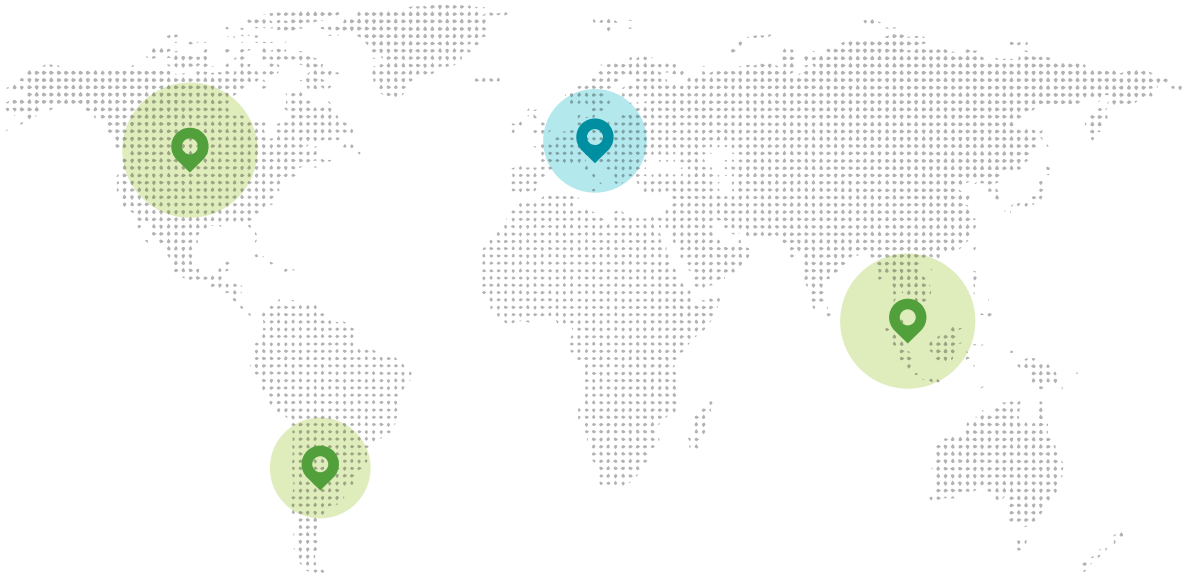


Esto es lo que somos

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. 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.



OFICINAS CENTRALES
ESLOVAQUIA

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN
ESTADOS UNIDOS ARGENTINA, SINGAPUR

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

Responsabilidad Social Corporativa en Casa Matriz

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. A finales de 2019, se lanzó el Reporte de Sostenibilidad 2018, que dio cuenta de la gestión de la Compañía en Eslovaquia. Durante 2020, junto con más de 50 compañías eslovacas, se sumó al Diversity Charter Slovakia, iniciativa voluntaria apoyada por la Comisión Europea para promover la diversidad en el ámbito laboral. En 2021, se unió al Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo, generando actividades internas para las personas de la Compañía en todas sus oficinas.

ESET en Latinoamérica

GRI → 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

Desde 2004, ESET Latinoamérica S.R.L[6] 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 en Buenos Aires (Argentina), además de contar con oficinas operativas en San Pablo (Brasil) y en la Ciudad de México (México), y tiene presencia comercial a través de Distribuidores, *Partners* y mayoristas en Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Belice, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Paraguay, Chile y Uruguay.

PRESENCIA EN
19 PAÍSES
DE LA REGIÓN

7 DISTRIBUIDORES
EXCLUSIVOS

MÁS DE
7.000
CANALES DE VENTA

[6] 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.

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, en 2018, alcanzó más de 10 millones de nuevos/as usuarios/as, superando la cifra de 110 millones a nivel global y los 8.2 millones a nivel regional.

PRESENCIA EN
19 PAÍSES DE LA REGIÓN

17 AÑOS
DE EXPERIENCIA

3 OFICINAS

€ 39 MILLONES EN VENTAS
DURANTE 2021

RECERTIFICACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001

MÁS DE 7.000
CANALES DE VENTA

7 RECONOCIMIENTOS (*)
POR NUESTRA GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

5 RECONOCIMIENTOS (*)
EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

(*) Entre distinciones, premios y rankings

Escala de la organización

2021 2020

Personal

118

117

Operaciones

1.033.775

577.486

Ventas netas

€ 39.700.425

€ 35.542.448

Desempeño económico de la Compañía

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

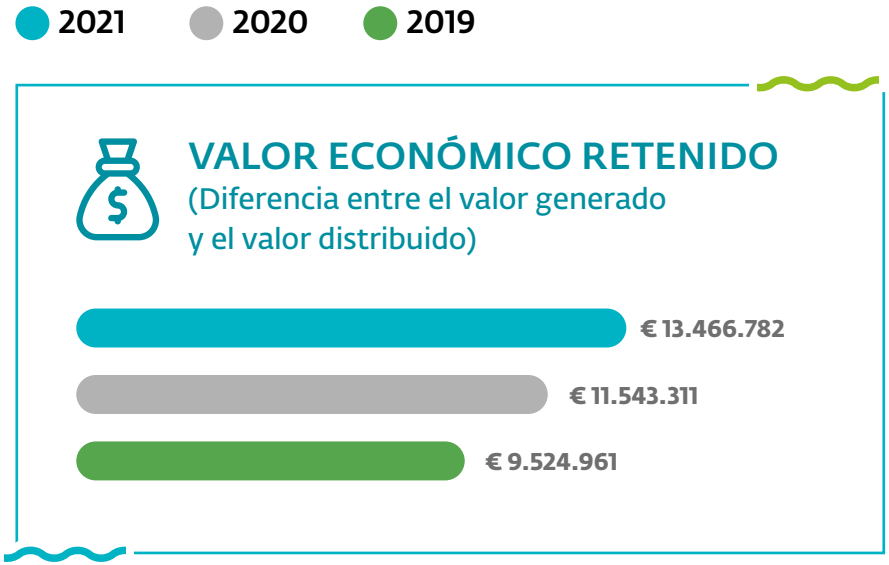
A continuación, se presentan los indicadores económicos correspondientes a los resultados de nuestras actividades en América Latina durante 2021. De esta manera, se muestra la creación de valor para la Compañía y para la sociedad, así como el flujo de capital entre nuestros principales grupos de interés. La información se presenta en euros, ya que así se presenta a la Casa Matriz en Eslovaquia.

No se registraron consecuencias del cambio climático en las actividades de la Organización en el período del Reporte. Es preciso aclarar que no se recibió ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno en el período informado.

Como puede verse en las cifras, se produjo una importante recuperación luego de transitado el primer año de pandemia, donde las ventas en la región tuvieron un crecimiento del 11,7%. Las ventas a través del canal on-line mantuvieron los buenos niveles de crecimiento alcanzados en 2020 pero también las ventas a través de Distribuidores, Partners y Mayoristas superaron las expectativas retomando la tendencia del crecimiento.

En cuanto a los egresos, se han mantenido en niveles muy similares a los del año 2020. Esto se da mayormente porque aún sufriendo la situación de pandemia global, continuamos con un esquema de trabajo remoto, eventos virtuales y evitamos la realización de viajes que pusieran en riesgo la salud de colaboradores y colaboradoras.

Por último, es importante mencionar que las cifras de 2019 y 2020 fueron re-expresadas considerando la relación dólar estadounidense - euro de 2021, para garantizar la comparabilidad entre los distintos períodos y la homogenización con nuestro reporte financiero a la Casa Matriz.



Valor económico directo generado y distribuido

		GRUPO DE INTERÉS	2021	2020	2019
VALOR ECONÓMICO GENERADO (A)	Ventas de ESET en América Latina	Clientes	€39.700.426	€35.542.448	€33.846.727
	Ingresos por inversiones financieras		€57.689	€9.832	€20.544
	Ingresos por ventas de activos		€561	€258	€149
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)	Margen al canal (*)		€20.151.038	€17.906.331	€17.298.934
	Gastos operativos		€2.792.967	€2.705.923	€3.168.873
	Salarios y beneficios sociales	Colaboradores/as	€2.942.522	€2.958.158	€3.149.939
	Pagos a empresas proveedoras de capital	Accionistas y bancos	-	-	-
	Pagos al Gobierno	Gobierno	€359.126	€381.478	€607.200
	Donaciones voluntarias	Comunidad	€46.240	€57.337	€117.512
TOTALES	Total valor económico generado (A)		€39.758.676	€35.552.539	€33.867.420
	Total valor económico distribuido (B)		€26.291.894	€24.009.227	€24.342.459

(*) Ingresos netos obtenidos por nuestros canales de venta

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/la Gerente General, quien cumple las funciones ejecutivas dentro de la Organización y las que corresponden al rol de Presidente. El equipo Gerencial es su reporte directo 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 la realiza nuestra Casa Matriz en Eslovaquia. Su equipo Gerencial es elegido 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, a cargo de la Dirección General.

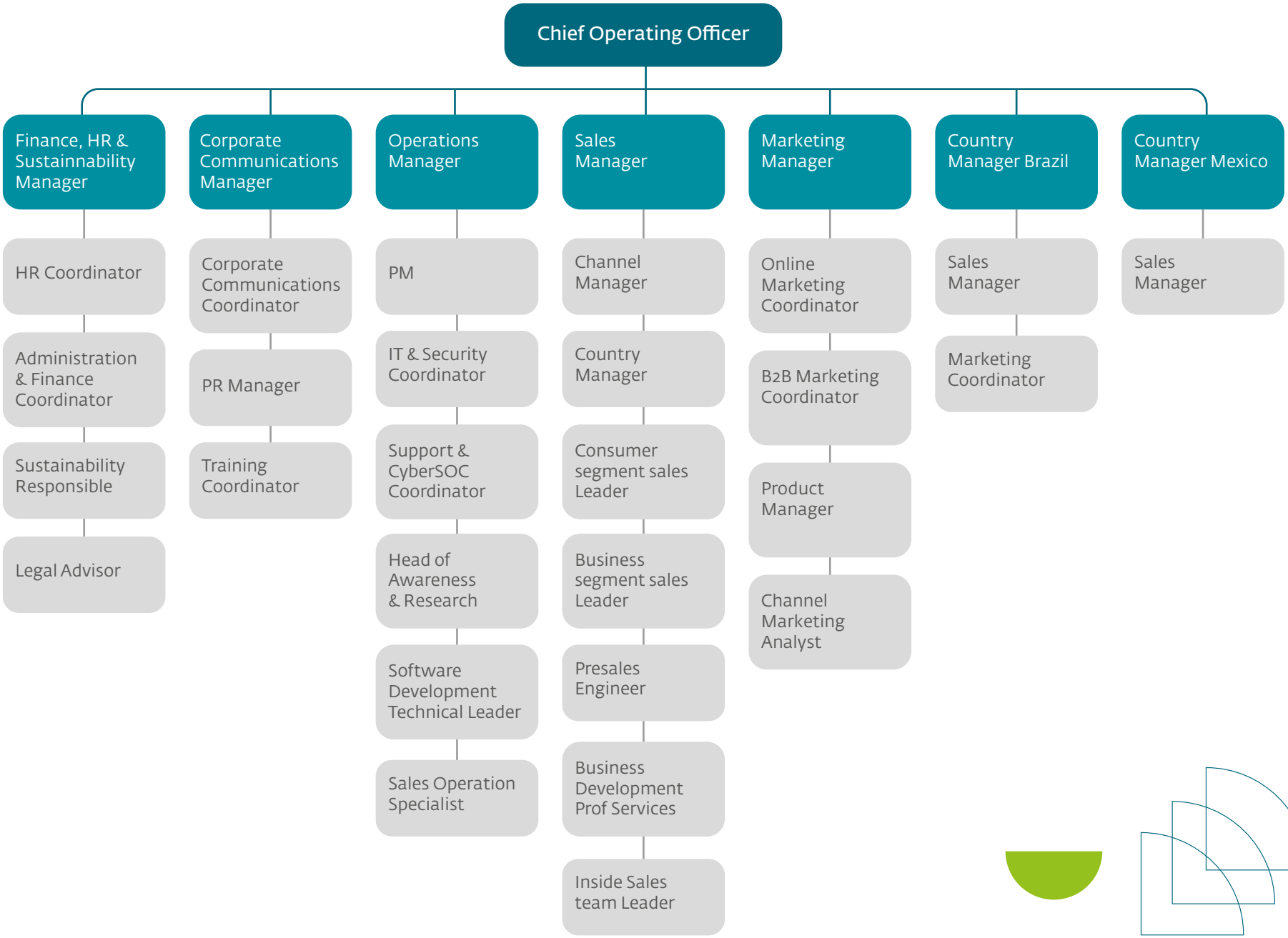
El proceso de evaluación de desempeño de la Organización consta de tres instancias en las que se evalúan:

1. Objetivos de Compañía a nivel global, regional y país
2. Objetivos individuales, de equipo o del rol
3. Aptitudes y habilidades

Estas son las mismas para todas las personas que integran ESET, y se adiciona una cuarta, solo para los roles de liderazgo.

La evaluación, a su vez, cuenta con diferentes instancias de verificación complementarias: autoevaluación, devolución de colegas y consentimiento de la evaluación recibida por parte de la persona.

Su frecuencia es semestral y la realizan los/las líderes de equipo. En el caso del COO, la evaluación de desempeño la realiza el *Chief Sales Officer* de Casa Matriz.


Chief Operating Officer
Finance, HR & Sustainnability Manager
HR Coordinator
Administration & Finance Coordinator
Sustainability Responsible
Legal Advisor
Corporate Communications Manager
Corporate Communications Coordinator
PR Manager
Training Coordinator
Operations Manager
PM
IT & Security Coordinator
Support & CyberSOC Coordinator
Head of Awareness & Research
Software Development Technical Leader
Sales Operation Specialist
Sales Manager
Channel Manager
Country Manager
Consumer segment sales Leader
Business segment sales Leader
Presales Engineer
Business Development Prof Services
Inside Sales team Leader
Marketing Manager
Online Marketing Coordinator
B2B Marketing Coordinator
Product Manager
Channel Marketing Analyst
Country Manager Brazil
Sales Manager
Marketing Coordinator
Country Manager Mexico
Sales Manager

Nuestro equipo gerencial está compuesto por 8 personas, una mujer y el resto varones, todos/as pertenecen a la franja etaria 35 y 65 años. Con excepción de una persona, el resto tiene más de 3 años de antigüedad en el puesto y, además de desempeñarse en su área específica, 4 de ellos/as participan activamente en la gestión de sostenibilidad sea de un Comité y/o de la ONG Argentina Cibersegura.

Federico Pérez Acquisto
Chief Operating Officer

Link - Perfil de linkedin

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
7 años de antigüedad en el puesto

Marcelo Carnero
Finance, HR & Sustainability Manager

Link - Perfil de linkedin

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

Andrés Tamburi
Corporate Communications Manager

Link - Perfil de linkedin

Periodista DeporTEA
Patrocinador del Comité de Relacionamiento con la Comunidad
Secretario de la ONG Argentina Cibersegura
16 años de antigüedad en el puesto

María Belén Roel
Marketing Manager

Link - Perfil de linkedin

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

Leonardo Bernaschina
Operations Manager

Link - Perfil de linkedin

Ingeniería de Sistemas de Información (UAI)
Lic. en Administración de Empresas (Universidad Siglo 21)
Certificaciones Técnicas en PMI, ITIL y Programa de Desarrollo Ejecutivo
No tiene antigüedad en el puesto, se incorporó a ESET los primeros días de enero 2022

Jerónimo Varela
Sales Manager

Link - Perfil de linkedin

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

Carlos Baleeiro
Country Manager Brasil

Link - Perfil de linkedin

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

Luis Arturo Vázquez
Country Manager México

Link - Perfil de linkedin

Lic. en Ingeniería, de la Universidad Nacional Autónoma de México
Especialización en Comunicaciones
6 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, 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 103-2

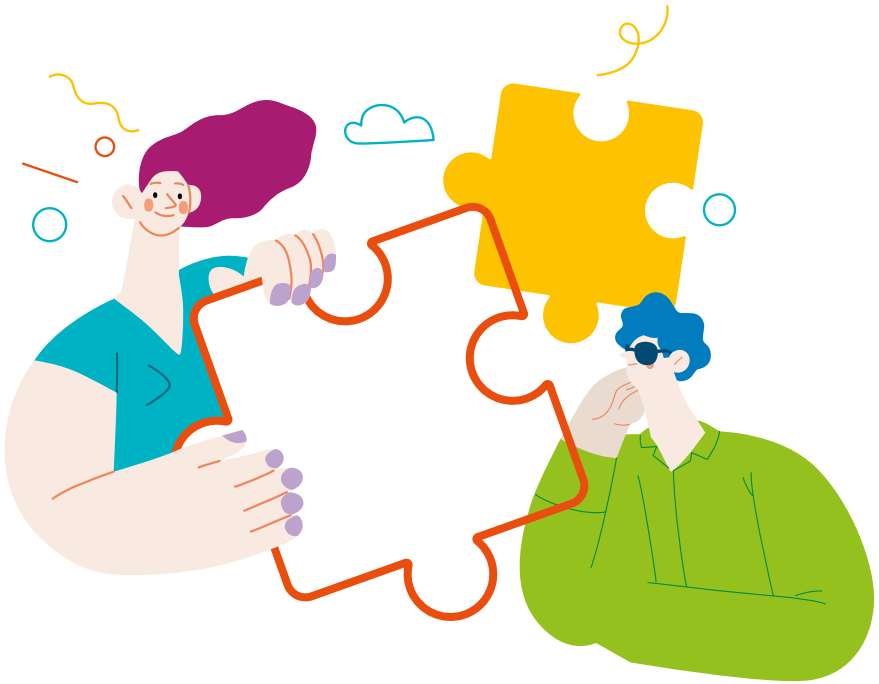
- Liderar al equipo Gerencial, fijando los objetivos de gestión y el estilo de liderazgo.
- Definir objetivos anuales de negocios, en conjunto con las gerencias, para cada área de trabajo.
- Supervisar los objetivos de área de acuerdo con los objetivos del negocio.
- Supervisar el proceso de evaluación 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 sostenible del negocio.
- Supervisar y asegurar el Reporte de Sostenibilidad anual de acuerdo con las normas GRI.
- Capacitarse en temas relacionados con el 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.
- 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 como apoderado.
- Promover acciones de prensa e impulsar la generación de contenidos en medios masivos, conferencias, publicaciones y la exposición de especialistas de la Compañía en estos.

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

Todos los años se realizan Inducciones de Sostenibilidad a las nuevas y los nuevos integrantes, incluyendo los puestos del órgano de gobierno.

Para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno, contamos con reuniones de presentación de resultados a cargo del COO. Se realizan mensualmente y al finalizar cada encuentro, el COO da un espacio específico para preguntas acerca del temario conversado en la presentación y, también, abre el espacio para cualquier otra consulta/necesidad. Durante el período de Reporte, no se manifestaron preocupaciones críticas; las consultas realizadas estuvieron mayormente orientadas al regreso a la oficina de manera presencial y a temas de logística, es decir, a la organización de los equipos de trabajo y de la modalidad del trabajo.



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. 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.

La Gerencia 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.

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

Comités de Sostenibilidad

GRI → 102-19, 102-22, 102-27, 102-29, 102-43, 102-44, 103-2

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

Comité de Inclusión y Diversidad

Objetivos

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

Integrantes

Líder patrocinador

Marcelo Carnero, Gerente de Finanzas, RR.HH. y Sostenibilidad, María Belén Roel, Gerente de Marketing

Equipo

Daniela Ramognino, Francisco de Assis Camurca, Leslie Pérez Bocanegra, María José Plantey, Martín Vindel, Josefina Auruccio, Juan Carlos Fernández, Juan Cruz Aramburu, Juan Haran y Valéria Paulino

Principales resultados 2021

- Lanzamos nuestra Política de Diversidad y No Discriminación.
- Impulsamos 6 beneficios y/o licencias con perspectiva de género.
- Se lanzó Entrelatam, red por la diversidad y la inclusión de Latinoamérica, coordinada por la Fundación Encontrarse en la Diversidad, y de la que somos una de las 5 compañías miembro-fundadoras.
- En el marco de la red Entrelatam, el equipo de RR.HH. realizó una capacitación sobre búsquedas y entrevistas con una perspectiva de diversidad e inclusión.
- Realizamos el ESET Diversity Day, una iniciativa de Casa Matriz para celebrar el Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo.
- Llevamos a cabo diferentes acciones y estrategias, como resultado del diagnóstico realizado en 2020, sobre sesgos inconscientes en diversidad.
- Celebramos una alianza estratégica con la ONG Media Chicas.

- Elaboramos un taller de comunicación inclusiva y accesible para todas las áreas de la Compañía. Las áreas de RR.HH. y Marketing participaron de este taller que continuará en 2022 para el resto.
- Trabajamos en la concientización, visibilización y reflexión de diferentes temas elegidos por medio de comunicaciones internas y 3 actividades.
- Continuamos participando del Programa Ganar-Ganar en Argentina.
- Nos sumamos al Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires.
- Comenzamos a participar de BA Convive y realizamos la primera capacitación sobre Diversidad Sexual.

Comité de Relacionamiento con la Comunidad

Objetivos

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

Integrantes

Líder patrocinador

Andrés Tamburi, Gerente de Comunicación Corporativa

Equipo

Belén Parragues, Giuliana Donofrio, Leda Januario, Jesica Córdoba, Juana Ferraro y Victoria Sestelo

Principales resultados 2021

- Realizamos dos voluntariados en el marco de nuestra iniciativa *Conectados, entra en acción.*
- Toda la región participó del proyecto Nexos con 8 mentores/as.
- Participamos del Proyecto Empujar con el equipo de gerentes como Empresa Socia y con el equipo de RR.HH. en los simulacros de entrevistas.
- Realizamos una charla para colaboradores y colaboradoras.
- Celebramos una alianza estratégica con Potrero Digital y con Dar Sentido.

Comité de Asuntos Ambientales

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

Integrantes

Líder patrocinador
Leonardo De Vita, Gerente de Operaciones

Equipo
Christian Ali Bravo, Daiana Chocrón, Franco Fabricatore, Gustavo Sánchez y Melina Gvozdenovich

Principales resultados 2021

- Lanzamos la campaña Eco Cambio, enviamos 6 *newsletters* mensualmente, en los que se trabajaron diferentes temas ambientales.
- Elaboramos el proyecto de Alianzas Estratégicas por un impacto ambiental positivo en el que involucramos a las organizaciones Botellas de Amor y Re Accionar.

Código de Ética y Anticorrupción

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

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.

Durante este año, actualizamos y lanzamos nuestro nuevo Código de Ética y Anticorrupción, que debe abarcar aspectos de diversidad y anticorrupción que antes no estaban especificados. Fue redactado desde una perspectiva inclusiva y se encuentra en castellano, portugués e inglés.

Todas las personas que trabajan en ESET firman su conformidad al ingresar; aquellas que trabajan actualmente la firmaron.

En el Mes de los Valores, se realizó el relanzamiento de este Código junto con la Política de Diversidad y No Discriminación. Este documento tiene por objetivo formalizar aspectos relacionados con la actuación diaria de cada integrante de ESET Latinoamérica, como así también la expectativa que tenemos sobre nuestros/as socios/as comerciales, para que actuemos bajo los mismos principios y valores y, así, garanticemos una buena conducción de las actividades.

El nuevo documento fue redactado desde una perspectiva inclusiva y se encuentra en castellano y portugués.

Link Conocé nuestro código de ética

Principales contenidos

1 Bases generales

- ¿Qué hacemos?
- Nuestros Valores

2 Proyección interna

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

- Cumplimiento de la ley
- Respeto de los Derechos Humanos
- Conflictos de interés
- Protección de los activos tangibles e intangibles de la Compañía
- Planteo de inquietudes
- ¿Qué se espera de un/a colaborador/a?
- ¿Qué se espera de un/a gerente?

3 Proyección externa

Partiendo de la identificación de los principales grupos de interés o *stakeholders* con los que tenemos relación, se tratará al igual que en el apartado anterior, una serie de objetivos y actitudes por considerar, en las relaciones de la Empresa con cada uno de sus grupos de interés.

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

4 Mecanismo de cumplimiento y denuncia

Animamos a nuestros grupos de interés a informar sobre cualquier conducta que consideren, de buena fe, que constituye una infracción de las leyes o del Código de Ética y Anticorrupción Empresarial.

- ¿Cómo realizar una denuncia?
- ¿Quién recibirá la denuncia?
- Responsabilidades de la Comisión de Ética y Diversidad
- Sanciones e incumplimientos del Código de Ética y Anticorrupción
- ¿Cuál es el mecanismo de respuesta y la resolución de la denuncia?

5 Adhesión de los/las colaboradores/as

6 Anexos

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

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

En relación con los Derechos Humanos, nuestras Empresas Distribuidoras Exclusivas de América Latina adhieren a nuestro Código de Ética y Anticorrupción, por ende, a sus lineamientos en la materia.

Y en cuanto a la socialización en temas de Derechos Humanos, cuando ingresan todos los colaboradores y todas las colaboradoras a la Compañía, se los/as instruye en este Código, como así también en la Política de Diversidad y No Discriminación, y firman la adhesión luego de su lectura.

Teniendo en cuenta que el éxito está basado en lo que hacemos y decimos, 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.

Desde 2016 se trabajan los temas relacionados con los Derechos Humanos y las empresas con 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 y Anticorrupción cuenta con el formulario para denunciar cualquier situación de corrupción. 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 Estudio de Auditoría Externa, se realizan muchos procesos de revisión, que abarcan arqueos de dinero, saldos contables, revisión del pago a las empresas que nos proveen, sueldos, activos, provisiones, contingencias, 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, no se registraron casos de corrupción ni procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del Código

Los públicos de interés de la Compañía tienen a disposición nuestro formulario de denuncia ante incumplimientos del Código de Ética y Anticorrupción. 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** disponible en nuestro sitio web.
Nuestro formulario de denuncia

- Cualquier persona puede realizar la denuncia. Esto quiere decir que puede tratarse o no de personas que trabajen para ESET Latinoamérica.
- Las denuncias podrán ser realizadas por una tercera parte que no se vea directamente damnificada, pero que haya presenciado algún tipo infracción a esta política.
- Las denuncias deben efectuarse con base en un hecho cierto o en una sospecha fundada de forma detallada.

- Las denuncias deben ser reportadas a la Comisión de Ética y Diversidad que estará conformada por:
  - Una persona del área de Legales.
  - Una persona referente del Comité de Inclusión y Diversidad.
  - El/la Embajador/a elegido/a en el año correspondiente (este rol se asigna a las personas, elegidas entre los pares previa justificación, que representen mejor los valores).

A su vez, se designarán integrantes suplentes que puedan reemplazar a alguna de las personas de esta Comisión en caso de ausencia por vacaciones, licencias, etc.

- Las denuncias no son anónimas, pero sí confidenciales, garantizando que no se tomará ningún tipo de represalia contra él o la denunciante.

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

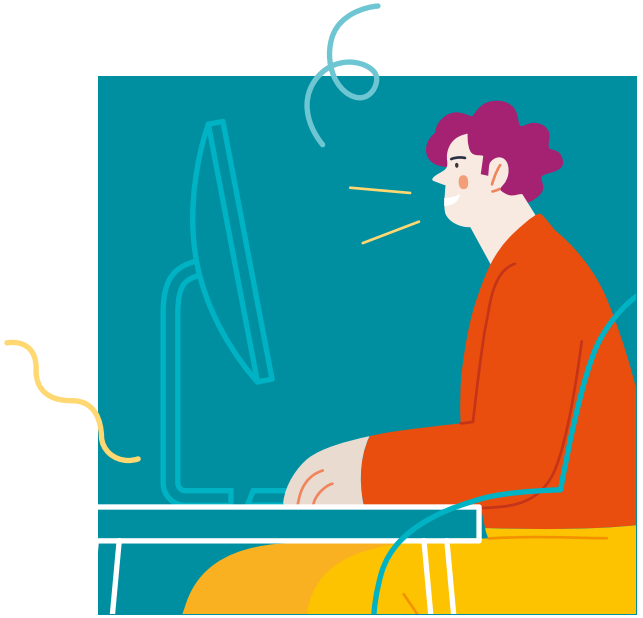
Sus responsabilidades son las siguientes:

- Resolver las consultas y asesorar a todos los grupos de interés ante posibles dudas respecto del Código de Ética y Anticorrupción.
- Corroborar las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación de las conductas de los/las colaboradores/as o unidades organizativas denunciadas.
- Elaborar los planes de acción para la resolución de las denuncias formuladas.
- Mantener un registro actualizado del proceso (consultas, denuncias, tramitaciones y comunicaciones a personas interesadas).
- Mantener informados/as a los/as demandantes del estado y la 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/de la denunciante en todo momento.
- Desarrollar sus funciones bajo los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

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 y Anticorrupción.

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, la Comisión de Ética y Diversidad analiza el caso y realiza las investigaciones y las evaluaciones pertinentes. Estas pueden implicar el contacto con el/la 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/da o denunciante, colabore con la investigación, brindando la información solicitada y contribuyendo con pruebas que permitan su análisis y su solución. En todos los casos, se priorizará el análisis de la veracidad de la información y la resolución del conflicto, para evitar situaciones negativas que vayan en contra del cumplimiento del presente Código y de los valores de ESET Latinoamérica.

Quienes incumplan con esos principios serán sujetos al régimen de sanciones vigente para cada caso particular.

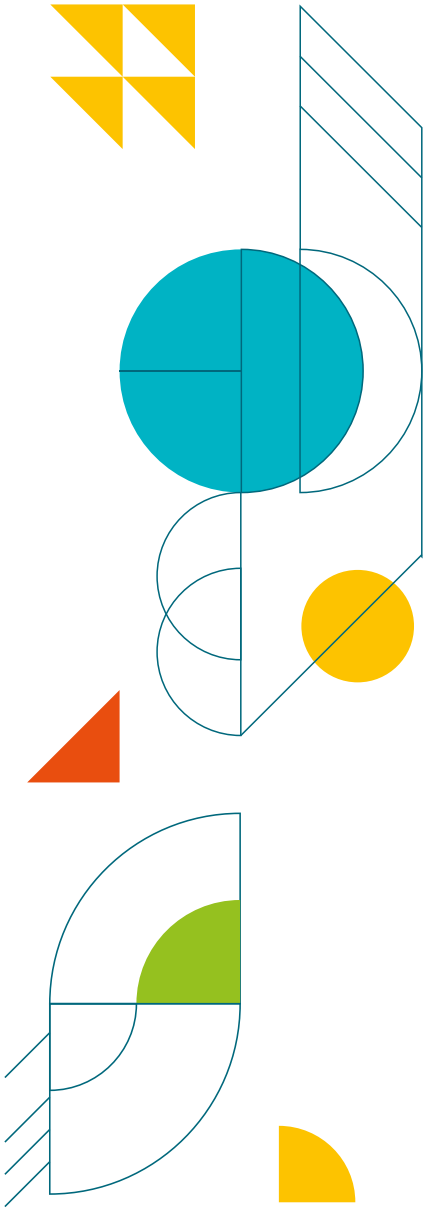
El cumplimiento de todas las leyes y las regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. ESET Latinoamérica y sus colaboradores/as se rigen por la legislación vigente. Además, deberán adherirse a las normas y a las regulaciones internas, como el Código de Ética y Anticorrupción, la Política de

Diversidad y No Discriminación, la Política Ambiental, 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 presentaron 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.

A lo largo del período del Reporte, hemos trabajado conjuntamente con los Marketplaces que utilizamos para realizar la venta en línea con el objetivo de reforzar la prohibición o cancelación de publicaciones no autorizadas de terceros sobre nuestras soluciones.

Esto es lo que hacemos

Modelo de negocio de ESET Latinoamérica

GRI 102-9, 103-2, 103-3

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 territorios se decidió utilizar la tienda regional para aprovechar las ventajas de tercerizar su gestión, usabilidad, difusión y promociones, entre otros. 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 permiten gestionar precios y promociones con mayor independencia y velocidad, entre otras ventajas. De esta forma, tenemos y desarrollamos una política de transparencia y respeto hacia nuestros/as socios/as comerciales, con quienes establecemos una relación sana y de beneficio mutuo en el corto, mediano y largo plazo. Por ejemplo, contamos con una garantía de devolución de 30 días para las compras realizadas en la tienda.

Conocé nuestra **Política de Devoluciones – Tienda en línea oficial**

Optimizamos el proceso de renovación de licencias, los planes de fidelización y la mejora de la calidad de atención/soporte, con el objetivo de generar una mejor experiencia para nuestros/as clientes de tienda, y así incrementar la tasa de retención. Por otra parte, incrementamos nuestra presencia en los principales *marketplaces* de la región, para diversificar los canales de venta en línea y aumentar el *brand awareness*.

El próximo año los principales proyectos serán el lanzamiento de la funcionalidad de autorenovación de licencias y servicios para nuestros/as clientes; la migración a la tienda global, donde mudaremos la operación de varios países; y la apertura de Mercado Libre Brasil para seguir potenciando nuestra estrategia en *marketplaces*.

Nuestra tienda en línea

MÁS DE 2 MILLONES DE SESIONES

USD 6.210.208 EN LICENCIAS VENDIDAS

11% DE CRECIMIENTO

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.

Casa Matriz

Se encarga 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 la región, brindando soporte a nuestra cadena de distribución.

Empresas Distribuidoras Exclusivas

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

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

Clientes y usuarios/as

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

¿Quiénes nos eligen?

GRI → 102-6

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

Sector hogareño

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

Sector corporativo

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

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

Riesgos
Protección

ESET SMART SECURITY PREMIUM

Riesgos
Protección

ESET INTERNET SECURITY

Riesgos
Protección

ESET CYBER SECURITY

Riesgos
Protección

Protección para PC de escritorio y laptops

ESET CYBER SECURITY PRO

Riesgos
Protección

Protección para los más pequeños

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID

Riesgos
Protección

Protección para smartphones y tablets

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID

Riesgos
Protección

Protección Familiar

ESET SMART TV SECURITY

Riesgos
Protección

Protección para PC de escritorio y laptops

RIESGO O AMENAZA → Malware[7]. Phishing[8]. Ransomware[9]

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET NOD32 ANTIVIRUS	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos
ESET INTERNET SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos • Seguridad en banca y pagos en línea
ESET SMART SECURITY PREMIUM	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos • Seguridad en banca y pagos en línea • Seguridad documental

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET CYBER SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos
ESET CYBER SECURITY PRO	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos • Seguridad en banca y pagos en línea

[7] Malware: cualquier tipo de software que realiza acciones dañinas en un sistema informático de forma intencionada y sin el conocimiento del usuario o la usuaria.
[8] Phishing: fraude informático que busca engañar a una víctima al ganar su confianza haciéndose pasar por una persona, empresa o servicio de confianza, para manipularla y así adquirir información sensible y confidencial .
[9] Ransomware: programa dañino que cifra y restringe el acceso a determinadas partes o archivos del sistema operativo infectado y pide un rescate a cambio de quitar esta restricción.

Protección para smartphones y tablets
Protección para los más pequeños

RIESGO O AMENAZA

Usurpación de identidad. Acceso a contenidos inapropiados.

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID	• Seguridad de acceso
ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID	• Seguridad de acceso

Protección Familiar

RIESGO O AMENAZA

Malware.

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET SMART TV SECURITY	• Seguridad en dispositivos

Así protegemos a las empresas

Nuevos bundles comerciales

En febrero lanzamos una nueva oferta, enfocada principalmente en nuestra nueva consola de administración en la nube, el ESET Protect Cloud, que permite administrar los productos en estaciones de trabajo y servidores en un entorno de red desde una ubicación central.

Este nuevo desarrollo permite: visibilidad instantánea de la seguridad de la red; resolución automatizada de incidentes de seguridad; administración de terminales, servidores y dispositivos móviles; cifrado de disco completo y gestión de sandbox en la nube e informes y configuración flexibles con plantillas de políticas preestablecidas.

De esta manera, se incluyeron nuevos paquetes de soluciones de seguridad que se adaptan mejor a las diferentes necesidades de nuestros/as usuarios/as.

Conocé la seguridad que ofrecemos a **Grandes Corporaciones**

Protección para Endpoints

ESET ENDPOINT ANTIVIRUS

Riesgos
Protección

ESET ENDPOINT SECURITY

Riesgos
Protección

Protección para Endpoints

ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID

Riesgos
Protección

ESET DYNAMIC THREAT DEFENSE

Riesgos
Protección

Doble factor de autenticación

ESET SECURE AUTHENTICATION

Riesgos
Protección

Cifrado

ESET ENDPOINT ENCRYPTION

Riesgos
Protección

Cifrado

ESET FULL DISK ENCRYPTION

Riesgos
Protección

Capacitaciones en seguridad

ACADEMIA ESET

Riesgos
Protección

Detección y respuesta

ESET ENTERPRISE INSPECTOR

Riesgos
Protección

Backup y recuperación

XOPERO BACKUP AND RESTORE

Riesgos
Protección

Nuevos bundles comerciales

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET PROTECT CLOUD	• Soluciones Cloud • Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos • Auditoría global • Monitoreo en tiempo real • Seguridad de servidores • Seguridad Office 365

Doble factor de autenticación

RIESGO O AMENAZA

Usurpación de identidad. Acceso indebido.

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET SECURE AUTHENTICATION	• Doble factor de autenticación

Nuevos bundles comerciales

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET ENDPOINT ANTIVIRUS	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos
ESET ENDPOINT SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos
ESET DYNAMIC THREAT	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos
ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos móviles

Cifrado

RIESGO O AMENAZA

Acceso a documentación sensible

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET ENDPOINT ENCRYPTION	• Seguridad documental y de cifrado de disco, archivos y correos
ESET FULL DISK ENCRYPTION	• Seguridad documental y de cifrado de disco

Capacitaciones en seguridad

RIESGO O AMENAZA

Desconocimiento. Falta de información.

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ACADEMIA ESET	• Capacitaciones

Detección y respuesta

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET ENTERPRISE INSPECTOR	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos • Auditoría global • Monitoreo en tiempo real

Backup y recuperación

RIESGO O AMENAZA

Pérdida de información sensible

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
XOPERO BACKUP AND RESTORE	• Guardado o backup de la información • Seguridad documental • Recuperación de información guardada

Así protegemos la infraestructura y los servicios de información

Protección para servidores Gateway

ESET GATEWAY SECURITY

Riesgos
Protección

Protección para servidores de correo

ESET MAIL SECURITY

Riesgos
Protección

Protección para entornos virtualizados

ESET VIRTUALIZATION SECURITY

Riesgos
Protección

Protección para servidores de archivo

ESET SERVER SECURITY

Riesgos
Protección

ESET CLOUD OFFICE SECURITY

Riesgos
Protección

Análisis de tráfico de red

GREYCORTEX

Riesgos
Protección

Protección para servidores Sharepoint

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER

Riesgos
Protección

Protección para servidores Gateway

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET GATEWAY SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en gateway

Protección para servidores de correo

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET MAIL SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en servidores de correos

Protección para entornos virtualizados

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET VIRTUALIZATION SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en máquinas virtuales

Protección para servidores de archivo

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET SERVER SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en servidores de archivos

Protección para Office 365

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

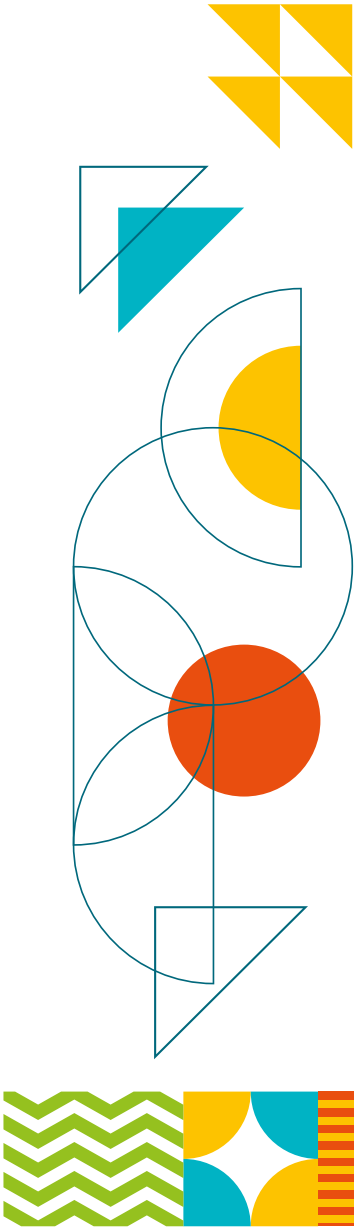
Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET CLOUD OFFICE SECURITY	• Seguridad en la red • Seguridad en Office 365 (teams, one drive, sharepoint, Exchange)

Protección para servidores Sharepoint

RIESGO O AMENAZA

Malware. Phishing. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER	• Seguridad en la red • Seguridad en servidores de Microsoft Sharepoint



Acompañamiento en la visión de la seguridad

Prevención de fuga de datos (DLP)

SAFETICA

Riesgos
Protección

Servicios especializados de seguridad

ESET CyberSOC

Riesgos
Protección

ESET THREAT INTELLIGENCE

Riesgos
Protección

Gestión centralizada

ESET PROTECT

Riesgos
Protección

Prevención de fuga de datos (DLP)

RIESGO O AMENAZA

Fuga de datos

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
SAFETICA	• Seguridad documental

Gestión centralizada

RIESGO O AMENAZA

Vulnerabilidades. Malware. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET PROTECT	• Seguridad en la red • Seguridad en dispositivos • Auditoría global • Monitoreo en tiempo real

Servicios especializados de seguridad

RIESGO O AMENAZA

Vulnerabilidades. Malware. Ransomware

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET CYBERSOC	• Servicios especializados • Seguridad en la red • Seguridad de accesos • Seguridad documental • Auditorías

RIESGO O AMENAZA

Malware. Ataques dirigidos. Actividad de botnets. Campañas de phishing

Solución de Seguridad	Característica que da respuesta
ESET THREAT INTELLIGENCE	• Inteligencia de amenazas • Estadísticas de malware • Reportes personalizados

Reconocimientos

GRI → 103-3, 102-11, 102-15, 416-1, 412-1

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

Por tercer año consecutivo, confirmamos nuestra posición con un crecimiento destacable y el impulso de las empresas proveedoras, recibiendo el título de "Champion" en la Matriz de Liderazgo en Ciberseguridad de 2021, gracias al *feedback* de nuestros/as socios/as comerciales.

Nos nombraron *Top Player* en el cuadrante de Protección contra Amenazas Persistentes Avanzadas (APT) de Radicati. El informe examinó a 12 líderes en seguridad para *endpoints* del mercado, basándose en la funcionalidad y la visión estratégica, en relación a la protección de este tipo de amenazas que afectan a grandes empresas y organizaciones.

Recibimos el reconocimiento de *Major Player* en dos informes IDC MarketScape: Worldwide Modern Endpoint Security Enterprise 2021 Vendor Assessment y Worldwide Modern Endpoint Security SMB 2021 Vendor Assessment. Ambos informes se centran en la importancia de una seguridad sólida y moderna de *endpoints* para organizaciones pequeñas y grandes.

Nos reconocieron como un ejemplo de empresa proveedora de ciberseguridad en los informes de Forrester: The Forrester Tech Tide™: Zero Trust Threat Detection And Response, Q2 2021 y The Forrester Tech Tide™: Threat Intelligence, Q2 2021. Esto reafirma nuestra capacidad en servicios de detección y respuesta para *endpoints* sumado a la inteligencia contra amenazas.

Obtuvimos el reconocimiento AAA, el más alto posible en la prueba de protección de *endpoints* empresariales de SE Labs del primer trimestre , por nuestra solución ESET Endpoint Security. Es la tercera vez que ganamos este premio, ya que fue reconocida por SE Labs tanto en el primer trimestre como en el tercer trimestre de 2020.

Apertura

Es el cuarto año en que participamos y nos reconocen por este ranking. Nos ubicamos en el puesto número 33 de los Mejores Empleadores de Argentina, de la categoría “Menos de 200 empleados/as”, con un puntaje total de 552.

TrustRadius TECH CARES 2021

Por segundo año consecutivo nos reconocieron por el Premio Tech Cares de TrustRadius, que celebra a las empresas que hicieron un gran esfuerzo en sus planes de Responsabilidad Social Empresarial.

@pamoic

Por segundo año consecutivo, recibimos el Premio PAMOIC. Obtuvimos el nivel Bronce, en la categoría “Mejor contribución en responsabilidad social”, por el Programa de Desarrollo de canal de ventas: “Alineando nuestro trabajo”.

Ganamos los Premios LATAM 2021, organizados por la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC). Obtuvimos el nivel Plata, en la categoría "Mejor contribución en responsabilidad social" y nivel Bronce en la categoría "Mejor estrategia en operación sector ciudadano", por nuestro Programa de Ciberseguridad.

Nos entregaron el Premio APSAL 2021, en la Categoría Responsabilidad Social, por las iniciativas puestas en marcha en el marco del Programa de Ciberseguridad, para impulsar la salud y seguridad integral (física, económica y psicológica) de la comunidad.

Resultamos finalistas del Premio Corresponsables, entre las 800 candidaturas de 16 países iberoamericanos, por nuestro Programa de Ciberseguridad.

Atención a clientes y al canal

GRI 103-2, 103-3

Modalidad de atención a clientes en ESET

Nuestra atención se mantiene diferenciada claramente en dos ramas principales: por un lado, la atención técnica y por el otro, la atención ante dudas de índole comercial.

Dentro de la atención técnica continuamos con una segmentación detallada por tipo de cliente, ya que cada segmento tiene necesidades particulares y diferentes. Contamos con un canal dedicado a la atención de los/las usuarios/as de la línea de productos hogareños y otro especializado en la atención de usuarios/as de nuestras soluciones corporativas. Esto nos permite sostener equipos diferenciados, con capacidades y habilidades diferentes con el fin de adaptarse a las necesidades, preocupaciones, volumen, expectativas y complejidad de las consultas para cada tipo de cliente.

El Centro Regional de Soporte Hogareño, exclusivo para Latinoamérica, es el responsable de la atención de nuestros/as usuarios/as de productos para el hogar, cuenta con atención telefónica en español y con una línea local para Argentina, Chile y México, junto con atención vía formulario de soporte, correo electrónico y chat en línea para el resto de los países de la región de habla hispana. 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).

Para destacar, incorporamos atención en portugués para clientes hogareños de Brasil, a través de un centro de atención en ese país con la misma estructura y los procesos de nuestro Centro Regional de Soporte.

La primera línea de soporte a nuestro sector corporativo sigue a cargo del Canal de Distribución, en donde Distribuidores Exclusivos y *Partners* autorizados se encargan de brindar atención técnica y comercial de primer nivel y de esta manera garantizar que cada cliente de la región cuente con atención local y directa. Para consultas cuya complejidad o urgencia ameriten un análisis más complejo, el Canal de Distribución cuenta con líneas de comunicación exclusivas con el equipo de ingenieros/as de soporte técnico de nuestra sede regional, que analizan cada caso y brindan una respuesta efectiva y oportuna. Igualmente tenemos la posibilidad de establecer sesiones de

soporte remoto, en las que personas técnicas calificadas, en conjunto con el Canal, pueden dar soluciones de manera directa en la infraestructura de clientes.

De la misma manera que, para el sector hogareño, clientes corporativos de Argentina, Chile y México cuentan con líneas telefónicas locales de atención exclusiva para un primer contacto en relación a 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, encargado de brindar respuestas ante dudas o problemáticas que presente cualquier canal de nuestra línea de distribución.

Para poder cubrir todas las necesidades de soporte (tanto técnico como comercial), contamos con un equipo de 2 analistas de soporte comercial en Argentina y una analista en Brasil, un equipo de soporte técnico de 2do nivel, compuesto por 6 personas (3 en Argentina, 2 en Brasil y 1 en México) y nuestra plantilla del Centro Regional de Soporte, que posee dos turnos, cada uno con un/a supervisor/a y dos operadores/as. Todos estos equipos de trabajo se enmarcan dentro del Área de Operaciones y son gestionados por el/la Coordinador/a de Soporte.

Es importante destacar que la atención de toda el área de soporte se encuentra certificada en la norma ISO 9001 de calidad, lo que garantiza que se cumplan sus exigencias en relación a un Sistema de Gestión de Calidad; sobre este marco, contamos con un Manual de atención al cliente.

El compromiso en la satisfacción de clientes y usuarios/as 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 las expectativas de todas las partes interesadas.**

Focos trabajados en 2021

Seguimos con el desafío de mantener y adaptar nuestra labor a tiempos de pandemia. Priorizamos la salud de colaboradores y colaboradoras, por lo que continuamos trabajando con una modalidad home office prácticamente durante todo el año. Consolidamos los procesos adaptados durante 2020 para mantener nuestros estándares de calidad y cuidar la salud del equipo.

Otro foco importante fue el diseño de servicios profesionales basados en soporte técnico para incorporarlo al catálogo de servicios de ESET. Se disponibilizaron servicios de *Deployment & Upgrade*, para clientes Enterprise que necesitasen apoyo directo de la marca para la instalación de nuestras soluciones en su infraestructura, y de *Healthcheck* para los que requiriesen un diagnóstico del estado actual de instalación, configuración y funcionamiento de su solución.

Experimentamos cambios en las políticas internas de aprobación de descuentos para el canal, por lo tanto, el soporte comercial tuvo un rol fundamental al apoyar al canal con las dudas relacionadas con los nuevos procesos para autorizar descuentos y a los cambios que implicaron en nuestros sistemas.

Como todos los años, transitamos las acostumbradas auditorías internas y externas que nos permitieran mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua en la norma ISO 9001, donde se obtuvieron excelentes resultados que confirman la buena salud del Sistema de Gestión de la Calidad y que nuestros esfuerzos orientados a mantener los niveles de calidad, a pesar de un contexto excepcional causado por la pandemia, dieron sus frutos.

También, se mantuvo el desarrollo de actividades de valor agregado tanto para nuestros/as usuarios/as como para nuestro canal, en donde se generaron materiales técnicos de capacitación para nuevas certificaciones de productos corporativos, atención personalizada a clientes estratégicos/as acciones para impulsar la migración de clientes a versiones actualizadas de nuestras soluciones de seguridad y clases virtuales, entre otras acciones.

Finalmente, enmarcado en nuestro proceso de mejora continua, periódicamente realizamos reevaluaciones de los procesos internos, en busca de optimizaciones y automatizaciones que nos permitan ser más eficientes en el uso de los recursos.

Resultados generales de atención a clientes

SECTOR CORPORATIVO

2.702 Consultas técnicas

Tiempo de resolución del reclamo **7** Días

Resultados de las encuestas de satisfacción

89% Personas satisfechas con el tiempo de respuesta recibido

91% Consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria

99% **Manifestó haber recibido un trato cordial**

SECTOR COMERCIAL

7.219 Consultas técnicas

Tiempo de resolución del reclamo **15** Horas

Resultados de las encuestas de satisfacción

88% Personas satisfechas con el tiempo de respuesta recibido

93% Consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria

99% **Manifestó haber recibido un trato cordial**

SECTOR HOGAREÑO

23.941 Consultas técnicas

Tiempo de resolución del reclamo **5** Horas

Resultados de las encuestas de satisfacción

82% Personas satisfechas con el tiempo de respuesta recibido

80% Consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria

99% **Manifestó haber recibido un trato cordial**

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.

Adicionalmente publicamos una landing exclusiva para nuestra política de fin de ciclo de vida, disponible tanto en español como en portugués, para poder aclarar cualquier duda que puedan tener nuestros usuarios y nuestras usuarias:

Página sobre nuestra **política de End of Life de productos**

Se realizaron las siguientes acciones:

Seminarios web

Capacitaciones

Materiales de comunicación y difusión

Ejecutamos múltiples campañas para concientizar a clientes sobre la importancia de mantener actualizadas sus soluciones de seguridad, siempre con el objetivo de brindarles los máximos niveles de protección contra las nuevas amenazas y los 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 el que 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)[10] y de las encuestas de satisfacción para garantizar los resultados. En caso de detectarse desviaciones o resultados no conformes, se hace una evaluación minuciosa de la causa raíz y se proponen acciones correctivas, con un monitoreo de su efectividad, tal como lo exige la norma ISO 9001.

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

Objetivos y metas 2021

Soporte Técnico

Cumplimos con nuestros objetivos. Obtuvimos un 95% de cumplimiento de SLA de tiempos de respuesta de *tickets* de prioridad alta, un 98% 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 la encuesta de satisfacción, alcanzamos un 4,42 en tiempo, 4,82 en cordialidad y 4,47 en efectividad (sobre la base de un máximo de 5).

Soporte Comercial

Por una combinación de factores, entre los que se destacan los cambios en las políticas comerciales de aprobación de descuentos, capacidad del equipo y cambios en el equipo de desarrollo, por primera vez no llegamos con los objetivos propuestos. Obtuvimos un 85% de cumplimiento de SLA de tiempos de respuesta de *tickets* de prioridad urgente, un 90% de cumplimiento de los *tickets* de prioridad importante y un 85% de cumplimiento de los *tickets* de prioridad regular. Esto disparó un análisis de causa raíz que permitió detectar espacios de mejora, y para 2022 se van a implementar cambios en las categorías y SLA junto con la contratación de más personal para agrandar el equipo.

A pesar del año complejo se cumplió con los objetivos de las encuestas de satisfacción con unos promedios de 4,44 en tiempo, 4,6 en efectividad y 4,78 en cordialidad.

Como ya se comentó anteriormente, también se cumplió con el objetivo de recertificar la norma ISO 9001 para soporte comercial y técnico.

SOPORTE TÉCNICO

CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

***TICKETS* PRIORIDAD ALTA**

SOPORTE COMERCIAL

CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

***TICKETS* PRIORIDAD URGENTE**

SOPORTE COMERCIAL Y TÉCNICO

RECERTIFICAMOS

NORMA ISO 9001

Acciones implementadas

Aprobamos el mantenimiento de la certificación ISO 9001, que consistió en una revisión total del alcance del sistema tanto en la auditoría interna como en la externa. En este año particularmente desafiante, al presentarse desviaciones de los objetivos de soporte comercial, pudimos presentar un plan de acción consistente que permitirá adaptarnos a los cambios surgidos e implementar los ajustes necesarios para mantener nuestros estándares de seguridad dentro del nuevo contexto.

Se realizó un mantenimiento constante de nuestra Política de End of Life de Productos, para impulsar la migración de 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.

Llevamos adelante nuestros primeros servicios profesionales relacionados con el soporte técnico, concretando proyectos de instalación y actualización en clientes de Argentina, Chile, México y Perú, y servicios de diagnóstico en Brasil, Argentina y México.

Asimismo, realizamos un monitoreo constante del desempeño del CRS (Centro Regional de Soporte), y detectamos necesidades de capacitación o ajustes requeridos. También controlamos el desempeño del CRS con los/las analistas que trabajaron de manera remota.

Colaboradores y colaboradoras

#SomosEquipo

Información general

GRI → **102-38, 102-39, 103-2, 103-3, 406-1**

TEMA MATERIAL → **2, 4, 5, 8, 9**

Nos proponemos encontrar a los/las 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 todas las entrevistas y evaluaciones.

En este sentido llevamos adelante una serie de acciones, iniciativas y procesos que tienen como objetivo el respeto y la promoción de los Derechos Humanos (a lo largo de todo el Reporte se irán describiendo de manera más detallada):

Acciones e iniciativas:

- Política de Diversidad y No Discriminación
- Código de Ética y Anticorrupción con perspectiva en Derechos Humanos
- Búsquedas laborales inclusivas
- Participamos de la iniciativa global ESET Diversity Day
- Realizamos diversas actividades de debate, reflexión, talleres y capacitación sobre inclusión y diversidad
- Políticas de Beneficios y licencias con perspectiva de diversidad
- Uso de lenguaje inclusivo en la redacción de comunicaciones y políticas
- Participamos de *Entrelatam*
- Diagnóstico y plan de acción sobre sesgos inconscientes en diversidad
- Alianza estratégica con la ONG Media Chicas

- Participamos del Programa Ganar-Ganar en Argentina
- Adherimos al Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires
- Adherimos al Programa BA Convive

Respetamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Nos comprometemos a no vulnerar, mitigar y remediar, según corresponda, los Derechos Humanos relacionados con nuestros temas materiales, con un enfoque de debida diligencia; es un proceso que llevamos a la práctica a través de la gestión de los tres Comités de Sostenibilidad. Para ello, consideramos como marco de actuación a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, Principios para el Empoderamiento de las Mujeres y Niñas (WEPs) y el Pacto Global de Naciones Unidas, mediante el cual impulsamos 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 y Anticorrupción, y en las diferentes políticas corporativas, mediante el cual promovemos su cumplimiento en toda la cadena de valor (empresas proveedoras, colaboradores/as, distribuidores y *partners*).

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, sexo, 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 registraron casos de discriminación. Asimismo, brindamos 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

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.

Continuamos trabajando nuestras búsquedas laborales con diferentes organizaciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de contribuir con la generación de oportunidades de inserción socio-laboral.

Para alcanzar esta meta, en lo que respecta al colectivo de personas con discapacidad, seguimos publicando nuestras búsquedas en el Portal Inclúyeme. También, en materia de inclusión de género, continuamos trabajando con Contrata Trans, de Impacto Digital, y Chicas en Tecnología, desde Argentina y para toda la región, y Transempregos, en Brasil.

Destacarnos al ofrecer valor agregado a quienes eligen desarrollar su carrera profesional en nuestra Compañía.

Junto con el Comité de Inclusión y Diversidad, seguimos trabajando en el lenguaje y la 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 hacia las diversidades, garantizando el trato equitativo y la igualdad de oportunidades.

Diagnóstico interno sobre inclusión laboral y discapacidad

GRI → 102-43, 102-44, 103-3, 413-1, 412-1

Para 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 era el conocimiento de los colaboradores y las colaboradoras sobre temas de discapacidad, específicamente sobre el trabajo con personas con discapacidad, e identificarlas, para así poder adaptarnos a sus necesidades.

Para profundizar estos temas, y en respuesta al plan de acción definido según los resultados obtenidos el año anterior, realizamos diferentes charlas de concientización y desarrollamos un taller de comunicación accesible e inclusiva que se dictó inicialmente en las áreas de RR.HH. y Marketing. Nuestro objetivo es brindarlo al resto de las áreas durante el 2022.

Diagnóstico sobre sesgos en género y diversidad

A fines del 2020, con la Fundación Encontrarse en la Diversidad, se construyó una herramienta para poder hacer un diagnóstico interno sobre los sesgos existentes en lo que respecta a temas de género y diversidad en las personas que trabajan en la Compañía:

- La encuesta se realizó de manera virtual y fue difundida entre todas las personas de la Compañía.
- Se desarrolló un instrumento en portugués y uno en español, para responder en el idioma nativo, y luego los resultados fueron unificados para el análisis.
- Participaron 84 personas y se analizaron 67 variables.
- Fue realizada y elaborada por la Fundación Encontrarse en la Diversidad en colaboración con el Comité de Inclusión y Diversidad.

Como resultado de este trabajo se llegó a las siguientes conclusiones:

- Hay un gran porcentaje de acuerdo frente a discursos y afirmaciones que reproducen particularmente estereotipos de género. Esto es una buena forma de reconocer el trabajo que venimos realizando, nos reconfirma el camino trazado y da cuenta de la correcta profundidad de los abordajes que desarrollamos.

- Desde una perspectiva intercultural, podría pensarse en trabajar, de manera específica, en temas comunes con cada oficina, pero con abordajes particulares que atiendan a la realidad local, las agendas públicas y los marcos normativos de cada país.

- Los resultados arrojan la importancia de profundizar y mejorar la comunicación de ciertas acciones y políticas en materia de diversidad e inclusión, de modo de involucrar a más personas.

- La percepción interna sobre la brecha salarial de género y las políticas de diversidad, más allá de los datos concretos en cuanto a qué temáticas se trabajan o con qué profundidad, qué tan desarrolladas se encuentran dichas políticas o la información exacta respecto a los sueldos, muestra una oportunidad de mejora en cuanto a la comunicación de las acciones para involucrar a más personas en las actividades.

Sugerencias para llevar a la práctica:

Liderazgos

Involucrar en mayor medida a líderes de la Compañía para que más personas se sientan involucradas y tenidas en cuenta, no solo en las temáticas sino también en las tareas cotidianas.

Género

Continuar profundizando las temáticas de género haciendo foco en las prácticas y los vínculos.

Políticas de diversidad

Hay cierta confusión o poca claridad sobre a qué se refiere el término o las políticas de diversidad. Tal vez se deba a una cuestión de comunicación, dado el alto porcentaje de respuestas que tuvo la encuesta, como así también que la amplia mayoría manifestó la pertinencia de tomarse el tiempo para completarla.

Considerando estas conclusiones y las sugerencias, desde el Comité de Inclusión y Diversidad se desarrolló un plan de acción a mediano plazo. Se trabajó en lo siguiente:

- Adhesión a BA Convive. En el marco de este programa, se realizó una charla sobre Diversidad Sexual, obligatoria para líderes de equipo y optativa para el resto de la Compañía. En 2022, continuaremos con el ciclo de capacitaciones que propone el programa.
- En el marco de nuestros *Debates en Medias*, que surgieron como espacios de reflexión cuando comenzó la pandemia (por eso el nombre, que hace referencia a estar relajados, en casa), se realizaron dos actividades sobre discriminación a cargo de la iniciativa **Dale más afro,** adaptadas a las problemáticas en cada uno de los países.
- Comenzamos a analizar la brecha salarial de género mediante la herramienta brindada por **Mujeres ONU.**
- Desarrollamos un taller propio de Comunicación Accesible e Inclusiva, para implementar el uso del lenguaje inclusivo propuesto en la capacitación del año anterior en el **Programa Ganar – Ganar** de Mujeres ONU. En esta primera etapa, participaron las áreas de RR.HH. y Marketing, y esperamos replicarlo al resto de la Compañía durante el 2022.
- Lanzamos la Política de Diversidad y No Discriminación en el marco del Mes de los Valores.
- Realizamos actividades de concientización sobre temas de diversidad y género para toda la Empresa.

Desglose de colaboradoras y colaboradores

GRI → 102-8, 202-2, 405-1

Nuestros equipos de trabajo son diversos en cuanto al género y la nacionalidad. Esto enriquece el trabajo cotidiano, promoviendo el intercambio cultural y social que se refleja en los resultados alcanzados y en el clima laboral imperante.

2021

	TOTAL	MUJERES	VARONES
	118	56 47,4%	62 52,5%
ARGENTINA	86	41 47,6%	45 52,3%
MÉXICO	17	6 35,2%	11 64,7%
BRASIL	15	9 60%	6 40%

2020

	TOTAL	MUJERES	VARONES
	117	56 47,8%	61 52,1%
ARGENTINA	86	42 48,8%	44 51,1%
MÉXICO	16	5 31,2%	11 68,7%
BRASIL	15	9 60%	6 40%

2021

Por edad

Hasta 25 años

♀ 5	ARGENTINA	5 ♂
♀ 1	MÉXICO	1 ♂
♀ 2	BRASIL	2 ♂

Entre 26 y 30 años

♀ 10	ARGENTINA	7 ♂
♀ 0	MÉXICO	2 ♂
♀ 2	BRASIL	0 ♂

Más de 31 años

♀ 26	ARGENTINA	33 ♂
♀ 5	MÉXICO	8 ♂
♀ 5	BRASIL	4 ♂

Por nacionalidad

ARGENTINA	♀ 39	♂ 39
MEXICANA	♀ 6	♂ 11
BRASILERA	♀ 9	♂ 6
VENEZOLANA	♀ 2	♂ 4
COLOMBIANA	♀ 0	♂ 1
URUGUAYA	♀ 0	♂ 1

2021

Por tipo de contrato y categoría

		TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
		M	V	M	V	M	V	M	V
CONTRATO	Tiempo indeterminado	**53**	**59**	38	43	6	11	9	5
	Tiempo determinado	**1**	**0**	1	0	0	0	0	0
	Subcontratados	**0**	**0**	0	0	0	0	0	0
	Pasantes	**2**	**3**	2	2	0	0	0	1
CATEGORÍA	Analista	**48**	**49**	35	34	5	10	8	5
	Mandos Medios	**7**	**6**	5	6	1	0	1	0
	Manager	**1**	**7**	1	5	0	1	0	1

2020

Por edad

Hasta 25 años

♀ 5	ARGENTINA	3 ♂
♀ 0	MÉXICO	1 ♂
♀ 1	BRASIL	2 ♂

Entre 26 y 30 años

♀ 9	ARGENTINA	8 ♂
♀ 2	MÉXICO	0 ♂
♀ 2	BRASIL	0 ♂

Más de 31 años

♀ 28	ARGENTINA	33 ♂
♀ 3	MÉXICO	10 ♂
♀ 6	BRASIL	4 ♂

Por nacionalidad

ARGENTINA	♀ 40	♂ 37
MEXICANA	♀ 5	♂ 11
BRASILERA	♀ 9	♂ 6
SUECA	♀ 0	♂ 1
VENEZOLANA	♀ 2	♂ 4
COLOMBIANA	♀ 0	♂ 1
URUGUAYA	♀ 0	♂ 1

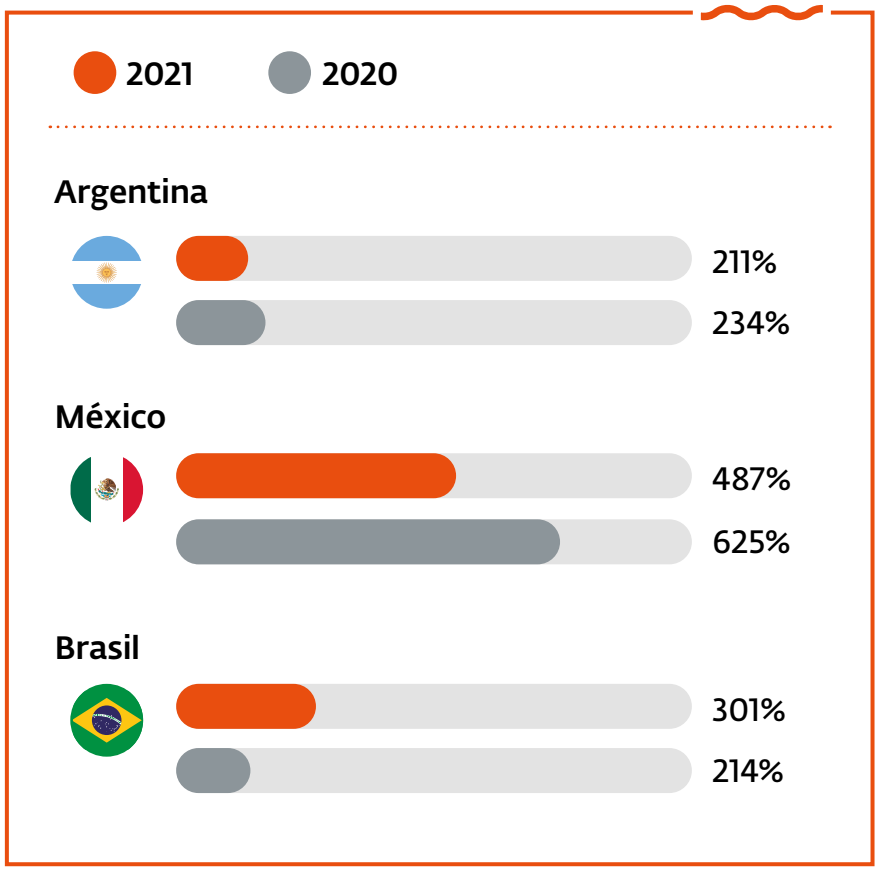
2020

Por tipo de contrato y categoría

		TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
		M	V	M	V	M	V	M	V
CONTRATO	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
CATEGORÍA	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

Relación entre el salario inicial de ESET Latinoamérica y el salario mínimo local

GRI → 202-1, 405-2



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 del SMVM[11], en 211%. Para contemplar los salarios iniciales, se toma en cuenta lo establecido por el Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, y se considera por puesto, sin importar si este es desarrollado por varones y/o mujeres.

Para que los salarios no pierdan su valor frente a la inflación y para no perder competitividad externa y obtener una mayor equidad interna se tomaron medidas en las tres oficinas.

[11] En Argentina, el Salario Mínimo Vital y Móvil se define 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 Argentina realizamos revisiones salariales dos veces al año, en abril y octubre. Están 100% direccionadas a revisar temas de inflación, tomando en cuenta los datos oficiales, y tienen alcance sobre la remuneración de todas las personas que trabajan en la Compañía.

Por otro lado, consultamos informes de consultoras externas, para tener las referencias del mercado.

Durante octubre, en México, se realizó un ajuste de inflación, en función de lo que se acordó con el Sindicato, y en Brasil también se hicieron ajustes para adecuarlos al entorno inflacionario en el mismo mes.

Pago por desarraigo

Se otorga, a los colaboradores y las colaboradoras, una compensación económica por los días que pasan fuera de su hogar, por motivos laborales, y la posibilidad de tener un home office adicional cuando el viaje supera los 5 días (en el caso de Argentina). En el caso de México y Brasil, son compensadas con días libres aquellas personas que se ven obligadas a trabajar fuera del horario laboral debido al viaje.

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 de 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 las colaboradoras de Brasil usó 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 la oficina.

Porcentaje de personal cubierto por Convenios Colectivos

GRI → 102-41

En 2021 el porcentaje de personal cubierto por CCT se mantuvo igual que en el año anterior, es decir, en el caso de Argentina se mantiene en el 6,98% y en el caso de México y Brasil no hay personas cubiertas por Convenio.

Altas y rotación de personal

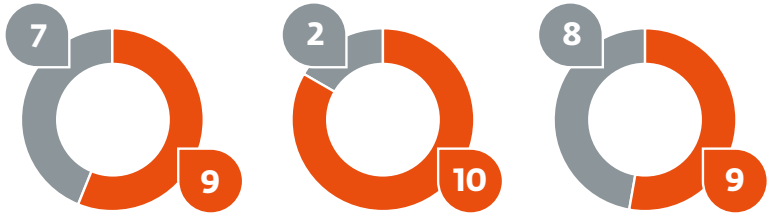
GRI → 401-1

Altas

2021 2020

Por región

Por grupo etario



MENORES DE 25 AÑOS

25 A 30 AÑOS

MAYOR DE 30 AÑOS

Por género

MUJERES
14 9

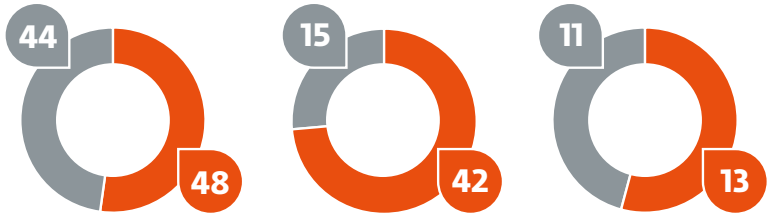
VARONES
14 9

Rotación

2021 2020

Por región (%)

Por grupo etario (%)



Por género (%)

MUJERES 24 15

VARONES 21 17

Diálogo abierto

GRI → 102-11, 102-33, 102-34

Contamos con una Política de Comunicación de "puertas abiertas", que brinda 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.

Medidas frente al COVID: Plan estar cerca

Con el objetivo de acompañar a los colaboradores y las colaboradoras en el trabajo remoto y promover el bienestar, diseñamos el "Plan estar cerca" con diferentes acciones. A lo largo de las diferentes secciones del Capítulo/Reporte, verán un ícono que identifica las medidas relacionadas a este plan.

- Reforzamos la comunicación interna
- Ofrecimos charlas y capacitaciones
- Lanzamos nuevos beneficios
- Mantuvimos y generamos nuevas actividades de relacionamiento interno

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 para establecer, así, un mecanismo de centralización y una agenda de las comunicaciones internas.

Yammer

Contamos con una red social interna donde todas las personas que son parte de la Compañía pueden interactuar

mediante grupos de pertenencia. A través de este canal compartimos: comunicaciones informales, concursos, desafíos, videos internos, entre otros. En todos los casos, mantiene viva nuestra cultura y genera mayor contacto entre las personas.

All Leaders Meeting - Reuniones trimestrales

Trimestralmente, nos reunimos para revisar todos los resultados alcanzados durante ese tiempo y generar acciones que pudieran incluir la participación de más de un área, además de compartir las experiencias y las novedades de cada una. Participan mandos medios, responsables y gerentes, que representan el 35% del personal. De esta manera, fomentamos la comunicación interna, generamos sinergia entre las diferentes áreas y proveemos transparencia en la información.

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 allí.

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/las líderes muestran los resultados alcanzados y la planificación para los próximos meses.

Presentación de resultados mensual

PLAN ESTAR CERCA

Desde el 2020, con la llegada del trabajo 100% remoto, en América Latina, el/la *Chief Operating Officer (COO)* presenta los resultados mensuales a las 3 oficinas de la región, al mostrar resultados del negocio tanto locales como a nivel global. En cada presentación se abre un espacio de preguntas y respuestas para abordar las inquietudes.

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

Reuniones 1:1 con HR · PLAN ESTAR CERCA

Dentro de las medidas tomadas en 2021, se crearon nuevos espacios de escucha para potenciar la cercanía con las personas. Desde el área de RR.HH., se ofrecen reuniones 1 a 1 con las personas interesadas en resolver alguna necesidad.

Almuerzos con COO · PLAN ESTAR CERCA

Ante el ingreso de nuevas colaboradoras y/o nuevos colaboradores, organizamos almuerzos grupales con el/la Gerente General. El objetivo es generar un espacio de diálogo, en el que puedan conocer más sobre la cultura de ESET Latinoamérica y su forma de trabajo. Asimismo, es una buena oportunidad para que el/la 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.

Este año se realizó de forma virtual entre Argentina, México y Brasil, y participaron 26 colaboradores/as de la Compañía.

Buzón de sugerencias · PLAN ESTAR CERCA

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

Esta es revisada por la Gerencia de Recursos Humanos. Una vez recibida la sugerencia, la propuesta o el comentario, 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 recibimos 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 continuamos realizando las actividades de manera virtual en las tres oficinas.

1

Desde el Comité de Inclusión y Diversidad, seguimos con nuestro *Debate en Medias*, un espacio cuya idea principal es plantear debates para abordar temas de diversidad e inclusión de forma reflexiva, innovadora y descontracturada:

- En el marco del Día Internacional de la Mujer, se convocó al taller "El cono del silencio", con la consigna de construir el futuro de la historia. El objetivo fue rescatar experiencias de vida revisando nuestras propias historias y las de las mujeres de generaciones previas para entender qué callaron y por qué. Conectar, reconocer y reflexionar sobre la diversidad de estas experiencias para allanar el camino a las nuevas generaciones.
- En el segundo *Debate en Medias* se trató el tema "Los estereotipos del éxito" y se convocó a Candela Yatche del proyecto **Bellamente** para reflexionar sobre los estereotipos de éxito y belleza.
- En la tercera actividad debatimos en México y Argentina sobre Los privilegios de ser una persona blanca y los desafíos del racismo, de la mano de Dale más afro.
- Realizamos un *Debate en Medias* específicamente para Brasil sobre el mismo tema, pero en portugués y enfocado desde el contexto brasilero, también de la mano de **Dale más afro.**
- En el marco del programa BA Convive, tuvimos el primer taller sobre Diversidad Sexual del que participaron de manera obligatoria los/las líderes de equipo, y se abrió de manera optativa al resto de la Compañía.

2

Desde el Comité de Relacionamiento con la Comunidad, y de la mano de Argentina Cibersegura, se realizó un panel de expertos/as en el que participaron Ariel Kapustiansky, Mentor Educativo de Argentina Cibersegura y Analista de Sistemas, y Laura Pires, Psicóloga, Directora de nivel primario y vocera de Argentina Cibersegura. El tema que los convocó fue ¿Cómo acompañamos a los/las más chicos/as en el mundo digital?

Gestión del talento

GRI → 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3

El desarrollo de nuestros colaboradores y 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 con sus intereses y en concordancia con las necesidades que su rol laboral exige. También, contamos con evaluaciones de 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 para cada colaborador/a, según las necesidades del área a la que pertenece. Por otra parte, las personas que trabajan en 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 y nuestro compromiso con las diversidades, se trabajaron los temas relacionados con la inclusión y la diversidad:

- Gestión de personas sin sesgos
- ¿CV quién sos? Recursos Humanos, inclusión y acción
- Programa de oratoria
- Programa de *media training*
- Capacitación en administración del tiempo
- Taller de comunicación accesible e inclusiva
- Herramientas tecnológicas
- Herramientas para la medición de la brecha salarial

Los principales temas de capacitación fueron: Diversidad e inclusión, Oratoria, Administración del Tiempo, Seguridad e Higiene.

2.335 **Horas de capacitación**

A pesar de los condicionantes que impuso el contexto sanitario de los últimos años, el compromiso sobre las capacitaciones se mantuvo. En 2020 se incrementaron, al sacar provecho de la modalidad virtual y promover el espacio como un medio para mantenernos unidos/as; por su parte, en 2021, volvimos a los niveles pre-pandemia.

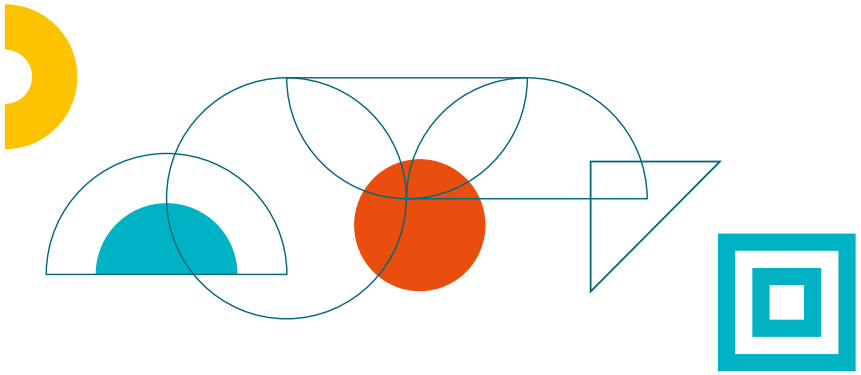
	2021	2020	2019
HORAS INVERTIDAS	**2.335**	2.968	2.382
TOTAL DE COLABORADORES/AS	**108**	116	109
PROMEDIO DE ENTRENAMIENTO POR PERSONA	**19 hs**	25 hs	21 hs

	2021	2020	2019
MUJERES CAPACITADAS	**65**	55	52
Horas de capacitación	**1.415**	1.666	1.113
Promedio de entrenamiento por persona	**21**	30	21
VARONES CAPACITADOS	**44**	61	57
Horas de capacitación	**920**	1.302	1.269
Promedio de entrenamiento por persona	**20,9**	21	22

	2021	2020	2019
MANAGERS CAPACITADOS/AS	**7**	8	8
Horas de capacitación	61	102	97
Promedio horas	8	12	12
MANDOS MEDIOS CAPACITADOS/AS	**15**	19	17
Horas de capacitación	430	521	610
Promedio horas	28	27	35
ANALISTAS CAPACITADOS/AS	**86**	89	84
Horas de capacitación	1.844	2.345	1.675
Promedio horas	21	26	19

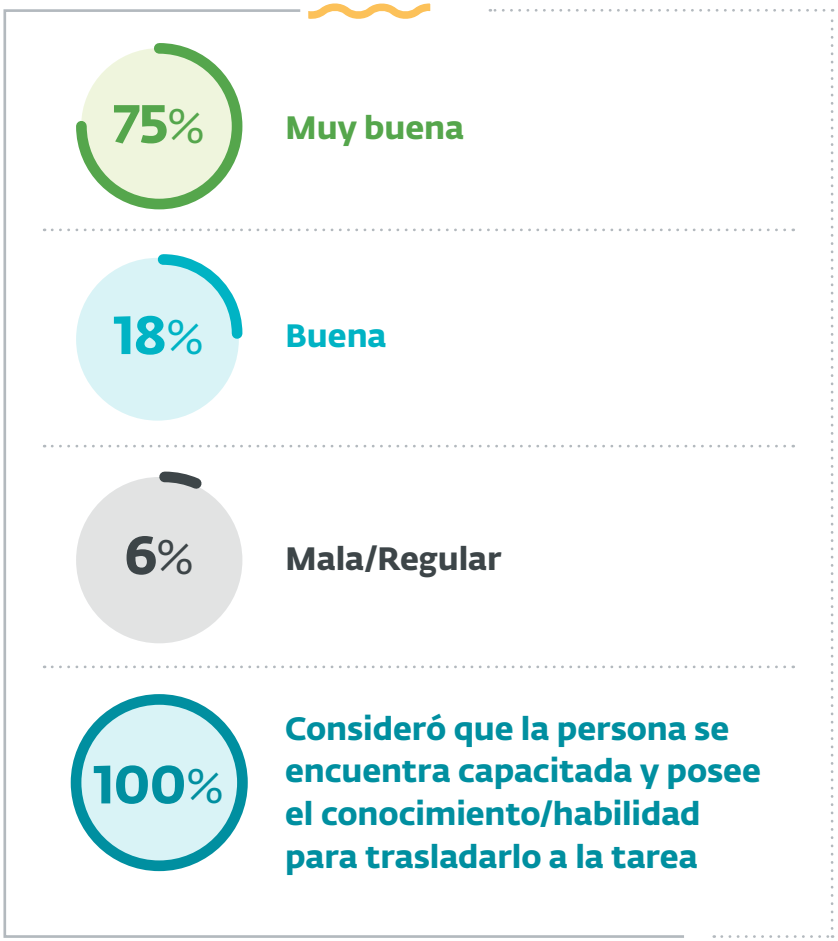
Para determinar el nivel de satisfacción del Plan de Capacitación, se implementaron encuestas de satisfacción a los colaboradores y las colaboradoras participantes. Mediante esta, se evalúan los contenidos, el desempeño de las empresas proveedoras, el nivel de satisfacción general percibido, la utilidad y los aprendizajes obtenidos, y, también, se identifican necesidades de capacitación complementaria.

La evaluación del aprendizaje se realiza mediante una encuesta dirigida a los/as superiores de cada participante, a los 3 meses de finalizada la capacitación. El 100% consideró que, pasado el periodo desde la finalización del curso, la persona se encuentra capacitada en el tema o en el campo de estudio. Además, posee el conocimiento o la habilidad para trasladarlo a su puesto de trabajo.



Resultados de las encuestas de satisfacción del Plan de Capacitación:

Se evaluó en las encuestas de satisfacción los aspectos que conciernen al contenido, la empresa proveedora y el conocimiento adquirido. Los resultados fueron los siguientes:



Plan de inducciones para nuevos ingresos

GRI → 102-17, 205-2

Cada ingreso tiene un plan de inducciones definido según la posición que ocupa en la Compañía. Esto nos permite cubrir aquellos conocimientos iniciales que se necesitan para transitar los primeros meses.

23 **Ingresos** lograron acceder al nuevo plan de inducciones.

15 inducciones disponibles:

- **Corporativa**
  Un recorrido por la historia de la Compañía, sus logros, sus áreas, la misión, visión y los valores que la determinan y el código de ética y anticorrupción.
- **Producto**
  Historia de ESET, su misión, su laboratorio de investigación, sus productos y servicios, su compromiso con la comunidad y el uso apropiado de su marca.
- **Seguridad Informática**
  Conceptos básicos de la seguridad de la información, herramientas que permiten la protección de datos sensibles y las principales amenazas informáticas.
- **Políticas de Seguridad**
  Correcto uso de la información y su manejo seguro. Guía de comportamiento para asegurar la buena manipulación de la información.
- **EPP**
  Ventajas del nuevo sistema ESET Partner Portal.
- **Sostenibilidad**
  Detalle de los fundamentos y ejes de la gestión sostenible que lleva adelante ESET Latinoamérica, la integración con nuestros distribuidores y *Partners* y las diferentes acciones locales.
- **IT**
  Entrega de los activos, inducción a los sistemas y configuración de software utilizados.
- **RR.HH.**
  Políticas generales de RR.HH.: beneficios, vacaciones, licencias, capacitaciones, diversidad y no discriminación, entre otras.

- **Administración**
  Proceso de compras y pago a empresas proveedoras, rendiciones (FF, TC y efectivo), proceso de facturación y cobranzas.

- **Legales**
  Procedimientos de cuestiones legales.

- **Seguridad e Higiene**
  Incendios, ART, accidente de trabajo, enfermedades profesionales, ergonomía, evacuación.

- **Ventas**
  Explicación sobre los integrantes del proceso de ventas y las distintas estructuras que tenemos en cada uno de los mercados de la región.

- **Uso de Marca**
  Lineamientos básicos de marca y buenas prácticas.

- **Partner Program y Training Program**
  Explicación sobre qué es el ESET Training Program.

- **Sistema de gestión de calidad**
  Explicación del sistema de gestión de calidad para las personas que son parte de los procesos de la ISO 9001.

Clases de idiomas

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

Clases de inglés

Clases de inglés en horario laboral, 100% del costo cubierto, para toda la región.

52 **Personas** accedieron a este beneficio y se dictaron **1.146 horas** de capacitación.

22 MUJERES CAPACITADAS

30 VARONES CAPACITADOS

Clases de portugués

En Argentina, dependiendo de los requisitos del puesto y de las tareas por desempeñar, en horario laboral, 100% del costo cubierto.

17 **Personas** participaron y se dictaron **144 horas** de capacitación.

11 MUJERES CAPACITADAS

6 VARONES CAPACITADOS

Clases de español

En Brasil, dependiendo de los requisitos del puesto y de las tareas por desempeñar, en horario laboral, 100% del costo cubierto.

11 **Personas** participaron y se dictaron 60 horas de capacitación.

7 MUJERES CAPACITADAS

4 VARONES CAPACITADOS

Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

Gestionar por competencias a nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras implica entender su forma de trabajo, sus capacidades y el cumplimiento de los objetivos propuestos. 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; el segundo es desarrollar sus capacidades, para que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa para ambas partes.

Se mantuvo el mismo modelo de evaluación implementado por nuestra Casa Matriz en 2020, para todas sus subsidiarias. Los principales cambios fueron:

- Pasó de ser anual a semestral.
- La denominación de "competencias" se modificó por "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/as se realiza de forma anónima e incluye la posibilidad de dar, o no, el consentimiento sobre esta y de los objetivos fijados.

100% Del personal de los 3 países (Argentina, México y Brasil) recibió su evaluación de desempeño.

Salud y seguridad laboral

GRI → 103-2, 103-3, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 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.

No contamos con un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo; si bien tampoco tenemos un Comité de Salud y Seguridad, estos temas son tratados en las reuniones gerenciales en forma rutinaria.

No tenemos 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 Trabajo 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 para todos los colaboradores y todas las colaboradoras la siguiente formación 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. Estas inducciones, en los últimos dos años, estuvieron enfocadas a abordar la problemática del COVID, de cara al regreso a la oficina. Asistieron 64 personas de la oficina de Buenos Aires, 17 en Brasil y 19 en México.
- 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

2021 2020

TOTAL DÍAS DE ABSENTISMO

701

TOTAL DÍAS DE ABSENTISMO

504

DÍAS POR ENFERMEDAD

62 58

DÍAS POR ESTUDIO

31 36

AUSENCIAS CON AVISO

76 72

No hubo ausencias por enfermedad de un familiar, ni ausencias sin aviso

DÍAS POR LICENCIAS

	2021	2020
Personas gestantes	345	139
Excedencia de personas gestantes	173	199

No hubo licencias de personas no gestantes por nacimientos

DÍAS POR LICENCIAS SIN GOCE DE SUELDO

14 0

ABSENTISMO 2021

TIPO	MUJERES	VARONES	MENOR DE 25	ENTRE 25 Y 30	MAYOR A 30	ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Días por enfermedad	28	34	5	13	44	62	0	0
Días por estudio	22	9	12	8	11	31	0	0
Ausencias con aviso	51	25	8	15	53	76	0	0
Licencias sin goce	14	0	0	14	0	14	0	0
Licencias por gestación	345	0	0	0	345	345	0	0
Licencias por excedencia de personas gestantes	173	0	0	0	173	173	0	0

ABSENTISMO 2020

TIPO	MUJERES	VARONES	MENOR DE 25	ENTRE 25 Y 30	MAYOR A 30	ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Días por enfermedad	22	36	7	8	43	45	0	13
Días por estudio	33	3	11	14	11	36	0	0
Ausencias con aviso	43	29	5	11	56	69	0	3
Licencias por gestación	139	0	0	0	139	139	0	0
Licencias por excedencia de personas gestantes	199	0	0	0	199	199	0	0

Durante el período de Reporte no se pudo recabar información sobre el absentismo 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; se llevaron a cabo de manera más "informal", como un acuerdo con los/las 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. Por este motivo, la comparación con el periodo anterior no es relevante para sacar conclusiones.

Durante 2020 y 2021 no se registraron días de trabajo perdidos por absentismo (ART), por enfermedades profesionales ni número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

Tampoco se reportaron lesiones por accidente laboral ni enfermedad profesional.

Gestión del Bienestar

GRI → 103-2, 103-3, 403-6

Ergonomía y Teletrabajo · PLAN ESTAR CERCA

En el contexto de pandemia por COVID-19, cuidamos la salud de todas las personas que conforman ESET, tanto de los colaboradores y las colaboradoras como de sus familiares. Esto permitió el trabajo remoto, la flexibilidad horaria y la posibilidad de retirar de las oficinas los elementos ergonómicos necesarios (sillas, monitores, teclados y mouse), además del envío individual de un *Kit* Home Office para asegurar la comodidad a la hora de trabajar desde sus hogares.

Encuesta de clima

A partir de 2020, nos sumamos a la iniciativa global y llevamos adelante una encuesta de clima de manera bienal. La última se realizó en febrero 2020 y la próxima se realizará en febrero 2022.

Las variables evaluadas en esta encuesta son: 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.

Al no tener la encuesta de clima global durante el 2021, decidimos realizar un sondeo de clima y beneficios para mantener las métricas de satisfacción general, el clima de trabajo, los beneficios y conocer las percepciones del trabajo en pandemia.

Los resultados más destacados del sondeo son:

95% Se siente satisfecho/a de trabajar en ESET en Argentina, y el 100% en Brasil y México.

96% Se siente satisfecho/a con la flexibilidad laboral para resolver situaciones personales en la oficina de Argentina, y el 100% en Brasil y en México.

97% Se siente satisfecho/a con el ambiente en su equipo de trabajo en Argentina, y el 100% en Brasil y en México.

100% Se siente satisfecho/a con el entorno laboral abierto y con que se acepten las diferencias individuales en las 3 oficinas de Latinoamérica.

83% Se siente satisfecho/a con los beneficios no monetarios en Argentina, el 92% en México y el 100% en Brasil.

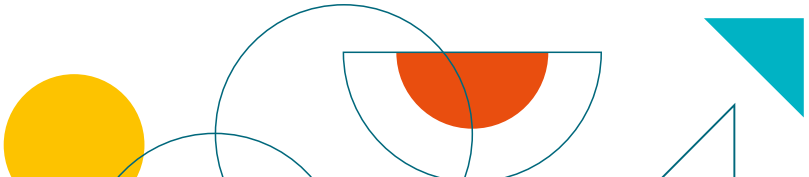
90% Se siente satisfecho/a con la agilidad en la adaptación al trabajo frente a la pandemia.

89% Se siente satisfecho/a con la comprensión y empatía por su situación personal frente al COVID.

82% Se siente satisfecho/a con la comunicación y el liderazgo frente a este contexto.

88% Considera que la Empresa está comunicando la información necesaria.

A partir de estos resultados, fue que desarrollamos el **Plan estar cerca**, para implementar en las 3 oficinas, con alcance a todas las personas. Las acciones fueron divididas en diferentes ejes: Comunicación, Beneficios y Herramientas de trabajo, y Actividades de integración.



Beneficios

GRI → 401-2, 403-6, 403-7

Diseñamos nuestra Política de Beneficios para 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.

Nos sumamos a la iniciativa **"Empresas que cuidan",** de **UNICEF Argentina,** que tiene como objetivo promover y mejorar las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar en el sector privado, y garantizar los derechos de los niños y las niñas al cuidado.

Para poder participar realizamos un autodiagnóstico en la plataforma de Políticas de Cuidado**,** el cual arroja un resultado de situación de acuerdo con los diferentes ejes evaluados: Compromiso, Implementación y Medición. Esta plataforma, gratuita y confidencial, invita a las empresas a reflexionar acerca de su situación respecto de la agenda de cuidado, a través de la realización del autodiagnóstico. Y también supone una oportunidad para obtener herramientas, guías y materiales recomendados que les ayuden a implementar buenas prácticas en materia de cuidado.

En este primer diagnóstico obtuvimos un 69% en nuestro informe final en función de las políticas, los beneficios y las medidas adoptadas.

Adaptamos nuestros beneficios a las diferentes necesidades del contexto COVID incorporando una perspectiva inclusiva y el uso de lenguaje de género.

> **Nos sumamos a la iniciativa "Empresas que cuidan", de UNICEF Argentina.**

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 · NUEVO

Previo a la situación de la pandemia, y como política global adoptada por Casa Matriz, ampliamos la cantidad de días de home office de una a tres veces por semana. Cada persona tiene la posibilidad de trabajar 3 días por 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. Las tres oficinas de Latinoamérica gozan de este beneficio semanalmente.

El 16 de marzo de 2020 se generalizó el home office obligatorio en las 3 oficinas para el 100% del personal. Esta medida se extendió durante el 2020 y parte del 2021 para las personas de Brasil y México que regresaron presencialmente en noviembre y octubre con esta nueva modalidad de 3x2.

Viernes Flex · NUEVO

Ampliamos este beneficio de 3 a 6 meses. Durante ese tiempo las personas tienen la posibilidad de terminar la jornada laboral 3 horas antes viernes por medio. De octubre a marzo en el caso de Argentina y Brasil, y de marzo a agosto en el caso de México. El 100% del personal utiliza este beneficio.

4to mes pago de licencia para personas gestantes · NUEVO

Este beneficio permite a las personas gestantes gozar de un mes más de licencia pago, luego de finalizado el cubierto por la legislación vigente en Argentina y México. En Brasil este mes es otorgado de forma obligatoria por ley.
Aún no fue utilizado.

Softlanding para personas gestantes

NUEVO

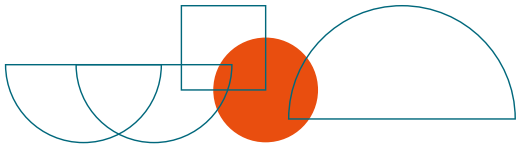
Este beneficio optativo propone un regreso paulatino luego de la licencia por gestación, con un límite de horas de trabajo semanales, y se mantiene el salario de una jornada full time.

Sala de lactancia

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

Licencias extendidas para personas no gestantes · NUEVO

Ampliamos esta licencia de 15 días a un mes. Las personas no gestantes contarán con 1 mes de licencia desde el nacimiento 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.

Licencia por familiar enfermo por COVID

NUEVO · PLAN ESTAR CERCA

En el caso de tener algún familiar afectado por el COVID, brindamos flexibilidad en la jornada laboral mientras dure la enfermedad.

Día de cumpleaños de los/las hijos/as

Todas las personas que tienen hijos e hijas menores de 18 años cuentan con la posibilidad de gozar libremente del día de su cumpleaños.
22 madres y padres disfrutaron de este beneficio.

Día libre por cumpleaños

Les otorgamos a los colaboradores y las colaboradoras de nuestras tres oficinas la posibilidad de tomarse el día libre durante la semana de su cumpleaños o la siguiente.
El 98% del personal disfrutó de este beneficio.

Flex time durante adaptación escolar ·

NUEVO

Este nuevo beneficio ofrece flexibilidad horaria para madres y padres de las oficinas de Argentina y México, mientras dure la adaptación escolar en el inicio de clases.

Give More

Incentivamos a que nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras se involucren con distintas causas sociales, ofreciéndoles a todas aquellas personas, que hayan participado en al menos dos actividades voluntarias organizadas por la Compañía, un día hábil libre para destinar a sus causas sociales elegidas.

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.
25 personas gozaron de este beneficio.

ESET en el mundo

Todos los colaboradores y todas las colaboradoras de la región cuentan con la posibilidad de trabajar una semana en una oficina de ESET cuando viajan por vacaciones o por asuntos personales.
Debido al contexto de pandemia este beneficio no se utilizó.

Salud y Vida Saludable

Masajes

Una vez cada quince días, las personas de la oficina de Buenos Aires pueden disfrutar de una sesión de masajes de 20 minutos en horario laboral y completamente gratuita.
Debido al contexto de pandemia este beneficio se encuentra suspendido.

Campaña de vacunación

Los colaboradores y las colaboradoras de Argentina tienen la posibilidad de darse la vacuna antigripal anualmente. Su aplicación es gratuita y se realiza durante el horario laboral en las oficinas.
Debido al contexto de pandemia este beneficio no se pudo llevar a cabo.

Pausas activas

Esta actividad consta de ejercicios de movilidad, relajación y de elongación de baja dificultad, que son cargados en una plataforma web para que las personas de las 3 oficinas puedan ingresar y realizar las prácticas de su elección.

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 ofrecemos refrigerios saludables en las reuniones de equipo y en los eventos internos.
Debido al contexto de pandemia este beneficio no se pudo llevar a cabo.

Entrenamiento funcional · NUEVO

En nuestras oficinas de Buenos Aires contribuimos con el pago del 50% de la cuota mensual del entrenamiento funcional. Estas clases son ofrecidas de manera virtual y presencial en diferentes zonas de la ciudad.
Se lanzó en octubre y lo utilizaron 6 personas.

Desconexión por reposo menstrual

NUEVO

Este beneficio ofrece a las mujeres la posibilidad de realizar reposo en caso de ser necesario durante el período de menstruación.

Programa de Asistencia EAP

Decidimos continuar con este beneficio para brindar un apoyo integral a las personas. El programa ofrece asistencia psicológica, nutricional, financiera y legal, y pueden acceder los colaboradores y las colaboradoras de Argentina, Brasil y México, y sus convivientes, de manera gratuita.
29 personas usaron este beneficio.

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 cambiarlos según sus necesidades.
33 personas accedieron a este programa.

Los beneficios de entradas gratis para cine/teatro y de descuentos en actividades deportivas, culturales, de educación y de salud fueron suspendidos por pandemia.

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 de orden público o privado.
No hubo ningún premio por graduación.

Licencias ESET

Entregamos, sin cargo, un *pack* de ESET Internet Security a todo el personal de la Compañía a nivel regional, el cual incluye diversas soluciones antivirus para distintos dispositivos y sistemas operativos.
Se entregaron 92 *packs*.

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.

Otros Beneficios

Eventos de integración

Realizamos los siguientes eventos de integración:

Argentina:

- Fiesta Aniversario de ESET: organizamos un evento virtual entre Argentina, Brasil y México, en el que tuvimos sorteos, menciones especiales y actividades lúdicas.
- Prode Copa América: en junio se lanzó un prode a nivel regional. La participación fue optativa, se jugó por áreas y los 3 equipos que obtuvieron el mayor puntaje recibieron premios.
- Almuerzos Trimestrales: se organizaron encuentros de equipo por trimestre para compartir un momento distendido entre los compañeros y las compañeras.
- Fiesta de Fin de Año: en diciembre se llevó a cabo de manera presencial. Disfrutamos de un día de quinta con premios, sorteos y menciones especiales.

México:

- *Teambuilding:* en septiembre se llevó adelante un evento de integración con una clase de mixología de la que participaron todas las personas de ESET México.
- *Quarter Business Review:* en abril y octubre se realizó un almuerzo para compartir los resultados del último cuatrimestre y objetivos del próximo.
- Cena de Fin de Año: se realizó una cena presencial en un restaurante y se invitó a los foráneos.

Brasil:

- Fin de Año: se organizó una cena presencial en un restaurante.
- Almuerzos trimestrales: se realizaron encuentros trimestrales con los equipos, en los que se disfrutaron de catas de vino grupales, degustación de picadas, entre otras cosas.

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.
Este beneficio se volvió a utilizar en las oficinas de Brasil y México.

Regalos en fechas especiales

Agasajamos a los colaboradores y 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. En Argentina también se sumaron el Día de la Niñez y Día de la Primavera. Además, se entregaron cajas navideñas en las tres oficinas.

Regalo de aniversario

Todos los colaboradores y todas las colaboradoras que cumplen 5, 10, 15 y 20 años en ESET son reconocidos/as con un *voucher* de regalo, en los 3 países, y con días hábiles libres en el caso de Argentina y México.
19 personas del equipo accedieron a este beneficio.

Reintegro de servicios · NUEVO

PLAN ESTAR CERCA

Se realiza un reintegro mensual de gastos de servicios de internet y electricidad en la oficina de Argentina.
El 100% de los colaboradores y las colaboradoras accedió al beneficio.

Kit escolar para madres y padres

NUEVO

Se brinda apoyo económico a los padres y las madres con hijos/as en edad escolar mediante la entrega de un *voucher* para utilizar en librerías o comercios adheridos.

Devolución anticipada de percepciones

NUEVO

En la oficina de Argentina las personas alcanzadas por el Impuesto a las Ganancias pueden recibir de forma anticipada las devoluciones correspondientes según sus retenciones.

Comunidad

#SomosComunidad

Comunidad

TEMA MATERIAL → **1, 2, 4, 5, 14**

Identificamos dos metodologías de relevamiento de necesidades para abordar el trabajo hacia la comunidad:

Perspectiva bidireccional:
Para proyectos y programas de educación, información y concientización sobre el uso seguro de la tecnología. Al ser parte central de nuestro modelo de negocio, las innovaciones, actualizaciones, amenazas tecnológicas, etc., que van surgiendo en la operatoria habitual, marcan la agenda de los temas. Además, se incorporan las diversas necesidades surgidas desde la comunidad e identificadas desde los diferentes proyectos que llevamos a cabo (ONG Argentina Cibersegura, Digipadres, Gira Antivirus, entre otras), y sobre la base de estas se desarrollan los proyectos implementados desde el Eje #SomosComunidad.

Alianzas con organizaciones de la sociedad civil:
Para abordar otros temas que surgen de necesidades identificadas desde los Comités de Sostenibilidad, así como también las necesidades y expectativas de poblaciones vulnerables. En este caso, trabajamos a través de alianzas y acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil expertas: Ashoka, Encontrarse en la Diversidad, el Programa Empujar de Fundación Pléroma, Media Chicas, entre otras. Asimismo, en algunos casos, implica la adhesión y/o alineación a modelos de gestión que consideran las expectativas de estas poblaciones, como, por ejemplo, adherimos a las WEPs de ONU Mujeres y al Programa de Empresas Comprometidas por los Derechos Humanos de la Ciudad de Bs. As.

Educación en Seguridad Informática

GRI → 102-11, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2

TEMA MATERIAL → 3, 7

Una de las principales apuestas 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 usan las herramientas informáticas.

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

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

> **Profundizamos los impactos en materia de educación promoviendo la democratización de los conocimientos.**

ESET GIRA AV
Edición 2021

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 atravesamos en los últimos meses, seguimos apostando a las charlas virtuales, para llegar a una mayor cantidad de estudiantes.

Dentro de las actividades habituales de la Gira Antivirus, destacamos la participación en dos eventos en particular: la Ekoparty, conferencias de seguridad más importantes a nivel Latinoamérica, y el NotPink Con, conferencia abierta al público compuesta solo de oradoras, que busca impulsar la inclusión de mujeres en tecnología.

Todas estas actividades fueron abiertas al público en general y se participó gracias a las actividades de nuestro Laboratorio de Investigación. Logramos transmitir la importancia que tomó la seguridad de la información en los últimos años a diferentes públicos.

- **+10.000 asistentes**
- **102 universidades y eventos de seguridad**
- **15 países de Latinoamérica**
- **Desde 2004, llegamos a más de 90.000 estudiantes**

welivesecurity by ESET

ESET es el hogar de los/las 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 escriben sus opiniones y análisis, publican alertas, tutoriales y videos, entre otros contenidos.

El sitio, libre y gratuito, 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 perfiles más técnicos como para el usuario o la usuaria de la comunidad.

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: 5.457.057 visitas**
- **WLS en portugués: 1.102.538 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. Su objetivo es 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, realizamos por segundo año consecutivo el ciclo de manera 100% *on-line*, con transmisión en vivo en cada jornada. Esto nos permitió alcanzar a todos los países de la región, e incluso a sitios donde de manera presencial no teníamos llegada. Compartimos en cada encuentro contenido de gran valor y perfilamos de igual manera a los/las asistentes, a través de convocatorias pensadas estratégicamente. Este año el foco estuvo en las principales amenazas informáticas, la transformación digital, las tendencias y los temas complementarios, como protección de la información en ISP e información de soluciones tecnológicas.

A diferencia de 2020, este año cada país llevó a cabo su propio evento, lo que nos permitió ofrecer una visión local en cada edición que, sin dudas, brindó más cercanía con el público.

- **9 eventos realizados**
- **+3.500 asistentes**

La virtualidad nos permitió alcanzar a todos los países de la región, incluso a sitios donde no llegamos de manera presencial.

ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Ponemos a disposición de los usuarios y 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, obtener una certificación que avala los conocimientos obtenidos.

- **+ 5.000 personas registradas**
- **135.977 usuarios/as activos/as**
- **Plataforma de *e-learning* en seguridad más grande de América Latina.**

PREMIO UNIVERSITARIO ESET

Llevamos a cabo este concurso que busca promover la investigación en seguridad informática, a través de un CTF (*Capture The Flag* o Captura la Bandera), usado para referirse a la actividad 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, con una competencia en la cual se evalúan diferentes conocimientos a través de retos. Esta iniciativa surgió con el fin de reconocer y premiar el trabajo y la dedicación de quienes comparten con ESET la importancia de la investigación en la seguridad de la información, para prevenir los complejos ataques que comprometen al usuario y la usuaria. Las personas ganadoras son premiadas con materiales y dispositivos, para que puedan avanzar con sus actividades de investigación.

- **62 personas**
- **20 universidades latinoamericanas**
- **7 países de Latinoamérica**
- **4 Ganadores/as**
- **6 Distinciones especiales**

PREMIO ESET
PERIODISMO EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Esta iniciativa es única en la región y tiene como objetivo distinguir la labor de los/las 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.

170 trabajos recibidos

Todos/as los/las 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 de comunicación móvil más importante del mundo, 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*.

Ganadores/as:

Ganador del Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática 2021: Facundo Iglesia, de *Revista Crisis*, Argentina, por su publicación **"Más bueno que un hacker".**

Ganador de la categoría Prensa Gráfica: Javier Méndez, de *Revista Enter.co*, Colombia, por su informe **"Viejas técnicas, nuevas trampas".**

Ganador de la categoría Prensa Digital: Gabriel Francisco Ribeiro, de *UOL*, Brasil, por su nota **"STATUS: VASCULHANDO... - Tilt mostra como peritos varrem celulares e descobrem até informações que dono tentou esconder".**

Ganador de la categoría Prensa Multimedia: Julio López, de *ARTEAR*, Argentina, por su trabajo **"Estafas virtuales".**

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

Distinciones especiales por región:

Región Brasil: Gracielly Bittencourt Machado, de *TV Brasil*, por **"As definições de fraude foram atualizadas".**

Región México: Christopher Holloway, de *IT Masters Mag*, por **"Ransomware, la más peligrosa amenaza".**

Región Andina: Ricardo Zambrano, Ecuador, de *El Universo*, por "**Una cuenta robada de Instagram se comercializa hasta en $15 en el mercado negro de Ecuador; un perfil de Fortnite en más de $40".**

Región Rioplatense: Desirée Jaimovich, Argentina, de *Infobae*, por **"Crean perfiles falsos de bancos en Instagram para cometer fraudes".**

Región Centroamérica: Ingrid Reyes, Guatemala, de *Prensa Libre*, por **"Cuán vulnerables somos a los ataques cibernéticos".**

Región Caribe Sudamericano: Johana Fiallo García, Colombia, de *El País*, por "Las redes, enredadas".

Argentina Cibersegura®

La Organización realizó más de 220 charlas en forma *on-line* y presencial tanto en instituciones educativas, deportivas, gubernamentales como en empresas. A través de estas, llegamos a más de 39.000 personas de diferentes localidades del país gracias a voceros y voceras que colaboraron de forma voluntaria brindando cada uno de estos encuentros. A 10 años de los inicios de Argentina Cibersegura, ya se realizaron cerca de 4.000 encuentros con el objetivo de concientizar sobre un mundo digital más seguro.

Para seguir potenciando los mensajes y alcances estratégicos dentro de la ONG, en 2021 se realizaron más de 90 proyectos especiales en todo el país: 16 capacitaciones docentes, 54 charlas con contenidos adaptados a empresas e instituciones, 8 encuentros de taller y la participación en charlas de actualización, eventos y encuentros masivos.

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 "#MiRedSegura", que incentiva a niños/as del país a trabajar la concientización en Internet desde una propuesta interactiva de videos y posters gráficos.

Por último, se llevó a cabo el evento anual educativo, con el objetivo de brindar herramientas a los/las educadores/as formales y no formales para el mundo digital. El evento fue desarrollado en forma on-line y constó de 4 encuentros estratégicos acerca de la realidad legal que nos atraviesa como docentes en Internet y una propuesta de reflexión sobre los límites y las realidades de la violencia digital. Tuvo una participación de más de 500 personas y, de la mano de referentes en educación, legales y tecnología, se abrieron espacios de consulta, charlas dinámicas y herramientas para el trabajo.

- **Donación monetaria: €13.153**
- **Valoración de los recursos que aportó ESET en concepto de donación: 96 horas de trabajo probono, equivalentes a €1.212**

Digipadres
UNA INICIATIVA DE saferkidsonline by 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/una experto/a en tecnología. Por esta razón, invitamos a padres, madres, educadores/as y personas adultas a que potencien sus conocimientos y su experiencia en Internet. Para eso creamos Digipadres, que pone a disposición contenido educativo de valor con el fin de que aprendan a cuidar a los y las menores mientras utilizan la web y generar un espacio sano y seguro para ellos/as.

Fuimos invitados/as a participar de dos eventos: **"TED Entramar: Docentes para docentes, sin fronteras"**, en el que brindamos la charla "Consejos prácticos para una escuela virtual segura", y el taller **"Soy Ciber Mamá"**, organizado por la Asociación Iberoamericana de Protección de Datos, en el que hablamos sobre cómo prevenir la violencia digital y acompañar a niños y niñas en Internet.

Los nuevos contenidos abordaron los siguientes temas:

- ¿Qué tan accesibles son las diferentes capas de Internet para los niños y las niñas?
- Aulas Modernas: ¿cómo proteger de la tecnología a tus hijos e hijas?
- Te sientes distanciado/a de tus hijos/as debido a las tecnologías?
- *Sharenting*[12]: por qué influye en el futuro de tus hijos/as
- Relojes inteligentes: ¿Cómo elegir el ideal para tus hijos/as?
- ¿Tus hijos/as son *gamers*?
- El robo de identidad también afecta a niños y niñas
- Los peligros de la información falsa y cómo ayudar a los niños y las niñas a reconocerla
- Zoom y cámaras web: cómo proteger a los y las menores
- El *bullying*[13] en Internet: qué es el ciberacoso y cómo detenerlo
- Vuelta a clases: aliados/as en la organización
- ¿Qué tan seguros están tus hijos e hijas mientras juegan?
- ¿Cómo crear contraseñas fuertes?

Proponemos generar un espacio sano y seguro para los y las menores.

Nuestro canal de ventas, especialmente los distribuidores, también realiza acciones impulsando esta campaña. Por ejemplo, en Ecuador cerramos el año con una charla para padres, madres y sus hijos/as; en Venezuela se coordinaron dos entrevistas (TV y Radio) tituladas "Seguridad en Dispositivos Móviles para la Navegación en Niños/as y Adolescentes" y "Peligros a los que están expuestos/as los niños/as y adolescentes cuando acceden a Internet".

Aliados que se suman

- Asociación Iberoamericana de Protección de Datos
- Eduktech
- Si nos reímos, nos reímos todos
- Fundación en Movimiento

[12] Término construido a partir de la unión entre "share" (compartir en inglés) y "parenting" (criar o paternidad/maternidad en inglés). Implica la acción de compartir de forma constante, fotos o videos de los/las hijos/as en internet.

[13] Acoso físico o psicológico que los compañeros y las compañeras de escuela hacen a otro/a alumno o alumna.

642.538
Sesiones en Latinoamérica

783
Usuarios/as registrados/as en la plataforma

Webinarios

1. Vuelta a clases: una responsabilidad compartida.
53 asistentes + **238** inscriptos/as

2. ¿Cómo y cuándo hablar sobre pornografía con los/las menores?
78 asistentes + **207** inscriptos/as

3. Reflexionemos sobre la violencia digital
40 asistentes + **142** inscriptos/as

Digipais
UMA INICIATIVA DA saferkidsonline by ESET

Digipais, nuestra versión en portugués de Digipadres, alcanzó 306.168 sesiones (un 600% de crecimiento respecto del año pasado) y se registraron 54 usuarios/as al portal. Además, logramos nuestros primeros 2 aliados al portal: Fofuuu, una empresa de impacto social cuya misión es usar la tecnología de manera lúdica para incluirla en la educación de los/las niños/as; y PAC, una ONG que tiene como objetivo promover el desarrollo personal y social de niños, niñas, adolescentes y familias en riesgo y/o vulnerabilidad social, a través de acciones socioeducativas, culturales y profesionales.

Los contenidos generados fueron:

- Protección de dispositivos y archivos en el aula moderna
- ¿Sentís distancia con tus hijos/as debido a las tecnologías? Establezca límites saludables
- ¿Qué es compartir y por qué es la influencia o el futuro de tus hijos e hijas?
- Smartwatches[14]: ¿Cómo elegir ideales para tus hijos/as?
- ¿Tus hijos/as son jugadores/as? 5 consejos para cuidar su seguridad mientras juegan

[14] Reloj Inteligente

- El robo de identidad también afecta a niños y niñas
- Los peligros de dar información falsa y cómo ayudar a los niños y niñas a reconceptualizarla
- Zoom y webcams[15]: ¿Cómo proteger la privacidad de los/as pequeños/as?
- Niños, niñas y pantallas: cómo desarrollar hábitos saludables
- Acoso en Internet: qué es el ciberacoso y cómo detenerlo
- Infancia y ciberseguridad: claves y retos del país actual
- ¿Qué tan seguros están sus hijos/as cuando juegan?
- Niños y niñas en cuarentena: en casa y en familia
- Niños, niñas y redes sociales: principales riesgos y desafíos
- ¿Cómo crear contraseñas seguras?

- **306.168 sesiones**
- **Un 600% de crecimiento respecto al año pasado**
- **Se registraron 54 usuarios/as al portal**

Charlas de concientización

Hace varios años que nos propusimos generar lazos con áreas de sostenibilidad de otras compañías y organizaciones, 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. Según la necesidad de los/as colaboradores/as de cada organización, se propusieron contenidos realizados desde nuestra iniciativa Digipadres, para madres y padres, o contenidos generales para cualquier usuario y usuaria.

> **Nos propusimos generar lazos con áreas de sostenibilidad de otras compañías y organizaciones.**

Realizamos una charla virtual en la empresa Herbalife, en la que contamos con más de 30 personas.

Además, en esta misma línea, colaboramos con los contenidos de una de las clases del Programa de Desarrollo Sostenible de AG Sustentable-HSBC, participamos de la Cátedra del Pacto Global de Naciones Unidas y presentamos el Programa de Ciberseguridad como experiencia empresarial en Recopilación de experiencias empresariales y herramientas sobre debida diligencia en materia de Derechos Humanos en América Latina y el Caribe del CERALC, UE y UN.

[15] Cámaras web

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, incentivar el aporte comunitario. Por este motivo, desarrollamos 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.

Tenemos que generar una continuidad, un vínculo más allá de la actividad puntual que se realice. Por esta razón, desarrollamos diferentes propuestas que trascienden la actividad en sí misma: nuestra contribución con la ONG Argentina Cibersegura, el vínculo con el Merendero San Fernando y nuestro apoyo y nuestra participación en el programa Nexos de Ashoka y en el proyecto Empujar. 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. Si bien la participación voluntaria en estos disminuyó notablemente, mantuvimos la participación de los Distribuidores Exclusivos.

Conectados, entra en acción
2 voluntariados
en el Merendero San Fernando

Donación de
60 regalos para el Día de la Niñez
60 regalos para Navidad

NEXOS
15 emprendedores/as
10 países diferentes de la región

EMPUJAR
550
participantes

MEDIA CHICAS
3.000
participantes

ECO HÉROES
300
participantes

POTRERO DIGITAL
2.290 participantes capacitados/as
de los/las cuales un 62% fueron mujeres

Conectados - Entra en Acción

Es nuestro programa de voluntariado de acción directa. 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, participan de actividades puntuales durante medio día.

Creemos en el trabajo en equipo; por eso, trabajamos con diferentes organizaciones, generando proyectos en conjunto y apoyando algunos ya existentes. Debido a la pandemia este proyecto representó un gran desafío y finalmente logramos retomarlo en Argentina.

Día de las Infancias y Navidad en el Merendero San Fernando

Hicimos 2 actividades en las que pudimos involucrarnos de forma más personalizada, gracias a la participación de la gente de **Hacer para Ser (HPS).** La primera se realizó para el Día de las Infancias, junto a 18 voluntarios y voluntarias, mediante la cual preparamos sorpresas para que los/las 60 niños y niñas del merendero pudieran disfrutar de su día.

Nos dividimos en 3 comisiones en las que cada equipo se ocupó de una tarea diferente: regalos y merienda, tutoriales y revista. Gracias al trabajo y la pasión de nuestros/as voluntarios/as logramos llevarles a cada niño/a una caja llena de sorpresas, una revista con actividades, elementos para armar una merienda diferente y divertida, juegos y juguetes, y les enviamos de forma digital videos realizados por nosotros/as en los que les mostrábamos cómo podían armar la merienda, qué actividades podían hacer con las cajas y algunos cuentos grabados.

Para Navidad los/las 11 voluntarios y voluntarias armamos una juegoteca para el merendero y les preparamos regalitos. Nos dividimos en 2 comisiones en las que cada equipo se ocupó de una tarea diferente: regalos y merienda, juegos para la juegoteca. Gracias al gran trabajo de nuestros/as voluntarios/as logramos armarla para que pudieran usarla en el merendero y dejarles un regalo.

Inclusión social y laboral en ESET

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

NEXOS

Como parte de nuestro apoyo al desarrollo de proyectos que fomentan la inclusión e innovación social, nos sumamos a Nexos, llevado a cabo por la ONG Ashoka. Es la nueva iniciativa diseñada para acompañar, fortalecer y potenciar a los/as nuevos/as Ashoka Fellows en su primer año de membresía a la red vitalicia de la organización. Cada año, una nueva cohorte de emprendedores/as sociales de la región participa de una serie de actividades formativas, de construcción de red y de nivelación en torno a conceptos y habilidades con el propósito de equiparlos/las para potenciar el impacto de sus iniciativas y contribuir en los cambios sistémicos de sus campos de acción.

Durante 10 semanas los/las emprendedores/as sociales participaron de un curso en el que revisaron los conceptos clave sobre cambio sistémico, diseñaron sus estrategias para alcanzarlos de acuerdo a sus modelos de intervención y recibieron retroalimentación de sus colegas. Desde ESET Latinoamérica, mantuvimos nuestra alianza con la ONG y nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, junto con los Distribuidores Exclusivos, participaron como mentores, al brindar consultoría en temas específicos, en función de sus habilidades y conocimientos, y tener en cuenta las necesidades de cada equipo.

Participaron 15 emprendedores/as sociales de 10 países de la región: Brasil, Costa Rica, México, Santa Lucía, Argentina, Uruguay, Paraguay, Chile, Bolivia y Venezuela.

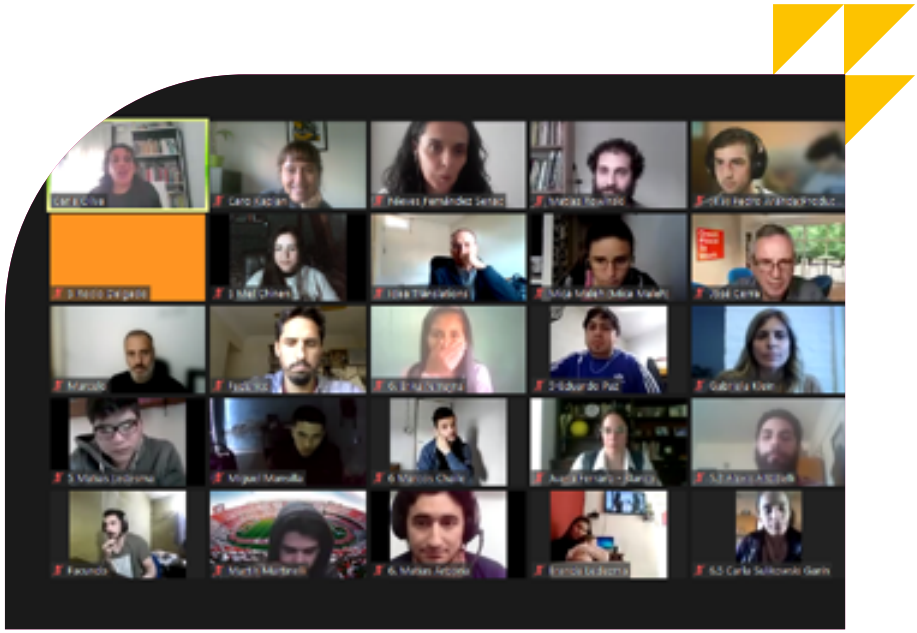
EMPUJAR
Empresas unidas por jóvenes argentinos

Por tercer 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. Impulsa su desarrollo personal y social, mediante un programa educativo que los forma en competencias y habilidades para el empleo.

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.

Participamos en las diferentes actividades virtuales que se desarrollaron, entre ellas, "Empresa Socia". En el marco de esta actividad, el equipo gerencial acompañó a un grupo de más de 30 jóvenes a desarrollar su proyecto final basado en nuestra Compañía brindando toda la información necesaria para poder realizarlo y devoluciones sobre los diferentes aspectos del proyecto en todo el proceso. A su vez, desde el área de Recursos Humanos, participamos de los simulacros de entrevistas laborales.

- **Se acompañó a 550 jóvenes.**
- **Desde ESET participaron 10 personas.**
- **Se brindaron 28 horas para este proyecto.**



MEDIA CHICAS

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:

Participamos como jurado de los **Premios de Impacto STEM.** La convocatoria fue dirigida a todas aquellas mujeres, mujeres trans o personas no binarias que emprenden o generan impacto en espacios vinculados a la ciencia y la tecnología, tanto desde lo profesional como desde lo personal en Latinoamérica.

Por segundo año consecutivo, nos sumamos a **JUMP,** la conferencia virtual sobre tecnología con inclusión de géneros de América Latina. Durante la jornada, se dictaron talleres, charlas y conferencias, para 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. Martina López, especialista en seguridad informática de ESET Latinoamérica, participó del taller “Seguridad Informática 101”.

De este evento gratuito participaron más de 3.000 personas. Un 62% del público se autopercibió como mujer, hubo 32 oradores/as y fueron 17 horas de transmisión en vivo.

Eco Héroes propone una campaña en la que se fomente el arte, la niñez y el cuidado del planeta. Durante el Mes de Las Infancias (agosto), Dar Sentido lanzó un concurso a nivel nacional que invitó a participar a niñas y niños de diversas escuelas de todo el país, bajo el lema "Creá tu Eco Héroe. Tenés el poder de cambiar el mundo". Se los/las convocó a idear y crear en un dibujo a su superhéroe ecológico ideal. Los dibujos ganadores fueron reversionados por grandes y reconocidos artistas, que formarán parte de la nueva colección Artistas con Sentido 2021. Apoyamos esta iniciativa con difusión en nuestras redes y donando licencias para instituciones, niños y niñas ganadores/as.

El concursó contó con 300 participantes y 10 ganadores/as.

Este proyecto, a cargo de la [Fundación Compromiso,](#) se basa en una red de centros de aprendizaje de oficios digitales orientado a personas mayores de 16 años. Contribuye a la democratización e inclusión en el acceso a las oportunidades que presenta la economía digital; a través del desarrollo de habilidades digitales para la inserción y progresión laboral de individuos sin acceso a posibilidades de formación. En este marco, Sol González, nuestra especialista en seguridad informática, brindó una charla sobre prácticas seguras en el uso de tecnología e internet.

2.290 personas capacitadas, de las cuales el 62% son mujeres.

Dimensión Ambiental

#SomosConscientes

Dimensión Ambiental

GRI → **103-2, 103-3**

TEMA MATERIAL → **12, 13**

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 las instalaciones, sino, también, en la esfera de lo privado como agentes de cambio.

Si bien nuestra actividad no genera un gran impacto ambiental, conocemos el efecto que nuestras operaciones pueden producir en el ambiente, por eso contamos con una Política Ambiental.

A partir del ASPO (Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio), decretado en marzo del 2020, los/las colaboradores/as de nuestras tres oficinas trabajaron 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.

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. Este trabajo lo abordamos, especialmente, promoviendo la adopción de buenas prácticas en el ámbito personal y familiar.

Acciones de concientización

Municipalidad de Vicente López

Desde hace más de 8 años que tenemos un contacto muy fluido con distintas áreas de la Municipalidad de Vicente López, localidad en la cual están ubicadas nuestras oficinas. En el marco de esta relación, continuamos acompañando con los "Días Verdes" de recolección de residuos diferenciada de la del Municipio.

LINK
Municipalidad de Vicente López

Jardines urbanos

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

Campaña “Eco Cambio”

Desde el Comité de Asuntos Ambientales, desarrollamos una campaña interna en la que se envió un newsletter de forma mensual con ideas de consumo responsable, sugerencias de entretenimientos amistosos con el ambiente y de contenidos audiovisuales que se enfocan en la problemática ambiental, con el objetivo de convertirnos en consumidores/as conscientes.

Consumo de energía

GRI → 302-1, 302-4

CONSUMO EN KW/H ARGENTINA	2021	2020	2019
Enero	3.898	8.919	9.264
Febrero	3.174	10.509	10.420
Marzo	3.501	8.780	7.984
Abril	3.361	7.629	5.997
Mayo	3.027	3.091	6.484
Junio	2.956	3.458	7.898
Julio	4.678	3.626	7.089
Agosto	4.140	3.338	8.317
Septiembre	3.483	3.034	7.810
Octubre	3.460	3.333	6.832
Noviembre	3.385	3.774	7.094
Diciembre	4.350	3.898	8.415

Consumo Argentina

2021 2020 2019

TOTAL CONSUMO
43.413 kW/h

TOTAL CONSUMO
63.389
kW/h

TOTAL CONSUMO
93.604
kW/h

CONSUMO EN KW/H BRASIL	2021	2020	2019
Enero	311	482	832
Febrero	322	757	1.196
Marzo	316	589	812
Abril	363	410	851
Mayo	302	295	757
Junio	292	270	665
Julio	261	286	456
Agosto	252	299	507
Septiembre	257	275	566
Octubre	274	287	646
Noviembre	251	1.031	597
Diciembre	271	399	618

Consumo Brasil

2021 2020 2019

TOTAL CONSUMO
3.472 kW/h

TOTAL CONSUMO
5.380
kW/h

TOTAL CONSUMO
8.503
kW/h

Disminuimos un 31.5% el consumo de energía en las oficinas de Argentina y un 35.5% en las de Brasil. Esta disminución se debe, casi en su totalidad, a que durante 2021 todas continuaron con el trabajo remoto. 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.

Mejoras en los procesos para disminuir nuestro impacto ambiental

GRI → 103-2, 103-3, 302-5, 306-1, 306-2, 306-3

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

Mantenimiento mensual de los aires acondicionados

Implementamos control de temperatura y mantenimiento preventivo, evitando el consumo ineficiente de energía.

Virtualización de los servidores

Optimizamos el uso de recursos energéticos en servidores. Además, migramos los antiguos servidores físicos IBM a nuevos HP, de esta manera aspiramos a bajar el consumo energético con servidores más modernos y eficientes.

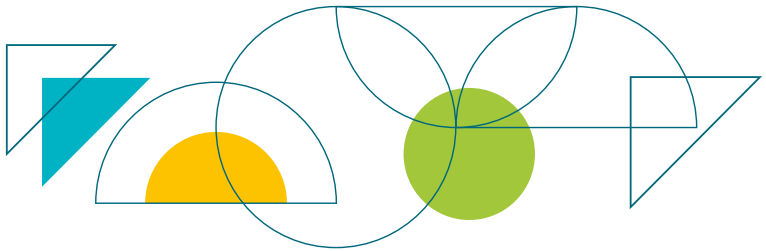
Así es como seguimos apostando por esta sólida tecnología, la cual, además de ser una muy buena solución, resulta eficaz en lo que respecta al ahorro de energía.

Gestión y reducción de residuos

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

Nuestra Empresa se ajusta al sistema de recolección diferenciada de la del Municipio de Vicente López, el cual se implementa mediante un cronograma de recolección de montículos, recolección nocturna de residuos, barrido y "Día Verde" (día de recolección de reciclables como papeles, plásticos, cartones, metales, textiles y vidrios en bolsas).

Nuestros productos no son físicos sino digitales, por lo tanto no existe una conexión directa entre las actividades y la generación de residuos. Asimismo, la logística de entrega es también 100% digital. Mantenemos la política de no generar *packaging* como herramienta de marketing tradicional, si no es estrictamente necesario.



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 2021 trabajamos en su totalidad de forma remota y no contamos con métricas sobre la separación de residuos, al no concurrir al lugar de trabajo.

Continuamos concientizando con énfasis sobre la importancia de la separación en origen.

Reducción de plásticos de un solo uso

Para disminuir la cantidad de envases plásticos y de bolsas plásticas, incorporamos a nuestro *kit* de bienvenida una bolsa, un contenedor y un sorbete 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.

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.

Para disminuir la cantidad de envases y bolsas plásticas, incorporamos a nuestro kit de bienvenida una bolsa, un contenedor y un sorbete reutilizable.

Reutilización de bolsas plásticas

Desde hace varios años incorporamos el hábito de recolectar las bolsas plásticas en nuestras tres oficinas, para que recirculen entre quienes las necesiten y demorar su disposición final.

Impresión doble faz

Contamos con un manual de configuración de impresoras para reducir y optimizar el consumo de hojas. Es enviado de forma periódica una vez por trimestre.

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, ofrecemos como alternativa azúcar *light*[16] suelta y edulcorante líquido. De esta forma se disminuye, aproximadamente, un 50 % la generación de este residuo.

Instalación de secamanos

Para disminuir el consumo de toallitas de papel en los baños, instalamos 4 secamanos eléctricos. De esta forma se disminuye en un 55% el consumo de las toallitas de papel que se utilizan.

Disminuye en un 55% el consumo de las toallitas de papel.

[16] 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 este año las personas que trabajan en los Distribuidores Exclusivos continuaron haciéndolo de manera esporádica casi en su totalidad, con un esquema mixto entre presencialidad y trabajo remoto, poniendo como prioridad la salud de sus colaboradores y colaboradoras.

El 90% participó del Programa Nexos, que se describe en el Capítulo de Comunidad, no solo apoyando económicamente la iniciativa, sino, también, como voluntarios y voluntarias.

La dotación de nuestros 7 Distribuidores Exclusivos es generacionalmente mixta, en su mayoría, de entre 31 y 45 años. Asimismo, destacamos que 5 de ellos integran personal de más de 60 años.

Desglose de colaboradoras y colaboradores

ESET Venezuela

	♂	♀
Menor de 30 años	31%	15%
Entre 45 y 60 años	15%	8%
Entre 31 y 45 años	15%	8%
Más de 60 años	8%	0%

ESET Centro América

	♂	♀
Menor de 30 años	11%	18%
Entre 45 y 60 años	5%	5%
Entre 31 y 45 años	37%	29%
Más de 60 años	3%	3%

ESET Perú

	♂	♀
Menor de 30 años	12%	7%
Entre 45 y 60 años	16%	14%
Entre 31 y 45 años	21%	16%

ESET Colombia

	♂	♀
Menor de 30 años	21%	10%
Entre 45 y 60 años	3%	3%
Entre 31 y 45 años	28%	28%
Más de 60 años	3%	3%

ESET Ecuador

Menor de 30 años
♂ 26% ♀ 10%

Entre 45 y 60 años
♂ 5% ♀ 10%

Entre 31 y 45 años
♂ 69% ♀ 80%

ESET Uruguay

Entre 31 y 45 años
♂ 33% ♀ 0%

Más de 60 años
♂ 17% ♀ 17%

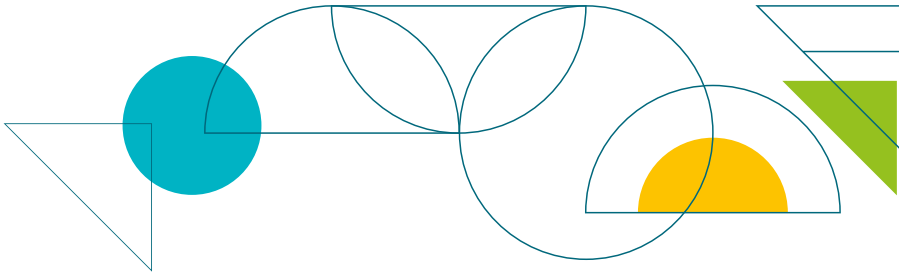
Entre 45 y 60 años
♂ 17% ♀ 17%

ESET Panamá

Menor de 30 años
♂ 0% ♀ 22%

Más de 60 años
♂ 11% ♀ 0%

Entre 31 y 45 años
♂ 56% ♀ 11%



ESET Venezuela

Representado por Logintel

Comunidad

Inversión 1.235 USD

Acciones implementadas:

- Continuando la alianza con el Colegio Fe y Alegría Monterrey, donaron un refrigerador y útiles escolares para los/las alumnos/as.
- Apoyaron varias iniciativas de la agrupación estudiantil "Asociación de Jóvenes Empresarios de la Universidad Simón Bolívar",de AJE-USB, como patrocinantes y ponentes en el *Smart Caracas Initiative.*
- Actividades de docencia y extensión en la Universidad Simón Bolívar y en la Universidad Monteávil.

Colaboradores y colaboradoras

Inversión 4.699 USD

Acciones implementadas:

- Trabajaron con distintos esquemas: "flexibilización parcial vigilada", "flexibilización general", entre otros[17].
- En alianza con el socio comercial *ALTERinfo*, realizaron pruebas PCR, brindándoles a los/las trabajadores/as un kit contentivo de máscaras, faceshield (pantalla protectora), gel antibacterial, alcohol, guantes y jabón líquido.
- Continuaron con el Plan de Pólizas de Salud y Vida de amplia cobertura para los/las colaboradores/as.
- Celebraron los cumpleaños del mes y se realizó un almuerzo navideño en el Parque Tecnológico Sartenejas.

Dimensión ambiental

Inversión 400 USD

Acciones implementadas:

- Digitalización de documentos y reutilización de hojas de reciclaje para imprimir. Esto permitió disminuir en más de un 95% el consumo de papel.
- Continuaron las actividades de reciclaje de papel a través de la empresa de reciclaje REPAVECA. Por medio de 3 cajas ecológicas dispuestas en puntos estratégicos de la oficina, recolectaron más de 80kg de papel.
- Recolección de baterías de celulares, cartuchos de tóner, bombillos ahorradores y fluorescentes y envases plásticos, los cuales se dispondrán en el *Kiosco Ecológico de la USB* para luego reacondicionarse, reciclarse y/o disponerse con seguridad.

[17] El Ejecutivo Venezolano implementó distintos esquemas de confinamiento y flexibilización, como el denominado 7+7, que consiste en siete días de activación de diez sectores económicos y siete días de cuarentena radical, segmentada por estados en función de la curva o fase de expansión de COVID-19 que presente cada región.

- Colocaron carteles de concientización sobre el ahorro de energía eléctrica y los beneficios de tomar agua en los dispensadores en las instalaciones del Parque Tecnológico Sartenejas, dado el contexto de trabajo home office y, también, se divulgaron mediante boletines bimestrales vía correo corporativo.

Cadena de valor

Inversión 0 USD

Acciones implementadas:

- Reuniones con los principales canales de ventas para dar feedback en cuanto a su desempeño, recibirlo en cuanto a la atención de Logintel como Distribuidores Exclusivos y soporte de segundo nivel, definir estrategias de identificación de nuevos clientes, y estrategias de comercialización de productos en el país.
- *Desayuno Tecnológico* dirigido a periodistas del área de Tecnología, en el que se conversó sobre seguridad informática.

ESET Perú

Representado por Sistec

Comunidad

Inversión 700 USD

Acciones implementadas:

- En el marco de la iniciativa Digipadres, la Municipalidad de Lima, junto a su proyecto *Lima Educación*, organizó el *1er Congreso de la Familia Peruana*, espacio de concientización sobre "Tecnología y Redes Sociales", que contó con más de 130 participantes. Esto propició un reconocimiento por parte de la Municipalidad de Lima.
- De la mano de la "Asociación Pro Ayuda A Caminar", que tiene como misión ayudar a las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad socioeconómica, organizaron una campaña de recolección de ropa "Juntos podemos abrigarnos".
- Voluntariado por Navidad: "Regala una sonrisa a los niños y las niñas de Pacayzapa", que benefició a 200 niños y niñas de esa comunidad, ubicada en la región de San Martín. Para esta iniciativa, los/las colaboradores/as recaudaron fondos para la compra de juguetes y organizaron una chocolateada en la comunidad, en coordinación con la parroquia de la zona. También, se encargaron de la compra y selección de juguetes, de envolver los regalos y escribir cartas para los niños y las niñas.

Colaboradores y colaboradoras

Inversión 10.000 USD

Acciones implementadas:

- Iniciaron la modalidad de trabajo semipresencial: dos veces por semana en la oficina y tres veces por semana con el teletrabajo.
- Seguimiento constante de la situación sanitaria de cada colaborador y colaboradora. Del mismo modo, se brindó apoyo a aquellas personas que fueron afectadas por el COVID-19.
- Desarrollaron la Política de Beneficios, considerando la adaptación a la nueva realidad de trabajo.
- Continuaron con el plan de capacitaciones, actividades y charlas. Realizaron: charla sobre salud mental, sesiones de pausas activas, evaluaciones personalizadas de los puestos de trabajo, charla de prevención y comunicación sobre postura correcta.
- Reuniones mensuales de integración virtual con todas las personas de la Compañía.
- Entregaron licencias a los/las colaboradores/as para proteger los dispositivos de sus casas y de los integrantes de sus familia, y se enviaron desayunos en los cumpleaños.

Dimensión ambiental

Inversión 500 USD

Acciones implementadas:

- Concientización sobre la disposición final de barbijos[18] para los/las colaboradores/as y sobre el uso adecuado de las bolsas reutilizables.
- Promovieron el desarrollo de huertas urbanas: se entregaron semillas de cilantro, manzanilla, perejil, entre otras, a quienes integran la Compañía, para que siembren y cosechen en sus casas, produzcan oxígeno y a la vez sea un alimento orgánico de producción hogareña.

Cadena de valor

Inversión 496.000 USD

Acciones implementadas:

- Comunicaciones a los/las socios/as comerciales sobre el reciclaje de las mascarillas y el uso adecuado de las bolsas reutilizables para generarles concientización sobre el cuidado del ambiente.
- Involucraron a los *Partners* en la preparación de los regalos de la actividad de voluntariado de Navidad.
- Organizaron el evento "The ESET Awards 2021", que busca reconocer la gestión y labor del *Partner* a nivel comercial. Se desarrolló en el restaurante La Rosa Náutica, con todos los protocolos de bioseguridad.

[18] Debido a la pandemia se generaron grandes cantidades de residuos en las calles, producto del desecho de las mascarillas de protección.

ESET Guatemala, ESET El Salvador, ESET Nicaragua, ESET Honduras, ESET Costa Rica

Representado por SIAT

Comunidad

Inversión 7.548 USD

Acciones implementadas:

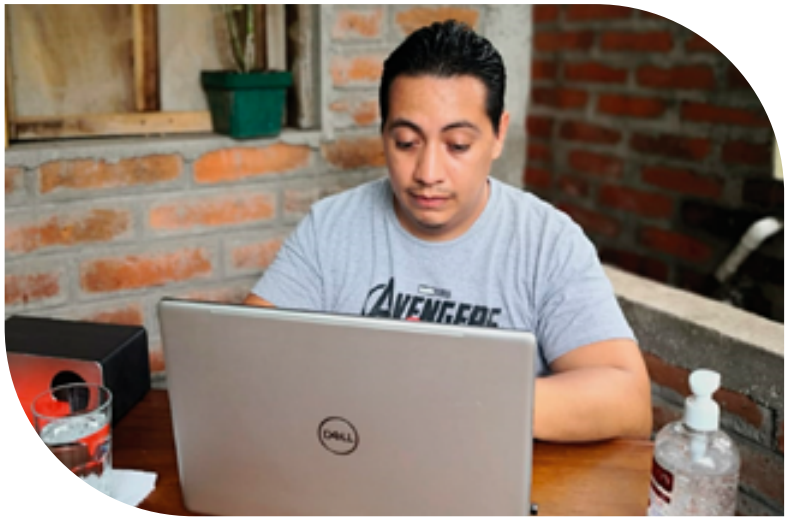
- Charlas de concientización sobre el uso seguro de la tecnología.
- En el marco de la iniciativa Digipadres, mediante una alianza con el Colegio Sagrado Corazón, realizaron 12 charlas virtuales a cargo de colaboradores, colaboradoras y socios/as comerciales, dirigidas a estudiantes de entre 10 y 19 años, sus docentes, padres y madres. Participaron más de 200 personas.
- Se difundieron mensualmente, tanto interna como externamente, los contenidos de Digipadres.
- Iniciativa "Yo soy y voy a" en apoyo al tratamiento, tanto médico como emocional, de mujeres afectadas por el cáncer de mama.
- Donación de 270 licencias de antivirus al proyecto Teletón.

Colaboradores y colaboradoras

Inversión 28.655 USD

Acciones implementadas:

- Continuaron con el teletrabajo.
- Compartieron infografías relacionadas a la productividad y al bienestar en el teletrabajo, se capacitaron en gestión de equipos y trabajo remoto y continuaron con esquemas de horarios flexibles.
- Redefinieron y relanzaron la Política de Beneficios ajustada a las realidades de todos los países: se otorgaron becas de estudio, capacitaciones, celebraciones, licencia por paternidad mayor a la que rige por ley, clases de gimnasia de forma semanal, festejos, entre otros.



Dimensión ambiental

Inversión 539 USD

Acciones implementadas:

- Campaña de concientización interna para las personas que trabajan en la Compañía con el fin de generar prácticas de cuidado ambiental.
- Concurso interno en el que se propuso pensar en acciones posibles para cuidar el ambiente.
- Se implementó la idea ganadora del concurso, que implicó instalar un sistema de riego automatizado con aguas recicladas, en el Hogar Nuestros Pequeños Hermanos de Honduras.

Cadena de valor

Inversión 1.239 USD

Acciones implementadas:

- Se continuó capacitando y brindando herramientas sobre productos y servicios a los/las socios/as comerciales, así como también se difundió la concientización sobre el uso seguro de la tecnología.
- Los/las socios/as comerciales fueron parte activa de las actividades, al brindar charlas de concietización sobre el uso seguro de la tecnología y, también, en la instalación del sistema de riego en el Hogar Nuestros Pequeños Hermanos de Honduras.

ESET Colombia

Representado por Frontech Ltda.

Comunidad

Inversión 500 USD

Acciones implementadas:

- Retomaron contacto con la organización Redpapaz.
- En el marco de la iniciativa Digipadres, realizaron una charla de concientización sobre Sexting, Grooming, Privacidad y Ciberbullying, para jóvenes líderes de los diferentes barrios de Bogotá, de esta red.
- Se les envió a jóvenes de la Organización refrigerios para Navidad.

Colaboradores y colaboradoras

Inversión 1.500 USD

Acciones implementadas:

- Continuaron con el teletrabajo, priorizando la salud y la seguridad de sus colaboradores y colaboradoras.
- Capacitaciones, charlas, actividades y asesorías individuales, de forma virtual, que buscaron impactar positivamente sobre la salud mental. Algunos de los temas abordados fueron: nutrición, pausas activas, resiliencia, manejo de emociones, estrés e inteligencia emocional.
- Crearon el Comité de Comunicaciones, como estrategia para lanzar comunicaciones internas más frecuentes que mantuvieran al equipo unido en la distancia.
- Lanzaron un newsletter mensual interno, en el que se compartió todo tipo de información relevante.
- Para incentivar la lectura y participación, organizaron un concurso en el que se invitó a las personas a compartir un video, que luego se incorporó en el newsletter.
- Continuaron otorgando licencias gratuitas para que todas las personas pudieran proteger sus equipos personales y los de sus familias, y también ofrecieron el día libre por cumpleaños.

Dimensión ambiental

Inversión 1.000 USD

Acciones implementadas:

- Sembraron 200 árboles nativos en la vereda Piedra Gorda del Municipio de Sora en Boyacá. Participaron personas adultas, niños, niñas y jóvenes de la región[19].

[19] Desde el 2013, cuentan con un bosque empresarial en el Parque Ecológico la Poma (reserva natural). Se estima que, por la edad y por la cantidad de ejemplares sembrados, se obtiene una captura de CO_2 promedio de 2.100 Tn/Ha al año.

Cadena de valor

Inversión 2.000 USD

Acciones implementadas:

- Capacitaciones a los/las socios/as comerciales sobre productos y temas puntuales.
- El Comité de Comunicaciones se encargó de identificar y llevar a cabo estrategias de comunicación externa para *Partners*.
- Newsletter quincenal para *Partners*, del sector corporativo y retail, con el objetivo de generar posicionamiento de marca e informar sobre eventos, temas de sostenibilidad y novedades.

ESET Ecuador

Representado por BSmart

Comunidad

Inversión 1.000 USD

Acciones implementadas:

- En el marco de la iniciativa Digipadres realizaron una campaña de concientización para generar prácticas de buen uso de las redes sociales y dar consejos sobre las amenazas existentes, y brindaron charlas para los/las colaboradores/as de la empresa CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones).
- Campaña abierta a toda la comunidad sobre la adecuada protección de los equipos electrónicos y el cuidado de la información[20].
- Proyecto *Regalando Sonrisas*, en la Comunidad Salate, mediante el cual se entregó ropa reciclada y 300 fundas navideñas para las familias.

[20] Luego del ataque cibernético y secuestro de la información que sufrió la empresa CNT y el Banco del Pichincha.

Colaboradores y colaboradoras

Inversión 20.792 USD

Acciones implementadas:

- Nueva modalidad de trabajo a partir de diciembre 2021: 90% de teletrabajo y un 10% de trabajo presencial o coworking.
- Política de vacaciones y otra de permiso ajustadas a la nueva modalidad de trabajo.
- Seguimiento constante para que todo el equipo se aplique la vacuna contra el COVID-19.
- Plan de retorno progresivo a la presencialidad y se realizaron campañas de bioseguridad y protección personal, además de entregar un equipo de protección personal.
- Exámenes ocupacionales a todo el personal.
- Encuesta de clima que mostró una satisfacción a nivel laboral por parte de los/las trabajadores/as de más del 78%.
- Plan de formación y capacitación de todo el equipo de trabajo. Se puso especial énfasis en la capacitación de líderes con un taller de diversidad e inclusión en el que se trabajó la selección de personal sin discriminación y una charla sobre discriminación y agresión en las normas de convivencia.
- Sistema para la gestión por desempeño.
- Contratación de una persona con discapacidad para la recepción, y se cumple con la normativa de cupo laboral que rige en el país desde el 2009.
- Nuevos beneficios de descuentos en comercios y servicios en la Política de Beneficios internos. Continuaron brindando obsequios en fechas conmemorativas.

Dimensión ambiental

Inversión 1.200 USD

Acciones implementadas:

- Campañas de promoción del cuidado del ambiente, para que las prácticas tuvieran una continuidad efectiva y no se convirtieran en acciones fortuitas.
- 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 lo implementó. Recicla: Se realizó un plan de reciclaje de botellas, cartón y aparatos electrónicos junto con campañas de concientización, se reciclaron 512 botellas plásticas. Además, se consiguió tener el contacto con "gestores ambientales certificados por el Municipio de Quito", que se encargan del reciclaje de la ciudad además de generar fuentes de empleo.
  Reduce: Se promovió al manejo de archivo digital y firmas electrónicas, disminuyendo significativamente el uso del papel.
  Reusa: Se promovió la reutilización del papel y se logró que el equipo usara botellas reutilizables para evitar las botellas plásticas dentro del edificio.
- Se obtuvo una certificación del Ministerio de Ambiente y Agua. Pone en evidencia que la Empresa tiene un impacto ambiental bajo a diferencia de otras industrias, y es amigable con el ambiente.

Cadena de valor

Inversión 17.992 USD

Acciones implementadas:

- Entrenamientos técnicos y comerciales a los canales y mayoristas, para fortalecer sus conocimientos y, como consecuencia, obtener mejor desempeño en la atención a clientes finales y a su vez fidelizarlo.
- Trabajaron con Empresas Proveedoras que demostraron tener un plan de RSE:
  Pacari: se eligió esta empresa para hacer una cata de chocolates, ya que su objetivo principal es diversificar su economía en distintas comunidades y generar fuentes de empleo.
  Dos hemisferios: productora de vinos, cumple con un plan de responsabilidad social y genera fuentes de empleo en una comunidad que se encarga de la cosecha de viñedos.
  Delizie Coffee: emprendimiento que elabora sus productos con alimentos orgánicos y envases ecológicos. De sus ingresos asignan un porcentaje para campañas de nutrición y apoyo a comunidades.

ESET Panamá

Representado por Microtechnology

Comunidad

Inversión 300 USD

Acciones implementadas:

- Donaciones a la ONG Casa Esperanza, cuya misión es ofrecer oportunidades de desarrollo a los niños, las niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a aquellos/as identificados/as en condición de trabajo infantil, y a la Iglesia Sagrado Corazón de Jesús.

Colaboradores y colaboradoras

Inversión 0 USD

Acciones implementadas:

- Se hicieron ajustes en la operación para adaptarse a la pandemia: mejoras en los controles sanitarios de acceso a la oficina, pruebas inmediatas en laboratorios privados en caso de posibles contagios por COVID, implementación de teletrabajo de forma rutinaria, integración a tiempo completo de todo el personal.
- Se entregaron obsequios de fin de año a todas las personas de la Compañía.

Dimensión ambiental

Inversión 0 USD

Acciones implementadas:

- Se apoyó la reforestación en el área rural de Palmira.

Cadena de valor

Inversión 0 USD

Acciones implementadas:

- Desde hace varios años la Compañía realiza una donación de alimentos junto con su socio comercial NetConsulting, pero debido a las medidas de cierre y cercos sanitarios por todo el país esta actividad quedó suspendida.

ESET Uruguay

Representado por Videosoft

Comunidad

Inversión 182 USD

Acciones implementadas:

- En el marco de la iniciativa Digipadres, se ofreció, a los colegios de los departamentos de Maldonado, Rocha y Minas, material enfocado especialmente en el tiempo de exposición de los niños y las niñas frente a los dispositivos.
- Asimismo, se compartieron en redes sociales los diversos contenidos mensuales de Digipadres.
- Donación de equipamiento de protección contra el COVID a ÁNIMA, bachillerato tecnológico que brinda formación en tecnología de la información a jóvenes en situaciones de vulnerabilidad. Organización con la que la Compañía trabaja hace varios años.

Colaboradores y colaboradoras

Inversión 909 USD

Acciones implementadas:

- Debido a la situación particular de Uruguay no fue necesario trabajar de forma remota, por lo que los colaboradores y las colaboradoras siguieron trabajando desde la oficina.
- La Política de Beneficios se continuó implementando con algunas adaptaciones para no generar tanto tránsito de gente y de empresas proveedoras en las oficinas: clases de inglés virtuales, clases de elongación virtuales, etc.

Dimensión ambiental

Inversión 120 USD

Acciones implementadas:

- Campaña de recolección de pilas, #YoRecicloPilas, que año a año convoca a la comunidad y a sus socios/as comerciales a sumarse con la colocación de contenedores en diferentes puntos de la ciudad, que luego se entregan a WERBA (soluciones integrales en reciclaje y residuos).
- Separación de residuos en las oficinas y colocación de carteles de concientización sobre el cuidado de los recursos naturales que se utilizan allí (agua, electricidad, etc.).

- Acopio de plástico como parte del Programa Plasticoint, el cual consiste en tomar dicho material como la moneda virtual ecológica uruguaya que le da valor a los residuos plásticos[21].
- A los árboles ya plantados en las oficinas se sumó, con motivo del Día de la Tierra, un nuevo árbol de Pitanga. Desde la Empresa se considera importante continuar con estas prácticas, que no solo buscan difundir la importancia del cuidado del medio ambiente sino que generan un sano intercambio con la comunidad, ya que las frutas de los árboles son compartidas con los vecinos de la zona.

Cadena de valor

Inversión 386 USD

Acciones implementadas:

- Para extender las acciones de sostenibilidad a sus socios/as comerciales, junto con el Reporte de Sostenibilidad 2020, enviaron a cada uno un cepillo de bambú con una breve descripción de su proceso de fabricación y el beneficio de utilizar este tipo de utensilio.

[21] Se trata de un emprendimiento de triple impacto cuyo objetivo es fomentar cambios en el tratamiento irresponsable que se le da a los desechos plásticos en el día a día, educando y recompensando en el proceso.

Alineando nuestro trabajo

GRI → 103-2, 103-3, 416-1

Digipadres
UNA INICIATIVA DE saferkidsonline by ESET

Con el objetivo de alinear nuestras acciones de concientización y garantizar su calidad, contamos con la certificación sobre la iniciativa Digipadres. Mediante esta, ofrecemos 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 hacerlo.

- **Iniciaron la certificación 9 personas y 6 se certificaron.**
- **En total, contamos con 51 personas en la plataforma de certificaciones y 15 personas certificadas.**

ESET PARTNER PROGRAM

Es el programa de canales de ESET Latinoamérica para los socios y las socias 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:

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

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

3. 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/as ESET Sell & Win, que les entrega premios por las ventas realizadas. Se canjearon más de 10.000 puntos entre los *Partners* de Argentina, México y Chile.

4. 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.

Continuamos reforzando la nueva identidad que busca reflejar la colaboración, la transparencia y el progreso, con el objetivo de aportar más valor y facilidad de trabajo a nuestra cadena.

ESET TRAINING PROGRAM

Los *Partners* son los principales embajadores de nuestra marca y uno de los ejes más importantes del negocio. Por este motivo, desarrollamos este programa de entrenamientos y certificaciones para socios/as 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 desplegar sus oportunidades de negocio al máximo.

3.639 Estudiantes en toda la región

446 Personas alcanzaron todas sus certificaciones

1.870 Participantes con membresías

1.769 Participantes con membresías gratuitas

75 Empresas obtuvieron la condición de ESET Partner Certified

ESET LATAM PARTNER CONFERENCE

Es un evento anual que organizamos para el canal, buscando diferentes destinos cada año. La edición 2021, a diferencia de ediciones anteriores y similar a la realizada en 2020, se llevó a cabo de manera 100% *on-line* el martes 16, miércoles 17 y jueves 18 de noviembre. Gracias a esta modalidad, contamos con la participación de más de 200 personas de toda la región, entre Distribuidores Exclusivos, *Partners* y Mayoristas.

Adicional a esto, las transmisiones en vivo se realizaron desde un estudio de grabación, que nos permitió brindar un evento de gran calidad. Durante los 3 días de transmisión en vivo, oradores de ESET hicieron diversas presentaciones en las que compartieron tanto los objetivos alcanzados durante el año como los desafíos por cumplir, herramientas a disposición para el desarrollo de los negocios, lanzamientos, novedades de productos, etc.

Además de las jornadas de *streaming*, se compartieron presentaciones grabadas, que estuvieron a disposición durante la semana del evento y aún continúan disponibles para su consulta. Estas complementan las brindadas en vivo, facilitando información relevante a los usuarios y las usuarias. Asimismo, se organizó un grupo privado en redes sociales para lograr un espacio de contacto descontracturado, para compartir comentarios, consultas y fotografías.

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/as socios/as de negocio y ofrecerles contenidos actualizados sobre la industria y 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/as comerciales, afianzaron lazos con los *Partners* más pequeños y reforzaron las novedades institucionales y los lanzamientos de productos.

Continuamos con la modalidad del evento 100% *on-line*, ya que la situación pandémica no nos permitió volver a la presencialidad. Logramos unificar y ofrecer una agenda estructurada y estandarizada regionalmente, y además, común a todos los países.

También se realizaron charlas específicas para cada canal, según las necesidades particulares de los mercados, personalizando los focos de información. Como, por ejemplo, en México el público participante pudo inscribirse en diversas charlas según su interés.

Se llevó a cabo en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú y Uruguay.
Se realizaron 8 encuentros con más de 600 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, se organiza la ESET World Partner Conference. Se trata de un encuentro destinado especialmente a todos los Distribuidores Exclusivos a nivel mundial, en el cual también participan colaboradores y colaboradoras de las distintas oficinas. 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 algunos colaboradores y algunas colaboradoras.

Debido a la pandemia, la edición 2021 se llevó a cabo de forma virtual durante los días 8, 9 y 10 de junio. En esta ocasión, la puesta en escena fue mucho más impactante –a pesar de su virtualidad- al ofrecer un evento híbrido, es decir, sin audiencia presente, pero con oradores y oradoras que brindaron presentaciones en vivo en un estudio televisivo profesional.

En lo que a contenido se refiere, el evento contó -como es habitual- con una agenda muy variada, en la que diferentes referentes hicieron 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.

Este evento, independientemente de su formato de presentación, sigue siendo un espacio muy importante para la Compañía.

En esta ocasión, la puesta en escena fue mucho más impactante – a pesar de su virtualidad- al ofrecer un evento híbrido, es decir, sin audiencia presente, pero con oradores y oradoras que brindaron presentaciones en vivo en un estudio televisivo profesional.

Las Empresas Proveedoras

GRI → 102-9, 103-2, 103-3, 204-1

Gastos operativos y pagos en las oficinas de ESET Latinoamérica(*)

En 2021, la inversión de Argentina fue de €1.622.773, que representa un 56% de la inversión total; la de México fue de €700.708, representando un 24% de la inversión total; y la de Brasil fue de €577.690, que presenta el 20% de la inversión total.
Las cifras de 2020 fueron reexpresadas considerando la relación dólar estadounidense - euro de 2021, para garantizar la comparabilidad entre los distintos períodos y la homogeneización con nuestro reporte financiero a la Casa Matriz.

INVERSIONES POR PAÍS	2021		2020	
PAÍS	Inversión	Porcentaje de gasto	Inversión	Porcentaje de gasto
Argentina	€1.622.773	56%	€1.323.762	57%
México	€700.708	24%	€461.955	20%
Brasil	€577.690	20%	€529.561	23%
TOTALES	**€2.901.171**	**100%**	**€2.315.279**	**100%**

(*) Esta información considera solo el IVA compras, no la imputación contable.

Clasificación de empresas por tamaño

2021

	EMPRESA PROVEEDORA		TOTALES
	FÍSICA	JURÍDICA	
INVERSIÓN			
Argentina	€67.269	€1.555.505	**€1.622.773**
Brasil	€78.691	€498.999	**€577.690**
México	€24.303	€676.405	**€700.708**
CANTIDAD DE EMPRESAS PROVEEDORAS			
Argentina	113	217	**330**
Brasil	29	58	**87**
México	39	120	**159**
PORCENTAJE DE INVERSIÓN			
Argentina	4%	96%	**100%**
Brasil	14%	86%	**100%**
México	3%	97%	**100%**

2020

	EMPRESA PROVEEDORA		TOTALES
	FÍSICA	JURÍDICA	
INVERSIÓN			
Argentina	€49.867	€1.273.895	**€1.323.762**
Brasil	€77.969	€451.592	**€529.561**
México	€31.198	€430.757	**€461.955**
CANTIDAD DE EMPRESAS PROVEEDORAS			
Argentina	81	177	**258**
Brasil	21	72	**93**
México	38	102	**140**
PORCENTAJE DE INVERSIÓN			
Argentina	4%	96%	**100%**
Brasil	15%	85%	**100%**
México	7%	93%	**100%**

Clasificación de empresas por tipo de contratación

2021

	SERVICIOS	INSUMOS	TOTALES
INVERSIÓN			
Argentina	€1.548.126	€74.648	**€1.622.773**
Brasil	€560.360	€17.331	**€577.690**
México	€686.694	€14.014	**€700.707**
CANTIDAD DE EMPRESAS PROVEEDORAS			
Argentina	315	15	**330**
Brasil	84	3	**87**
México	156	3	**159**
PORCENTAJE DE INVERSIÓN			
Argentina	95%	5%	**100%**
Brasil	97%	3%	**100%**
México	98%	2%	**100%**

2020

	SERVICIOS	INSUMOS	TOTALES
INVERSIÓN			
Argentina	€1.288.827	€62.145	**€1.350.971**
Brasil	€524.232	€16.213	**€540.446**
México	€462.021	€9.429	**€471.450**
CANTIDAD DE EMPRESAS PROVEEDORAS			
Argentina	223	35	**258**
Brasil	80	13	**93**
México	121	19	**140**
PORCENTAJE DE INVERSIÓN			
Argentina	95%	5%	**100%**
Brasil	97%	3%	**100%**
México	98%	2%	**100%**

Clasificación de empresas por lugar de residencia

2021

EMPRESAS PROVEEDORAS	ARGENTINA	BRASIL	MÉXICO
Locales	300	84	154
Del exterior	30	3	5
Total	**330**	**87**	**159**

2020

EMPRESAS PROVEEDORAS	ARGENTINA	BRASIL	MÉXICO
Locales	228	89	136
Del exterior	30	4	4
Total	**258**	**93**	**140**

Programa de descuentos para empresas sostenibles

Como expertos en seguridad de la información, apoyamos a las empresas comprometidas por llevar adelante una gestión sostenible, acercándoles herramientas para que puedan desarrollar sus negocios de forma segura. En este marco, ofrecimos un 30% de descuento en algunas de nuestras soluciones de seguridad IT para aquellas compañías que cumpliesen con algún requisito que diera cuenta de una gestión apuntada a la sostenibilidad. Para poder difundir este proyecto se realizó una alianza con Sistema B utilizando sus canales de difusión para poder dar a conocer la iniciativa entre las empresas B. Asimismo se convocó a otras organizaciones y/o empresas que ayudaron en su difusión como el IARSE, Dar Sentido, Fundación Encontrarse en la Diversidad, AG Sustentable, entre otras.

LINK

Empresas sostenibles

Empresas Proveedoras Sostenibles

Ponemos énfasis en contratar empresas proveedoras que tengan un compromiso con el ambiente y con la comunidad. Seguimos con el foco 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).

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.

Re Accionar

Link - Re Accionar

Elaboración del Reporte de Sostenibilidad y estrategia

Desde hace varios años que AG Sustentable nos acompaña en la elaboración de nuestro Reporte de Sostenibilidad y en la estrategia de la gestión de sostenibilidad en general. Esta consultora pertenece a la comunidad de Empresas B.

Link - AG Sustentable

Búsquedas laborales inclusivas

Desde hace más de 3 años que venimos publicando búsquedas en el portal de la organización Inclúyeme, que está especialmente dirigida a personas con discapacidad. También recibimos su apoyo en lo que refiere a la estrategia de inclusión de personas con discapacidad.

Link - Inclúyeme

Gestión de la Diversidad

Hace más de 4 años que trabajamos con Encontrarse en la Diversidad en tema de diversidad e inclusión. Convocamos a la Fundación para llevar a cabo diferentes actividades y acciones en estos temas.

Link - Encontrarse en la Diversidad

Regalo a voluntarios y voluntarias

Como agradecimiento por su trabajo voluntario en los Comités de Sostenibilidad, cada miembro recibió una merienda con una bombilla biodegradable, de bambú, para mate. Esta, además de ser amigable con el ambiente, preserva el comercio justo y la producción local. Para esta acción se trabajó con emprendedores y emprendedoras locales.

Link
Nodo Pastelería

Link
Simple y Mente

Kit de bienvenida

En los *kits* de bienvenida, se incluyeron cuadernos confeccionados por la empresa social *Dar Sentido*. 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, y se fomenta así la integración social y el trabajo digno. A partir de cada venta realizada, *Dar Sentido* dona otros productos, servicios y/o dinero a diversas ONGs que lo utilizaran para impulsar sus propios 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 se otorgan becas de estudio con la compra de un cuaderno.

Link - Dar Sentido

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 comprometemos 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 las principales empresas proveedoras, llevamos a cabo un monitoreo que nos permite afirmar este compromiso en la cadena de suministro.

Continuamos con el diseño y 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*, que se envía ante cada nueva contratación.

Nos esforzamos en efectivizar esta Política, al profundizar el modo de trabajo de forma interna con cada área de la Compañía para su completa implementación. 76 empresas firmaron la Carta de adhesión.

Análisis

Se hizo un mapeo para determinar la relevancia de las empresas proveedoras activas. 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.

Esta iniciativa se incorporó a distintas variables de la Política de Contratación de Empresas Proveedoras, gracias al trabajo conjunto realizado con el área de Administración. Este cambio implicó no solo una evaluación del nivel de los productos y servicios ofrecidos, sino también el impacto que tienen sobre el ambiente, sus colaboradores/as, los Derechos Humanos y la sociedad en general.

Incorporación

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

Gestión

Una vez realizados los primeros dos pasos, trabajaremos en la gestión de empresas proveedoras estratégicas, para que se alineen a la Estrategia de Sostenibilidad y crezcan junto a la Compañía.

Carta de adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable

Cada empresa proveedora, nueva o habitual, debe firmar lo siguiente:

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/las 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
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 contra los efectos ambientales adversos, utilizando, de manera eficiente y sustentable, los recursos ambientales, con el menor impacto ambiental, y fomentando el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Emprender iniciativas para generar 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.

Código de Ética y Anticorrupción para la cadena de valor

Este año actualizamos el Código enmarcado en el proceso de mejora continua de nuestra gestión. Entre otras cuestiones, que se detallan en la sección Gobierno Corporativo de este Reporte, se incluyó la perspectiva de la debida diligencia sobre las empresas que nos proveen.

Nuestro compromiso con la Agenda 2030

Nuestro compromiso con la Agenda 2030

GRI → 103-2, 103-3 ,102-15

TEMA MATERIAL → 5

Realizamos diferentes acciones y adecuando algunas de las existentes, para dar respuesta a las múltiples necesidades generadas por el contexto interno y externo de la Organización. A continuación, encontrarán el resumen de todos los resultados alcanzados durante el período.

Vinculación de prácticas relevantes y ODS priorizados:

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
EDUCACIÓN DE CALIDAD	**4.4** Aumentar anualmente el número de jóvenes y personas adultas que tienen las competencias necesarias para acceder al empleo, al trabajo decente y al emprendimiento. **Área/Gestión responsable:** Comité de Inclusión y Diversidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de RR.HH., Área de Sostenibilidad, Gerencias	Más de 64.500 personas fueron directamente alcanzadas por los siguientes programas: Gira Antivirus: 10.000; Premio Universitario: 62; Academia ESET: 5.000; ESET Security Day: 3.500; Digipadres: 783; Proyecto Empujar: 550; Argentina Cibersegura: 39.000; Media Chicas: 3.000; Eco Héroes: 300 (impacto indirecto); Potrero Digital: 2.290; Charlas concientización: 30; Nexos: 15 becarios
	4.7 Garantizar que cada vez más estudiantes de nivel inicial y medio adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, en todas sus dimensiones, especialmente en temas de Derechos Humanos, con foco en seguridad digital y en temas de diversidad e igualdad de derechos. **Área/Gestión responsable:** Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de Awarness and Research	39.000 niños, niñas y adolescentes tomaron talleres de concientización brindados por la ONG Argentina Cibersegura

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
IGUALDAD DE GÉNERO	**5.5** Impulsar acciones para la participación plena, efectiva y equitativa de todas las diversidades de género o de todas las femeneidades y la igualdad de oportunidades de liderazgo dentro de nuestra Organización. **Área/Gestión responsable:** Área de RR.HH., Comité de Inclusión y Divesidad, Gerencias	8 personas, que se definen dentro del género femenino, ocupan un rol gerencial o de mando medio; 3 Comités de Sostenibilidad con 25 participantes, de los cuales el 56% se define como mujer
	5.b Impulsar la inclusión digital, entre otras cosas, mejorando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de todas las personas que se perciben como mujeres. **Área/Gestión responsable:** Área de Awarness and Research, Área de Sostenibilidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad	3.280 personas, que se definen dentro del género femenino, fueron impactadas por las iniciativas desarrolladas por la ONG Media Chicas y el Potrero Digital, con las que ESET tiene una alianza estratégica
	5.c Apoyar políticas e iniciativas del sector público, civil y privado, que promuevan la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas en todos los niveles. **Área/Gestión responsable:** Área de Sostenibilidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Prensa, Área de Awarness and Research, Área de RR.HH.	Involucramiento activo y apoyo en 3 nuevas iniciativas: BA Convive, Red Entrelatam y Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires, además de las existentes (WEPs y Programa Ganar-Ganar); 6 beneficios y/o licencias con perspectiva de género/corresponsabilidad

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	**8.2** Apoyar la mejora de la productividad económica de nuestra cadena de valor mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas, centrando la atención en sectores pymes y empresas que se alineen a nuestros compromisos con el Desarrollo Sostenible. **Área/Gestión responsable:** Área de Marketing, Área de Operaciones, Área de Ventas, Área de Training, Área de Sostenibilidad	7 Distribuidores Exclusivos y más de 7.000 *Partners* en toda la región; 10.000 puntos entre los *Partners* de Argentina, México y Chile; 1.870 personas participantes del ESET Training Program y 446 personas alcanzaron todas sus certificaciones; 200 participantes, entre Distribuidores Exclusivos, *Partners* y Mayoristas, en el ESET LATAM *Partner* Conference; 6 empresas proveedoras y emprendedores/as sostenibles. Inversión estratégica en cadena de distribución: EUR 358.136
	8.3 Apoyar políticas e iniciativas del sector público, civil y privado, que impulsen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alienten la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas. **Área/Gestión responsable:** Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de Sostenibilidad, Área de Administración y Finanzas (en representación de todas las áreas que contratan empresas proveedoras)	181 empresas proveedoras físicas; 395 empresas proveedoras con personería jurídica; 15 emprendedores/as sociales del Programa Nexos; 6 empresas proveedoras emprendedores/as sostenibles; Participamos como jurado de los Premios de Impacto STEM
	8.4 Mejorar progresivamente la gestión eficiente de los recursos vinculados a nuestra actividad, y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente. **Área/Gestión responsable:** Comité de Asuntos Ambientales, Área de Operaciones, Área de RR.HH., Área de Sostenibilidad	Inversión estratégica en ambiente: EUR 4.628; Acciones implementadas/Programas con Comunidad-Ambiental: Optimizamos el uso de recursos energéticos en servidores; Campaña concientización interna "Eco Cambio"; 6 empresas proveedoras/emprendedores/as sostenibles; 300 participantes Campaña Eco Héroes (impacto indirecto); Consumo de energía: 31.5% de reducción en Argentina y un 35.5% en Brasil (por *home office*)

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	**8.5** Promover el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para varones y mujeres, incluidos los/las jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. **Área/Gestión responsable:** Área de RR.HH., Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Sostenibilidad	33 beneficios totales (Equilibrio entre vida laboral y personal, Salud y Vida Saludable, Desarrollo Personal, entre otros), 6 beneficios y/o licencias con perspectiva de género; 108 personas capacitadas (41% colaboradores y 59% colaboradoras); El 100% del personal de los 3 países (Argentina, México y Brasil) recibió su evaluación de desempeño; 550 jóvenes participantes del Proyecto Empujar. Salarios y beneficios sociales: EUR 2.942.522 Inversión estratégica en Colaboradores/as: EUR 213.274
	8.8 Respetar los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todas las pesonas que integran la Organización y en la cadena de valor. **Área/Gestión responsable:** Comité de Inclusión y Diversidad, Área de Sostenibilidad, Área de RR.HH., Área de Marketing, Área de Ventas	Cobertura privada para los colaboradores y las colaboradoras, y el grupo familiar primario, sin cargo extra; 62 Días por enfermedad (55% hombres, 45% mujeres); 3 charlas sobre Seguridad e Higiene; 33 beneficios totales (Equilibrio entre vida laboral y personal, Salud y Vida Saludable, Desarrollo Personal, entre otros), 6 beneficios y/o licencias con perspectiva de género. Inversión estratégica en Colaboradores/as: EUR 213.274; Desarrollo de la cadena de valor: 7 iniciativas de desarrollo, certificación/capacitación, comunicación y transferencia de gestión

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	**9.c** Desde la Compañía y ACS, desarrollamos habilidades y promovemos la motivación y confianza para usar herramientas digitales de manera segura, que mejoren la calidad de vida de las comunidades de Latinoamérica. Para lograrlo, abordamos los aspectos de USO (para comprender la importancia, el sentido y la utilidad de las TICs) y APROPIACIÓN (para tener la posibilidad de actuar en el espacio digital y sacar su máximo provecho) de la inclusión digital. **Área/Gestión responsable:** Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Área de Awarness and Research, Área de Marketing, Área de Sostenibilidad	Más de 64.500 personas fueron directamente alcanzadas por los siguientes programas: Gira Antivirus: 10.000; Premio Universitario: 62; Academia ESET: 5.000; ESET Security Day: 3.500; Digipadres: 783; Argentina Cibersegura: 39.000; Media Chicas: 3.000; Potrero Digital: 2.290; Charlas concientización: 30; 39.000 niños, niñas y adolescentes tomaron talleres de concientización brindados por la ONG Argentina Cibersegura
	9.5 Promover la investigación científica y el número de personas que trabajen en el campo de la investigación, en temas de ciberseguridad. **Área/Gestión responsable:** Área de Awarness and Research, Área de Comunicación	Laboratorio de Investigación propio; 10 personas trabajando en el CyberSoc (Security Operations Center); 62 trabajos presentados en el Concurso Universitario; 170 trabajos en el Premio al Periodismo en Seguridad Informática; 5.000 personas registradas en Academia ESET; +5.400.000 visitas en el Portal WeLiveSecurity en español y +1.110.000 en el portal WeLiveSecurity en portugués

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	**10.2** Promover la inclusión social y económica de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición. **Área/Gestión responsable:** Área de RR.HH., Área de Sostenibilidad, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Gerencias	550 participantes del proyecto Empujar; 3.000 participantes en Media Chicas; 2.290 en iniciativa Potrero Digital; 30 participantes en Charlas concientización; 15 becarios/as en Nexos; se trabajó con 5 organizaciones para promover búsquedas laborales inclusivas
	10.4 Adoptar políticas, en especial salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad. **Área/Gestión responsable:** Área de RR.HH., Área de Sostenibilidad, Comité de Inclusión y Diversidad, Gerencias	6 beneficios y/o licencias con perspectiva de género; Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local: 211% Argentina, 487% México, 301% Brasil.
PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	**12.2** Promover la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. **Área/Gestión responsable:** Comité de Asuntos Ambientales, Área de Operaciones	Inversión estratégica en medioambiente: EUR 4.628; Acciones implementadas/Programas con Comunidad-Ambiental: Optimizamos el uso de recursos energéticos en servidores; Campaña concientización interna "Eco Cambio"; 6 empresas proveedoras/emprendedores/as sostenibles; 300 participantes Campaña Eco Héroes (impacto indirecto); Consumo de energía: 31.5% de reducción en Argentina y un 35.5% en Brasil (por *home office*)

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
12 **PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE**	**12.5** Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización. **Área/Gestión responsable:** Comité de Asuntos Ambientales, Área de Operaciones	Campaña concientización interna “Eco Cambio"; 6 empresas proveedoras/emprendedores/as sostenibles; 300 participantes Campaña Eco Héroes (impacto indirecto); Logística de entrega de licencias 100% digital y política de no generar packaging como herramienta de marketing tradicional. Iniciativa: Reutilización de bolsas plásticas, vasos descartables, impresión doble faz, secamanos, reducción de sobres de edulcorantes y plásticos de un solo uso. 1 Política Ambiental
	12.6 Adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes; y alentar a otras empresas a hacerlo. **Área/Gestión responsable:** Área de Sosteniblidad	Publicación de 9 Reportes de Sostenibilidad según los Estándares GRI que, además, responde a la Comunicación de Progreso (COP) solicitada por el PGNU. Reporte de la gestión de los Distribuidores incluidos en el Reporte de ESET Latinoamérica. Reporte sometido al "SDG Mapping Service” de GRI. Adopción del CoP Early Adopter Programme 2021. Participación testimonial en la Cátedra del PGNU. Programa de Descuentos para Empresas Sostenibles
	12.8 Velar para que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible. **Área/Gestión responsable:** Área de Sosteniblidad	Inducciones de Sostenibilidad para las personas integrantes, incluyendo los puestos del órgano de gobierno. Participación testimonial en la Cátedra del PGNU. Participación del Panel del IARSE "Seguridad y ética informática en la nueva economía digital”

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	**16.5** Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas. **Área/Gestión responsable:** Área de Sostenibilidad, Área de Legales	100% de los colaboradores y las colaboradoras firmaron la aceptación del Código de Ética y Anticorrupción. Renovación del Código para incluir perspectiva de género
	16.6 Promover la gestión eficaz, responsable y transparente a todos los niveles de la Organización. **Área/Gestión responsable:** Área de Sostenibilidad. Gerencias, Área de Operaciones, Área de RR.HH.	4 encuentros de All Leaders Meeting; 26 participantes de almuerzos con COO, Reuniones 1 a 1 con RR.HH. Eventos de integración: 4 en Argentina, 3 en México, 2 en Brasil. Buzón de sugerencias. Política de End of Life de Productos, Recertificación norma ISO 9001. Estadísticas SLA Soporte Técnico (Service Level Agreement): 95% cumplimiento de tiempos de respuesta, 98% cumplimiento de los *tickets* de prioridad estándar y un 99% de cumplimiento de tiempos de respuesta del Centro Regional de Soporte. Estadísticas SLA Soporte Comercial (Service Level Agreement): 85% de cumplimiento de tiempos de respuesta de *tickets* de prioridad urgente, un 90% de cumplimiento de los *tickets* de prioridad importante y un 85% de cumplimiento de los *tickets* de prioridad regular
	16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades en todos los niveles. **Área/Gestión responsable:** Área de Sostenibilidad, Gerencias, Área de RR.HH.	3 Comités de Sostenibilidad con 25 participantes, de los/las cuales 15 se definen dentro del género femenino. Política de Comunicación Puertas abiertas

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANZADOS
17 **ALIZANZAS PARA LOS OBJETIVOS**	**17.17** Constituir alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y con la sociedad civil, aprovechando las mutuas experiencias y promoviendo sinergias que potencien los resultados. **Área/Gestión responsable:** Área de Sostenibilidad, Gerencias, Área de RRHH, Comité de Relacionamiento con la Comunidad, Comité de Inclusión y Diversidad	Participación en iniciativas público/privadas/ONG: Entrelatam, Programa Ganar-Ganar en Argentina, Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Buenos Aires, Programa BA Convive, Adhesión al PGNU y WEPs 7 ONG: ACS, Ashoka, Fundación Pléroma, Media Chicas, Dar Sentido, Fundación Compromiso, Encontrarse en la Diversidad Programa Conectados, entra en acción: 2 voluntariados en el Merendero San Fernando y donación de 60 regalos para el Día de la Niñez y 60 para Navidad

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 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/la Gerente del área, la Coordinación de Comunicación Corporativa, como por la Gerencia General, y COO y por la consultora AG Sustentable, la cual nos asesoró en su armado.

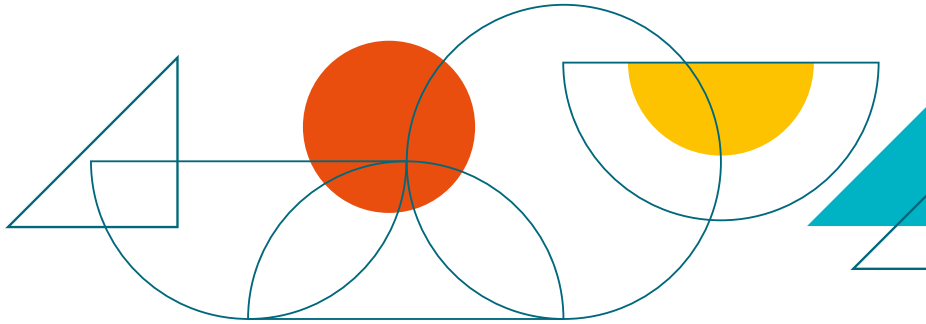
Este es nuestro décimo informe, que responde al compromiso de reportar anualmente. El reporte anterior correspondió al ejercicio 2020, publicado en mayo de 2021.

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 modificaciones significativas 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 por COVID-19.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Se comunicaron los resultados de la Empresa en el período entre enero y diciembre de 2021. Incluimos información sobre ética y gobernanza, el desempeño de las dimensiones económica, ambiental y social alcanzadas en toda la región en donde tenemos oficinas (Argentina, México y Brasil), así como las actividades que desarrollan nuestros Distribuidores Exclusivos en los distintos países de la región.

También comunicamos la alineación y los avances con relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Finalmente, este documento es la Comunicación del Progreso (COP) de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



Para la elaboración del informe tenemos en cuenta los Principios de Contenido y Calidad de los Estándares GRI. Para el desarrollo de esta edición, además de los principios mencionados y la visión de la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía, tuvimos especialmente en cuenta los requerimientos del Principio de Claridad de los Estándares GRI, los compromisos asumidos frente a las WEPs y los Derechos Humanos, que permiten una redacción y un diseño más accesible e inclusivo.

La información incluida surge de los registros internos, que se encuentra respaldada por los sistemas de gestión de la Empresa y aprobada por su Dirección. Los datos brindados son comparables con la información contenida en los reportes anuales de los últimos tres períodos. Este Reporte no cuenta con verificación externa; evaluamos la posibilidad de hacerlo en los próximos informes.

Programa CoP Early Adopter de PGNU

Destacamos que fuimos seleccionadas para participar del Programa **CoP Early Adopter 2021,** mediante el cual nos comprometemos a:

- Proporcionar/Renovar la declaración anual expresando el apoyo continuo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el compromiso continuo con la iniciativa;
- Completar el cuestionario de la CoP en línea durante el período de presentación de 2022 (del 1 de abril al 31 de mayo de 2022).
- Proporcionar comentarios sobre la nueva plataforma digital, así como sobre el cuestionario de la CoP.

De esta manera, tendremos la oportunidad de ayudar a probar la nueva plataforma digital para enriquecer el proceso de mejora continua antes de su implementación para todas las empresas participantes en 2023.

Índice de contenidos GRI Standards

Índice de contenidos GRI Standards

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 de 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.

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
GRI 101- FUNDAMENTOS (2016)					
GRI 102- CONTENIDOS GENERALES (2016)					
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
102-1	Nombre de la organización	53			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	82			
102-3	Ubicación de la sede	51, 53			
102-4	Ubicación de las operaciones	51, 53			
102-5	Propiedad y forma jurídica	53			
102-6	Mercados servidos	53, 81			
102-7	Tamaño de la organización	54			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	117		6	8.5 - 10.3
102-9	Cadena de suministro	78, 184, 207			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	230			
102-11	Principio o enfoque de precaución	18, 97, 126, 155			
102-12	Iniciativas externas	18, 27			
102-13	Afiliación a asociaciones	27			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
2. ESTRATEGIA					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	18, 97, 219			
3. ÉTICA E INTEGRIDAD					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12, 18, 70		10	16.3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	70, 134		10	16.3
4. GOBERNANZA					
102-18	Estructura de gobernanza	59			
102-19	Delegación de autoridad	63, 66			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	58			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	31, 40			16.7
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	58, 66			5.5 - 16.7

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	58			16.6
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	58			5.5 - 16.7
102-25	Conflictos de intereses	70			16.6
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	63			
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	63, 66			
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	58			
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	43, 63, 66			16.7
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	63			
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	63			
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	40, 63, 256			
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	63, 126			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	63, 126			
102-35	Políticas de remuneración	63			
102-36	Proceso para determinar la remuneración	63			
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	63			16.7
102-38	Ratio de compensación total anual		Problemas de confidencialidad. La información fue definida como confidencial a partir de este reporte para salvaguardar la seguridad del personal.		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Problemas de confidencialidad. La información fue definida como confidencial a partir de este reporte para salvaguardar la seguridad del personal.		

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
102-40	Lista de grupos de interés	30			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	123		3	8.8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	30			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	31, 66, 114			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	31, 66, 114			
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	230			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	40			
102-47	Lista de temas materiales	43, 49			
102-48	Reexpresión de la información	230			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	230			
102-50	Periodo objeto del informe	230			
102-51	Fecha del último informe	230			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
102-52	Ciclo de elaboración de informes	230			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	258			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	230			
102-55	Índice de contenidos GRI	233			
102-56	Verificación externa	230			
GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32, 54			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54			
GRI 201- DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	54			8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	54		7	13.1

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
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	54			
PRESENCIA EN EL MERCADO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	63, 110			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	110			
GRI 202- PRESENCIA EN EL MERCADO (2016)					
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	122		6	1.2 - 5.1 - 8.5
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	116		6	8.5

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32, 207			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	207			
GRI 204- PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN (2016)					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	207			8.3
ANTICORRUPCIÓN					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70			
GRI 205- ANTICORRUPCIÓN (2016)					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	70			16.5
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	70, 134			16.5

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	70			16.5
COMPETENCIA DESLEAL					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32, 70, 75			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 75			
GRI 206- COMPETENCIA DESLEAL (2016)					
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	70			16.3
GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES					
ENERGÍA					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	66, 175			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	175			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
GRI 302- ENERGÍA (2016)					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	178		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.	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 a revisar según el contexto actual de nuestras oficinas.	8	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-4	Reducción del consumo energético	178		8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	180		8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
RESIDUOS					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	66, 175, 180			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	175, 180, 219			
GRI 306- RESIDUOS (2020)					
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	180		8	3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	180		8	3.9 - 6.3 - 11.6 - 12.4 - 12.5
GRI 306- RESIDUOS (2020)					
306-3	Residuos generados	180		8	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 15.1

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
306-4	Residuos no destinados a eliminación		Información no disponible. Actualmente no contamos con informacion detalladas de las cantidades gestionadas	8	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
306-5	Residuos destinados a eliminación		Información no disponible. Actualmente no contamos con informacion detalladas de las cantidades gestionadas	8	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 75			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 75			
GRI 307- CUMPLIMIENTO AMBIENTAL (2016)					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	75		8	16.3

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
GRI 400- ESTANDÁRES SOCIALES					
EMPLEO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 32, 110, 219			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 110, 219			
GRI 401- EMPLEO (2016)					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	124		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	138, 144			3.2 - 5.4 - 8.5
401-3	Permiso parental	139		6	5.1 - 5.4 - 8.5
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	138, 142			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	138, 142, 219			
GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	138			8.8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	138			8.8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	138			8.8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	138			8.8 - 16.7
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	138			8.8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	142, 144			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	144			8.8
GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)					
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	138			8.8

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
403-9	Lesiones por accidente laboral	139			3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	139			3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	131			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	131			
GRI 404- FORMACIÓN Y ENSEÑANZA (2016)					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	131		6	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	131			8.2 - 8.5
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	131		6	5.1 - 8.5 - 10.3

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 66, 110, 219			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 110, 114, 219			
GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	117		6	5.1 - 5.5 - 8.5
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	122		6	5.1 - 8.5 - 10.3
NO DISCRIMINACIÓN					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 70, 110			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 70, 110, 114			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
GRI 406- NO DISCRIMINACIÓN (2016)					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	110		6	5.1 - 8.8
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	214			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	214			
GRI 407- LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (2016)					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	214		3	8.8
TRABAJO INFANTIL					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 110, 214			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 214			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
GRI 408- TRABAJO INFANTIL (2016)					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	214		5	8.7 - 16.2
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 214			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 214			
GRI 409- TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO (2016)					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	214		4	8.7
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 70, 97, 219			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 70, 97, 114, 219			
GRI 412- EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS (2016)					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre derechos humanos	70, 97, 114		1	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	16, 70, 124		1	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	214		2	
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 66, 155, 219			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 155, 219			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
GRI 413- COMUNIDADES LOCALES (2016)					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	114, 155, 184		1	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	155		1	1.4 - 2.3
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32, 82, 101			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82, 97, 101			
GRI 416- SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES (2016)					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	82, 97, 201			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	75			16.3

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
MARKETING Y ETIQUETADO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 75, 101			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 75, 101			
GRI 417- MARKETING Y ETIQUETADO (2016)					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	33			12.8
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	33			16.3
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	75			16.3
PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 75, 101			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 75, 101			

GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PGNU	ODS Y METAS
GRI 418- PRIVACIDAD DEL CLIENTE (2016)					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	75			16.3 - 16.10
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 75			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 75			
GRI 419- CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO (2016)					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	75			16.3

Comité a cargo del Reporte

GRI → 102-32

Responsable del proyecto

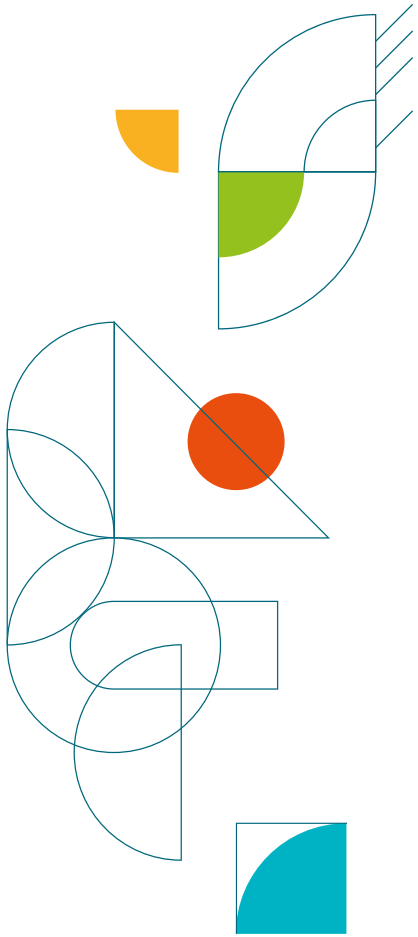
Carolina Kaplan
Responsable de Sostenibilidad

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

Andrés Tamburi
Gerente de Comunicación Corporativa

Santiago Achiary
Coordinador de Comunicación Corporativa

Daniela Ramognino
Coordinadora de Entrenamiento para Canales

Camilo Gutiérrez
Jefe de Investigación y Tecnología

María Belén Roel
Gerente de Marketing

Verónica Rubio
Coordinadora de Marketing On-line

Leandro González
Jefe de Producto

Gustavo Quiñones
Coordinador de Soporte & CiberSoc

Luis Manzi
Coordinador de TI & Seguridad
Jefe de Sistemas

Julieta Escolar
Jefa de RR.HH.

Josefina Auruccio
Analista Sr. de RR.HH.

Florencia Asmus
Analista de RR.HH.

Alejandro Di Tomaso
Analista de RR.HH.

Valeria Paulino
Analista de RR.HH. y Administración

Leslie Peréz Bocanegra
Analista de RR.HH. y Administración

Responsable del Diseño Off-line

Alexis Burrows
Diseñador Institucional

Responsable del Diseño On-line

Vanesa Musto
Diseñadora On-line

Asesoramiento Externo para la Elaboración del Reporte

AG Sustentable
www.agsustentable.com

Implementación del Diseño del Reporte

Biri Biri
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: MAYO DE 2022
www.eset.com/ar/acerca-de-eset/sostenibilidad/

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

Ingresa a nuestro reporte online
www.eset-la.com/reportedesostenibilidad-2021

esetla @esetla @esetla ESET Latinoamérica