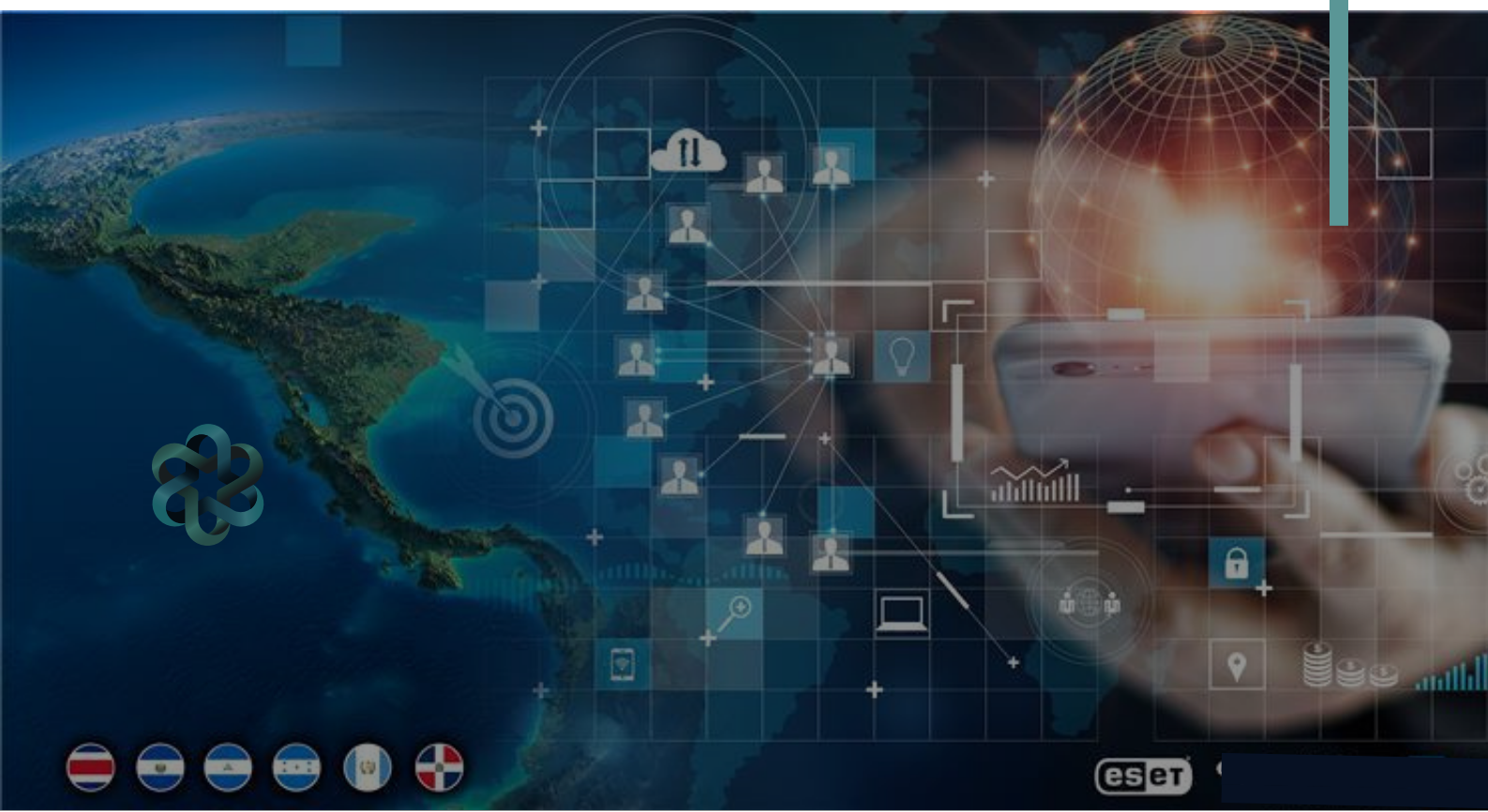


**ESET en Centroamérica**

# CONECTANDO PERSONAS

**2021**

**Reporte de  
Sostenibilidad**



# BIENVENIDOS

---

**Para nosotros, lo más importante son las personas,**

**A quienes no consideramos como simples recursos o herramientas, sino como personas con sentimientos, emociones, talentos y necesidades.**

Estamos continuamente relacionándonos entre compañeros de trabajo, partners, clientes y nuestro medio ambiente; por lo que estamos muy comprometidos en apoyarnos de manera integral; estamos muy agradecidos que esta crisis, por covid 19, no nos vimos forzados a prescindir de miembros en nuestros equipos, ni en la mayoría de nuestros partners, sino al contrario contratamos a más miembros y hemos experimentado el amor, creatividad, amistad, alegría, solidaridad y compromiso que nos caracteriza como centroamericanos.

Estamos convencidos de la importancia de la sostenibilidad en nuestra empresa, que nos es posible solo con obras de beneficencia, porque no se puede hacer de manera sistemática, en algún momento se debe parar, mientras que la sostenibilidad nos permite realizar actividades que generen retorno y continuar apoyando siempre, por ello es un honor presentarles nuestro reporte de Sostenibilidad este 2021, abriendo al público nuestras buenas prácticas y el trabajo de nuestra gente por la que seguimos adelante.



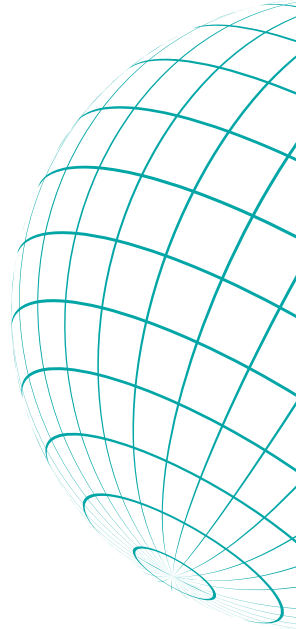
Oswaldo Rosa

Director Comercial Regional



Cristian Rosa

Director Administrativo Financiero Regional



# Es un placer para ESET en Centroamérica

---

**Darte la bienvenida a nuestro Reporte de Sostenibilidad, el cuál es muy especial dado que es la primera vez que lo realizamos bajo los indicadores del 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. Convirtiéndonos así, en la única empresa de la industria que asume este compromiso a nivel regional.

Nuestra cultura de trabajo está guiada bajo los valores de Lealtad, Responsabilidad y Pasión, los cuales comunicamos y mantenemos en nuestros pilares de sostenibilidad de Comunidad, Colaboradores, Medio Ambiente y Socios Comerciales.

Desde ya te invitamos a leer este informe y que lo disfrutes tanto como nosotros preparándolo.



*María de los Angeles Rosa*

Operations Manager y Encargada de Sostenibilidad



# ÍNDICE

---

**05**

Nuestra  
empresa

**20**

Satisfacción  
de clientes

**22**

Desempeño  
económico

**27**

Dimensión  
ambiental

**33**

Colaboradores

**50**

Comunidad

**59**

Cadena de  
valor

**62**

índice de  
indicadores

# NUESTRA EMPRESA

GRI

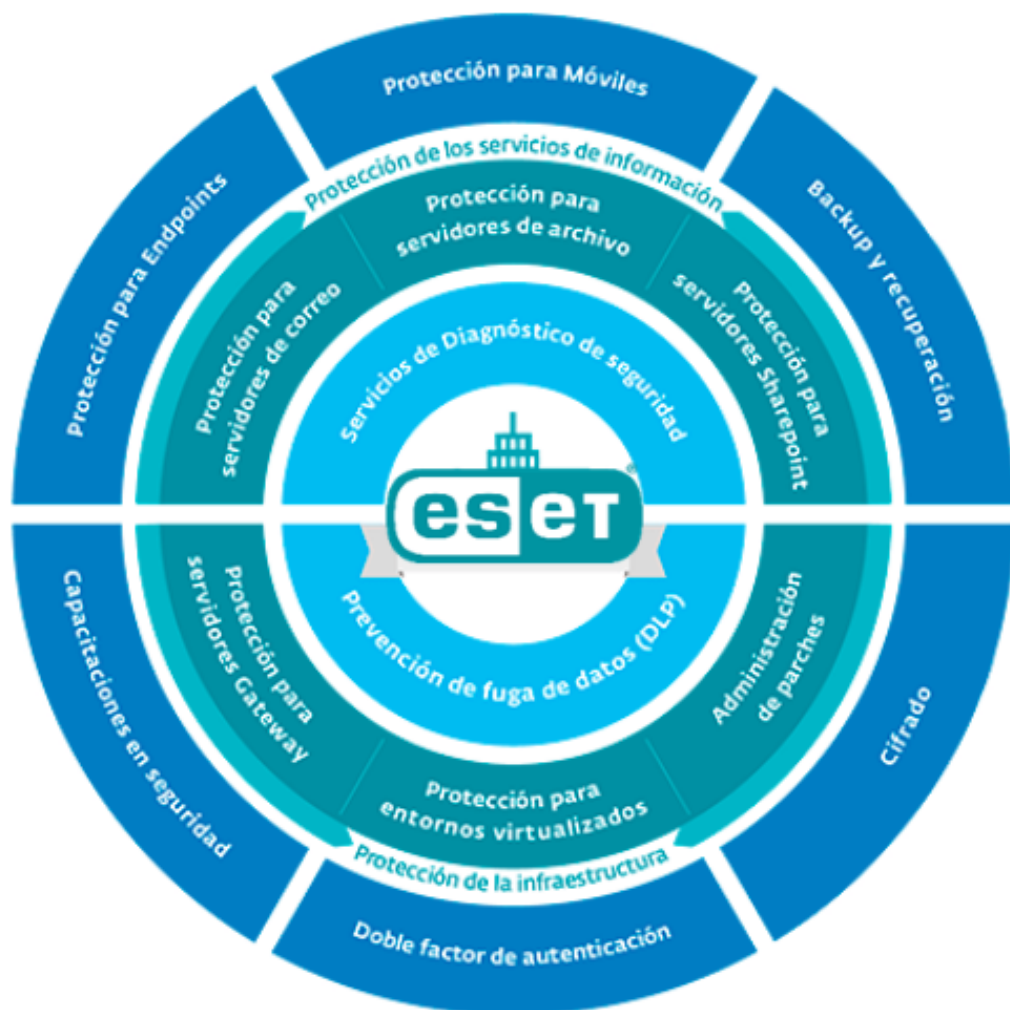
102-1

102-2

ESET en Centroamérica es una compañía de seguridad digital que protege a millones de usuarios y a miles de empresas a nivel Centroamericano.

Todo inicia en 1992 donde nace la organización en El Salvador como persona natural siendo sus líderes y fundadores los ingenieros Oswaldo y Cristian Rosa. En 2003 se consolida la empresa y luego de 3 años se incorporó la distribución del Antivirus ESET NOD 32, en 2007 se expanden hacia Guatemala y al siguiente año se abren operaciones en Honduras y Nicaragua prontamente se llega a Costa Rica siendo el distribuidor regional exclusivo de ESET.

Operamos bajo la marca ESET con la iniciativa de proporcionar servicios informáticos y protección a los equipos y dispositivos con nuestras capas de protección:



# LA SOSTENIBILIDAD COMO FORMA DE GESTIÓN

GRI

102-16

## Visión

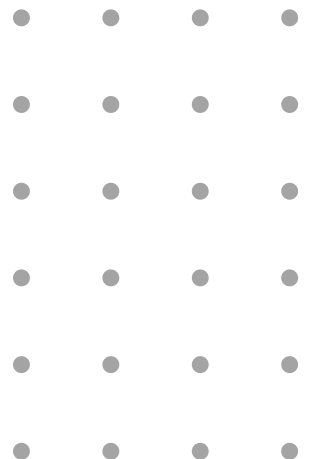
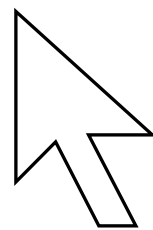
Ser líderes en Centro América y El Caribe en desarrollo de soluciones y servicios innovadores de ciberseguridad.

## Misión

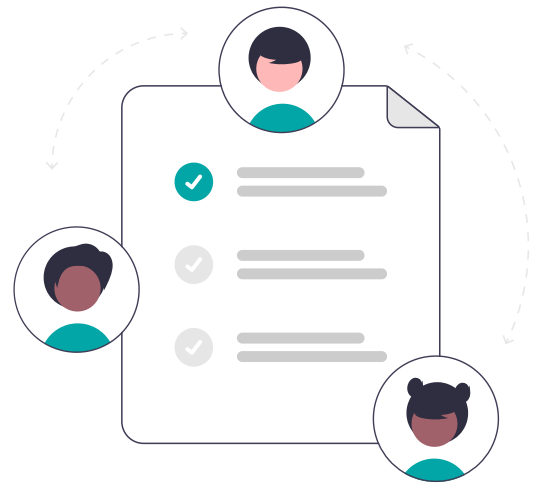
Somos el socio estratégico de nuestros clientes al potenciar su negocio, con profesionales expertos, metodologías efectivas, soluciones en ciberseguridad.

## Promesa

Te acompañamos con soluciones y servicios que protegen e impulsan tu progreso.



# VALORES



## LEALTAD

Adquirimos el compromiso de ser fieles a nuestra empresa y clientes, actuando siempre con ética, poniendo a Dios como guía en la toma de decisiones.



## PASIÓN

Disfrutamos aportar valor utilizando al máximo nuestros talentos con excelencia y compromiso por los resultados.



## RESPONSABILIDAD

Cumplimos nuestras promesas asumiendo con racionalidad las consecuencias de nuestras decisiones.

Encuétranos en nuestras

# UBICACIONES

GRI

102-3

102-6

Ofrecemos nuestros productos y servicios en nuestras 5 oficinas en toda Centroamérica, uno en cada respectivo país:



Nos pueden encontrar en las siguientes direcciones:

## El Salvador

Avenida Cataluña, Residencial Monte fresco, #9, San Salvador, San Salvador



## Guatemala

Carretera a El Salvador, km 8, #5 "Lomas Altas II", Jurisdicción del municipio de Santa Catarina Pinula, Guatemala, Guatemala.



## Honduras

Col. San Carlos, av. Juan lindo #122, Contiguo a Presto, Tegucigalpa, Honduras



## Nicaragua

Carretera Masaya Km 9,5 Urbanización Madrid - Casa #10. Managua, Nicaragua.

## Costa Rica

Sabana norte oficinas centrales del ICE 50 metros oeste, 300 metros norte, edificio angui apartamento #12, San José, Costa Rica.



**También pueden encontrarnos en nuestra tienda en línea**



**ESET en Centroamérica es una sociedad jurídica.**

# PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

GRI

102-5

102-6

## Hemos ofrecido nuestros servicios a:



- ✓ Productos Alimenticios y Bebidas
- ✓ Productos de Cuidado Personal y del Hogar
- ✓ Productos de Papel y Forestales
- ✓ Productos Metálicos
- ✓ Productos Sanitarios
- ✓ Químicos
- ✓ Servicios Comerciales
- ✓ Servicios de Agua
- ✓ Servicios de Energía
- ✓ Servicios Financieros
- ✓ Servicios Sanitarios
- ✓ Sin fines de lucro / Servicios
- ✓ Tabaco
- ✓ Telecomunicaciones
- ✓ Textiles y Confección
- ✓ Turismo/Ocio
- ✓ Universidades
- ✓ Agencia Pública
- ✓ Agricultura
- ✓ Automotor
- ✓ Bienes de Consumo Durables
- ✓ Bienes Raíces
- ✓ Computadoras
- ✓ Conglomerados
- ✓ Construcción
- ✓ Energía
- ✓ Equipos
- ✓ Equipos Tecnológicos
- ✓ Ferroviaria
- ✓ Juguetes
- ✓ Logística
- ✓ Manejo de Residuos
- ✓ Materiales de Construcción
- ✓ Minoristas



# TIPOS DE CLIENTES

Nuestras soluciones se adaptan a todo tipo de entornos ya sea corporativo o de hogar por lo que trabajamos con todo tipo de sectores.

Poseemos dos tipos de clientes:

## Hogareños:

Son los usuarios finales que buscan la protección de los equipos o dispositivos móviles que se encuentran en su hogar.

## Corporativos:

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

# TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

GRI

102-7

## Total de empleados



## Ventas netas

\$8,270,559

### Deuda

\$1,564,548

### Patrimonio

\$4,813,821

## Cantidad de productos y servicios proporcionados.

55

Se define operación en función a la ubicación Geográfica de las actividades comerciales tenemos cinco distritos; un distrito en cada país antes mencionados.

# NUESTRO EQUIPO

GRI

102-8

## Colaboradores



Hombres

37



Mujeres

35

Guatemala



21

Honduras



8

El Salvador



30

Costa Rica



7

Nicaragua



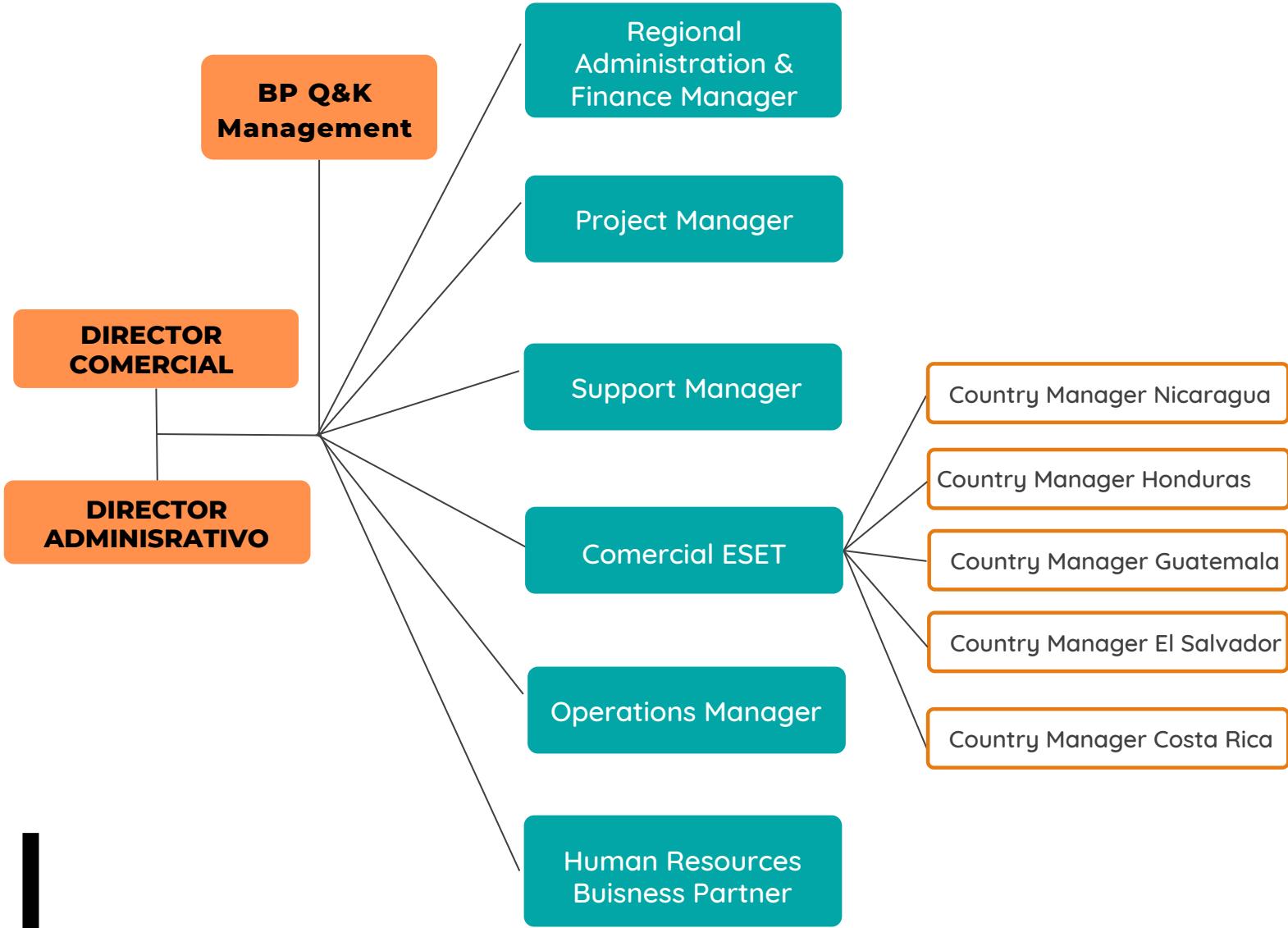
6

# GOBERNANZA

GRI

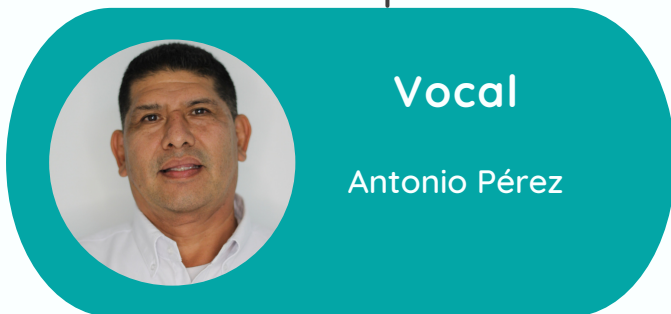
102-18

ESET en Centroamérica está representado por el director Administrativo y el director Comercial quienes cumplen con las funciones ejecutivas; la organización está conformado por:



# Comité de seguridad y salud ocupacional

Este es vigente desde el 9 de febrero del presente año. El objetivo principal es cumplir con las actividades y requisitos estipulados por la ley y ubicarlos en un espacio de tiempo para su fiel cumplimiento.



## Brigada de primeros auxilios

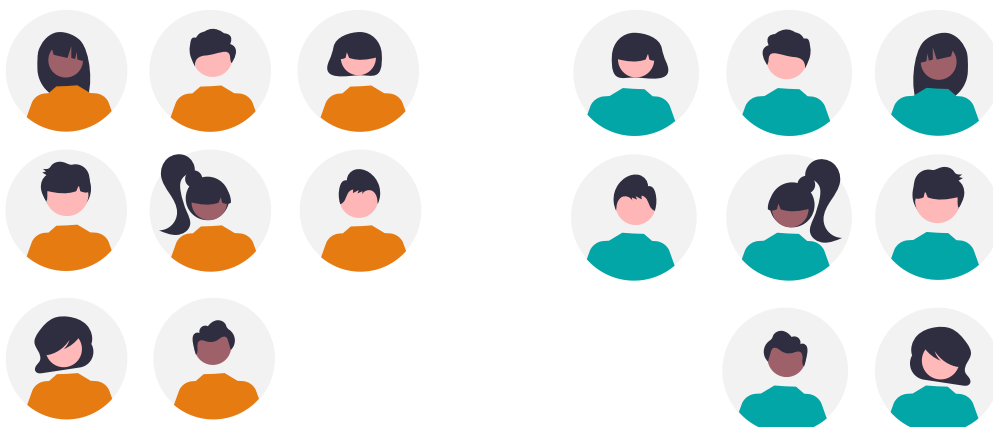
Tiene la capacidad de actuar correctamente ante una situación de emergencia en la que exista una o varias víctimas

## Brigada de evacuación

Tiene la capacidad de coordinar para ejecutar los procedimientos adecuados de evacuación de acuerdo con el tipo de emergencia que se presente.

## Brigada contra incendios

Está preparada para minimizar los daños y pérdidas que puedan presentarse en las Instalaciones como consecuencia de una amenaza de incendio, interviniendo con los medios de seguridad disponibles en el área.





En el marco del Programa de Negocios Competitivos de GRI, nuestra empresa ancla ESET Latinoamérica definió los contenidos a reportar en este informe, es de aclarar que este reporte es referenciado GRI.

Tener una gestión sostenible nos permite mostrarles a nuestros públicos de interés quiénes somos y cuáles son nuestros principios; trabajar en el desarrollo de una gestión basada en la sostenibilidad alinea nuestras acciones al negocio cuidando, asimismo, nuestro ambiente promoviendo el desarrollo social, el bienestar general de los colaboradores y de la cadena de distribución,

## PILARES DE GESTIÓN

# 1

### COMUNIDAD

---

A través de nuestras acciones buscamos educar, aconsejar, informar y enseñar a nuestra comunidad sobre seguridad IT, así como también, fomentar la inclusión social y laboral.



# 2

### DIMENSIÓN AMBIENTAL

---

Gestionamos nuestras oficinas de forma eficiente, disminuyendo el impacto que se genera a partir de nuestra gestión y contribuyendo al cuidado del ambiente.

# 3

## COLABORADORES

Garantizamos el bienestar de nuestros colaboradores, el crecimiento y desarrollo profesional, como así también su salud y seguridad laboral. Incentivamos y acompañamos el equilibrio entre la vida laboral y personal.



# 4

## CADENA DE VALOR

Promovemos el reconocimiento y el desarrollo de nuestros canales de venta acompañando e incentivando su crecimiento de forma sustentable. Realizamos una gestión eficiente de nuestros proveedores, promoviendo su gestión sustentable.

GRI

102-47

## LISTA DE LOS TEMAS MATERIALES

- ✓ 201 Desempeño económico
- ✓ Satisfacción de Clientes
- ✓ 306 Residuos y Reciclado
- ✓ 401 y 404 Gestión del talento y bienestar de colaboradores
- ✓ 405 Diversidad e igualdad de oportunidades
- ✓ 413 Educación de la comunidad

GRI

102-40

102-45

102-50

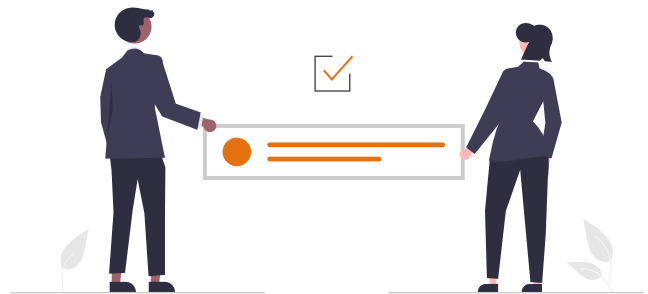
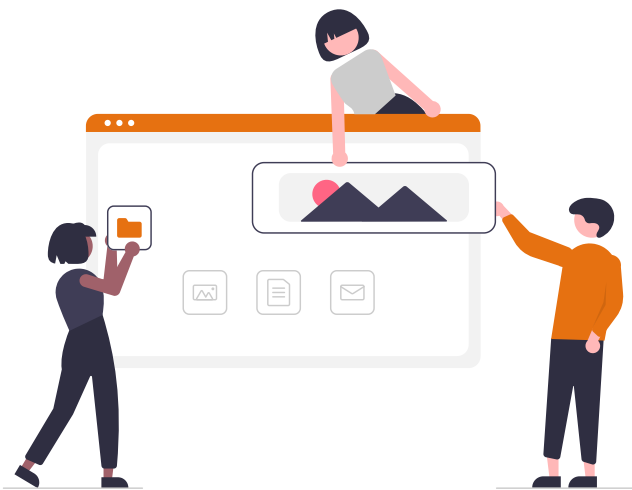
102-52

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, ellos impactan con su accionar en nuestra actividad cotidiana.

Como primer punto tenemos a los colaboradores que trabajan dentro de la empresa luego los canales o empresas del sector también conocidos como Partners, los clientes (clientes finales o empresariales), también la comunidad en general, las empresas que nos brindan sus servicios conocidos como proveedores y agentes internacionales

Todas las actividades realizadas en el presente año se iniciaron desde febrero finalizaron hasta diciembre.

Se elaboran los informes de una manera anual.



**Todos los datos del consolidado financiero se ven reflejado de la empresa ESET en Centroamérica**



GRI

**SATISFACCIÓN  
DE CLIENTES**

103-1

103-2

103-3



**Un cliente satisfecho tiene fidelidad en sus compras y menciona la marca a quienes le rodean. Por lo tanto, monitorear el indicador de satisfacción es importante para garantizar la complacencia de los clientes y mejorar en áreas de decadencia.**

## **Política**

Ofrecemos un buen servicio de atención al cliente antes, durante y después de la venta

## **Compromiso**

Nuestro compromiso con el cliente implica escuchar para establecer una relación y ofrecer la mejor solución que se logre ofrecer, así también solventar diferentes incertidumbres que se puedan generar.

## **Responsabilidad**

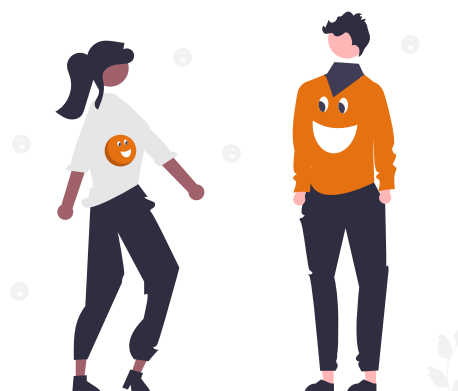
La responsabilidad recae en todo colaborador relacionado directa o indirectamente con el cliente.

## **Mecanismo de queja**

Nuestro mecanismo de queja se forma a través de nuestros canales de comunicación oficiales de cada país.

## **Acciones**

Después de cada asistencia de soporte realizada, se envía una encuesta sobre la atención brindada. Además de la retroalimentación que se obtiene por medio de cada interacción con nuestros cliente y socios comerciales.





GRI

**DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**

103-1

103-2

103-3

201-1



Nosotros brindamos los mejores productos y servicios para nuestros clientes. Contamos con un proceso riguroso de registro de todos los costos y gastos, poseemos el área administrativa para cubrir esta labor tan importante.



Nuestro impacto como empresa ayuda a la organización a determinar los gastos, donde invertir y de qué manera asimismo se ofrece una mejor visión del estado económico para la toma de decisiones a futuro.

La importancia del impacto genera mejores decisiones en la empresa a corto y a largo plazo, puesto que ofrece mejor visibilidad para evaluar nuevos proyectos si se cuenta con el presupuesto.

103-2

## Enfoque de gestión:

En nuestra organización gestionamos el desempeño económico a través de las plataformas contables, las cuales nos ayudan a organizar nuestros ingresos y egreso en la empresa, además contamos con el área Administrativa y contable que trabajan de la mano para mantener el orden.

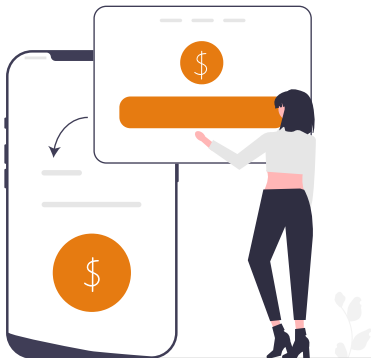
La gestión del desempeño económico nos permite evidenciar nuestro crecimiento, al mismo tiempo de permitirnos plantearnos metas como empresa.

## Políticas

- ✓ Ofrecemos **becas de estudio** como apoyo a la educación de los colaboradores, se otorgan reintegros totales o parciales del costo de estudio dependiendo de las notas obtenidas



- ✓ Cuando el colaborador cumpla un año en la empresa se debe de pagar su aguinaldo a 15 días de salario



- ✓ La fecha límite para pagar el correspondiente aguinaldo será el día 20 del último mes del año pagándolo los primeros del mes de diciembre de cada año.
- ✓ Se deberá de respetar el margen del presupuesto para las diferentes gestiones realizadas en la empresa.

## Metas

Ser líderes en Centro América y El Caribe en desarrollo de soluciones y servicios innovadores de ciberseguridad

## Responsables

El área financiera es la encargada de velar el desempeño económico de la empresa, en continuación del área comercial y de recursos humanos



## Recursos

Como recursos humanos utilizamos el apoyo de auditores y abogados.

En el área de contabilidad y administrativa se utilizan diferentes herramientas como lo son: Sistemas contables y Excel

Nuestro mecanismo de queja se forma a través de nuestros canales de comunicación oficiales de cada país.

Las acciones o medidas que tomamos son siempre tomadas a corto plazo para el mejoramiento y rendimiento de la gestión.



En nuestra empresa las medidas principales de evaluación del desempeño económico son las auditorías, revisión de libros de ventas y compra asimismo el análisis de consolidados de los estados financieros.



Gracias a la auditorias hemos mejorado en la calidad de trabajo, debido a las constantes evaluaciones.



## Valor económico directo generado y distribuido

Margen al mayorista	\$1,240.584
Margen al canal	\$1,240.584
Gastos de operación	\$837,781
Costos del producto	\$1,165,351
Salarios y beneficios	\$1,165,351

### Valor económico generado



\$8,270,559

### Valor económico distribuido



\$7,2792,524





GRI

**DIMENSIÓN  
AMBIENTAL**

103-1

103-2

103-3

306-3





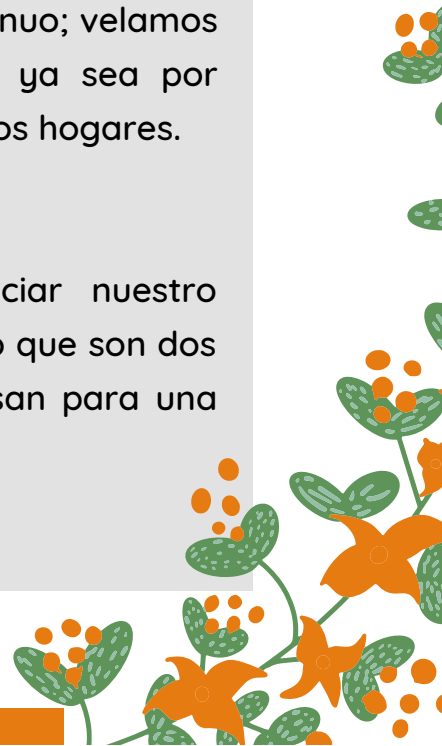
**Contamos con personal dispuestos a colaborar en los diferentes movimientos que optan por la mejora y busca de soluciones sobre el manejo adecuado de los residuos en la empresa.**

Nuestro efecto radica especialmente en las operaciones de las zonas urbanas, impactando en las ciudades de los diferentes países en donde se encuentran las nuestras instalaciones.

Nuestro impacto de conservar nuestro medio ambiente reside en la propia importancia del medio ambiente puesto que es nuestra fuente de vida. Por lo tanto, como equipo queremos asegurar nuestra propia supervivencia y bienestar, así como también el resto de las personas.

Gestionamos los residuos a través de un seguimiento continuo; velamos por implementar iniciativas que promueven el reciclaje ya sea por medio de correos electrónicos incentivando el reciclaje en los hogares.

La gestión de nuestros residuos nos permite evidenciar nuestro compromiso con la comunidad y el medio ambiente puesto que son dos de nuestros pilares principales en la empresa que se basan para una acción sostenible con el planeta.

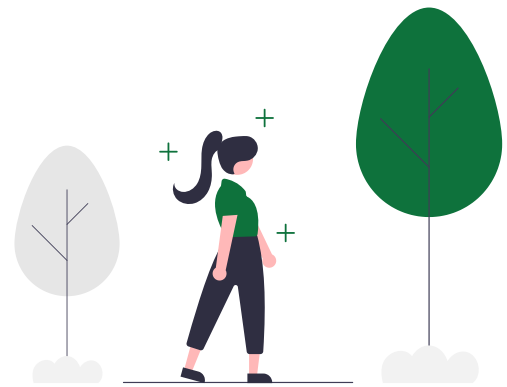


## Compromisos

Hemos adoptado diversos compromisos para beneficiar a nuestra madre tierra, uno de ellos es reducir el consumo de desechos de larga duración de descomposición, así como también nuestra huella de carbono.

## Políticas

Todos los colaboradores deberán de utilizar los contenedores de basura que se encuentran dentro de nuestras instalaciones y separar la basura correctamente



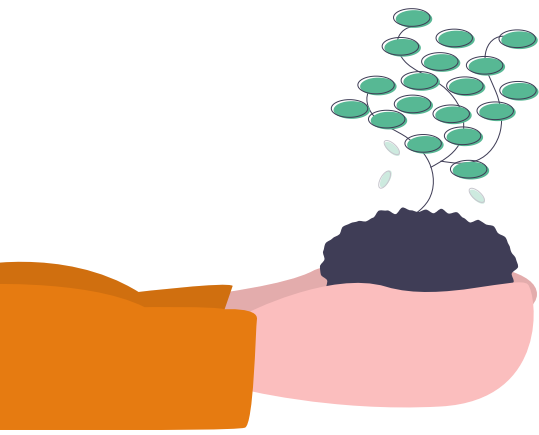
## Objetivos y metas

Nuestras metas y objetivos están orientados en el uso eficiente de los recursos y fomentar un cambio de tendencia no solo en el proceso productivo sino también como sociedad y como individuos, que contribuya a la lucha contra el cambio climático.

## Responsabilidades

Como empresa estamos comprometidos a cumplir nuestros objetivos y metas no solo como colaboradores sino también como seres humanos para así velar por un futuro prometedor para nuestras futuras generaciones.





## La correcta eliminación de desechos en 5 formas

### 1. Separa la basura.

Coloca la basura en contenedores diferentes. Atiende los lineamientos para la separación de desechos.

### 2. Separa lo que se puede reciclar.

Lleva al centro de reciclaje de tu localidad los materiales que puedan reciclarse como el papel, plásticos y vidrios.

### 3. Guarda los artículos reutilizables.

Intenta volver a usar artículos que aún sirven o fíndalos a una tienda o un centro de segunda mano.

### 4. Pon los desechos en compost.

Usa la composta para fertilizar tu jardín o dónala a un jardín público o a un grupo.

### 5. Reduce los desechos tanto como puedas.

Evita el plástico o los desechables. Usa artículos que puedas volver a usar.

Sé amable con la ecología  
Sé responsable



## Ecoproyecto

Durante todo el año, nos encargamos de realizar diferentes campañas de concientización sobre el cuidado del medio ambiente, entre ellas tenemos las siguientes

**VERDE**  
es para el vidrio

**COLOCA LOS  
DESECHOS DE  
VIDRIO LIMPIOS EN  
BOLSAS VERDES**

# Sistema de riego automatizado con aguas recicladas

## Lugar de ejecución:

Hogar Nuestros pequeños hermanos

## Antecedentes:

Nuestros Pequeños Hermanos es un hogar para niños, niñas y jóvenes en situación extrema de pobreza o vulnerabilidad social, actualmente alberga alrededor de 350 niños.

A través de ESET hemos colaborado con este hogar en la instalación de un sistema de riego automatizado que consistió en la compra e instalación de tubería y material eléctrico para una granja de Hortalizas administrada por los jóvenes del hogar



Debido a la creciente población del hogar ellos se han visto obligados a producir el 57% de los alimentos que consumen, además el hogar ofrece educación académica para reinsertarlos a la sociedad con sus mejores cualidades y aptitudes.

Compra y conexiones de válvulas automatizadas desde sus dispositivos móviles con el objetivo de no tener que desplazarse todos los días a varias horas para el riego.

Conexión a un tanque de agua reciclada para el riego. Además, se repartieron mascarillas para la prevención de COVID 19 a todo el personal administrativo y niños del hogar.



Entre los resultados que nosotros categorizamos como aprobados son los que participan la mayor parte de los voluntarios y obtenemos satisfactoriamente el objetivo que queremos alcanzar.

Nuestra principal medida de evaluación es la cantidad de actividades que realizamos para el bien de la gestión ambiental.

Nuestro producto no genera residuos dañinos para el planeta puesto que son 90% digitales, el otro 10% se basa en unas tarjetas de cartoncillo que contienen el código de las licencias "ESET Home".







GRI

**COLABORADORES**

**103-1**

**103-2**

**103-3**

**401-2**

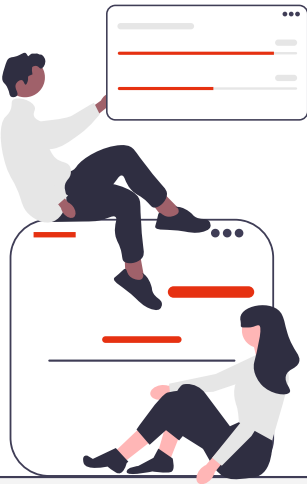
**404-1**

**405-1**



# EMPLEO

Contamos con diversos proyectos buscando siempre el crecimiento de nuestros colaboradores dado a que nos preocupamos por el bienestar de cada uno de ellos, porque un colaborador feliz está dispuesto a poner el ciento por ciento de su capacidad en el trabajo.



Nuestro impacto radica directamente en los colaboradores debido a que son parte fundamental de la empresa y nos interesa contribuir con el desarrollo de cada uno; para así lograr obtener un ambiente productivo y en armonía.

La importancia de nuestro impacto es construir un aprendizaje mutuo tanto emocional como intelectual, generando mejores relaciones con el equipo y en consecuencia de ello obtenemos mejores prácticas de nuestros valores,



Nos interesa definir los lineamientos para el reclutamiento, selección y contratación del talento humano idóneo al perfil del puesto requerido, sea una contratación nueva o movimiento interno, que aporte valor a la estrategia de la empresa.

La gestión de nuestras contrataciones nos permite evidenciar el crecimiento de ESET en Centroamérica.

## Políticas

- ✓ El departamento de Recursos Humanos debe identificar a través de la entrevista, solicitud de empleo u otros filtros de selección a candidatos que tengan familiares trabajando dentro de la empresa; si fuere el caso está obligado a detener el proceso.
- ✓ Todo proceso de reclutamiento incluyendo contacto con las agencias de empleo y reclutadores será canalizado y realizado por Human Talent.

## Compromiso

- ✓ La empresa está comprometida a mantener sus valores sin prejuicios a la hora de contratar al nuevo personal



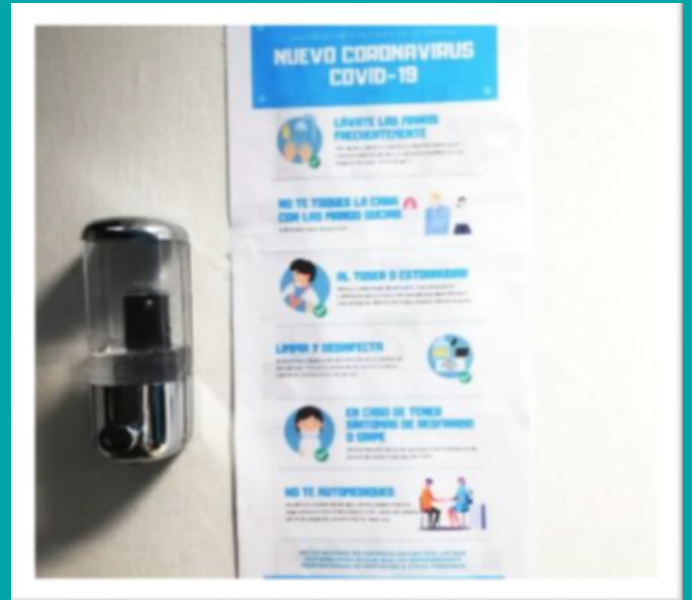
## Responsabilidad

La responsabilidad recae en todo colaborador relacionado en la gestión sostenible

Nuestro mecanismo de queja se forma a través de nuestros canales de comunicación oficiales de cada país.

# Medidas de bioseguridad

Dada la situación de pandemia a nivel mundial, a inicios de marzo ubicamos dispensadores de alcohol gel en nuestras oficinas y brindamos medidas de bioseguridad para todos nuestros colaboradores, estas medidas aún se mantienen vigentes en todas nuestras oficinas. Hoy en día existen protocolos para la estancia en nuestras oficinas



Para los colaboradores a los que sus funciones no les permite realizar teletrabajo, tienen horarios flexibles y en las oficinas se les proporciona el equipo de protección personal, además de transporte según cada caso.

**\$1,124.55**

**Fueron invertidos en compras de insumo para limpieza y desinfección de oficinas además de equipo de bioseguridad.**



Nuestra principal medida de evaluación es la cantidad de actividades que realizamos para generar valor en la vida de cada uno de nuestros colaboradores.

Siempre velamos por dar los mejores resultados no solo en procesos sino en los servicios, así como también la posibilidad de una mejora continua de manera integral.

## Beneficios



-Tarde libre por cumpleaños.  
.....

-Cobertura por incapacidad o invalidez  
.....

-Permiso parental  
.....

-Seguro de vida  
.....

-Tarde libre por cumpleaños de los hijos de los colaboradores menores de 18 años.  
.....

-Para la licencia de paternidad se conceden dos días más que lo que la ley estipula.  
.....

-En caso de celebración por matrimonio la empresa brinda 2 días más adicionales a la ley.  
.....

-Se otorgan 3 licencias de Antivirus para uso personal.  
.....

# FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

**Brindamos diversos tipos de capacitaciones para el ingreso de los nuevos colaboradores a fin de conseguir una mejor adaptación al puesto de trabajo, así como también perfeccionar las áreas en las que haya dificultades.**

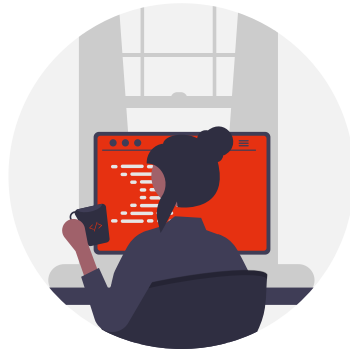
En ESET en Centroamérica identificamos las necesidades en el apoyo a nuevos conocimientos para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y aptitudes para interactuar en el entorno laboral y así cumplir con las actividades en el trabajo.

Gestionamos el conocimiento a través del seguimiento del aprendizaje en programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición de un nuevo ingreso al puesto de trabajo.

La gestión de nuestro aprendizaje y formación nos permite evidenciar el compromiso con la empresa del crecimiento de ella para formar un personal capacitado para resolver las diferentes situaciones que podrían suceder a lo largo de los años.

Es por ello que procuramos que nuestros colaboradores se desarrollen día con día para así aportar de una mejor manera a la empresa y poder crecer con ella.





## POLÍTICAS

Todo el personal de nuevo ingreso o promovido, debe ser capacitado y entrenado en los aspectos que le permitan acoplarse a la empresa: productos y servicios, procesos técnicos y de operación para satisfacer los requerimientos de la marca para la que fue contratado.

Todo el personal en inducción debe ser evaluado para asegurar el aprendizaje y retroalimentar en los temas que demuestre dificultad.

## COMPROMISO

Todo colaborador tiene el compromiso de recibir sus capacitaciones de crecimiento presentándose sin falta y con una actitud positiva de aprendizaje

## RECURSOS

Los recursos que utilizamos para las diferentes capacitaciones para el desarrollo de nuestros colaboradores son: Programas de formación del estado y ESET training

## RESPONSABLES

Los responsable de su ejecución y seguimiento: Área que incorpora personal nuevo o promovido son Human Talent y el colaborador

## QUEJAS

Nuestro mecanismo de queja se forma a través de nuestros canales de comunicación oficiales de cada país.

## OBJETIVO

La política busca garantizar la bienvenida del nuevo talento para incorporarlo a la cultura de la empresa, dar a conocer nuestro estilo de trabajo y garantizar los conocimientos necesarios para ejercer con efectividad el puesto de trabajo para el que fue contratado.

# PROYECTOS

## Becas de estudio

Como parte de nuestros beneficios para nuestros colaboradores este 2021 se mantienen las becas de estudio las cuales consisten en apoyar económicamente para que logren alcanzar sus logros personales.

Agradecemos a ESET por el apoyo brindado gracias a esto tenemos grandes profesionales dentro de la empresa a continuación, mostramos un comentario de una de las beneficiarias ya graduada dentro de la empresa.



**Fátima Gabriela  
González Martínez**

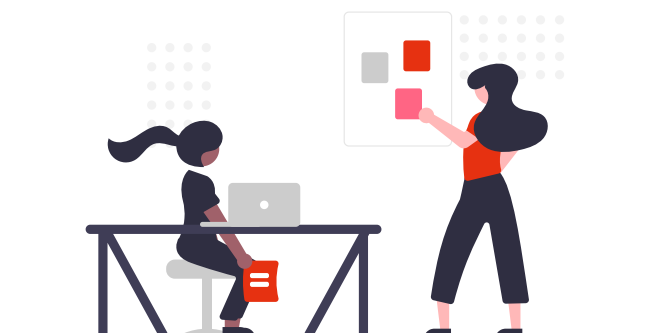
Gracias a Dios, a mis hijas, mis padres, compañer@s y a ESET por todo el apoyo que me brindaron en el transcurso de mi maestría en Administración de Negocios, hoy puedo decir ¡Lo logre!. ESET a través de la media beca fue fundamental para que pudiera continuar mi preparación profesional y personal, agradezco de todo corazón la oportunidad y el apoyo que se me brindó en estos 3 años, me siento feliz y orgullosa por culminar este proceso el cual se que no a sido fácil pero los frutos son inigualables. ¡Mil gracias!

**\$1,071.41**

**Fueron invertidos en becas de estudio de grado y post grado para nuestros colaboradores.**

## Capacitaciones

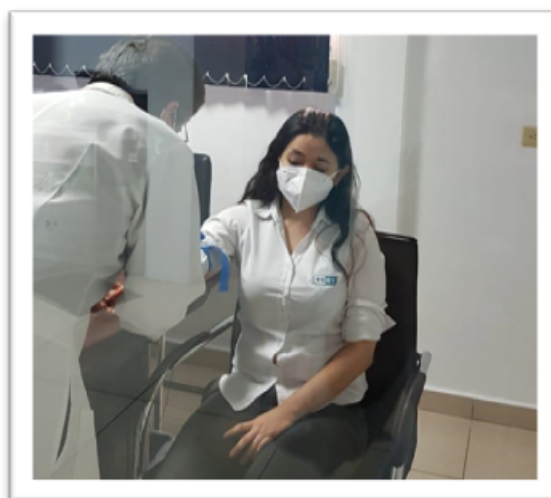
Se mantiene un seguimiento continuo para el crecimiento de cada colaborador en ESET regionalmente para poder así potenciar al máximo sus habilidades.



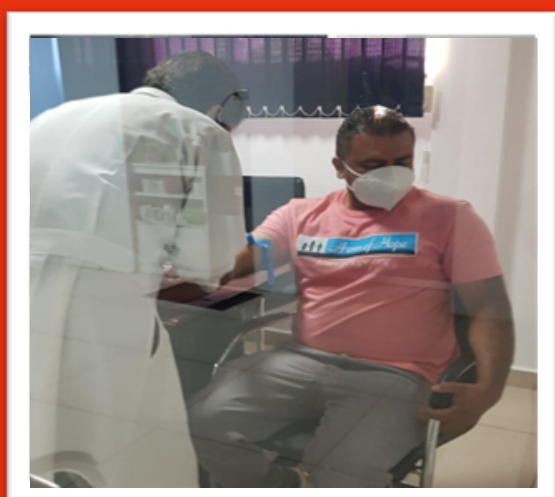


## Corazón saludable

Es una iniciativa que tiene como objetivo mejorar el estado físico y de salud de cada uno de los y las participantes, así como también reducir el riesgo de padecimiento de enfermedades crónicas no transmisibles y el grado de sedentarismo producido por las mismas necesidades del trabajo empresarial.



Iniciamos con jornadas de salud tomando la iniciativa de la toma de exámenes médicos, donde los colaboradores lograron observar estado de salud.



**Posteriormente se creó el grupo deportivo dando la oportunidad de mejorar su salud físico como mental. Teniendo sorprendentes resultados, transcurridos luego de 6 meses de esta iniciativa.**



Por ser un programa que busca beneficiar directamente a trabajadores en su condición física y de salud, las actividades se mantienen en un nivel aeróbico y recreativo siendo estas consideradas por las características del grupo.



**José Ismael Cáceres Sánchez**

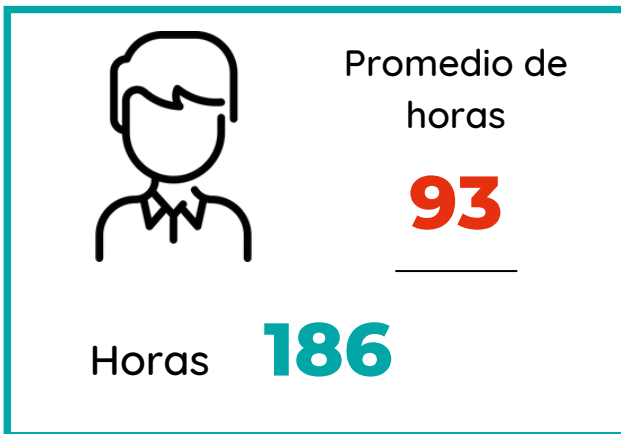
Este programa se ha logrado obtener resultados positivos para ESET EL Salvador y los colaboradores gracias a que conjuntamente han asumido la responsabilidad de asistir al programa, ha sido excelente al igual que el acompañamiento de la gerencia al brindar equipo de deportes y un espacio dentro de la jornada laboral para el desarrollo del programa

Nuestra principal medida de evaluación es la calidad de conocimiento que tienen nuestros colaboradores, desarrollando equipos de trabajo cada vez más eficientes y productivos, es fundamental para evitar la rotación de personal y alinear los objetivos.

Entre los resultados del proceso de capacitación podemos mencionar el desarrollo de las habilidades técnicas y procesos de trabajo de cada uno de los colaboradores tanto en sus puestos de trabajo, como con el resto del equipo.

## Capacitación

### Hombres



### Mujeres



### Managers

Promedio de horas  
**88**

### BDM

Promedio de horas  
**98**

### Telesales

Promedio de horas  
**78**

### Human Resources Business Partner

Promedio de horas  
**113**

### Regional Administration

Promedio de horas  
**110**

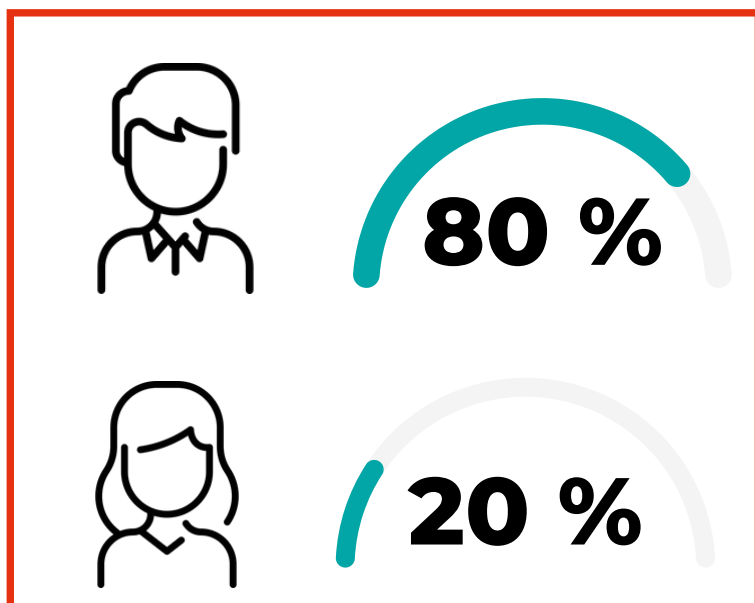
Entre los programas de capacitación dentro de ESET podemos encontrar:

- ✓ Capacitaciones del nuevo personal
- ✓ Capacitaciones de mejora al trabajo en equipo
- ✓ Capacitación de actualizaciones de los nuevos programas
- ✓ Capacitación de leyes laborales
- ✓ Capacitaciones ventas
- ✓ Capacitación para mejorar el rendimiento del tiempo
- ✓ Capacitaciones para la mejora de la atención al cliente
- ✓ Capacitaciones financiera
- ✓ Charlas informativas por parte de ESET
- ✓ Charlas sobre la salud mental



Cuando un colaborador que se retira de la empresa presentó una buena actitud y desempeño en todo momento se le expende una carta de recomendación, donde se explica cómo fue su rendimiento en la empresa.

## Evaluación de desempeño



Realizamos evaluaciones de desempeño para el departamento Técnico en las cuales el 80% de los evaluados fueron hombre y el 20% restante fueron mujeres

# DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

---



## GESTIÓN

Para nosotros la gestión de la diversidad es importante puesto que nos permite tener variedad de habilidades, culturas, experiencias y modos de pensar.

Todo esto conforma la identidad de un individuo y se refleja en su estilo de trabajo, es indiscutible que cuando una persona se siente aceptada establece un nexo emocional con la organización. Esta mayor conexión le impulsa a involucrarse más en sus tareas siendo proactivo en el logro de los objetivos del negocio.

## IMPACTO

Como hemos mencionado, la inclusión incide de manera directa en el compromiso de los trabajadores.

Y este a su vez, se refleja en la productividad, el clima laboral y la retención entre los colaboradores es por ello, que nuestra empresa busca gestionar la diversidad en el primer impacto, en la selección del personal.

## IMPLICACIÓN

Como empresa promovemos un ambiente que respeta la diversidad de las personas desde edades, razas, géneros, lugares de procedencia y participación de grupos minoritarios.

Nuestra limitación es el prejuicio de cualquier índole ya sea a su diversidad cultural, creencias, experiencias y modos de pensar.

Buscamos garantizar la igualdad de oportunidades, evitando cualquier tipo de discriminación o preferencia, de religión, etnia, edad, estado civil, opinión política, discapacidad e institución educativa durante el proceso de selección y contratación del personal.

La diversidad laboral proporciona una multidimensionalidad de perspectivas que pueden representar solución efectiva y rápida a los problemas que se originan en la empresa; pero no solo se trata de resolución de problemas sino además cómo cada colaborador que compone la empresa logra ofrecer sus conocimientos y razonamientos, que se traduce en mayor cantidad de nuevas oportunidades

## Políticas

En las relaciones de trabajo debe prevalecer el respeto a la imagen y a la estima de cada persona.

Los sobrenombres, palabras soeces, comentarios de doble sentido son ilícitas en cualquier aspecto, no deben de exponerse ni siquiera en un ambiente de broma.

## Compromisos

Estas políticas definen la posición de la empresa, que todo colaborador debe recibir siempre un trato con respeto sin ninguna diferenciación del resto del grupo debido a que todos somos iguales y merecemos el mismo trato.



## Responsabilidades

Garantizar un ambiente de trabajo estimulante y productivo entre los miembros de la empresa, como base al cumplimiento de la cultura y estrategia organizacional.

## Objetivos y metas

Nuestro objetivo principal es asegurar que el trabajo se realiza en un ambiente que incentiva el desarrollo de competencias, estableciendo desafíos hacia metas retadoras, en un ambiente de confianza y mutuo respeto.

## Recursos

Entre los recursos podemos contar con el área de recursos humanos quienes velan por la buena convivencia del personal

## Mecanismos de queja

Nuestro mecanismo de queja se forma a través de nuestros canales de comunicación oficiales de cada país.

## Procesos

Reclutamiento con procesos de inclusión

**Este último año hemos tenido 6 nuevos ingresos, teniendo un índice de aumento de mujeres dentro de la empresa.**



Como empresa estamos comprometidos en obtener las mejores prácticas y conocimientos en el tema de diversidad e inclusión, en el mes de octubre el Recursos Humanos de ESET CA participó en el curso:

Gestión de la Diversidad donde hubo mucho aprendizaje de conceptos y experiencias enriquecedoras. Entre los conceptos aprendidos están:

- **Diversidad**
- **Inclusión**
- **Discriminación**
- **Identidad**
- **Discapacidad**
- **Liderazgo de la diversidad**

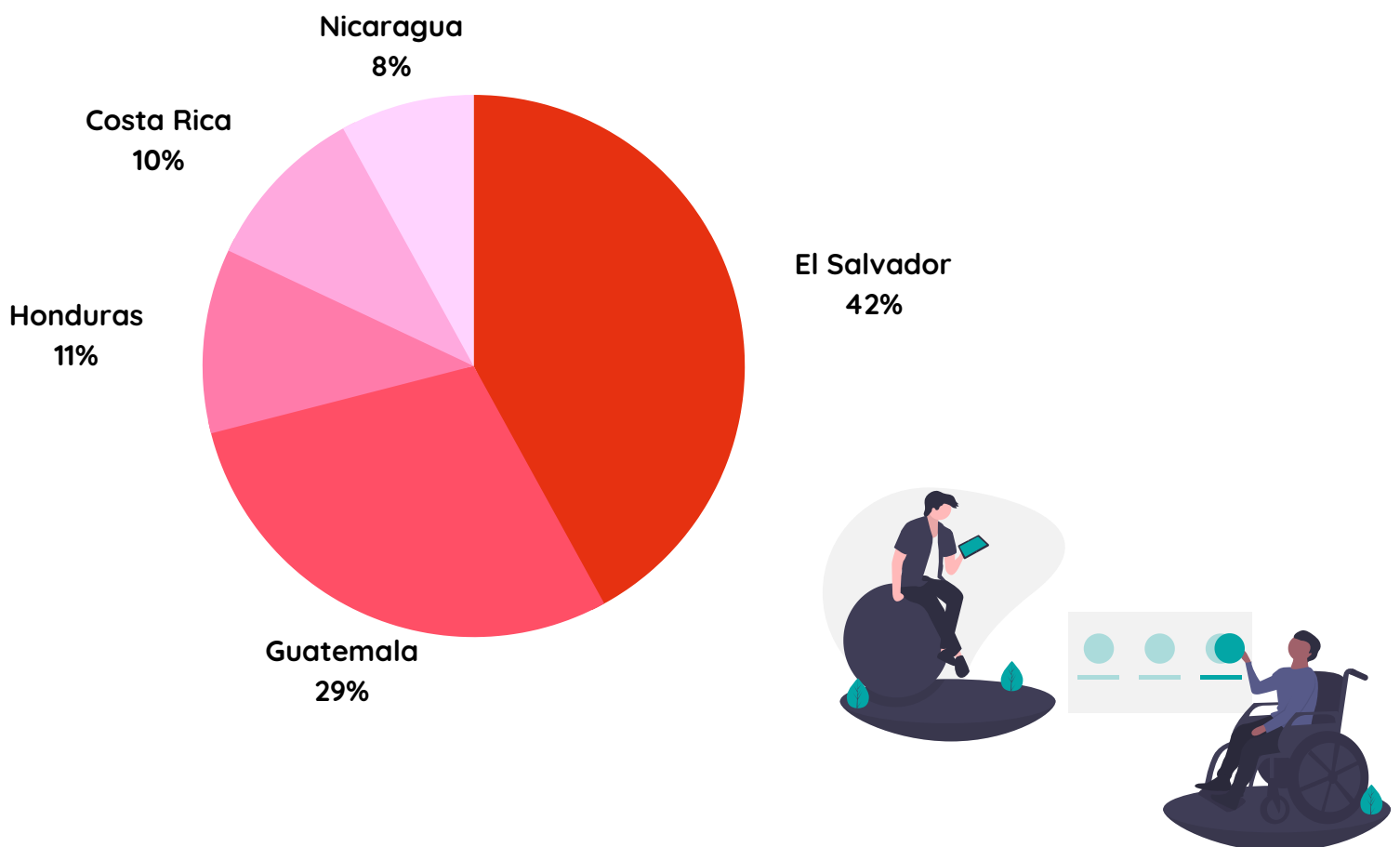


## MECANISMOS

Nuestra principal medida de evaluación es la cantidad de pensamientos y diversificación de los colaboradores que hoy en día tenemos en la empresa

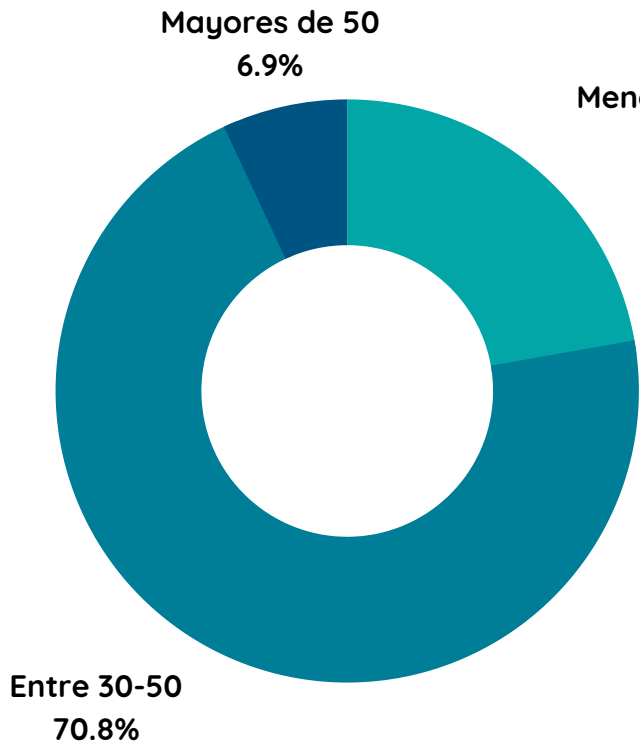
## RESULTADOS

Entre los resultados que nosotros categorizamos como aprobados podemos mencionar las buenas contrataciones que obtenemos aplicando nuestra política de inclusión.



Trabajamos en equipo, inspiramos y aprendemos unos de otros.

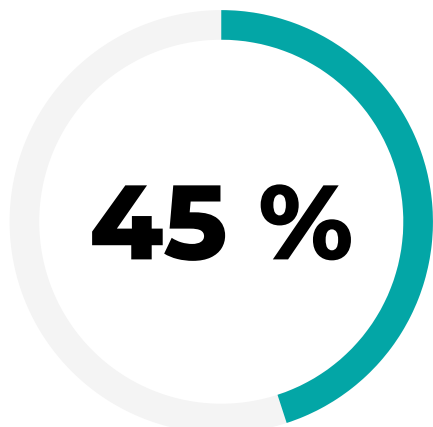




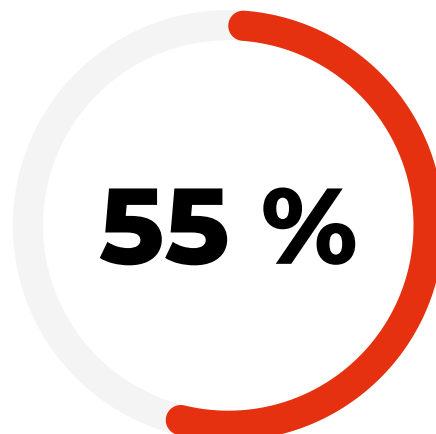
<b>Menores de 30</b>	<b>22,23%</b>
<b>Entre 30-50</b>	<b>70,83%</b>
<b>Mayores de 50</b>	<b>6,94%</b>

La mayoría de nuestros empleados rondan entre los 31 años a los 45 formado por personas muy preparadas.

**Mujeres**



**Hombres**





GRI

**COMUNIDAD**

**103-1**

**103-2**

**103-3**

**413-1**



Para nuestra empresa es fundamental la participación con las comunidades dado que proporcionamos soluciones a problemáticas cotidianas sobre la tecnología y sus amenazas, a las cuales todos estamos expuestos; nos interesa mantener una estrecha comunicación con nuestros consumidores para así resolverlas con mayor eficiencia.

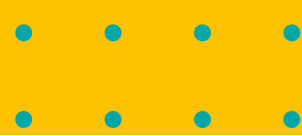


- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Como empresa buscamos que la comunidad sea parte de la gestión sustentable por lo tanto, analizamos las problemáticas que afectan hoy en día a la comunidad, en donde identificamos la necesidad de promover el uso responsable de las nuevas tecnologías. Es necesario estar completamente informados y sensibilizados para poder detectar comportamientos relacionados a la violencia a través de la tecnología.

**Por consiguiente, se ha fomentado la educación en el movimiento de Digipadres, para comunicar a la comunidad tanto niños como adultos sobre diferentes temas que impactan o afectan en la actualidad tecnológica.**

La cobertura del tema está limitada por la brecha ante la tecnología.



En nuestra empresa gestionamos el impacto en las comunidades locales utilizando instrumentos útiles que nos permitan asegurar su participación y al mismo tiempo identificar sus características para comprender mejor nuestro impacto.

Como empresa la gestión es esencial para asegurar una estrecha relación con la comunidad, además de ser parte del desarrollo de esta.

## Políticas

Facilitar posibles soluciones a las necesidades de la comunidad que se encuentre en nuestro entorno.



## Compromisos

Tomar acción y compromisos para el desarrollo de la comunidad.

## Objetivos y Metas

Coordinar diferentes actividades que generaran valor a la comunidad.

# Responsabilidades

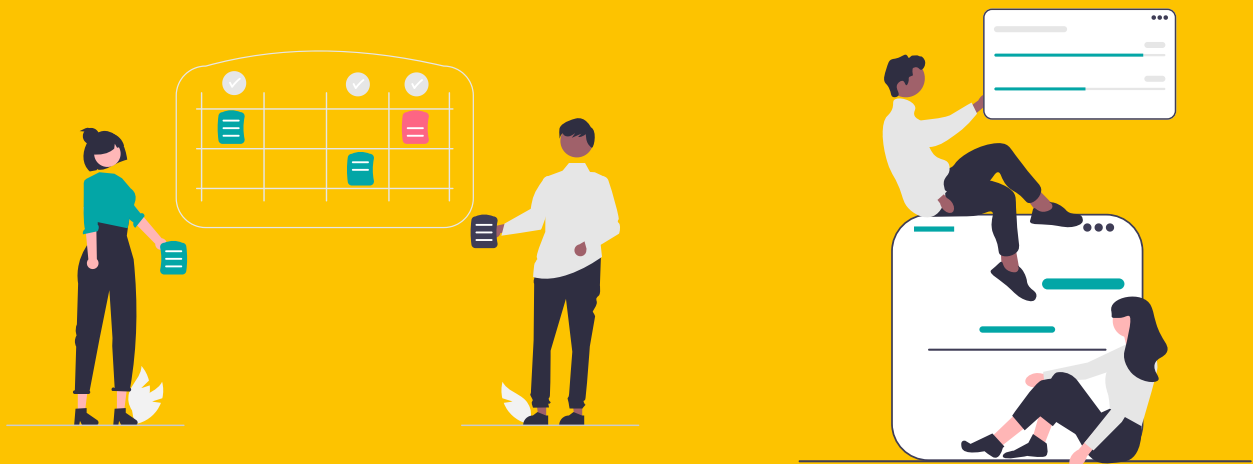
La responsabilidad recae en todo colaborador relacionado en la gestión sostenible

# Recursos

Entre los recursos podemos contar con los colaboradores

# Mecanismos

Nuestro mecanismo de queja se forma a través de nuestros canales de comunicación oficiales de cada país.

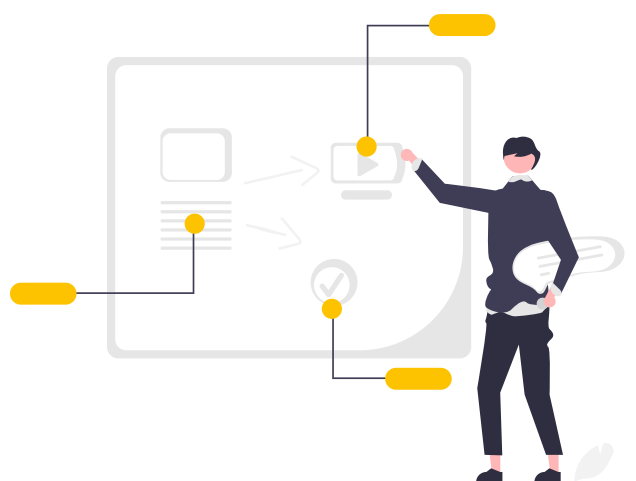
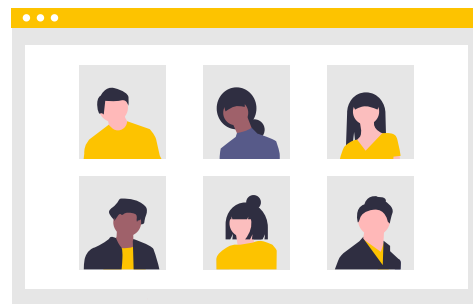


# Proyectos

## Digipadres

Nuestro objetivo es brindar conocimientos a la comunidad estudiantil y maestros; como acompañar a los chicos en el uso del internet y crear buenos cuidados digitales.

El proyecto se realizó una alianza con el Colegio Sagrado Corazón y dado a la difícil situación de la pandemia se desarrolló de manera Online para poder llegar a la mayoría de los estudiantes de entre las edades de 10 años a los 19 años.



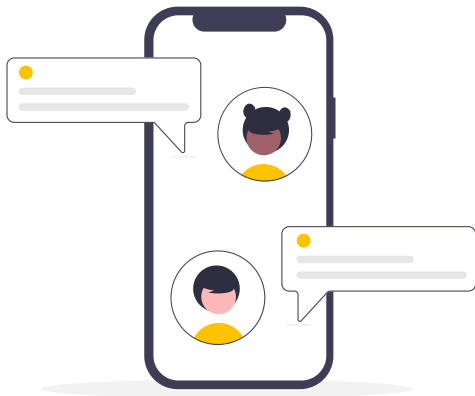
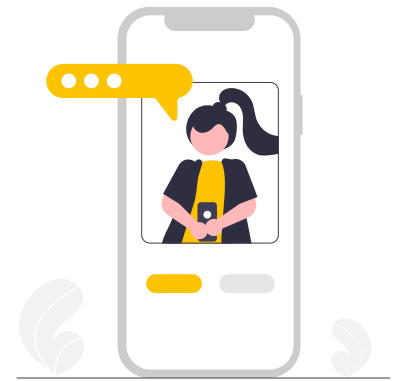
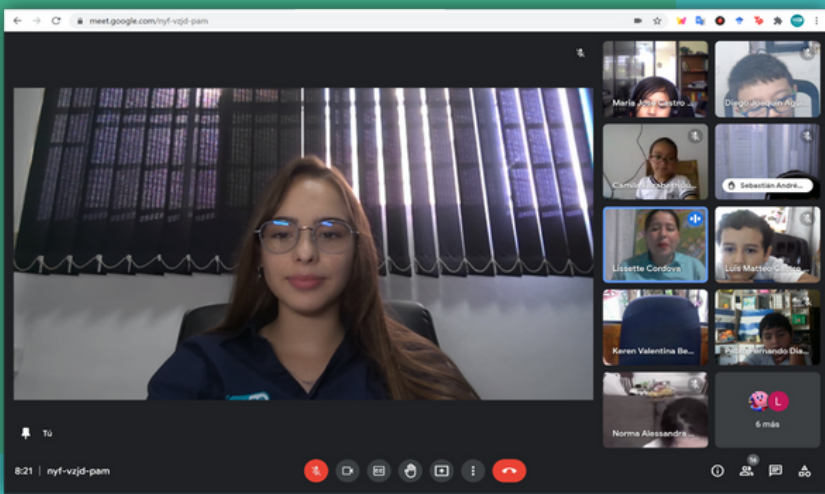
**Cristina Elise Rosa Bustillo**

### Experiencia de nuestra compañera:

Ser parte del proyecto de charlas con Digipadres, fue una experiencia increíble. Poder compartir tanto con padres como alumnos, temas tan importantes sobre ciberseguridad, fue definitivamente muy interesante, enriquecedor y sobre todo divertido.



Quisimos darles la oportunidad de hablar abiertamente sobre la privacidad e identidad digital, el manejo de la privacidad en dispositivos inteligentes y redes sociales, esas edades tan difíciles de acompañar en el amplio mundo del internet.



ESET SV // Liceo Salvadoreña // Proyecto Digipadres

33:40 Solicitar control

COMUNICATE CON TUS HIJOS

### Modo exclusivo para los niños

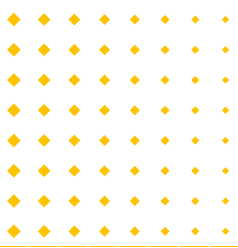
Tus hijos pueden ver qué aplicaciones se están monitoreando y cuánto tiempo que les queda para jugar con tan solo un clic en el ícono de la aplicación.

Hi Mikey!  
Here's how much time we've got left to play games today.

1h 30m

- ✓ Your parents can see which apps we use
- ✓ Your parents can see where we are
- ✓ Your parents can see which websites we visit
- ✓ There are some websites that we're not allowed to visit
- ✓ There are some apps that we're not allowed to use

Benjamin Cordero

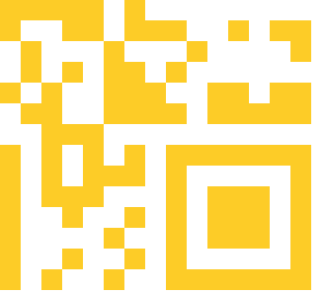


# Iniciativa “yo soy y voy a”

En el mes de octubre se apoyó a las mujeres luchadoras que sufren de cáncer mamario con implantes para poder combatir con la difícil situación que tiene que experimenta.







# Iniciativa Ashoka Latinoamérica

Este 2021 participamos en la importante misión de ser parte de las mentorías voluntarias de Ashoka, fue una experiencia única puesto que fortalecimos su visión sistemática y liderazgo saludable además apoyamos a los emprendedores a crecer y ver más allá de las barreras que ellos puedan tener.



**María de Los Ángeles Rosa  
Contreras**

Fue un intercambio muy bonito porque no sólo pudimos ayudar a los emprendedores con nuestra experiencia sino que también aprendimos muchísimo de estos proyectos tan interesantes e innovadores

## Proyecto Teletón

Como todos los años, participamos en el proyecto Teletón que consistió en la donación de 270 licencias de antivirus.



## Mecanismos

Nuestra principal medida de evaluación es haber depositado en ellos un grado de conocimiento con el fin que puedan utilizarlo en su vida cotidiana y resolver las diferentes problemáticas que se pueden presentar.

## Resultados

Gracias a estos procesos de medición, identificamos oportunidades de mejora en la interacción con la comunidad

**OPERACIONES CON  
PARTICIPACIÓN DE LA  
COMUNIDAD LOCAL**

**43%**

En nuestra empresa se realizaron actividades para ayudar a impactar de manera positiva a la comunidad manteniendo siempre las disponibilidades para poder impartir nuestro conocimiento a jóvenes de diferentes edades.



# **CADENA DE VALOR**

# Capacitaciones a nuestros canales, clientes y prospectos

80 capacitaciones se han registrado realizados a diversos canales, clientes y prospectos

Alrededor de 3,100 asistentes entre ellos clientes y prospectos de clientes.

## Capacitación Consola

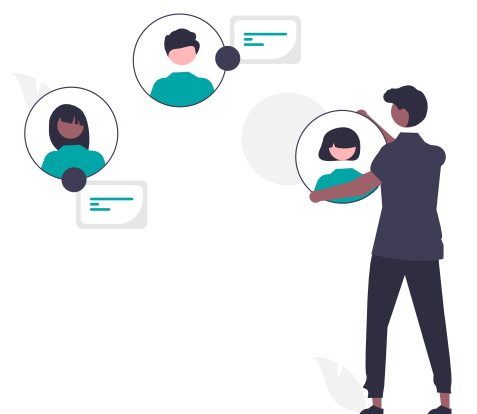
- 29 de enero
- 12 de febrero
- 19 de marzo
- 23 de abril
- 21 de mayo
- 25 de junio
- 23 de julio
- 23 de agosto
- 24 de septiembre
- 29 de octubre
- 26 de noviembre
- 17 de diciembre

## Capacitación Xopero

- 28 de mayo

## Capacitación Safetica

- 02 de julio
- 13 de agosto



Quieres saber más?

# CONTÁCTANOS



**Marielos Rosa**

Operation Manager

(503) 7736 9284

[marielosrc@esetca.com](mailto:marielosrc@esetca.com)



**Adriana Rosa**

Human Resources Assistant

[arosa@esetca.com](mailto:arosa@esetca.com)



**Lorena Salmerón**

Human Resources Assistant

(503) 7940 0317

[lsalmeron@esetca.com](mailto:lsalmeron@esetca.com)

GRI

# ÍNDICE DE INDICADORES

Estándares GRI	Contenido	Número de página PDF	Motivo de omisión
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>			
<b>Perfil de la organización</b>			
102-1	Nombre de la organización	5	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5	
102-3	Ubicación de la sede	5	
102-4	Ubicación de las operaciones	8	
102-5	Propiedad y forma jurídica	10	
102-6	Mercados servidos	11	
102-7	Tamaño de la organización	12	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	13	
102-13	Afiliación a asociaciones	15	
<b>Estrategia</b>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2 y 3	
<b>Ética e integridad</b>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7	
<b>Gobernanza</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	14	

## Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de grupos de interés	19	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	19	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	19	
102-47	Lista de los temas materiales	18	
102-48	Reexpresión de la información	No contamos con estos datos puesto que es nuestra primera edición del reporte	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No contamos con estos datos puesto que es nuestra primera edición del reporte	
102-50	Periodo objeto del informe	19	
102-51	Fecha del último informe	No contamos con este dato puesto que es nuestra primera edición del reporte	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	19	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	61	
102-55	Índice de contenidos GRI	62	

### **Serie 200 (temas económicos)**

Desempeño económico

**GRI 103: Enfoque de Gestión**



103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25	

### **GRI 201: Desempeño económico 2016**

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	26	
-------	--	----	--

### **Serie 300 (temas ambientales)**

#### **Residuos**

### **GRI 103: Enfoque de Gestión**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	29	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32	

### **GRI 306: RESIDUOS 2020**

306-3	Residuos generados	32	
-------	--------------------	----	--

### **Serie 400 (temas sociales)**

#### **Empleo**

### **GRI 103: Enfoque de Gestión**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	34	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37	

### **GRI 401: Empleo 2016**

401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	37	
-------	---	----	--

## Formación y enseñanza

### GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	38	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43	

### GRI 404: Formación y enseñanza 2016

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	43	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	44	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	44	

## Diversidad e igualdad de oportunidades

### GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	45	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47	

### GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	48	
-------	---	----	--

## Comunidades locales

### GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	51	
-------	--	----	--

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52	

**GRI 413: Comunidades locales 2016**

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	54	
-------	---	----	--



Digital Security  
**Progress. Protected.**