

**2022**

# **Uniendo Lazos**

**Reporte de sostenibilidad**



**// ESET EN CENTROAMERICA  
Y REPÚBLICA DOMINICANA**

# Mensaje de nuestros líderes

---

Las tecnologías de información son instrumento indispensables en el desarrollo de las empresas y personas; como empresa estamos comprometidos en que se pueda progresar haciendo uso de éstas, de manera óptima y segura.

Una gestión sustentable genera un valioso aporte en alcanzar nuestra misión: “potenciar negocios”, entendido que es el negocio de cada una de las personas que conforman nuestros stakeholders; ya que nos permite un trabajo sistemático y sostenido en el tiempo, en cada uno de nuestros 4 pilares de trabajo.

Este 2022 seguimos avanzando en nuestra visión: “Desarrollar marcas”; nuevamente, marcas personales de nuestros stakeholders que son quienes hacen de nuestra marca ESET el líder que es en nuestra región.



*Oswaldo Rosa*

**Director Comercial Regional**



*Cristian Rosa*

**Director Administrativo  
Financiero Regional**

# BIENVENIDOS

---

Bienvenidos a todos y todas a nuestro segundo Reporte de sostenibilidad de ESET en Centroamérica y República Dominicana realizado bajo los estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standards). Como empresa reconocemos nuestra responsabilidad de abordar los desafíos actuales y futuros en este campo crítico. Estamos comprometidos no solo con brindar soluciones de seguridad confiables y de vanguardia, sino también hacerlo de una manera sostenible y ética.

En sostenibilidad trabajamos bajo 4 pilares principales los cuales son: comunidad, colaboradores, dimensión ambiental y cadena de valor por lo que en este reporte encontrarán las diferentes actividades que hemos realizado en el año 2022 en cada uno de estos pilares además de otros objetivos de GRI.



*Adriana Rosa*

**Asistente de Recursos  
Humanos y Encargada de  
Sostenibilidad**

# Índice

---

- 01** — **Nuestra empresa**  
Diversidad e igualdad de oportunidades
- 02** — **Satisfacción de clientes**
- 03** — **Comunidad**  
Educación de la comunidad
- 04** — **Desempeño económico**
- 05** — **Colaboradores**  
Gestión del talento y bienestar de colaboradores
  
- 01** — **Dimensión Ambiental**  
Residuos y reciclado
- 02** — **Cadena de Valor**
- 03** — **Reporte de sostenibilidad 2021**
- 03** — **Índice de indicadores**

# Nuestra empresa

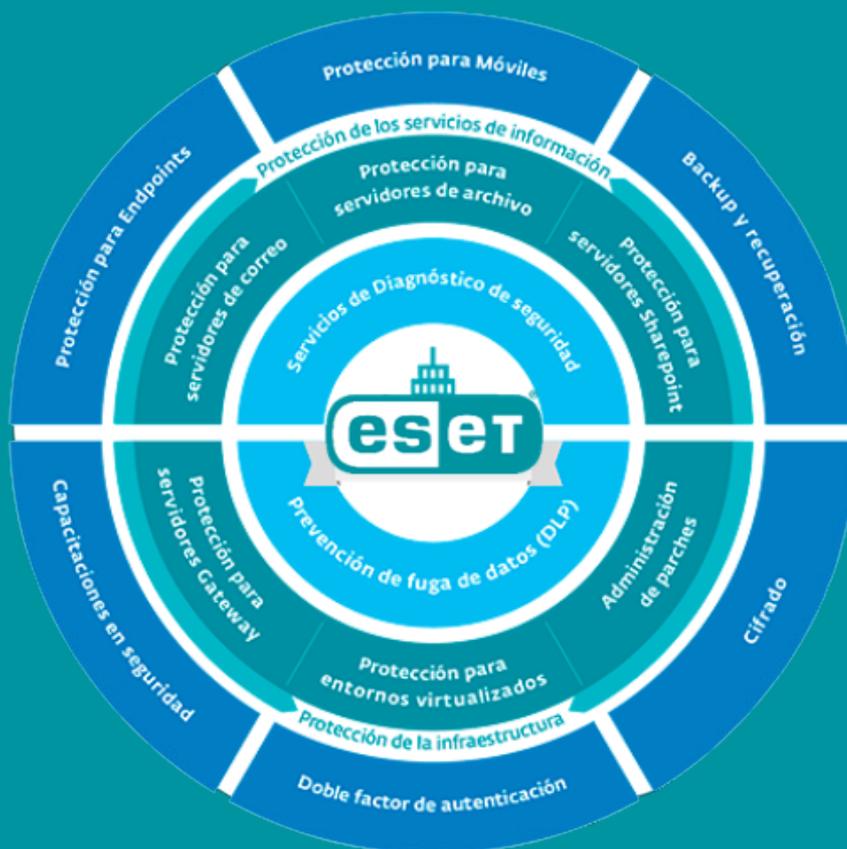
ESET en Centroamérica es una compañía de seguridad digital que protege a millones de usuarios y a miles de empresas a nivel Centroamericano y el Caribe.

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, 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.

En 2022 se incorpora República dominicana

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



GRI

102-1

102-2

# La Sostenibilidad como forma de gestión

GRI

102-16

## Misión

---

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

## Visión

---

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

# Nuestras Ubicaciones

GRI

102-3

102-6

Guatemala

Honduras



República Dominicana

El Salvador

Nicaragua

Costa Rica

Ofrecemos nuestros productos y servicios en nuestras 6 oficinas en toda Centroamérica, uno en cada respectivo país:



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



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



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



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



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



Lope de vega, #29 NOVO CENTRO 3er nivel RD/Barrio  
Naco, distrito nacional Santo Domingo

También pueden encontrarnos en nuestra tienda en línea



HOGAR



CORPORATIVA



SOPORTE  
TÉCNICO

Somos una sociedad jurídica y nuestras soluciones se adaptan a todo tipo de entornos ya sea corporativo o de hogar por lo que trabajamos con todo tipo de sectores.

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
- 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
- Universidades

Poseemos dos tipos de clientes:

### Cientes hogareños:

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

### Cientes 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.

GRI

102-18

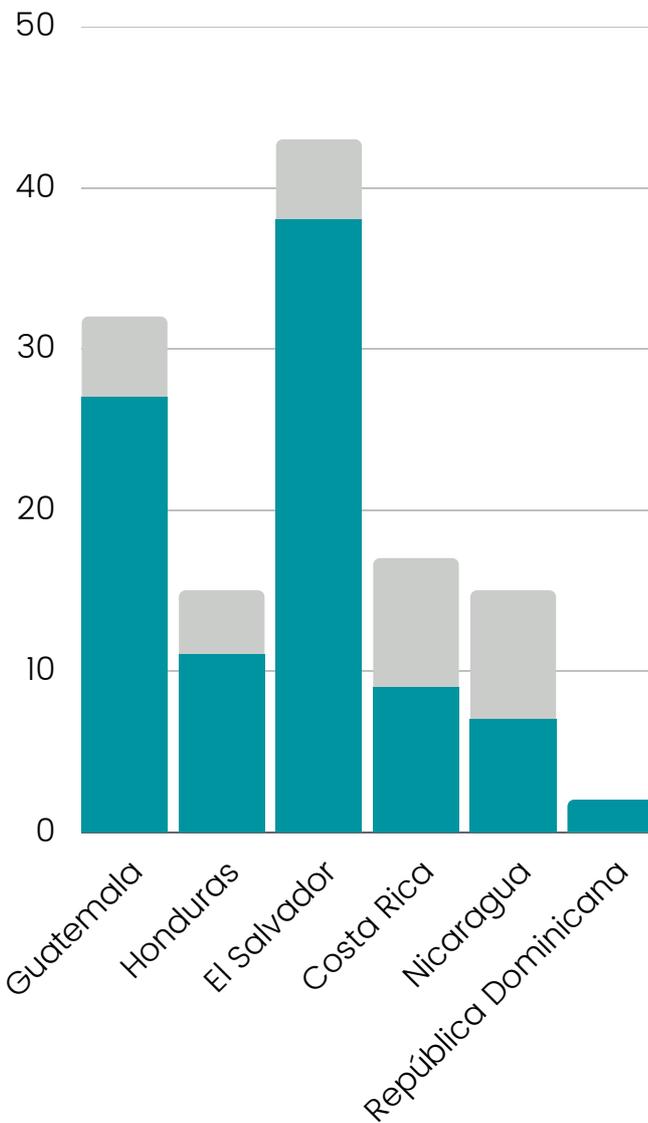
# GOBERNANZA



# Tamaño de la organización

GRI

102-7



Nuestras ventas netas son de \$8,653,527  
nuestras deudas circulantes de \$1,465,028 y patrimonio \$4,606,695 con un total de 55 productos y servicios proporcionados.

94

Tenemos un total de 94 colaboradores en todos los países.

GRI

102-8

54 %

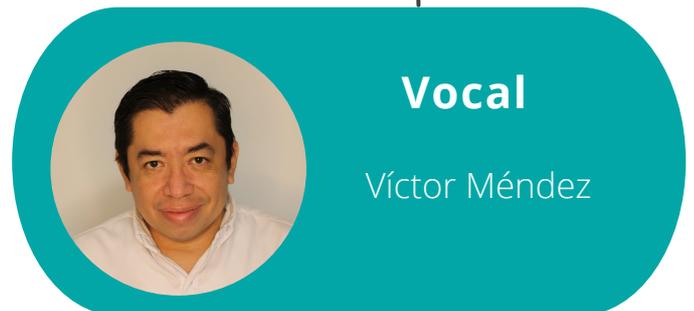
Mujeres

46 %

Hombres

# Comité de seguridad y salud ocupacional

Este comité garantiza un entorno laboral seguro y saludable para todos los empleados, es responsable de identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales así como promover prácticas seguras en el lugar de trabajo



Contamos con 3 brigadas dentro de nuestro comité de seguridad y salud ocupacional

### **Brigada de primeros auxilios**

Es la encargada de ayudar y salvaguardar la integridad de las personas tiene la capacidad de actuar correctamente ante una situación de emergencia que llegue a ocurrir con el paso del tiempo dentro de las instalaciones de la empresa.

### **Brigada de evacuación**

Tiene la capacidad de coordinar y realizar la protección de personas 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.

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.

GRI

102-46

# Pilares de gestión



## 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.

## 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.





## 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.

## 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

102-40

102-45

102-50

102-51

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.

Tenemos a los colaboradores que trabajan dentro de la empresa luego los canales o empresas del sector también conocidos como Partners, los clientes, 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 anualmente y nuestro último reporte fue en 2022

# Satisfacción de clientes

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.

## Responsabilidad

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

---

## Compromiso

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

---

## 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

103-1

103-2

103-3

Eje de

# Comunidad

GRI

103-1

103-2

103-3

413-1

Como parte de nuestra gestión sustentable y compromiso con nuestros objetivos de desarrollo sostenible 2022 se sigue apoyando a la comunidad con actividades relacionadas a la seguridad informática, facilitando así posibles soluciones a las necesidades de la comunidad que se encuentre en nuestro entorno.

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, analizamos las problemáticas que afectan hoy en día a la comunidad y trabajamos en posibles soluciones.

## Nuestro Objetivo

Brindar a la comunidad conocimientos de oportunidad para aprender sobre las diferentes dificultades que puedan afrontar la sociedad, impulsamos una gestión integral educativa en ciberseguridad en toda Latinoamérica.

Nuestra principal medida de evaluación de las comunidades locales es haber depositado en ellos un grado de conocimiento para que lo practiquen en su vida cotidiana.

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

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

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. Es esencial para asegurar una estrecha relación con la comunidad, además de ser parte del desarrollo de esta.

## ESET en canales de televisión

Nuestro compañero Bernabé Aguilar difundió información sobre la ciberseguridad en el reconocido canal de República Dominicana AN7



**1.732 Expectadores**

Charla "Estado de la ciberseguridad en Latinoamérica y el Orbe", TV AZTECA

Orador: Miguel Mendoza



Charla en el día internacional de la informática

Orador: Benjamín Carpio



Entrevista Red de Noticias representando la marca.



Orador: David Quevedo

Entrevista TN7

Orador: David Méndez



Charla en República Dominicana sobre la importancia de conocer sobre ciberseguridad en las redes sociales.

Orador: David Quevedo



Entrevista en "Nuestro Canal"



Orador: David Méndez

# ESET SECURITY DAY

El 23 de Junio realizamos el ESET Security Day de Centroamérica y República Dominicana en formato online, evento del cuál participaron +900 personas. Al finalizar el evento rifamos un Smart TV por país.

## Ganadores



# ESET BUSINESS MEET

Este año en Centroamérica realizamos por primera vez el formato: ESET Business Meet, del cuál participaron empresas del sector bancario, gobierno y privado en dicho evento actualizamos a los asistentes con las últimas novedades y tendencias del mundo de la seguridad informática. El contenido fue bastante educativo con la idea de atraer nuevos clientes ESET.



# ESET BUSINESS MEET



En el Salvador el tema dado fue "Threat Intelligent vs Threat Hunting" donde también se rifaron entre los asistentes cursos de la academia de ESET

## Voluntariados

Este año tuvimos 3 voluntariados uno fue en El Salvador con la asociación de TECHO en la cuál participando en una rifa de beneficencia y en Honduras se repartieron juguetes además estuvimos un año más con la asociación de EMPUJAR donde aportamos nuestros conocimientos en charlas



# Honduras

Este año colaboramos en la Comunidad de Suntule en la montaña de Azacualapa en el departamento de San Francisco Morazán donde habitan alrededor de 1,000 familias en su mayoría pobreza extrema

Se realizó el primer curso de computación básica que integro a jóvenes de las comunidades cercanas que han culminado su educación media sin embargo sin ningún conocimiento de las nuevas tecnologías



Se creó un laboratorio de computación que promete ser el factor multiplicador al resto de comunidades

Durante 8 fines de semanas se impartieron cursos básico de

- Excel
- PowerPoint
- Word
- Elaboración de CV
- Seguridad de la información



# Digipadres

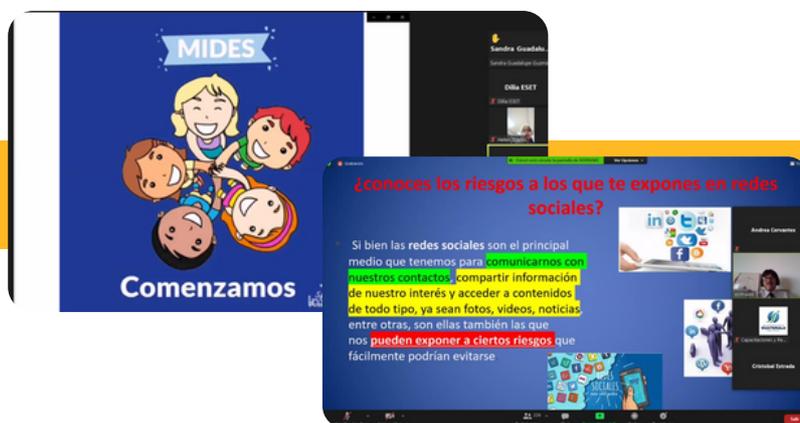
Nos mantenemos actualizados con el contenido que mensualmente envían de ESET Latinoamérica acerca de Digipadres. Dicho contenido lo compartimos en charlas para padres de familia de nuestros clientes. Además de enviar las comunicaciones a nuestros colaboradores, clientes y partners.

## Capacitaciones y charlas

Año con año nos encargamos de capacitar a nuestros clientes y prospectos, tanto en el uso de los productos ESET, como en la educación de seguridad informática y tendencias; por lo que las charlas en esta materia en este año fueron las siguientes:

### ○ Charla de concientización a cliente "MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL"

Orador: Bernabé Aguilar



462 asistencias

○ **Conferencia acerca de Data Loss Prevention**

Orador: Benjamín Carpio



60 asistencias



○ **Charla de concientización a estudiantes de la Universidad Nacional de Managua**

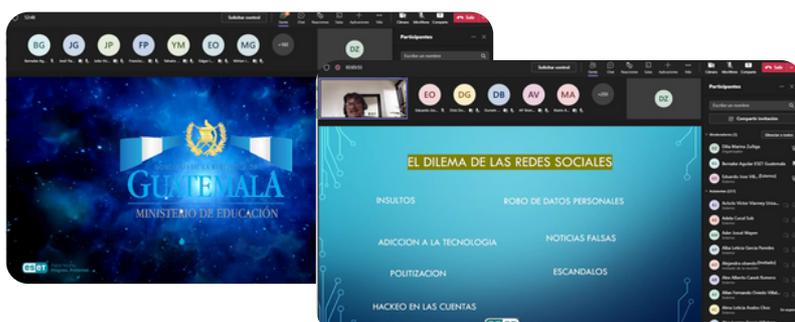
Orador: Daniel Romagoza



68 asistencias

○ **Charla de concientización a cliente "MINISTERIO DE EDUCACIÓN" grupo 1, 2 y 3**

Orador: Bernabé Aguilar



792 asistencias

○ **Charla de concientización enfocados a la ciberseguridad y parental control a home school y home office**

Orador: Sergio Gudiel



○ **Charla "Crónicas de cibercrimen; Los ataques a la banca", Instituto de la Defensa Público Penal**

Orador: Luis Calzada



35 asistencias

○ **Charla de seguridad informática, Equipo de fútbol**

Orador: David Méndez



25 asistencias

○ **Charla "Estado de la ciberseguridad en Latinoamérica y el Orbe", Sector bancario**

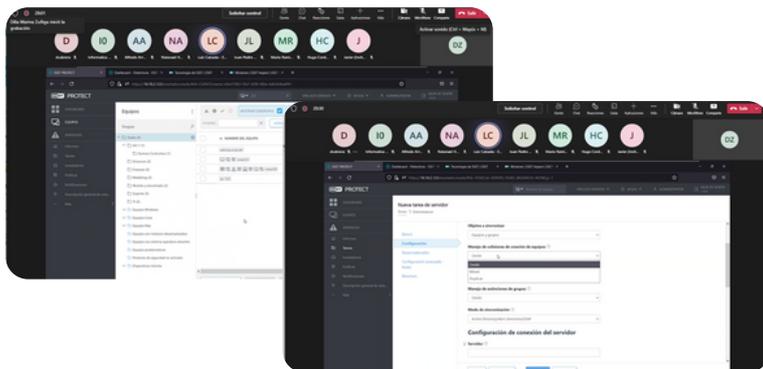
Orador: Miguel Mendoza



35 asistencias

○ **Capacitación consola V. 9 a cliente "REGISTRO GENERAL DE LA PROPIEDAD"**

Orador: Luis Clazada

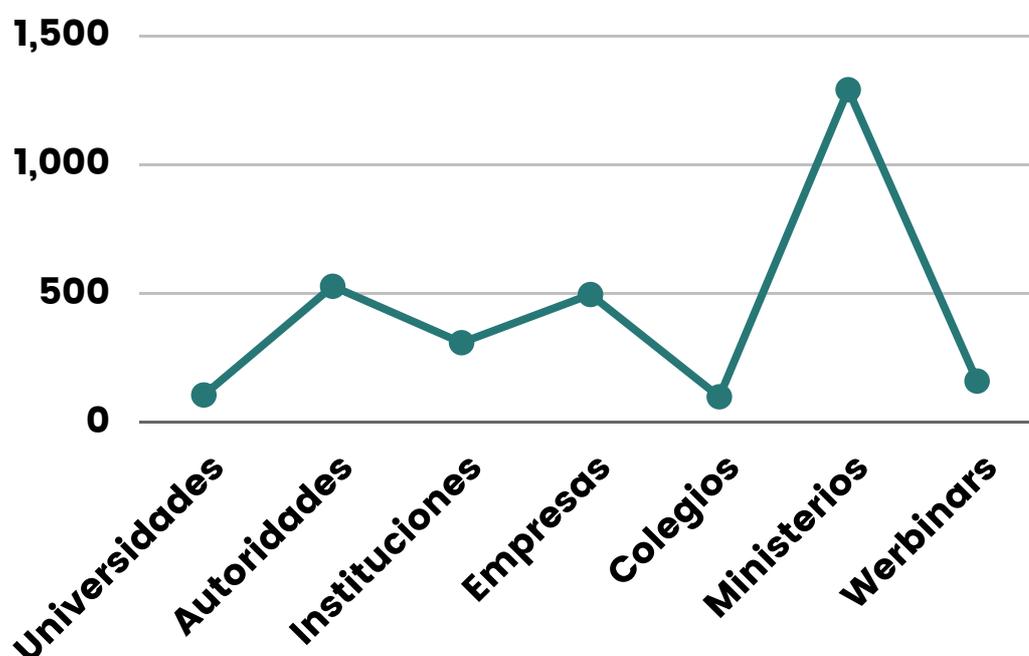


9 asistencias

## Promedios de charlas

En el transcurso del año se tuvieron diversas charlas sobre temas importantes y similares en distintas organizaciones, instituciones, ministerios, universidades y más. Con el fin de compartir nuestros conocimientos y aportar a la sociedad.

Asistencias a charlas en las distintas organizaciones.





**Desempeño**

**Económico**



## OBJETIVOS Y METAS

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

### Política

- ✓ 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
- ✓ Se deberá de respetar el margen del presupuesto para las diferentes gestiones realizadas en la empresa.

### 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.

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

La gestión del desempeño económico refleja nuestro crecimiento y nos permite plantear metas a corto y largo plazo.

Llevamos un proceso detallado de registro que contiene gastos y costos que disponemos en el área administrativa contable para llevar a cabo las gestiones económicas

Nuestro impacto ayuda a la organización a determinar los gastos, donde invertir y de qué manera, se ofrece una mejor visión del estado económico para la toma de decisiones. El impacto está en la toma de decisiones y genera una fuente verídica para evaluar nuevos proyectos según los presupuestos establecidos.

Margen al mayorista	\$1,298,029
Margen al canal	\$1,298,029
Gastos de operación	\$2,216,761
Costos del producto	\$4,567,320
Salarios y beneficios	\$1,077,609

**Valor económico  
generado**

**\$8,653,527**

**Valor económico  
distribuido**

**\$7,861,691**

Eje de

# Colaboradores

GRI

103-1

103-2

103-3

401-2

404-1

405-1

# Empleo

Como agentes del talento nos identificamos como gestores de cobertura para poder seleccionar a los mejores candidatos a nivel de Centro América y el caribe, para ello tenemos a las personas calificadas para la selección del talento.

Al seleccionar los mejores candidatos obtenemos como impacto directo el mejor ambiente de trabajo cumpliendo con los valores como empresa de respeto, lealtad y responsabilidad.

Para iniciar el proceso de selección de personal, el jefe inmediato o el responsable del área que solicita la vacante deberá presentar al departamento de Recursos Humanos, el formato para requisición de personal, conteniendo toda la información correspondiente.

- En caso de ser una plaza nueva, debe llevar el Vo.Bo. de la Dirección Administrativa Financiera.
- Ante toda vacante o plaza nueva, antes de iniciar el proceso de selección, el departamento de Recursos Humanos procederá a crear y/o actualizar en conjunto con el jefe inmediato el descriptor del puesto.

## Responsabilidades

Responsables de su ejecución y seguimiento:

- Gerencia del área solicitante
- Recursos Humanos

## Pólitica

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

## Objetivos y metas

El objetivo principal del reclutamiento y selección rigurosa y detallada es contratar a la persona ideal para el puesto de trabajo, el colaborador ya contratado deberá de cumplir de la mejor manera su trabajo luego de su capacitación.

## Compromiso

El compromiso del reclutamiento del personal es la ocupación ideal de plazas vacantes, se centralizará a través del departamento de Recursos Humanos en el área de selección del personal.

## Recursos

Entre los recursos para poder reclutar podemos destacar, las herramientas como Computrabajo, Tecoloco y contactos con universidades locales.

Para poder medir la eficiencia de recursos humanos en la parte de selección, está orientado a los tres meses de prueba del candidato seleccionado si el candidato supera esos tres meses de prueba deberá de darse entendido su superación.

El departamento de recursos humanos velamos por dar los mejores resultados no solo en procesos sino en las colocaciones del nuevo personal, así como también la posibilidad de una mejora continua de manera integral.

# Diversidad e igualdad de oportunidades

Para nuestra empresa la gestión de la diversidad juega un papel muy importante en nuestro diario vivir, ya que nos ayuda a generar valor ayudando a enriquecer personal y profesionalmente a todos nuestros empleados.

Con nuestro compromiso buscamos crear un ambiente laboral en el que se valoren las diferencias individuales y que constituya una identidad como marca personal para atraer y retener talento.

## **IMPACTO**

La diversidad y la inclusión tienen una razón social y moral, además de una razón empresarial. En una organización verdaderamente inclusiva, las personas pueden trabajar juntas de forma eficaz y cuando las organizaciones se adaptan proactivamente a las diferentes necesidades, todos pueden prosperar profesionalmente. Es por ello que el impacto lo causamos desde la raíz, mejorando el crecimiento profesional de nuestros empleados y atrayendo más talento.

## **IMPLICACIÓN**

Como empresa se respeta y se promueve un ambiente laboral sano, la raza, género, edades no son motivos de ningún tipo de discriminación alguna a nuestros empleados.

## 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.

## Compromiso

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.

### Objetivos y metas

Como objetivo principal nos aseguramos que el trabajo se realice en un ambiente que incentiva el desarrollo de competencias, estableciendo desafíos hacia metas retadoras, en un ambiente de confianza y mutuo respeto.

### Mecanismo de quejas

Se forma a través de nuestros canales de comunicación oficiales de cada país.

### 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.

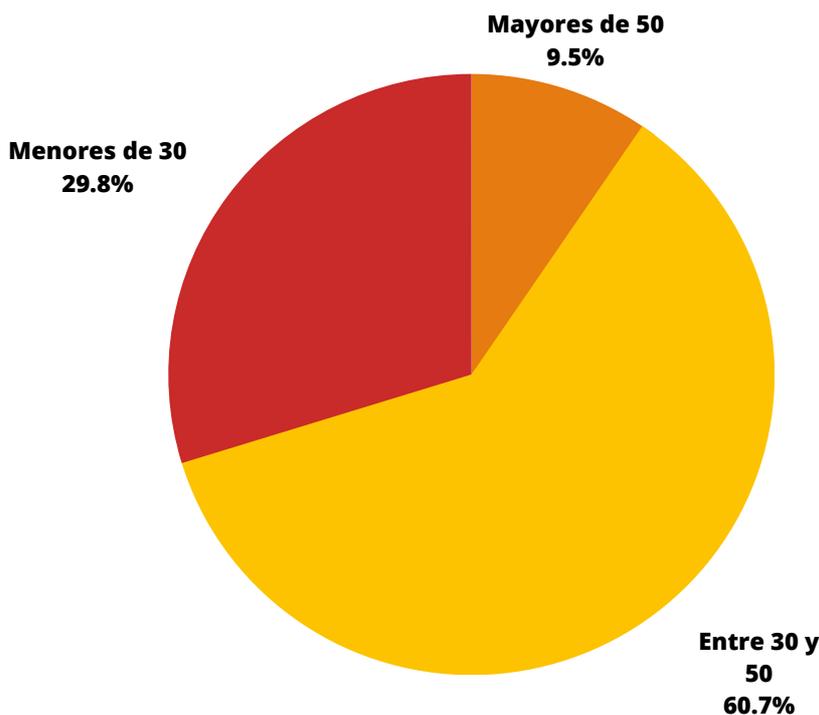
### Recursos

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

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.

Nos detuvimos a leer los formularios donde publicamos las plazas de nuestros puestos laborales, para no dejar fuera a ningún sector de la población.

Además se realizaron Charlas sobre la inclusión laboral de la mujer a nuestro colaboradores



Promedio Global de Edades ESET 2022	
Mayores de 50	8
Entre 30 y 50	51
Menores de 30	25

Este año trabajamos en fomentar la inclusión de la mujer en puestos técnicos de nuestras oficinas; ya que cuando postulamos un puesto de soporte siempre aplican hombres; por lo que este año hicimos una "exclusión selectiva", promoviendo que la mujer pudiera aplicar a estos puestos.

Hicimos una re-redacción de la forma en como hacemos las búsquedas y publicaciones de plazas.

# Formación y enseñanza

Ejecutamos diversidad de capacitaciones al nuevo personal que ingresa a la empresa, para que tengan más conocimientos acerca de la empresa y ayudarles en la adaptación en su área de trabajo, así como mejorar en aquellas áreas de poco conocimiento.

En ESET priorizamos el apoyo en conocimientos para una mejor comprensión ante las diferentes áreas de trabajo, para que estén preparados teórica y prácticamente al ejecutar las tareas que el puesto de trabajo lo requiera. De esa manera, las habilidades y aptitudes del empleado se vuelven más fácil de ejecutarse y crece el entorno laboral y la interacción entre los colaboradores.

Por ello, estamos a la vanguardia en actualizaciones de programas de mejoras continuas, capacitándolos en su área a través de diplomados, cursos para que vayan adquiriendo más conocimiento y eso pueda contribuir a dar un mejor aporte para la empresa.

La gestión de nuestra formación es muy importante ya que de eso depende que al presentarse cualquier situación pueda resolverse a la brevedad posible, esto gracias al personal altamente profesional y capacitado desde su ingreso y en el transcurso de su formación en los puestos de trabajo.

# Compromiso

Cada colaborador tiene como compromiso, tener una actitud positiva, de prestar atención ante el conocimiento adquirido en cada capacitación brindada.

## Políticas

Todo el personal en general, debe ser capacitación ampliamente y evaluado para asegurarse que el conocimiento ha sido comprendido tanto en: productos y servicios, procesos técnicos y de operación. De esa manera, el personal cuando ya ha sido preparado puede ejecutar sus actividades por el cual ha sido preparado en su puesto de trabajo.

---

## Objetivos y metas

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.

---

## Mecanismos de evaluación

En ESET Centroamérica, nuestra principal medida de evaluación es la calidad de conocimiento que tienen nuestros colaboradores, a través de desarrollo continuo en sus áreas de trabajo, siendo eficaces en sus tareas diarias.

Contamos con un Manual de Gestión de Quejas que se está presentando en los países que conforman ESET, para que puedan darle el uso de la mejor manera posible y en situaciones que lo ameriten.

Entre los resultados del proceso de capacitación se encuentran, el desarrollo de las habilidades, técnicas y procesos de trabajo. No solo dentro de su área sino, participando y sirviendo a todo el equipo cuándo lo necesiten.

## Capacitaciones

 <p><b>Mujeres</b> Promedio de horas</p> <p><b>133</b></p>	 <p><b>Hombres</b> Promedio de horas</p> <p><b>93</b></p>
<p><b>Human Resources Business Partner</b> Promedio de horas</p> <p><b>113</b></p>	<p><b>IT Manager</b> Promedio de horas</p> <p><b>88</b></p>
<p><b>Regional Administration</b> Promedio de horas</p> <p><b>110</b></p>	<p><b>BDM</b> Promedio de horas</p> <p><b>98</b></p>
<p><b>Telesales</b> Promedio de horas</p> <p><b>78</b></p>	 <p><b>49 %</b></p>

Realizamos evaluaciones de desempeño para el departamento Técnico en las cuales el 49% de los evaluados fueron hombre y el 51% restante fueron mujeres



## Entre los programas de capacitación dentro de ESET tenemos

- Capacitaciones del nuevo personal
- Capacitaciones de mejora al trabajo en equipo
- Capacitación de actualizaciones de los nuevos programas
- 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
- Capacitación de leyes laborales
- Capacitaciones ventas

### ● **Charlas**

A lo largo del año se realizaron charlas con temas concientizadores a nuestros colaboradores, entre los temas estaban:

- Riesgos psicosociales
- Salud mental
- Viruela símica riesgos
- Gestión de la promoción de la salud mental



## Jornadas de salud

En El Salvador se realizaron jornadas de salud donde se dieron Charlas y plan de vacunación contra la Influenza



## Capacitaciones internas

Estamos comprometidos con la formación académica de nuestros colaboradores por lo que continuamente los capacitamos con herramientas que los ayuden a desempeñar de mejor manera sus actividades laborales

Se cuenta con proyectos de capacitaciones en ciberseguridad a Partner para que puedan evitarse problemas a futuro dependientes de este tema.

También contamos con programas e iniciativas en contribución a nuestra salud, a través de ejercicios físicos, alimentación saludable para nuestros colaboradores, esto a través del programa Corazón Saludable, iniciativa del área de recursos humanos.



# Reconocimientos

Se les entregó un reconocimiento a nuestros colaboradores de soporte que completaron **Xopero ONE Certified Specialist**



## Beneficios

Entre uno de nuestros beneficios se ha implementado un almuerzo el primer día de trabajo en cual invitamos al colaborador al almuerzo y compartimos un tiempo de calidad entre compañeros.

Todos nuestros colaboradores gozan de una tarde libre el día de su cumpleaños así también quienes tienen hijos menores de 12 años pueden celebrar el día de cumpleaños de sus hijos. Otro de nuestros beneficios es la celebración por matrimonio la empresa brinda 2 días más adicionales a la ley. A cada uno de nuestros colaboradores se les otorgan 3 licencias de Antivirus para uso personal y para la licencia de paternidad se conceden dos días más que lo que la ley estipula.

# Becas de estudio

Otra de nuestras políticas de beneficios es el programa de becas de estudio el cuál ha tenido grandes resultados con 6 graduadas en este 2022: Fátima Gonzales de El Salvador, Sofía Rojas de Costa Rica, Elizabeth Martínez, Judith Herrera, Andrea Velásquez y Andrea Cervantes de Guatemala.



**Andrea del Rocío Cervantes Orozco**

Como Familia SIAT queremos felicitarte por tu logro académico al finalizar tu licenciatura en administración de empresas. Este logro culminado con esfuerzo y dedicación; fruto del coraje, lucha y perseverancia, es un ejemplo del compromiso con el desarrollo del potencial recibido por Dios. Gracias por tus aportes de valor a nuestra empresa.

Atentamente tu Familia




**Judith Magdalena Herrera García**

Como Familia SIAT queremos felicitarte por tu nuevo logro académico al finalizar la Maestría en Gestión Tributaria. Este logro culminado con esfuerzo y dedicación; fruto del coraje, lucha y perseverancia, es un ejemplo del compromiso con el desarrollo del potencial recibido por Dios. Gracias por tus aportes de valor a nuestra empresa.

Atentamente tu Familia




**UNIVERSIDAD FIDELITAS**  
Por haber concluido con el grado de Licenciada en administración de empresas en la Universidad Fidélitas por las Facultades de la República de Costa Rica, confiere

**ROJAS FALLAS KAROL SOFIA**  
C.I. 1106002

al grado académico de  
**Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Mercadeo**

con todos los requisitos y Actores Involucrados al grado.  
San José de Costa Rica, a los 15 días del mes de octubre de dos mil veintidós.




La Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

Por haber concluido con el grado de Maestría en Gestión Tributaria, confiere

**Karla Elizabeth Martínez Contreras**  
C.I. 1106002

al grado académico de  
**Magister Artium en Dirección y Gestión del Recurso Humano con Especialización Magna Cum Laude**

con todos los requisitos y Actores Involucrados al grado.  
Guatemala, a los 15 días del mes de octubre de dos mil veintidós.



Sofí, el camino no ha sido sencillo, pero su convicción de llegar a la meta, definió el avance de un paso tras otro, con aplomo y humildad.



Ely, el camino no ha sido sencillo, pero su convicción de llegar a la meta, definió el avance de un paso tras otro, con aplomo y humildad.




**UNIVERSIDAD FIDELITAS**  
Por haber concluido con el grado de Licenciada en administración de empresas en la Universidad Fidélitas por las Facultades de la República de Costa Rica, confiere

**ANDREA VELÁSQUEZ**  
C.I. 1106002

al grado académico de  
**Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Mercadeo**

con todos los requisitos y Actores Involucrados al grado.  
San José de Costa Rica, a los 15 días del mes de octubre de dos mil veintidós.

Atentamente tu familia




**Fátima Gabriela González Martínez**

Como Familia nos sentimos muy orgullosos por tu nuevo éxito profesional, al haber finalizado la Maestría en administración de negocios. Este logro culminado con esfuerzo y dedicación; fruto del coraje, lucha y perseverancia. Gracias por conceder Tú aporte de valor a este gran equipo.

Atentamente tu familia



Andrea, el camino no ha sido sencillo, pero su convicción de llegar a la meta, definió el avance de un paso tras otro, con aplomo y humildad.



# Corazón Saludable

Este año se cumplió nuestro segundo aniversario con el proyecto de Corazón Saludable donde 2 veces a la semana nuestros colaboradores hacen una hora y media de actividades físicas como bailes y diferentes deportes



Hemos visto los resultados positivos de esta iniciativa tanto en la salud mental como en la salud física de cada uno de los participantes además que poco a poco se han ido sumando más personas.



# Festividades

Cada año se realizan celebraciones según las fechas especiales como los cumpleaños, día de las madres, día del padre, navidad, día del niño y baby showers.



## Día de las madres



## Día del padre



## San Valentín



## Día del niño



En El Salvador a los colaboradores que tienen hijos se les obsequió una piñata y unas bolsitas llenas de sorpresas, en Costa Rica se pasó un momento ameno entre compañeros.



## Baby shower



## Cumpleaños



# Fiestas navideñas

Queremos agradecer a nuestros colaboradores todo el apoyo y compromiso brindado este año con la marca, por lo que en cada país realizamos un convivio navideño con el objetivo de pasar un rato agradable de entretenimiento.



## Fiesta Navideña Niños:

Celebramos junto a las familias de nuestros colaboradores, en especial a los más pequeños del hogar, por lo que organizamos una fiesta navideña exclusivamente para ellos.



Eje de

# Dimensión ambiental



GRI

103-1

103-2

103-3

306-1

Reconocemos el impacto ambiental de nuestras operaciones y nos comprometemos a reducir nuestra huella de carbono. Implementaremos medidas para optimizar el uso de recursos, minimizar los residuos y fomentar la eficiencia energética. Asimismo, buscaremos oportunidades para integrar soluciones de ciberseguridad en el ámbito de la sostenibilidad ambiental, contribuyendo así a la protección del medio ambiente.

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"

Nuestro efecto radica especialmente en las operaciones de las zonas urbanas, impactando en ciudades o regiones, es caudado por las actividades económicas del crecimiento dentro de la empresa.

Hemos implementado estrategias y prácticas sólidas para minimizar nuestro impacto ambiental y gestionar de manera responsable nuestros residuos. A continuación, se describirán los aspectos clave de nuestro enfoque de gestión de residuos y medio ambiente.

Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros proveedores para garantizar que comparten nuestros valores en materia de sostenibilidad. Evaluamos y seleccionamos proveedores que cumplen con criterios ambientales sólidos y priorizamos aquellos que ofrecen productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.



## 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.

## Política

Establece los principios y objetivos que buscamos alcanzar en relación con la minimización de residuos, la reducción del consumo de recursos y la protección del medio ambiente.

## Compromiso

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.

## Responsabilidades

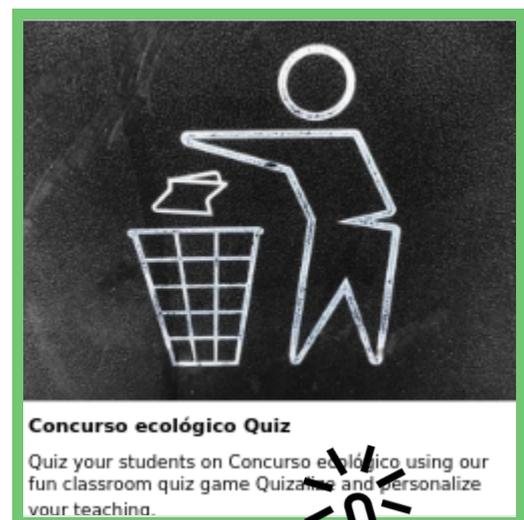
Como empresa estamos comprometidos a cumplir nuestros objetivos y metas no solo como colaboradores sino también como seres humanos para así velar por un futuro prometedor para nuestras futuras generaciones.

# Concurso ecológico

Hemos realizado un concurso con nuestros colaboradores con un enfoque ecológico, donde se compartieron una serie de videos con información sobre diferentes temas ecológicos: "Día de la tierra" y "Día mundial del reciclaje" donde realizamos un Quiz sobre la información que contenían los videos.



●  
**Se obtuvo un 39% de participación**



● Adicional a los videos se compartió un link para calcular la huella de carbono que genera cada uno.

## FELICIDADES!

Felicidades a nuestros 3 ganadores por haber completado el concurso de una manera extraordinaria, consiguieron tener una nota 10/10 pero por la rapidez de cada uno obtuvieron diferentes puntajes por lo que se posicionaron en los diferentes lugares.



Hubo 3 ganadores los cuales 2 fueron de Guatemala y 1 de El Salvador los cuales recibieron premios por su logro obtenido



# Separación de residuos

En las oficinas en Guatemala y Costa Rica se ha implementado un sistema de separación de residuos



**COSTA RICA**

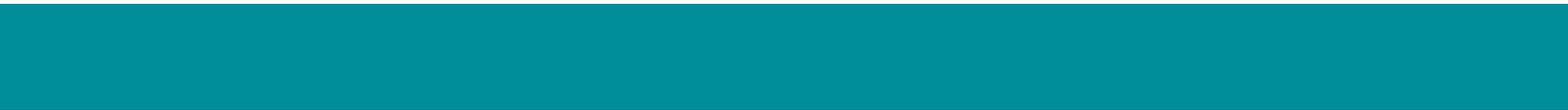
**GUATEMALA**





Eje de

# Cadena de valor



# Capacitaciones y charlas

Año con año nos encargamos de capacitar a nuestros partners tanto en el uso de los productos ESET, como en la educación de seguridad informática y tendencias; por lo que las charlas en esta materia en este año fueron las siguientes:

- **Capacitación sobre Problemática y productos home Office Depot Majadas**

Orador: Sergio Gudiel



11 asistencias

- **Charla de concientización y capacitación sobre productos home al equipo de tecnología en Tienda San Cristóbal, OFFICE DEPOT**

Orador: Sergio Gudiel



7 asistencias

## ○ Capacitación comercial "SENCOM"

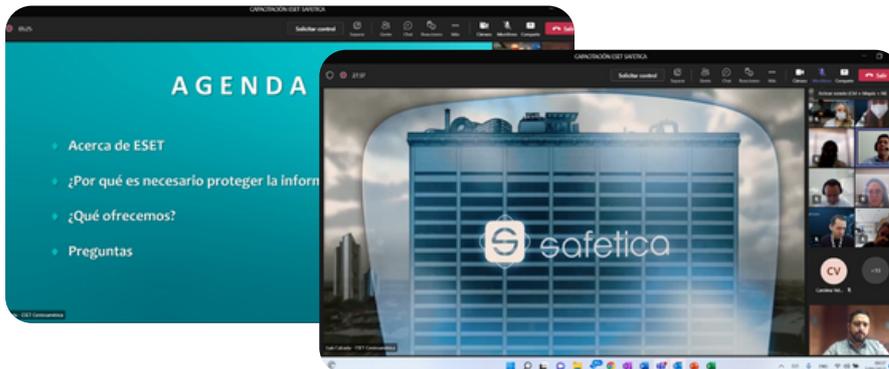
Orador: Brian López



9 asistencias

## ○ Capacitación Safetica canal "Navega"

Orador: Luis Calzada



23 asistencias

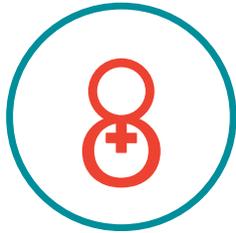
## ○ Capacitación con partner IBW

Orador: Benjamín Carpio



15 asistencias

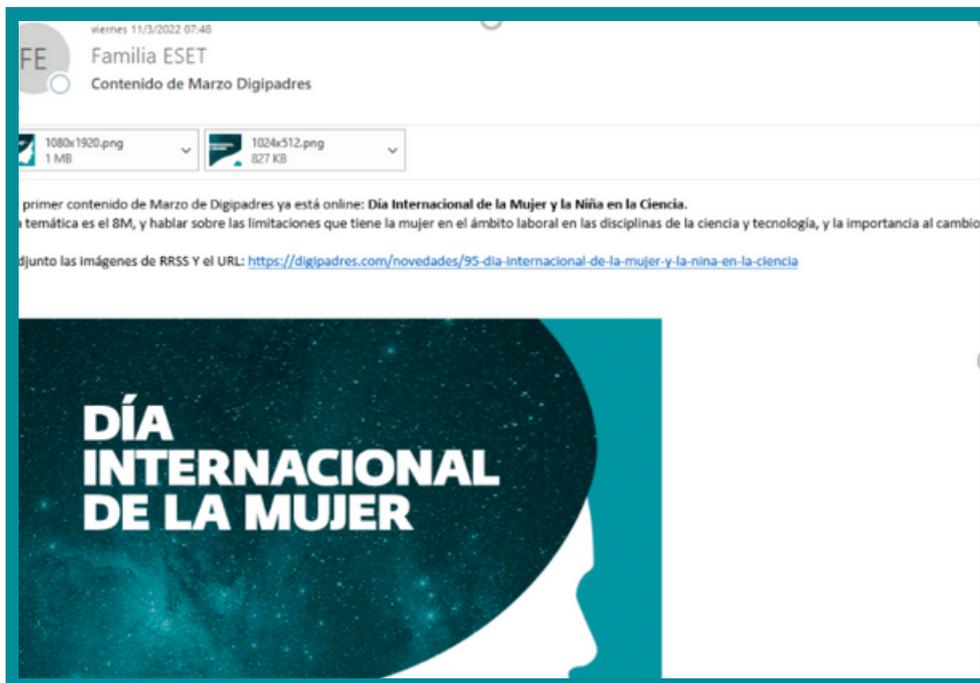
Se compartió información sobre el 8 de marzo (Día de la mujer) y nuestro Reporte de Sostenibilidad



**8 de marzo**



**Reporte de  
Sostenibilidad 2021**





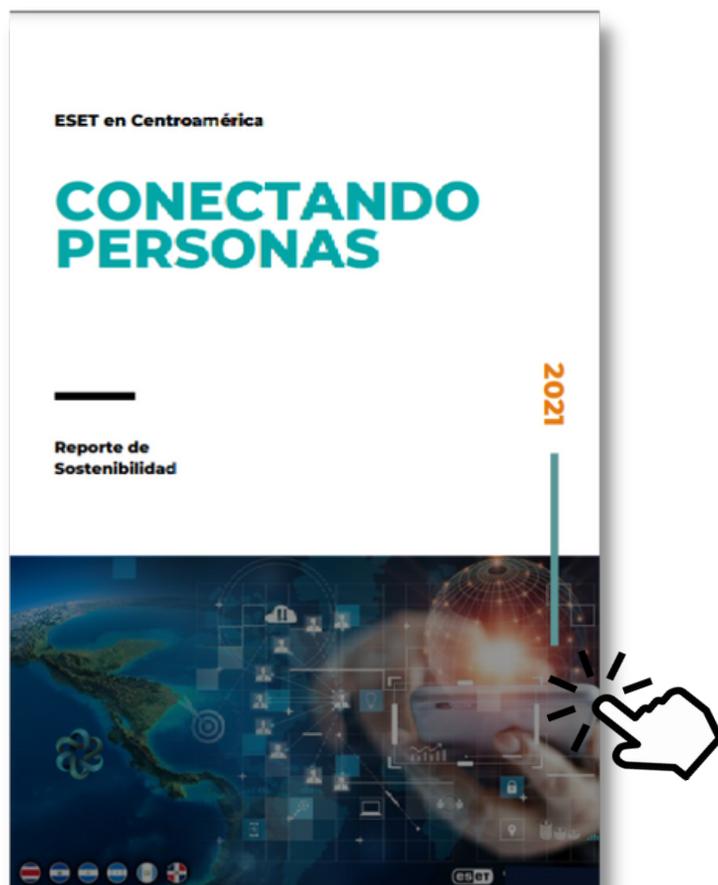
2021

# Reporte de sostenibilidad



# Reporte Sostenibilidad Centroamérica 2021

Este 2022 tuvimos la oportunidad de crear nuestro primer reporte de Sostenibilidad en ESET Centroamérica, con los indicadores GRI, los cuales utilizamos para reportar nuestros proyectos hechos en 2021.



Este reporte fue muy bien recibido por parte de nuestros clientes, partners y colaboradores.

También tuvimos la oportunidad de difundirlo en diferentes medios de comunicación, como prensa, radio y televisión.

## Compartir

- Compartimos el reporte con nuestros colaboradores para que pudieran conocer todo lo trabajado durante el 2021 además se imprimieron copias y que repartimos a nuestros clientes y partners



## Reconocimiento

- Fuimos reconocidos por GRI por haber finalizado y compartido nuestro reporte



Quieres saber más?

## CONTÁCTANOS



**Adriana Rosa**

Human Resources Assistant y  
Responsable de sostenibilidad  
(503) 7527 6756  
arosa@esetca.com



**Lorena Salmerón**

Human Resources Specialist  
(503) 7940 0317  
lsalmeron@esetca.com



**Marielos Rosa**

Operations Manager  
(503) 7736 9284  
marielosrc@esetca.com

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	8	
102-4	Ubicación de las operaciones	9	
102-5	Propiedad y forma jurídica	10	
102-6	Mercados servidos	8 y 10	
102-7	Tamaño de la organización	12	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	12	
102-13	Afilación a asociaciones		
<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	6	
<b>Gobernanza</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	11	

## Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de grupos de interés	16	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	16	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	15	
102-47	Lista de los temas materiales	4	
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	16	
102-51	Fecha del último informe	16	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	16	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	63	
102-55	Índice de contenidos GRI	64	

### **Serie 200 (temas económicos)**

Desempeño económico

**GRI 103: Enfoque de Gestión**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	31	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32	

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

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	32	
-------	--	----	--

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

#### **Residuos**

### **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 306: RESIDUOS 2020**

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

### **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	34	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35	

### **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	44-46	
-------	---	-------	--

## Formación y enseñanza

### GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	39-43	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40	

### GRI 404: Formación y enseñanza 2016

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	41	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	42	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	41	

## Diversidad e igualdad de oportunidades

### GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	36	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	37	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38	

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

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	38	
-------	---	----	--

## Comunidades locales

### GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	19	
-------	--	----	--

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	19	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19	

## GRI 413: Comunidades locales 2016

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	22-29	
-------	---	-------	--

