



Código de Ética

ESET Latinoamérica

Este código de ética aplica y regula únicamente a las operaciones de ESET en América Latina. Se entiende América Latina como los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Suriname, Uruguay y Venezuela.

27-4-2017



Responsabilidad Social

Indice

Introducción	2
PRIMERA PARTE - BASES GENERALES	3
¿QUÉ HACEMOS?	3
¿CÓMO TRABAJAMOS?	3
¿HACIA DÓNDE VAMOS?	4
SEGUNDA PARTE – PROYECCIÓN INTERNA.....	5
CUMPLIMIENTO DE LA LEY	5
RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	5
PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN	5
CONFLICTOS DE INTERÉS	6
PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS TANGIBLES E INTANGIBLES DE LA COMPAÑÍA	7
PLANTEO DE INQUIETUDES	8
QUÉ SE ESPERA DE UN COLABORADOR DE ESET	8
QUÉ SE ESPERA DE UN GERENTE DE ESET	9
TERCERA PARTE – PROYECCIÓN EXTERNA.....	10
MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS DE ESET LATINOAMÉRICA	10
EL COMPROMISO DE ESET LATINOAMÉRICA CON SUS GRUPOS DE INTERÉS	10
CUARTA PARTE – MECANISMO DE CUMPLIMIENTO Y DENUNCIA	15
¿Cómo realizar una denuncia?	15
¿Quién recibirá la denuncia?	15
Responsabilidades de los gestores éticos	15
¿Cuál es el mecanismo de respuesta y resolución de la denuncia?	16
QUINTA PARTE – ADHESIÓN DE LOS COLABORADORES	17
SEXTA PARTE – ANEXOS.....	18
Anexo 1 – Declaración Universal de los Derechos Humanos	18
Anexo 2 – Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas	23

Código de Ética

Introducción

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

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

Nuestro código de ética contiene principios y normas relacionadas con las responsabilidades y tareas individuales de cada colaborador como así también para y con nuestros clientes, canales de venta, proveedores, y otras partes relacionadas.

Teniendo en cuenta que el éxito de toda compañía está basado en su toma de decisiones, sus acciones y en sus manifestaciones, es que consideramos que todos los que integramos ESET Latinoamérica debemos compartir y actuar bajo la misma línea de valores y principios que nos garanticen la transparencia en nuestros negocios y la protección de nuestra reputación.

El código de ética es una guía de conducta adecuada creada con el objetivo de que cada uno de nosotros tomemos decisiones acertadas y actuemos correctamente.

Con la ayuda y colaboración de cada uno de ustedes estoy seguro que ESET Latinoamérica continuará construyendo una muy buena reputación a lo largo del tiempo.

Federico Pérez Acquisto
Chief Operating Officer

PRIMERA PARTE - BASES GENERALES

La ética profesional es el conjunto de los mejores criterios y conceptos que debe guiar la conducta de una persona en base a los más elevados estándares que puedan atribuirse a la profesión o función que ejerce.

La ética es imprescindible para el normal desenvolvimiento de la compañía y para que se puedan cumplir adecuadamente sus fines. Constituye el requisito necesario para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés que en ella intervienen: Directivos, equipo de trabajo, canales de ventas, clientes, proveedores y sociedad en general.

La ética presupone el cumplimiento riguroso, en y por la empresa, de la legislación que en cada caso sea aplicable, así como de las políticas, procedimientos y reglamentos de funcionamiento interno.

Las disposiciones contenidas en el presente código no implican renuncia alguna o negación de otras normas que puedan resultar de tratados internacionales y/o Constitución y/o de la legislación interna de cada país.

La ética en la empresa requiere que los directivos se constituyan en garantes del cumplimiento de las obligaciones que surjan de este código.

ESET Latinoamérica se compromete a desarrollar el negocio en toda la región siguiendo los más altos niveles de ética. Desde sus inicios se ha calificado por la integridad en la conducción de los negocios y en la comunicación con sus socios y aliados. De esta forma, crear un ambiente de trabajo transparente es fundamental dado a que así se construye día a día un ambiente de confianza y credibilidad que le permite crecer como líder en la industria de la seguridad de la información.

Este código de conducta tiene como objetivo unificar y formalizar éste y otros aspectos relacionados a la ética empresarial de manera que todos los colaboradores de ESET Latinoamérica actúen de manera íntegra respetando una serie de valores y principios fundamentales.

¿QUÉ HACEMOS?

Trabajamos con ética y pasión, estamos construyendo un entorno tecnológico más seguro en el que la sociedad en general pueda disfrutar de forma segura de la tecnología. Lo estamos logrando de una forma socialmente responsable a través de la educación, y el compromiso con la investigación y desarrollo de soluciones tecnológicas.

¿CÓMO TRABAJAMOS?

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

- Coraje: no tomamos el camino más fácil. Constantemente empujamos los límites y estamos decididos a hacer la diferencia.

- Integridad: animamos a la equidad y la honestidad en todo lo que hacemos. Tenemos un enfoque ético para los negocios promoviendo el dialogo abierto con nuestros públicos de interés.
- Confiabilidad: la gente puede contar con nosotros. Trabajamos arduamente para cumplir con nuestras promesas, y para construir confianza y relaciones a largo plazo.
- Pasión: creemos en nosotros mismos y en lo que hacemos. Estamos enfocados en construir con pasión un futuro mejor para todos.
- Responsabilidad Social: vivimos a la responsabilidad social como nuestra cultura corporativa y es por eso que contribuimos activamente a la comunidad, los colaboradores, el ambiente y nuestra cadena de distribución.
- Trabajo en equipo: estamos convencidos que en equipo cada persona puede lograr su máximo potencial disfrutando en el proceso y logrando así los mejores resultados.

¿HACIA DÓNDE VAMOS?

Nuestro objetivo es permitir que todos puedan disfrutar de su máximo potencial y de la tecnología en un mundo digital seguro. A su vez, queremos ser una fuente de referencia ineludible en capacitación e innovación sobre seguridad de la información para la comunidad, así como también, ser una empresa socialmente responsable en sus cuatro ejes estratégicos: comunidad, dimensión ambiental, colaboradores y cadena de valor.

SEGUNDA PARTE – PROYECCIÓN INTERNA

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

CUMPLIMIENTO DE LA LEY

ESET Latinoamérica y sus colaboradores están regidos por la legislación vigente. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. Además, los colaboradores deberán adherirse a las normas y regulaciones internas como es el presente código de ética y la “Política de IT y Seguridad de la Información”. Dichas normas internas son específicas de la compañía y pueden prever mayores o más amplios requisitos que la ley. Es responsabilidad de cada colaborador buscar el consejo adecuado sobre los requisitos legales y otros aspectos legales pertinentes.

RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

ESET Latinoamérica adhiere y apoya el respeto de los derechos humanos mencionados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Ver Anexo 1). De esta manera, repudia todo acto que vulnere o sea cómplice de la vulneración de los mismos.

Teniendo en cuenta esta premisa, es que toda persona que trabaje para ESET Latinoamérica deberá disfrutar de sus derechos humanos básicos y no podrá, de ninguna manera, ser forzado a sufrir perjuicios ni física ni psíquicamente como consecuencia de su trabajo.

Ningún colaborador debería ser discriminado, entre otras razones, por su raza, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, origen étnico, origen social, condición social, condición física, discapacidad, edad o afiliación sindical.

Además, ESET Latinoamérica está comprometida a mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de acoso tanto verbal como físico y psicológico.

La salud y la seguridad de los colaboradores en el lugar de trabajo deberán constituir en todo momento una preocupación prioritaria.

ESET Latinoamérica apoya el Pacto Global de las Naciones Unidas (Ver Anexo 2) que abarca áreas como los derechos humanos, estándares de trabajo, gestión medioambiental y anticorrupción. A través de este código de ética se quiere manifestar el compromiso y trabajo en relación a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y promover su cumplimiento en toda la cadena de valor (proveedores, colaboradores y cadena de distribución).

PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cada colaborador de ESET Latinoamérica tiene la obligación de:

www.eset-la.com/responsabilidad-social/



- Proteger la confidencialidad de la información de la compañía, respetando para ello la “Política de IT y Seguridad de la Información”.
- Devolver la información confidencial al término de la relación con la compañía.
- Respetar la privacidad de todos los colaboradores, socios comerciales y consumidores. Debe tratar los datos personales con responsabilidad y en cumplimiento con todas las leyes de “Protección de datos personales” aplicables.

Para mayor información sobre la política de protección de información de ESET Latinoamérica puede acceder a la “Política de IT y Seguridad de la Información”.

CONFLICTOS DE INTERÉS

¿Qué es un conflicto de interés?

Un conflicto de interés surge cuando las actividades y relaciones personales de un colaborador interfieren o parecen interferir con su capacidad para actuar en función del mejor interés de la empresa.

ESET Latinoamérica entiende que sus colaboradores pueden realizar y tener actividades externas a su puesto de trabajo. Sin embargo, se espera que los integrantes de la compañía actúen en función de los valores y mejores intereses para ESET Latinoamérica.

A continuación, se presentan ejemplos de situaciones a las que el colaborador deberá prestar especial atención:

- Segundo empleo: Cualquier empleo fuera de ESET Latinoamérica, con o sin salario, no deberá afectar a las obligaciones que el colaborador posee en la compañía. No deberá involucrarse en intereses empresariales externos que requieran que trabaje en ellos durante su horario en ESET Latinoamérica. Por otra parte, debe evitar cualquier posible conflicto de interés no aceptando trabajo ofrecido por proveedores, Distribuidores, Partners, canales de ventas, clientes o competidores de ESET Latinoamérica.
- Oportunidades de negocio: El colaborador no puede beneficiarse de las oportunidades empresariales que descubra mientras desempeña sus obligaciones en ESET Latinoamérica. No debe tener intereses financieros personales con los clientes, los canales de ventas, proveedores, socios de negocio, o competidores. Por otra parte, no puede utilizar la propiedad o la información de ESET Latinoamérica para obtener beneficios personales.
- Regalos a colaboradores: Es contrario a los fines del presente Código que el colaborador de ESET Latinoamérica o un familiar suyo acepte regalos o dádivas de terceros que puedan constituir una infracción a las leyes o bien impliquen un compromiso con el tercero que pueda perjudicar los intereses de la empresa. En el supuesto caso de recibirse gratificaciones menores en el desempeño de su labor, el colaborador dará a conocer tal situación a su superior cuando el sentido común indique que la misma pudiera implicar un compromiso con intereses ajenos a ESET Latinoamérica.
- Corrupción, sobornos y chantajes: Los colaboradores de ESET Latinoamérica no deben, directa o indirectamente, pedir o aceptar ninguna clase de soborno, chantaje ni ningún otro beneficio ilegal o

no ético de terceros. Al mismo tiempo tampoco pueden dar u ofrecer un soborno ni chantaje a un tercero con el objetivo de obtener un beneficio o rédito.

- Pertenencia a direcciones externas a ESET Latinoamérica: Los colaboradores pueden formar parte de consejos de empresas u organizaciones de la comunidad no lucrativas sin requerir de aprobación previa, a no ser que exista peligro de conflicto de intereses con ESET Latinoamérica.
- Familiares y amigos: Las decisiones de ESET Latinoamérica en materia de contratación y desarrollo del personal serán justas y objetivas. Los familiares directos, parejas y amigos de los colaboradores pueden ser contratados como empleados o consultores únicamente en el caso de que su nombramiento se base en sus calificaciones, desempeño, competencias y experiencia, y siempre que no exista ninguna relación de dependencia laboral directa o indirecta entre el empleado y su familiar, pareja o amigo.
- Desenvolvimiento personal: Cada colaborador de ESET Latinoamérica es un representante y embajador de la compañía en todos los ámbitos en los cuales se desenvuelve. En este aspecto se espera que sus actos sigan los valores y cultura corporativa y no dañen la imagen y reputación de la empresa.

Comunicación de conflictos de interés

La eficacia de esta política depende en gran parte de la cooperación de todos los colaboradores en la comunicación de acciones que incumplan con las normas descritas anteriormente. Es la responsabilidad de cada integrante de ESET Latinoamérica utilizar su sentido común para evaluar objetivamente si sus actividades y acciones afectan o van en contra de todo lo detallado con antelación. Ante cualquier situación que pueda representar un conflicto de interés, el colaborador debe comunicarlo.

PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS TANGIBLES E INTANGIBLES DE LA COMPAÑÍA

ESET Latinoamérica posee una amplia variedad de bienes, entre los que se incluyen activos físicos, información de dominio privado y propiedad intelectual. Cada colaborador tiene el deber de proteger la propiedad de ESET Latinoamérica que le haya sido confiada y ayudar a proteger los bienes de la empresa en general. Para ello, debe conocer y entender las directivas de seguridad de ESET Latinoamérica. Debe estar alerta e informar sobre cualquier pérdida o riesgo de pérdida de una propiedad de la compañía al departamento de IT o a su responsable, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

El robo de los bienes de la empresa, ya sea el robo físico, por ejemplo, el retiro no autorizado de un producto, equipo o información de la empresa o robo a través de malversación o información falsa intencional de horas o gastos, puede dar lugar al despido y a un proceso judicial. ESET Latinoamérica considera el robo de bienes

Ejemplos de bienes de la empresa

- Dinero de la empresa
- Productos de la empresa
- Tiempo en el trabajo y producto del trabajo de los empleados
- Sistemas y software de información
- Teléfonos
- Dispositivos móviles
- Fotocopiadoras
- Información confidencial/patentada
- Marcas comerciales de la empresa

pertenecientes a otros colaboradores en el lugar de trabajo de la misma manera que considera el hurto de los bienes de la empresa.

Por otra parte, todo colaborador de ESET Latinoamérica posee la responsabilidad de reportar al área de IT e Infraestructura todo incidente de seguridad identificado con el objetivo de que el mismo sea resuelto a la brevedad.

PLANTEO DE INQUIETUDES

Todos tenemos la obligación de cumplir con la Ley y con el código de conducta. ESET Latinoamérica promueve que si los colaboradores observan algún comportamiento que les preocupa o que está yendo en contra de este código de conducta y el cumplimiento de la Ley lo hagan saber.

Canales para plantear inquietudes:

- Su Gerente
- Gerencia de Recursos Humanos
- El Comité de Responsabilidad Social de la compañía

En caso de recibir el planteo de una inquietud, los canales de ESET Latinoamérica anteriormente mencionados investigarán el asunto de manera confidencial, determinarán si se ha violado el Código de Ética o la Ley, y tomarán la medida correspondiente. Los colaboradores que participen en una investigación relacionada con el Código, deberán colaborar totalmente y responder a todas las preguntas con integridad y honestidad.

Acusaciones falsas

ESET Latinoamérica protege a todo colaborador que presente una inquietud con honestidad. Es una violación al Código realizar, a sabiendas, una acusación falsa, mentir a los investigadores o negarse o rehusarse a cooperar con una investigación relacionada con el Código. La información honesta no implica que los colaboradores tengan que tener la razón cuando informen acerca de una inquietud, sólo tienen que asegurarse de que la información que brindan es precisa y fidedigna, es decir, sincera y auténtica en su contenido.

QUÉ SE ESPERA DE UN COLABORADOR DE ESET

- Que cumpla con la legislación vigente.
- Que respete y promueva el respeto de los derechos humanos.
- Que comprenda y cumpla con el presente código de conducta.
- Que evite que se produzcan situaciones indebidas.
- Que promueva y realice su trabajo diario según los valores de ESET Latinoamérica.

- Que considere sus acciones y pida consejos. Pueden obtener ayuda en: su gerencia, asesor legal, Gerencia de RRHH y Sustentabilidad, Gerencia de Administración y Finanzas y/o el Comité de Responsabilidad Social.

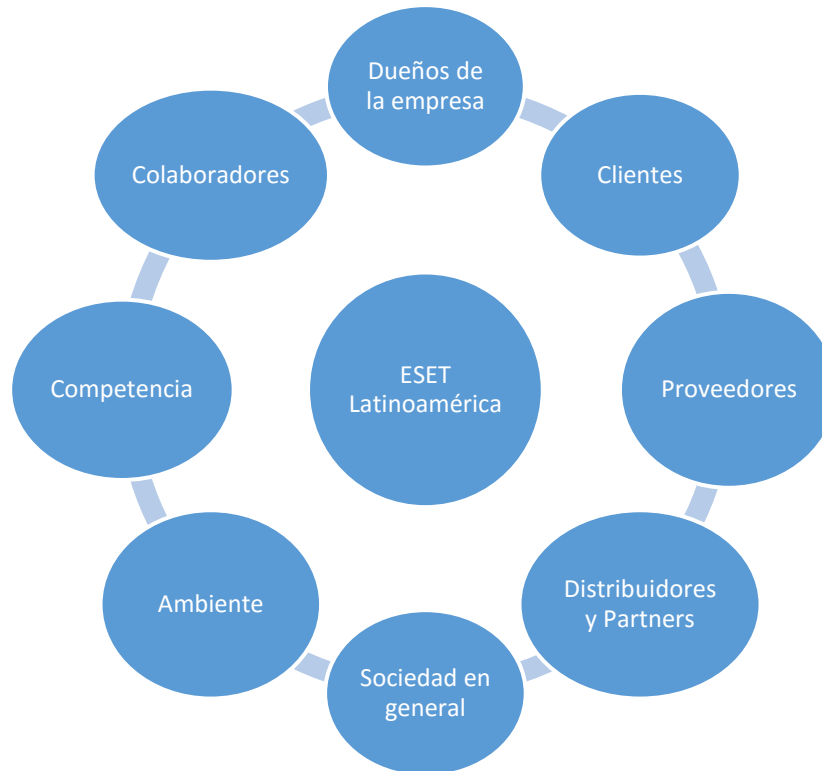
QUÉ SE ESPERA DE UN GERENTE DE ESET

- Que cumpla con la legislación vigente.
- Que respete y promueva el respeto de los derechos humanos.
- Que promueva la cultura ética y el cumplimiento de este código.
- Que promueva y realice su trabajo diario según los valores de ESET Latinoamérica.
- Trabajar para que las personas que supervisa comprendan sus responsabilidades y el código de ética.
- Crear oportunidades para que los colaboradores que tiene a cargo entiendan la importancia de la ética y el cumplimiento del código.
- Crear un ambiente de puertas abiertas donde los colaboradores se sientan cómodos de plantear inquietudes y conflictos.
- Valorar conductas íntegras que respeten y sean acordes a lo planteado en este código.
- Nunca fomentar la conducta que vaya en contra de los principios de ESET Latinoamérica y del comportamiento ético.
- Actuar siempre para impedir violación de la Ley y de este código de conducta.
- Escuchar atentamente y responder eficientemente a las inquietudes planteadas por los colaboradores.

TERCERA PARTE – PROYECCIÓN EXTERNA

Partiendo de la identificación de los principales grupos de interés o stakeholders con los que ESET Latinoamérica tiene relación, se tratarán, al igual que en el apartado anterior, una serie objetivos y actitudes a considerar en las relaciones de la empresa con cada uno de sus grupos de interés.

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS DE ESET LATINOAMÉRICA



EL COMPROMISO DE ESET LATINOAMÉRICA CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

Dueños de la empresa

ESET Latinoamérica se compromete con los dueños de ESET a nivel global en la creación y maximización del valor económico de la empresa buscando siempre la sostenibilidad del negocio, cuidando el ambiente y comprometiéndose con el desarrollo social.

Además, el trabajo diario está enfocado en los siguientes aspectos:

- Fomento de la transparencia hacia todos nuestros grupos de interés.
- Difusión completa y veraz relativa a la marcha de la empresa y el negocio.
- Conservación y mantenimiento de los activos de la empresa.
- Cumplimiento de las mejores prácticas en relación a nuestro Gobierno Corporativo.

Clientes

Los clientes son un grupo fundamental para que la compañía pueda crecer y sostenerse a lo largo del tiempo. Es por ello que ESET Latinoamérica se compromete a:

- Ofrecer productos y servicios de calidad que se adapten a los requerimientos y necesidades que presenten tanto los clientes hogareños como corporativos.
- Escuchar atentamente y responder eficientemente a las inquietudes planteadas por los mismos.
- Actuar de buena fe en todos los contratos que la empresa celebre desde su iniciación hasta su extinción.
- Resguardar la confidencialidad de los datos personales que nos transmiten los clientes.
- Ofrecer un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso, no discriminatorio, a cada una de las organizaciones y personas que eligen a ESET Latinoamérica para proteger su información y para capacitarse.
- Actuar con transparencia, claridad y veracidad en todas las comunicaciones antes, durante y posteriormente a la compra de los productos o la contratación del servicio.
- Brindar una adecuada y personalizada atención post-venta.
- Establecer precios justos y competitivos.

Proveedores

Los proveedores son parte de la cadena de valor de ESET Latinoamérica. Es por este motivo que la compañía se compromete a:

- Seleccionar proveedores en condiciones de equidad, sin discriminar y promoviendo la inclusión.
- No contratar proveedores que violen los derechos humanos.
- Privilegiar la contratación de proveedores que estén comprometidos con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del ambiente.
- Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- Cumplir con los compromisos de pago asumidos.
- Usar confidencialmente la información provista por los proveedores.

Distribuidores y Partners

Los Distribuidores y Partners de ESET Latinoamérica son un eslabón fundamental en el negocio de la compañía el cual está fuertemente orientado a los mismos. Es por este motivo que se les ofrece diversos programas de reconocimiento y se promueve una relación de mutuo beneficio y respeto. De esta forma, el compromiso de la compañía se basa en:

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

- Brindar beneficios de marketing, entrenamiento, soporte y negocio con el objetivo de que puedan crecer y sostenerse a lo largo del tiempo.
- Estimular la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- Resguardar la confidencialidad de los datos personales que nos transmiten.

Los Distribuidores y Partners son representantes de ESET Latinoamérica, sus marcas y productos en cada país de la región. Es por este motivo que se espera que realicen una gestión transparente del negocio, cuiden la imagen y reputación de la compañía y cumplan con los siguientes estándares éticos:

Qué se espera de un Distribuidor de ESET

- Que cumpla con la legislación vigente.
- Que respete y promueva el cumplimiento de los derechos humanos.
- Que comprenda y cumpla con el presente código de conducta.
- Que promueva y realice su trabajo diario según los valores de ESET Latinoamérica.
- Que ofrezca un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso, no discriminatorio, a cada una de las organizaciones y personas que eligen a ESET Latinoamérica para proteger su información y para capacitarse.
- Que promueva un trato y una comunicación cercana y de beneficio mutuo con sus canales de ventas basada en el respeto.
- Que evite que se produzcan situaciones indebidas que no sean acordes al cumplimiento de la legislación vigente y al presente código de ética.
- Que desarrolle el mercado en su país cumpliendo con una competencia justa y legal.
- Que no acepte negocios que vayan en contra del cumplimiento de este código de ética y que perjudiquen la integridad y ética empresarial de ESET Latinoamérica.
- Que promueva el cumplimiento del presente código de ética en el siguiente eslabón de la cadena de distribución.
- Que considere sus acciones y pida consejos. Pueden obtener ayuda: de su Channel Manager, del Sales Manager y del Chief Operating Officer de ESET Latinoamérica.

Qué se espera de un Partner de ESET

- Que cumpla con la legislación vigente.
- Que respete y promueva el cumplimiento de los derechos humanos.
- Que comprenda y cumpla con el presente código de conducta.
- Que promueva y realice su trabajo diario según los valores de ESET Latinoamérica.
- Que ofrezca un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso, no discriminatorio, a cada una de las organizaciones y personas que eligen a ESET Latinoamérica para proteger su información y para capacitarse.

- Que promueva un trato y una comunicación cercana y de beneficio mutuo con sus canales de ventas basada en el respeto.
- Que evite que se produzcan situaciones indebidas que no vayan acordes al cumplimiento de la legislación vigente y el presente código de ética.
- Que lleve adelante las ventas de las soluciones de ESET Latinoamérica cumpliendo con una competencia justa y legal.
- Que no acepte negocios que vayan en contra del cumplimiento de este código de ética y que perjudiquen la integridad y ética empresarial de ESET Latinoamérica.
- Que promueva el cumplimiento del presente código de ética en el siguiente eslabón de la cadena de distribución.
- Que considere sus acciones y pida consejos. Pueden obtener ayuda: de su Channel Manager, del Sales Manager y del Chief Operating Officer de ESET Latinoamérica.

Colaboradores

Los colaboradores son integrantes esenciales de la compañía, es por ello que reciben beneficios y se les brindan diversos planes para promover su crecimiento y desarrollo. Los principales compromisos de ESET Latinoamérica al respecto son:

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

Competencia

ESET Latinoamérica promueve una competencia leal y justa con otros vendedores del mercado, evitando prácticas de competencia desleal tales como difundir información falsa o tendenciosa que provoque descrédito.

El comercio justo y la normativa sobre defensa de la competencia protegen la competencia justa. Las infracciones de estas normas están sujetas a rigurosas sanciones. De este modo, en el ámbito de la competencia, los colaboradores no deben participar en convenios o acuerdos sobre precios, condiciones o capacidades. Incluso las meras conversaciones con competidores sobre estos asuntos son inadmisibles. Asimismo, es inadmisibles

participar en convenios o acuerdos con competidores sobre el reparto de clientes, zonas o programas de producción. El posicionamiento en el mercado de la compañía no puede explotarse en contra de la ley.

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

Ambiente

El cuidado del ambiente es muy importante para ESET Latinoamérica. Es por este motivo se ponen en marcha diversas iniciativas que promueven la disminución del consumo de recursos y que reducen la huella de carbono generada por la actividad de la compañía.

ESET Latinoamérica se compromete a cuidar el ambiente a través del desarrollo de las siguientes acciones:

- Realizando acciones para disminuir el consumo de energía y la generación de residuos.
- Promoviendo el conocimiento y concientización sobre el cuidado del ambiente entre sus Colaboradores y Distribuidores.
- Apoyando a organizaciones sin fines de lucro cuya misión sea el cuidado del ambiente.
- Difundiendo consejos y buenas prácticas de cuidado ambiental a todos los públicos de interés.
- Consumiendo preferentemente materiales ecofriendly.

Se espera que los colaboradores de ESET Latinoamérica traten las cuestiones ambientales de manera profesional y ayudando a la compañía a desarrollar y a poner en práctica iniciativas que tengan como fin crear una sociedad más sostenible.

Sociedad en general

Una de las principales apuestas de ESET Latinoamérica desde su nacimiento es la educación y concientización en materia de seguridad de la información en la comunidad. En este punto, se desarrollan continuamente diversas acciones que buscan brindar información y consejos sobre seguridad de la información con el objetivo de que los usuarios conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas. La educación sigue siendo un pilar fundamental para ESET Latinoamérica y una de las piezas más importantes dentro del plan de Responsabilidad Social Empresarial.

De esta manera, ESET Latinoamérica promueve que el acceso a la tecnología sea tan seguro como divertido y es por ello que su lema se basa en las siguientes palabras en inglés “Enjoy Safer Technology”.

Además, la compañía se compromete con el desarrollo de la comunidad y es por eso que:

- Contribuye al desarrollo económico y social de la comunidad.
- Colabora con ONGs y proyectos solidarios.

CUARTA PARTE – MECANISMO DE CUMPLIMIENTO Y DENUNCIA

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

¿Cómo realizar una denuncia?

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

Para efectivizar la misma deberá completar el formulario de denuncia desde nuestro sitio web y enviarlo.

¿Quién recibirá la denuncia?

La denuncia será recibida por el área de Recursos Humanos y Sustentabilidad de la empresa. La misma evaluará la denuncia y la asignará al gestor ético que corresponda dentro de la compañía:

- Denuncias por temas de incumplimiento de leyes: se derivará el tema a la Representante Legal de la compañía.
- Denuncias por incumplimientos o faltas en la cadena de distribución: se derivará el tema a la Gerencia de Ventas y al Chief Operating Officer de la compañía.
- Denuncias por temas financieros y de cuentas: serán enviadas a la Gerencia de Administración y Finanzas de la compañía.
- Denuncias por incumplimiento de derechos humanos y faltas internas: serán derivadas a la Gerencia de Recursos Humanos y Sustentabilidad de ESET Latinoamérica.
- Otros temas: serán trabajados por el área de Recursos Humanos y Sustentabilidad en conjunto con el Comité de Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.

Es importante aclarar que tanto el área de Recursos Humanos y Sustentabilidad como el Comité de Responsabilidad Social de la compañía harán un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas para que las mismas sean respondidas y solucionadas en el menor período de tiempo posible.

Responsabilidades de los gestores éticos

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

- Resolver las consultas y asesorar a todos los grupos de interés ante posibles dudas respecto al código de ética.
- Instruir las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación de las conductas de los colaboradores o unidades organizativas denunciadas.

- Elaborar los planes de acción para la resolución de las denuncias formuladas y, presentarlos para su aprobación al Comité de Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.
- Mantener un registro actualizado del proceso (consultas, denuncias, tramitaciones y comunicaciones a interesados).
- Mantener informado a los demandantes del estado y solución de las consultas o denuncias formuladas, cuando así lo requieran.
- Elaborar un informe final de revisión de la denuncia y proponer acciones de mejora del proceso.
- Mantener la confidencialidad del denunciante en todo momento.
- Desarrollar sus funciones bajo los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

¿Cuál es el mecanismo de respuesta y resolución de la denuncia?

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

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

En todos los casos se priorizará el análisis de la veracidad de la información y la resolución de la situación para evitar situaciones negativas que vayan en contra del cumplimiento del presente código de ética y de los valores de ESET Latinoamérica.

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

QUINTA PARTE – ADHESIÓN DE LOS COLABORADORES

Hago constar que he leído el código de ética de ESET Latinoamérica y que comprendo en todos sus términos la Misión, Valores y Estándares de Conducta que rigen nuestra organización.

Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todos los colaboradores de ESET Latinoamérica y que al cumplir con el código de ética de la compañía, todos contribuimos a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer como personas y profesionales.

Manifiesto que estoy en cumplimiento con los estándares de conducta ahí establecidos.

Lugar	y	fecha:
Firma:		
Nombre		Completo:
Área:		
Nombre de jefe inmediato:		

SEXTA PARTE – ANEXOS

Anexo 1 – Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 1

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

Artículo 3

Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 4

Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

Artículo 5

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 6

Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.

Artículo 7

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 8

Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

Artículo 9

Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.

Artículo 10

Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.

Artículo 11

1. Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.
2. Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el Derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito.

Artículo 12

Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

Artículo 13

1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.
2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.

Artículo 14

1. En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.
2. Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Artículo 15

1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.
2. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad.

Artículo 16

1. Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia, y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio.
2. Sólo mediante libre y pleno consentimiento de los futuros esposos podrá contraerse el matrimonio.

3. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

Artículo 17

1. Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente.
2. Nadie será privado arbitrariamente de su propiedad.

Artículo 18

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.

Artículo 19

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

Artículo 20

1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.
2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación.

Artículo 21

1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.
2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.
3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.

Artículo 22

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Artículo 23

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

Artículo 24

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

Artículo 25

1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.
2. La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

Artículo 26

1. Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.
2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.
3. Los padres tendrán derecho preferente a escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos.

Artículo 27

1. Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten.
2. Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora.

Artículo 28

Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos.

Artículo 29

1. Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.
2. En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.
3. Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Artículo 30

Nada en esta Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración.

Anexo 2 – Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

Los Diez Principios del Pacto Mundial

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

Derechos Humanos:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

Estándares Laborales:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción:

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.