

zendesk

# Impacto global Informe



2022

Informe del impacto global 2022

# Índice

**04** Mensaje de nuestro CEO

**05** Acerca de Zendesk

**06** Prácticas comerciales responsables

**10** Impacto social y filantropía

**18** Impacto ambiental

**24** Inclusión del empleado y cultura

**39** Métricas ASG

# Acerca de este informe

El Informe del impacto global 2022 es nuestro cuarto informe anual sobre nuestro progreso en materia medioambiental, social y de gobernanza (ASG).

En 2022, fondos asesorados por las empresas de capital privado Hellman & Friedman and Permira compraron Zendesk. A medida en que avanzamos hacia este nuevo período de Zendesk, mantenemos nuestro compromiso de mostrar nuestro progreso en iniciativas ASG.

La información facilitada en este informe se limita a las operaciones de la empresa durante el año fiscal 2022 (desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022, a menos que se indique lo contrario). Los datos de este informe pueden contener cifras aproximadas o redondeadas en función de las mejores estimaciones disponibles.

Zendesk convoca a nuestro comité de ASG, integrado por altos directivos, para que supervise los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza, y para que brinde orientación y analice las prioridades de ASG.

El contenido de este informe se basa en las Normas de la Iniciativa para la generación de informes a nivel global (GRI), los estándares de software y servicios del Directorio de Normas contables de sostenibilidad (SASB) y el Pacto global de la ONU (UNCG). En el apéndice, se muestran las métricas de rendimiento. Las métricas y los datos cuantitativos que contiene este informe no se basan en los principios contables generalmente aceptados y tampoco se auditaron. La inclusión de información y datos en este informe no indica que dichos elementos o la materia tratada por ellos es significativa para Zendesk a efectos de las leyes de valores pertinentes o de cualquier otra forma.

La alta dirección y las principales partes interesadas de Zendesk participaron en la revisión y validación de la información que aquí se expone. Este informe no ha sido verificado por terceros.

Este informe utiliza ciertas marcas comerciales y marcas de servicios con fines referenciales.



# Mensaje de nuestro CEO

En Zendesk, tenemos una responsabilidad con nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros accionistas y nuestras comunidades globales. Organizamos y capacitamos al personal para hacer el bien no solo al permitir que nuestros clientes ofrezcan un buen servicio a sus empleados y clientes, sino también mediante nuestras numerosas iniciativas relacionadas con el impacto social. Ayudamos a nuestras comunidades y nos ayudamos entre nosotros. No guiamos por nuestros valores, lo cual se refleja en lo que desarrollamos, en las personas que empleamos, en la forma en que trabajamos y en lo que hacemos por nuestros clientes.

En el año 2022, perfeccionamos nuestro enfoque en crear un lugar de trabajo diverso, igualitario e inclusivo, y que promueva el crecimiento profesional de nuestros empleados. Compartimos públicamente nuestros datos globales de género y etnia en EE. UU. y apoyamos el importante trabajo realizado por nuestras ocho comunidades únicas de empleados. Finalmente, nuestro equipo legal fue uno de los 40 departamentos y bufetes de abogados en los EE. UU. que recibieron la [Certificación Mansfield 2.0](#) por su compromiso con la diversidad.

Nuestros programas de impacto social se unieron a la experiencia de nuestros empleados, a nuestros productos y a nuestros recursos para brindar apoyo a casi 70 socios sin ánimo de lucro de todo el mundo. En respuesta a la guerra en Ucrania, trabajamos con nuestros anteriores socios, International Rescue Committee y World Central Kitchen, y donamos un millón de dólares en efectivo, productos y la experiencia de los empleados para ayudar a las personas afectadas.

Finalmente, logramos avances significativos en nuestra iniciativas sobre el cambio climático. Este año, logramos la neutralidad de carbono en nuestros productos y en los traslados de los empleados, nos comprometimos a establecer nuestro objetivo en base a la ciencia y nos unimos a Frontier, un compromiso avanzado de mercado para apoyar la tecnología de eliminación del carbono. Con Frontier, esperamos enviar fuertes señales de presión al mercado para acelerar y ampliar esas soluciones tecnológicas innovadoras.

Este es el cuarto informe de ASG y, a la vez, una demostración de nuestro compromiso de seguir con este importante trabajo. Sabemos que ser una empresa responsable es fundamental para generar confianza en todas nuestras partes interesadas: nuestros empleados, clientes, comunidades y accionistas.



**Tom Eggemeier**  
CEO de Zendesk



# Acerca de Zendesk

Zendesk inició en 2007 la revolución en la experiencia de cliente al permitir que empresas de todo el mundo ofrecieran atención al cliente en línea. Hoy en día, Zendesk es la empresa líder a la hora de prestar un servicio excepcional a todos los clientes en cualquier lugar y permite mantener miles de millones de conversaciones que conectan a más de 100 000 marcas con cientos de millones de clientes a través del teléfono, el chat, el correo electrónico, la mensajería, los canales sociales, las comunidades, los sitios web de reseñas y los centros de ayuda. Los productos de Zendesk están diseñados con amor para que nuestros clientes los amen. La empresa se concibió en Copenhague, Dinamarca, se gestó y creció en California y, en la actualidad, tiene más de 6000 empleados en todo el mundo. Más información en [www.zendesk.es](http://www.zendesk.es).



## Alineación de los objetivos de desarrollo sostenible

En Zendesk, creemos que tenemos un rol que desempeñar a la hora de afrontar algunos de los mayores desafíos del mundo. En de este informe, hemos resaltado dónde nuestras acciones y nuestro impacto se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Naciones Unidas (ODS).

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



# Prácticas empresariales responsables

## Gobernanza en Zendesk

En la medida en que crecemos para servir a una empresa de varios miles de millones de dólares, nos comprometemos a operar nuestro negocio global de una manera consciente y ética, con políticas y prácticas de gobernanza que respalden nuestros valores. Creemos que una buena gobernanza corporativa, con control sobre nuestros riesgos empresariales, colaboración con las comunidades en las que influimos y una rigurosa rendición de cuentas, es fundamental para conseguir un crecimiento sostenible de nuestros resultados para nuestros grupos de interés a largo plazo.

Para nosotros, la gobernanza significa la supervisión formal de ASG, la promoción del comportamiento ético y la integridad a través de nuestro enfoque del cumplimiento, y el desarrollo continuo de nuestro sólido programa de privacidad de la información.

## Supervisión de ASG en Zendesk

Creemos que, para ofrecer a nuestras partes interesadas un crecimiento constante a largo plazo, debemos comprometernos a mejorar de forma sostenible nuestro impacto sobre el medioambiente y las comunidades en que operamos. A inicios del año 2021, establecimos un comité de ASG, patrocinado por ejecutivos de varias áreas importantes, para supervisar y liderar las iniciativas en ASG de la empresa.



# Ética y cumplimiento

Desde el momento de la incorporación en adelante, siempre hacemos hincapié en que cada empleado tiene un papel esencial que desempeñar en la promoción de un ambiente donde prosperen el comportamiento ético y de cumplimiento y la integridad. En nuestro [Código de conducta](#), les decimos a los directivos, directores, Empleados y trabajadores eventuales de Zendesk y sus subsidiarias "eres parte de Zendesk". Nuestro Código de conducta cubre la conducta ética, la prohibición de sobornos y corrupción a nivel mundial, y el cumplimiento de las leyes y los reglamentos internacionales; también brinda acceso a una línea exclusiva de emergencia para denuncias anónimas de infracciones. Nuestro consejo de administración se encarga de revisar el Código, al menos, una vez al año y los empleados deben formarse en él, en la lucha contra el acoso y en otras políticas corporativas. Adicionalmente, nuestro Comité de auditoría recibe cada trimestre las actualizaciones de las principales investigaciones activas y permitimos que cualquiera pueda presentar una denuncia anónima, que será revisada por el Comité de auditoría.

También contamos con un conjunto integral de políticas corporativas para promover un ambiente de cumplimiento de la ley, el cual incluye políticas contra la corrupción y de control de exportaciones, una política de igualdad global para fomentar que los empleados busquen oportunidades para la promoción de la igualdad y un [Código de conducta del proveedor](#) que rige nuestras políticas para los proveedores que hacen negocios con Zendesk.

**Formación en cumplimiento:** exigimos que todos los empleados completen módulos de formación en cumplimiento a nivel global. Estos módulos cubren temas tales como la gestión de riesgos, la privacidad, la seguridad, el conflicto de intereses, la lucha contra la corrupción y la lucha contra el fraude.

**Política de lucha contra la corrupción:** nuestra política de lucha contra la corrupción obliga que todos los empleados de Zendesk y aquellas terceras partes con quienes nos involucramos cumplan con todas las leyes de anticorrupción que sean pertinentes, inclusive, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero, de EE. UU. y la Ley de Sobornos del Reino Unido. La política ofrece orientación sobre regalos, invitaciones a comidas, ocio, pago de viajes y otras prácticas empresariales habituales que, bajo ciertas circunstancias, pueden considerarse inadecuadas y hasta ilegales. En resumen, la política aclara que Zendesk no ofrece ni acepta sobornos o comisiones ilegales, y tampoco tolera los actos de corrupción en nuestras relaciones comerciales.

**Animar a nuestros empleados a denunciar las infracciones:** nos esforzamos en fomentar una cultura que valore el cumplimiento y la transparencia, lo que también constituye la razón por la cual animamos a todos los empleados a levantar la voz si sospechan de alguna posible violación a nuestro Código de conducta, a cualquier otra política de Zendesk o a la ley gubernamental. Los empleados disponen de varias vías para informar sobre violaciones; entre otras ponerse en contacto con sus directivos, con recursos humanos, con el Departamento de asuntos legales o con la línea de asistencia ética que está a la disposición permanentemente y está gestionada por un tercero. No toleramos la intimidación, la desventaja o la represalia contra cualquier empleado que haga una denuncia de buena fe. Donde lo permita la ley, las denuncias se podrán realizar anónimamente y toda la información que se proporcione se mantendrá estrictamente confidencial, de acuerdo con la ley y con la política de Zendesk. Las denuncias de violaciones se investigan y, si procede, nuestro Comité de auditoría las revisa en profundidad.

**Normativa laboral y derechos humanos:** para ser coherentes con nuestro compromiso con los más altos estándares de una conducta empresarial legal y ética, manifestamos nuestro apoyo a la erradicación de la esclavitud moderna y del tráfico de seres humanos tal y como se describe en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Nuestro Código de conducta prohíbe cualquier actividad ilegal o no ética por parte de cualquiera de nuestros directores, directivos, empleados o consultores. Así mismo, esperamos que nuestros proveedores compartan nuestro compromiso con los derechos humanos y con la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo. Esperamos que nuestros proveedores compartan nuestra política en relación con los derechos humanos y que lleven a cabo sus prácticas de empleo en total cumplimiento de todas las leyes y reglamentos pertinentes. Además, a través del voluntariado de nuestros empleados, las donaciones de la empresa y los productos, normalmente damos nuestro apoyo a las organizaciones que se alinean con nuestra misión de promover la dignidad y el respeto para todas las personas.

# Privacidad de la información y confianza

Creemos que la confianza está en el centro de todas las interacciones con nuestros clientes. Reconocemos la importancia de la privacidad y seguridad de la información de nuestros clientes.

Nuestros clientes, provenientes de una amplia gama de sectores tales como servicios médicos, servicios financieros, administración pública y tecnología, nos confían grandes cantidades de información personal.

Con la supervisión de nuestro director de privacidad, del consejo de privacidad y del responsable de la protección de la información, procuramos utilizar las prácticas recomendadas y las normas de la industria con el fin de lograr el cumplimiento de los esquemas generales de seguridad y privacidad aceptados por el sector. El Comité de auditoría recibe las actualizaciones a nuestro programa de privacidad con regularidad. Para trabajar en la prevención, detección y respuesta a las amenazas de ciberseguridad, Zendesk cuenta con un directivo dedicado a la seguridad de la información (ISO) cuyo equipo tiene la responsabilidad de dirigir nuestra estrategia, política, normativa, arquitectura y procesos de nuestra información. Estamos comprometidos a garantizar que nuestro consejo de administración esté constantemente actualizado en relación con las amenazas a nuestra empresa que se identifican y, además, recibe actualizaciones sobre el proceso de mitigación a través de las revisiones trimestrales de nuestro ISO a nuestro Comité de auditoría.

El Comité de auditoría normalmente informa a todo el consejo de administración sobre estos riesgos. La ISO y nuestro equipo de seguridad de la información colaboran con nuestro departamento de auditoría interna para revisar los riesgos de la información relacionados con la tecnología y para realizar una evaluación de la madurez del esquema de ciberseguridad al menos una vez cada dos años (en base al NIST Cybersecurity Framework) como parte del proceso general de gestión de riesgos. Además, la empresa dispone de una póliza de seguro que ofrece cobertura para ciertos incidentes de ciberseguridad.

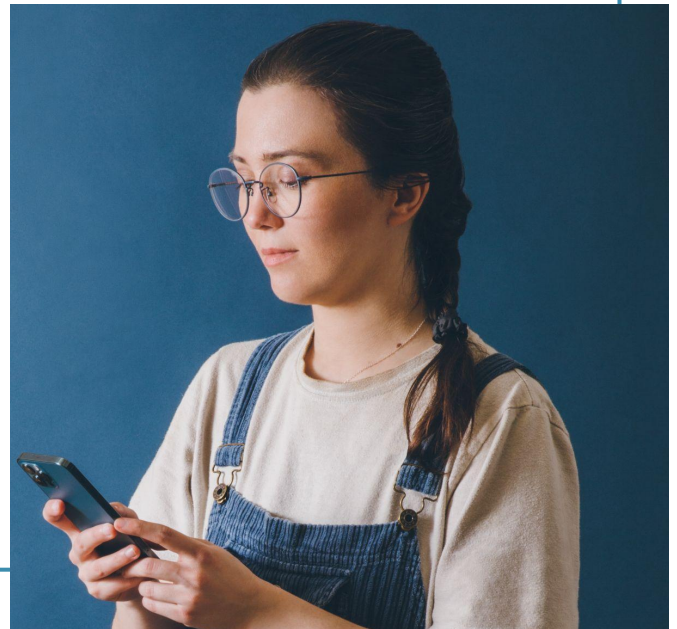
“

**Ganar la confianza de nuestros clientes es una prioridad máxima y nos tomamos muy en serio nuestro trabajo como administradores de la información de nuestros clientes. Ofrecemos vías para que nuestros clientes cumplan con las leyes de privacidad de la información pertinentes a sus empresas y hacemos nuestra parte para proteger la información en nuestro rol de procesador.**



**Shanti Ariker**

SVP, secretaria corporativa y responsable de la protección de la privacidad  
Zendesk







“

**La confianza es difícil de conseguir y fácil de perder. Mediante múltiples pruebas internas, validaciones externas y de terceros independientes, y con integridad y transparencia en todas las interacciones con los clientes, nos comprometemos con nuestros clientes a mantener su confianza.**



**Lisa Core**

VP de seguridad y cumplimiento

**Certificaciones de seguridad de la información:** mantenemos varias certificaciones relacionadas con la seguridad, entre las que se encuentran SOC 2 Tipo II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS y FedRAMP autorizado con Software como servicio de bajo impacto (LI-SaaS).

**Programas de protección y privacidad de la información:** nos llena de orgullo mantener y mejorar nuestro programa para la protección y la privacidad de la información a nivel global. Nuestro equipo dedicado a la privacidad colabora con las partes interesadas claves y multidisciplinarias, que incluyen legal, seguridad, producto, recursos humanos, compras y equipos de ejecutivos, con la finalidad de promover una cultura de privacidad.

Con un ambiente de privacidad y seguridad en constante cambio, Zendesk busca continuamente mejorar sus prácticas en esas áreas. El [Centro para la confianza de Zendesk](#) ofrece un recurso único a nuestros clientes para obtener información concisa sobre la manera en que Zendesk mantiene la confianza del cliente a través de los principios y marcos de seguridad y privacidad. Zendesk fue una de las primeras empresas en obtener la aprobación de la autoridad de protección de la información de la UE para las Normas corporativas vinculantes para el Controlador y el Procesador de Zendesk, conocidas como las "normas de oro" para las transferencias de datos en la UE. Zendesk actualizó sus Normas corporativas vinculantes para el Controlador y el Procesador para incorporar las protecciones de *Schrems II*.

**Divulgación de datos de atención al cliente:** Zendesk evalúa a terceros en lo concerniente al impacto de la seguridad y mantiene el control para confirmar el cumplimiento de nuestras prácticas y procedimientos de seguridad. Nuestra política es la de revelar la información del servicio a terceros solo cuando es necesario para la prestación del servicio o cuando se requiere para cumplir con solicitudes legales de las autoridades públicas de conformidad con nuestra Política de solicitud gubernamental de información y lo dispuesto en nuestro Informe de transparencia.

**Localización del alojamiento de datos:** los clientes que adquieren el servicio asociado instalado en la ubicación del centro de información ("Extensión de Ubicación del centro de información") pueden seleccionar la región (desde las opciones regionales de Zendesk disponibles) donde se ubica el centro de información que aloja la información de su servicio de conformidad con la Política de alojamiento regional de la información.

**Gestión del acceso:** Zendesk ofrece un conjunto avanzado de funciones de acceso y cifrado, tales como las alertas de inicio de sesión y la autenticación de dos factores, que implementan restricciones en la cantidad de información que otras aplicaciones pueden solicitar de nuestros usuarios, a la vez que brindan un almacenamiento seguro de la información junto con herramientas que dan a los usuarios más control sobre sus datos. No accedemos ni usamos la información de atención al cliente para ningún fin que no sea la prestación, el mantenimiento y la mejora de los servicios Zendesk y, en general, conforme lo exija la ley.

**Confianza:** hemos desarrollado protecciones de seguridad y procesos de control para ayudar a nuestros clientes a garantizar un entorno seguro para su información. Expertos independientes han confirmado nuestro cumplimiento de las estrictas normas del sector. Para obtener más información, visite nuestro [Centro para la confianza](#).

# Impacto social y filantropía

## Impacto social en Zendesk

Mediante nuestros programas relacionados con el impacto social, empleamos nuestros recursos para promover las metas de nuestros socios sin ánimo de lucro y capacitamos a nuestros empleados para que sean ciudadanos globales activos. Centramos nuestros esfuerzos en áreas en las que estamos especialmente preparados para apoyar. Mediante las donaciones que hacemos a través de la Fundación Zendesk, la experiencia adquirida gracias a los programas de participación para nuestros empleados y los productos de nuestro programa Tech for Good, hemos marcado una diferencia tangible en nuestra comunidad global.

## Fundación Zendesk

Zendesk hizo una transición hacia el voluntariado virtual como la forma de permanecer conectado durante la pandemia del Covid-19 y como nuestro nuevo escenario de trabajo remoto. En 2021, nuestros empleados participaron junto a más de 50 organizaciones sin ánimo de lucro a través de nuestros programas de impacto social para realizar actividades tales como la tutoría de estudiantes y buscadores de empleos, creación de tarjetas de felicitación y participación en programas educativos y promocionales.



En 2022, cambiamos el nombre de nuestra entidad de donaciones a **Fundación Benéfica Zendesk** y lanzamos un nuevo sitio web [zendesk.org](https://zendesk.org)

En 2022, la Fundación Zendesk donó un total de

**2 524 000 \$**

**67** organizaciones sin ánimo de lucro que recibieron donaciones de la Fundación Zendesk

**25** Ganadores del Premio Tech For Good Impact

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



# Promover la comunidad

En 2022, apoyamos a organizaciones de todo el mundo que trabajan para apoyar a sus comunidades y ayudar a que la gente prospere. Desde el apoyo a personas sin hogar hasta la mejora de guarderías y la tutoría de los jóvenes en riesgo, Zendesk crea comunidades en cualquier lugar en que nos encontremos, aunando las donaciones de la Fundación Zendesk con el voluntariado de nuestros empleados.

## Creación de rutas profesionales en tecnología

Con el propósito de ayudar a la gente de color, mujeres y a otros grupos marginados o ignorados a gestionar la brecha de oportunidades, la Fundación Zendesk lanzó una nueva iniciativa bajo el amparo de su programa Tech for Good: las rutas profesionales hacia el mundo de la tecnología.

A través de este programa, la Fundación Zendesk dona licencias de software de Zendesk y créditos gratuitos para la certificación con la finalidad de ayudar a la capacitación de los participantes en carreras relacionadas con la CX. Los socios sin ánimo de lucro proporcionan las herramientas adicionales y el apoyo que sus estudiantes necesitan para tener éxito lo que, a su vez, puede materializarse a través del acceso a ordenadores, la capacitación en habilidades básicas, la preparación para entrevistas de trabajo y la orientación profesional.

## Promoción de la resiliencia

Como empresa global, cuando una crisis golpea en cualquier parte del planeta, todos la sentimos. Sabemos cuáles son los amigos, colegas, socios y clientes que están afectados, seguimos con atención las noticias y buscamos la manera de ayudar.

- En marzo del 2022, asistimos horrorizados al inicio de la devastadora guerra en Ucrania. Nos asombró la pasión, la empatía y el espíritu de mucha gente de nuestra organización. La Fundación Zendesk donó un total de 800 000 \$ al Comité internacional de rescate y a World Central Kitchen para apoyar los esfuerzos en Ucrania y sus alrededores.
- Además, a lo largo del 2022, el programa Tech for Good de la Fundación Zendesk donó más de 400 000 \$ en productos a las organizaciones que apoyaban a los ucranianos, entre las que estaban el [Centro para la tecnología humanitaria](#), la Cruz Roja polaca y [Unterkunft Ukraine](#).



**Creo sinceramente que las empresas tienen la responsabilidad de contribuir a la sociedad y lograr un impacto positivo; además, estoy profundamente impresionado por la dedicación de Zendesk a las iniciativas de impacto social. Unir esfuerzos con una empresa que da prioridad a crear un impacto positivo en el mundo es una experiencia satisfactoria y significativa para mí.**



**Kyle Studnicka-Pineda**

Representante principal de Outbound Research



**"Aprender a ser un agente de atención al cliente" es un primer paso fantástico en una carrera profesional. Al asociarnos con organizaciones sin ánimo de lucro, mediante donaciones de software y del curriculum de capacitación de los agentes de CX, esperamos ayudar a cerrar la brecha de oportunidades para los grupos marginados y permitir que un mayor número de personas participen de una carrera en la economía de la innovación.**



**Alana Ramo**

Directora de Tech for Good

## Participación de los empleados

El voluntariado constituye una parte fundamental de la cultura de Zendesk y, como empresa principalmente digital, este año nos enfocamos en la creación de oportunidades de voluntariado virtual que permitieran que los empleados de Zendesk conocieran, apoyaran y conectaran con las personas de su comunidad.

“

**[Fue] genial formar parte del proyecto y entrar en contacto con todos vosotros. [También es] interesante ver las múltiples maneras en que se puede utilizar Zendesk.**



**Jens Klinger**  
Arquitecto técnico,  
Alemania, EMEA



## Mayor impacto con el voluntariado pro bono

En el año 2022, ampliamos nuestros programas pro bono, trabajando para aumentar las habilidades de nuestros empleados y, de esta manera, crear un mayor impacto en nuestros socios sin ánimo de lucro. A través de nuestros programas pro bono, los empleados tuvieron la oportunidad de aplicar sus habilidades de una manera nueva y significativa a la vez que desarrollaban las conexiones dentro de Zendesk y en nuestras comunidades.



### Pro bono caso práctico

Un proyecto de "habilidades para el impacto" con NairoBits - [NairoBits](#) es una organización sin ánimo de lucro radicada en Kenia que ofrece capacitación tecnológica y oportunidades laborales a estudiantes y jóvenes provenientes de asentamientos informales. NairoBits forma anualmente a 2000 jóvenes y prevé llegar a muchos más en el futuro. Seis apasionados voluntarios de Zendesk ayudaron al personal de NairoBits a implementar los productos de Zendesk para modernizar los sistemas y aumentar las eficiencias operativas. En total, nuestros voluntarios emplearon 162 horas en este proyecto, brindando una consultoría profesional por un valor de más de 34 000 \$.

Como parte de la sociedad con nuestra Tech for Good, NairoBit también recibió de la Fundación Zendesk un donativo de 50 000 \$ junto con la capacitación en experiencia del cliente de Zendesk, la contextualización y la entrega.



# Tech for Good

El programa Tech for Good de Zendesk ofrece software y conocimientos gratuitos a las organizaciones sin ánimo de lucro que abordan problemas sociales urgentes. Mediante el aprovechamiento del poder de las soluciones de CX, nuestros socios pueden mejorar la eficiencia y magnificar su impacto.

Donamos nuestros productos a organizaciones que hacen un trabajo asombroso, innovador y transformador. Nuestros socios utilizan Zendesk para ofrecer soporte 24/7 a nivel mundial a las víctimas de la violencia doméstica, para ayudar a organizaciones benéficas a proporcionar subvenciones en efectivo a comunidades necesitadas y para modificar la manera en que la policía responde a las llamadas de servicio no violento en EE. UU.

## Impacto 2022<sup>1</sup>



85

Organizaciones sin ánimo de lucro que apoyamos



\$ 6,1 M

En donaciones de software



64

Agentes certificados a través de Career Pathways



485 K

beneficiarios sin ánimo de lucro ayudados por Zendesk



6,4 M

Visualizaciones de la base de conocimientos



608 K

Tickets resueltos



\$ 113 K

Valor de los servicios pro bono donados

<sup>1</sup>Algunos de los números que se presentan aquí están redondeados

# Premios Impacto de Tech for Good 2022

En 2022, Tech for Good organizó los primeros Premios Impacto. Desde junio hasta octubre de 2022, el equipo de Tech for Good recibió más de 600 solicitudes de organizaciones sin ánimo de lucro en todo el mundo. El equipo de impacto social global de Zendesk seleccionó 25 beneficiarios en base al uso de los productos de Zendesk que cada solicitante propuso y su grado de coherencia con la misión de la Fundación Zendesk de promover la resiliencia, fomentar las comunidades y aumentar el acceso a las carreras tecnológicas.

"Los Premios Impacto de Tech for Good nacieron a partir del deseo de extender el impacto de las organizaciones de bienestar social fortaleciéndolas no solo con las donaciones de fondos que tanto necesitan sino con soluciones tecnológicas", dijo Megan Trotter, vicepresidente de Impacto social en Zendesk. "Conocer el trabajo que las organizaciones solicitantes están haciendo en todo el mundo nos mostró el nivel de la urgencia con que se requiere una tecnología que pueda informar y conectar rápidamente a las comunidades".

Cuatro beneficiarios recibieron donaciones de 50 000 \$ y otras 21 organizaciones recibieron donaciones entre 5000 y 25 000 \$ y las 25 recibieron software de Zendesk gratis. Todas las organizaciones explicaron con éxito la manera en que la suite de atención al cliente de Zendesk las ayudaría a ampliar las operaciones y la eficiencia, capacitar a más clientes o impulsar un mayor impacto. Entre los cuatro grandes beneficiarios estaban [Rare](#), un líder mundial en el impulso del cambio social para las personas y la naturaleza; [Mobile Pathways](#), una organización que ayuda a que los inmigrantes

consigan información legal fiable a través de la tecnología del teléfono móvil; [Globally ReUp](#), el programa para mejorar las habilidades de los refugiados, un programa para desarrollar la fuerza laboral que se enfoca en la conexión de los afganos recién llegados con las oportunidades laborales significativas en el sector tecnológico; y [Spring ACT](#), el primer chatbot en el mundo que empodera a los supervivientes de la violencia doméstica.



**Creemos que la democratización del acceso a la tecnología constituye una parte fundamental para la creación de una sociedad más equitativa. Si podemos ayudar a impulsar el cambio social facilitando a las organizaciones sin ánimo de lucro el acceso a tecnología fácil de usar e implementar, queremos que esté ampliamente disponible.**



**Adrian McDermott**  
CTO de Zendesk

GLOBAL	AMER			LATAM	EMEA		APAC
<a href="#">Rare</a>	<a href="#">Career Village</a>	<a href="#">ITDRC</a>	<a href="#">Sidekick</a>	<a href="#">Alma Cívica</a>	<a href="#">ARDC</a>	<a href="#">P3</a>	<a href="#">Good Business Lab</a>
<a href="#">Mobile Pathways</a>	<a href="#">Change Machine</a>	<a href="#">One Tree Planted</a>	<a href="#">Worthy Mentoring</a>	<a href="#">Asociación Civil Impacto</a>	<a href="#">AMERA International</a>	<a href="#">Women In Technology</a>	<a href="#">Rocket Learning</a>
<a href="#">Globally ReUp</a>	<a href="#">DCU Next Generation</a>	<a href="#">RISE/The Mom Project</a>	<a href="#">Somos Proyectos Sociais</a>	<a href="#">Kwanele</a>			
<a href="#">Spring ACT</a>	<a href="#">Freeworld</a>	<a href="#">ShelterTech</a>		<a href="#">Lagos Food Bank Initiative</a>			

# The Asia Foundation

El equipo de Tech for Good estuvo encantado de asociarse con The Asia Foundation en 2022 para ofrecer una programación impactante a quienes comenzaban su carrera en la economía digital. La asociación entre Zendesk y The Asia Foundation se creó inicialmente en 2020 con el objetivo de avanzar en la igualdad de géneros en la región. Zendesk y The Asia Foundation participaron en diversos programas en el pasado que iban desde eventos de voluntariado de empleados hasta donaciones de software y subvenciones y, ahora, más recientemente, con el programa Skills2Work.

El programa Skills2Work de The Asia Foundation se propone ayudar a que las mujeres, los jóvenes sin empleo y los grupos marginados desarrollen más habilidades, vuelvan a trabajar y emprendan carreras en el área de experiencia del cliente (CX). Gracias a la estrecha colaboración con Zendesk y con formadores expertos en CX, este programa ofrece a los aprendices una formación gratuita en CX relevante para el sector y alineada con la certificación. The Asia Foundation también colaboró con socios para poner en contacto a los alumnos con un ecosistema de empresas con necesidades de personal en los sectores CX y BPO. Skills2Work se puso en marcha el 10 de octubre de 2022 en Filipinas con 38 participantes y planean realizar otro lanzamiento en Malasia a principios de 2023.



“

**Gracias a una estrecha colaboración con Zendesk y con expertos en CX, el programa Skills2Work ofrece a los alumnos una formación en CX relevante para el sector y alineada con las certificaciones, para que inicien o retomen su carrera profesional.**

**Sarah Kuruvilla**

Consultora sénior, Singapur, The Asia Foundation

# Urban Alchemy + Zendesk: Fortalecimiento de la seguridad pública comunitaria



Urban Alchemy crea cambios allí donde la pobreza extrema se une a la falta de vivienda, las enfermedades mentales y la adicción.

La empresa social sin ánimo de lucro, Urban Alchemy, trabaja para transformar espacios comunitarios, y ayuda a mejorar la vida de las personas que viven en ellos, con la experiencia de gente que entiende lo que significa estar marginado. Con honestidad, compasión y sin hacer juicios, los médicos de Urban Alchemy evalúan y atienden a algunos de los pueblos más traumatizados y vulnerables de los centros urbanos. La mayoría de los profesionales de Urban Alchemy participan en el servicio comunitario. Trabajan como embajadores para tranquilizar a los barrios y a los espacios públicos formando vínculos con los residentes, promoviendo el comportamiento positivo y conectando a las personas con los servicios.

Urban Alchemy comenzó a utilizar Zendesk como parte del programa LA CIRCLE. Bajo este programa, las llamadas no violentas al 911 relacionadas con la indigencia, la salud mental y la adicción se desvían hacia CIRCLE y los profesionales de Urban Alchemy actúan como primer punto de ayuda. Como alternativa a la policía para resolver los incidentes no violentos con más eficacia que las fuerzas del orden. Urban Alchemy necesitaba una plataforma tecnológica que permitiera a CIRCLE recibir y desviar llamadas además de recopilar y configurar datos.

Tech for Good seguirá colaborando con Urban Alchemy a medida que la organización sin ánimo de lucro se expanda a Austin, Texas y a tres nuevas áreas urbanas antes del 2025

“

**Zendesk siempre fue una parte integral de lo que hacemos en CIRCLE. Cuando entran las llamadas, nuestros operadores las escuchan a través de Zendesk. Todos los datos y la información que recibimos se recopilan utilizando Zendesk y se envían a los médicos en la calle. Utilizar Zendesk Explore para gestionar nuestros datos es importante porque no queríamos depender de datos externos. Es importante que podamos crear nuestra propia narrativa y no tener que esperar a otras agencias para compartir la información. Realmente, Zendesk nos ha permitido valernos por nosotros mismos.**

**Kirkpatrick Tyler**

Director de gobierno y asuntos comunitarios,  
Urban Alchemy



# Romper el silencio: Cómo la IA da voz a los supervivientes de la violencia doméstica

Spring ACT desarrolló y lanzó el primer chatbot del mundo que permite a los supervivientes de malos tratos reunir pruebas y buscar ayuda. El chatbot Sophia está disponible 24/7 y ofrece total anonimato a los usuarios. Como socio actual de Tech for Good, Spring ACT utiliza Sunshine Conversations para habilitar el chatbot Sophia y ofrecer a los supervivientes acceso a recursos críticos.

Los supervivientes pueden conversar con Sophia sobre sus relaciones abusivas, cómo reconocer las señales, lo que deben saber en caso de que planifiquen abandonar la relación y, lo más importante, dónde y cómo conseguir ayuda. También, pueden crear una caja fuerte digital donde pueden comenzar a reunir posibles pruebas del abuso, que se pueden utilizar para decisiones relacionadas con la custodia, trámites de divorcio y a la hora de obtener órdenes de alejamiento con el apoyo de la policía.

En el año 2022, Sophia ya había ayudado a que más de 11 000 personas accedieran a las herramientas y los recursos que necesitaban. La historia de Spring ACT y el chatbot Sophia es un claro ejemplo de que la inteligencia artificial (IA), cuando se utiliza de manera correcta, puede ayudarnos a ser más humanos.

A través de la alianza con Zendesk, Sophia ofrece apoyo 24/7 en 12 idiomas. Para contactar con Sophia, escribe "www.sophia.chat" en tu navegador o busca "Sophia chatbot" en tu aplicación de mensajería instantánea (Viber, Telegram o WhatsApp).



“

**Sophia no solo ayuda a los supervivientes a conocer sus derechos legales y encontrar apoyo local sino que también los orienta en la manera de recopilar y guardar las posibles pruebas; por ejemplo, cómo tomar fotos de la manera correcta del abuso físico o emocional.**

**Rhiana Spring**

Fundadora y CEO, Spring ACT

# Impacto ambiental

El cambio climático es el desafío más complejo que afronta nuestra sociedad humana y nos encontramos en un momento crucial para moldear el futuro de nuestro planeta.

Según el [Informe de riesgos globales del Foro Económico Mundial](#), más de la mitad de los principales peligros a nivel global a corto y largo plazo son problemas climáticos y ambientales. Y sabemos que las comunidades que menos contribuyen al cambio climático a menudo son las que más sufren, lo cual agrava la problemática de la igualdad mundial.

La investigación científica [más reciente sobre el clima](#) muestra que los aumentos de la temperatura global por encima del nivel preindustrial deben limitarse a 1,5 °C para que nuestra sociedad humana tenga la oportunidad de evitar las consecuencias devastadoras del cambio climático. Para limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 °C, las emisiones globales de gas de efecto invernadero (GEI) se deben reducir drásticamente y, mientras tanto, para el año 2050, debemos eliminar de la atmósfera entre 5 y 10 gigatoneladas anuales del dióxido de carbono que ya fue emitido, aproximadamente, el equivalente a las emisiones anuales de los Estados Unidos.

En Zendesk, creemos que las empresas juegan un papel crucial en la creación de un planeta sostenible y próspero. Esta es la razón por la cual asumimos el compromiso de descarbonizar toda nuestra cadena de valor y contribuir con un futuro que se alinea con los 1,5 °C mediante la aplicación de una estrategia de "Reducir, Mitigar y Acelerar".

El cambio climático es un problema global que nos afecta a todos y ningún país, gobierno o empresa puede abordarlo solo. Debemos realizar acciones colectivas y colaborativas para afrontar juntos el reto. En 2022, Zendesk se unió a las comunidades [Mesa redonda de sostenibilidad empresarial \(BSR\)](#), [Consejo empresarial sobre el cambio climático \(BS3\)](#) y [Red ejecutiva GreenBiz \(GBEN\)](#) con la esperanza de colaborar con otros líderes del sector para poner en la mesa los problemas fundamentales de la sostenibilidad empresarial, aprender de otros y realizar acciones sobre los desafíos comunes del sector.



**Reducir** las emisiones de la cadena de valor conforme la ciencia climática más reciente



**Mitigar** las emisiones globales mediante la adquisición de compensaciones del carbono de alta calidad



**Acelerar** las tecnologías para la eliminación del carbón y hacer la transición hacia una economía neta nula

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



## Reducir nuestras emisiones

La reducción de las emisiones de nuestra empresa siempre fue nuestra mayor prioridad. Hemos progresado mucho en los últimos años y estamos comprometidos a reducir continuamente nuestras emisiones a una velocidad y escala que se alinee con la ciencia climática más reciente. En 2022, junto a más de 4000 empresas líderes, nos unimos a la Iniciativa objetivos basados en la ciencia (SBTi), adquiriendo el compromiso de fijar objetivos adicionales para impulsar la continua reducción de las emisiones a lo largo de toda nuestra cadena de valor.



## Oficinas inmobiliarias globales

Nuestras oficinas inmobiliarias globales son lugares donde nuestros empleados colaboran y se conectan en persona, y son la principal fuente de nuestras emisiones operativas de GEI de alcance 1 y 2. Al lograr electricidad 100 % renovable, alinear el diseño y la construcción de nuestras oficinas recientemente alquiladas con las normas de los edificios ecológicos a nivel mundial y con el apoyo de una política de principalmente digital, las emisiones operativas de nuestras oficinas se redujeron en 47 % con respecto al nivel de 2019.

- **Nuestra estrategia de electricidad 100 % renovable**  
Desde 2020, hemos logrado nuestra meta de electricidad 100 % renovable inscribiéndonos en los programas de tarifas verdes de las empresas locales de servicios públicos y, para el resto de las oficinas, mediante la compra de certificados de atributos energéticos (EAC) en colaboración con un experto en el mercado llamado "Climate Impact Partners". Continuamos evaluando oportunidades para comprometer a los propietarios y mejorar nuestra estrategia de electricidad de energía renovable con la intención de ayudar a acelerar la transición global de energía limpia.
- **Trabajar en un entorno construido de forma sostenible**  
Nos aseguramos de que el diseño y la construcción de nuestras oficinas alquiladas recientemente cumplan con las normas líderes mundiales en construcción sostenible. En 2022, recibimos certificaciones de edificaciones ecológicas para dos oficinas nuevas ubicadas en Montreal, Canadá, y en Cracovia, Polonia. Y constantemente probamos el rendimiento del edificio y evaluamos las oportunidades de mejora de la eficiencia energética mediante la utilización del sistema de puntuación de la sostenibilidad de nuestra oficina.
  - Nuestro Centro de colaboración recién terminado en Cracovia, Polonia, se diseñó específicamente para la colaboración presencial y la construcción de comunidades.



## Ingeniería de productos y alojamiento de datos

Hoy en día, los centros de información constituyen el 2 % de la electricidad mundial; para el año 2030, esa cifra podría elevarse al 8 %. El producto de Zendesk se ejecuta en la nube pública y una gran parte de nuestras emisiones de alcance 3 procede de nuestro uso de la nube. En Zendesk Engineering, queremos poner en primer plano el impacto medioambiental del funcionamiento de nuestros productos. Esto implica tanto comprender cómo las decisiones que tomamos en la nube afectan al medio ambiente y utilizar esa información para proporcionar sistemas altamente eficientes, bien mantenidos y bien diseñados.

En 2022, mejoramos nuestra eficacia para medir la huella de carbono de nuestros sistemas de ingeniería que se ejecutan en la nube y adoptamos un enfoque basado en datos para optimizar nuestros recursos informáticos, lo que redujo nuestra huella de carbono.

Al comprometer a nuestro proveedor de la nube a compartir el impacto ambiental en base al uso y aprovechar los datos de la huella de carbono de un proyecto de código abierto junto con nuestras herramientas analíticas desarrolladas internamente, pudimos analizar nuestro uso de la nube desde el punto de vista de la sostenibilidad. Ahora podemos visualizar nuestra huella de carbono en la nube por región, producto en la nube, producto de Zendesk y mucho más. Y lo que es más importante, a medida que mejoramos constantemente la eficacia de nuestros sistemas, podemos hacer un seguimiento del impacto.

En 2022, optimizamos nuestro uso de la nube mediante una importante iniciativa interorganizativa. Al actualizar la flota de servidores que soportan nuestras aplicaciones y bases de datos, pudimos mejorar significativamente la eficiencia y el rendimiento de nuestro producto y reducir las emisiones de GEI asociadas.

## Cadena de suministro

Nuestros proveedores son una parte fundamental de nuestro éxito comercial. En Zendesk Procurement, creemos que la sencillez no significa comprometer nuestra integridad y esperamos que nuestros proveedores actúen dentro de las más altas normas de ética conforme a nuestro Código de conducta del proveedor y colaboren con nosotros en nuestro camino colectivo hacia la sostenibilidad.

Más del 90 % de las emisiones de GEI anuales de Zendesk provienen de actividades de nuestros proveedores. Esta es la razón por la cual nuestros equipos de compras y sostenibilidad se están asociando para incorporar la sostenibilidad en las relaciones con nuestros proveedores y en las compras.

- Hemos añadido requisitos relacionados con la sostenibilidad, como la divulgación anual de datos medioambientales y el establecimiento de objetivos climáticos basados en la ciencia, a nuestro Código de conducta para proveedores, lo que les ayuda a entender los valores y las expectativas de Zendesk.
- En 2022, empezamos a integrar la sostenibilidad en las revisiones trimestrales de negocio con un par de nuestros principales proveedores estratégicos para, así, indicar la manera en que valoramos el progreso de la sostenibilidad de los proveedores en nuestras relaciones comerciales.
- Estamos trabajando para establecer nuestro propio objetivo de alcance 3 basado en la ciencia, que incluirá un compromiso de los proveedores que aplicaremos para impulsar acciones sistémicas de reducción de las emisiones de la cadena de valor.

A su vez, Zendesk también hace esfuerzos para ser un proveedor responsable en materia ambiental para nuestros clientes. Nos sentimos orgullosos de divulgar continuamente nuestros datos medioambientales y los detalles de nuestros programas de sostenibilidad a más de 30 clientes al año a través de la plataforma de sostenibilidad EcoVadis y a muchos otros clientes a través de sus consultas. Esperamos que nuestros esfuerzos y progresos en aras de la sostenibilidad puedan ayudar a que nuestros clientes logren sus metas de sostenibilidad.



## Viajes de los empleados y teletrabajo

Hemos implementado una política de principalmente digital que permite que nuestros empleados trabajen remotamente según se necesite y se trasladen a los eventos empresariales. Las emisiones de nuestra empresa relacionadas con los traslados se redujeron más de un 80 % de 2019 hasta 2022. Aunque los traslados ahora suponen solo un 5 % de la huella total de nuestra cadena de valor, reconocemos que son una manera importante de conectar con nuestros clientes y nuestras comunidades y seguimos apoyándonos en nuestra política de principalmente digital para limitar las emisiones de nuestros traslados a nivel mundial a la vez que ponemos en la balanza otras importantes prioridades empresariales.

Nuestra política de principalmente digital también significa que la mayoría de nuestros empleados están trabajando ahora desde sus hogares, consumiendo energía y generando emisiones de GEI. Nuestros empleados son nuestros agentes de cambio y tienen un papel importante que desempeñar en el logro de un impacto positivo para nuestro planeta. Por eso, en 2022 lanzamos una encuesta voluntaria en toda la empresa en la que se preguntaba a los empleados sobre el uso de la energía en la oficina doméstica y las prácticas de sostenibilidad. Casi la mitad de los empleados de Zendesk respondieron a la encuesta.

Analizamos los datos de la encuesta, compartimos información con nuestros empleados y, por primera vez, cuantificamos las emisiones de GEI desde las oficinas domésticas de nuestros empleados (véase la tabla ASG). Además, desarrollamos una [caja de herramientas para la sostenibilidad en el trabajo desde el hogar](#) donde se incluyen recomendaciones para reducir el uso de la energía en la oficina doméstica y las emisiones de carbono con la finalidad de orientar y permitir a nuestros empleados trabajar desde casa de la forma más responsable posible con el medio ambiente.



**Los ordenadores portátiles, los monitores externos y la iluminación del escritorio son los principales aparatos electrónicos que se utilizan en las oficinas domésticas de los entrevistados. Casi tres cuartas partes de los entrevistados utilizan dos monitores.**

**Un 17 % de los entrevistados está participando en un programa de energía verde de su compañía eléctrica y al 31 % le gustaría participar.**

**Un 10 % de los entrevistados tiene energía renovable instalada en su casa.**

**Un 7 % de los entrevistados compensa sus emisiones de carbono y un 45 % está interesado en aprender cómo hacerlo.**



*Origen de la foto: Socios en el cambio climático*

## Mitigar las emisiones globales y alcanzar la neutralidad de carbono

Más allá de transformar las operaciones de nuestra empresa y de los avances graduales en la reducción de las emisiones de nuestra cadena de valor de acuerdo con las normas SBTi, sabemos que tenemos las oportunidades de crear un impacto inmediato mitigando las emisiones de GEI globales a nivel social mediante la compra de proyectos que compensan el carbono.

En 2022, nos sentimos orgullosos de ofrecer un producto neutro en carbono a todos nuestros clientes, lo que significa que todas las emisiones provenientes de la cadena de valor de nuestros productos, incluidas las emisiones operativas de la oficina, el alojamiento de datos y la ingeniería de productos, se redujeron y se compensaron. También, logramos la neutralidad de carbono en las emisiones de los viajes de negocios y las relacionadas con los desplazamientos entre las que se incluyen las emisiones de la oficina doméstica que se consideran "emisiones de desplazamientos virtuales" en base al protocolo GEI.

Al asociarnos con [Climate Impact Partners](#), compramos créditos de carbono de un portafolio de proyectos que compensan el carbono y los aplicamos para compensar nuestras emisiones residuales de las operaciones del producto y de los viajes de los empleados. El logro de la neutralidad de carbono esencialmente pone un precio interno a la huella del carbono de Zendesk, a la vez que impulsa un mayor progreso en la reducción de emisiones en nuestras operaciones comerciales.

## Maximizar el impacto de la compensación del carbono

A la vez que reconocemos la imperfección del mercado voluntario del carbono, creemos que es un mecanismo crucial y válido para mitigar la crisis climática.

Siendo una empresa de software de servicio al cliente con productos orientados a mejorar las relaciones con el cliente, tenemos un profundo interés en la confianza y en las relaciones que mantenemos con la naturaleza y con nuestras comunidades. Por eso, nuestro programa para compensar el carbono se concentra en proyectos de alta calidad y verificados, que se desarrollan por todo el mundo y crean beneficios colaterales para los ecosistemas y las comunidades locales. Al mismo tiempo que garantizamos la integridad y el impacto de la reducción del carbono con la compensación, también pretendemos avanzar más ampliamente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Todos nuestros proyectos de compensación de carbono se alinean con las principales normas de comprobación respaldadas por la [Alianza Internacional para la Reducción y Compensación del Carbono \(ICROA\)](#) como el Gold Standard. Y, más allá de reducir las emisiones de carbono, nuestros proyectos crean un impacto significativo en lo social y lo económico para las comunidades locales; entre estos proyectos, se incluyen detener la pérdida de la biodiversidad, mejorar el acceso a aguas limpias, promocionar la igualdad de género y crear oportunidades laborales decentes.

## Acelerar la eliminación del carbono

Para lograr un neto nulo y de 1,5 °C, necesitamos apoyarnos en la utilización a gran escala de las tecnologías orientadas a la eliminación del carbono, las cuales eliminan el dióxido de carbono de la atmósfera y lo retienen por largos períodos de tiempo. A diferencia de los proyectos de compensación de la reducción del carbono, las tecnologías para la eliminación del carbono están en una etapa muy temprana. El mercado todavía es muy incipiente y necesita de un apoyo financiero constante y predecible para crecer.

En Zendesk, comenzamos a apoyar las tecnologías para la eliminación del carbono con enfoque de ingeniería en 2020. La iniciativa estaba inicialmente financiada por nuestro equipo de ingeniería de software que reinvertía el ahorro de los costes de las operaciones de sus productos y el alojamiento de datos. Y pusimos a prueba la inversión en un par de tecnologías de alto impacto, como la captura directa de aire.

Pronto entendimos que el papel de mayor utilidad que Zendesk podía desempeñar era el de enviar fuertes señales de exigencia al mercado y abogar por normas y protocolos más maduros. Y nos propusimos ampliar y maximizar el impacto de nuestro programa. En 2022, nos comprometimos a largo plazo para invertir en tecnologías permanentes de eliminación del carbono hasta el año 2030, mediante la asociación con otros líderes climáticos en las comunidades de Frontier y Watershed. Nuestros fondos conjuntos se destinarán, de aquí a 2030, a comprar la eliminación permanente del carbono a proveedores que creen soluciones prometedoras e innovadoras.

- Frontier es un compromiso avanzado del mercado que cataliza el crecimiento del sector de la eliminación permanente del carbono, y fue fundado por Stripe, Alphabet, Shopify, McKinsey Sustainability. Nos unimos a la iniciativa junto con Watershed, que es una plataforma empresarial climática que ayuda a Zendesk a rastrear, gestionar e informar nuestras emisiones de GEI.

A través del compromiso y de la asociación con otros líderes del sector, esperamos enviar fuertes señales de exigencia al mercado y utilizar nuestro poder de adquisición en conjunto para acelerar y ampliar las tecnologías.

## Gobernanza de los datos ambientales

Creemos que unos datos medioambientales procesables y de alta calidad son la base de una estrategia de sostenibilidad eficaz y de nuestro compromiso con la transparencia. En 2022, implementamos sólidas medidas para mejorar la gobernanza de los datos.

1. Involucramos a los propietarios de la información de departamentos multidisciplinarios y recopilamos más datos sobre la actividad comercial real que lo que recopilamos en todos los años de nuestra historia, lo que dio como resultado una medición más precisa del impacto ambiental, donde incluimos el consumo energético, las emisiones de carbono y el progreso hacia nuestros objetivos.
2. En colaboración con Watershed hemos continuado mejorando nuestras metodologías para contabilizar el carbono en alcance 1, alcance 2 y alcance 3 para garantizar que nuestra medición sea completa y conservadora siempre que sea necesario.
3. Implementamos una revisión interna y un proceso de aprobación para marcar la información dudosa con la finalidad de someterla a una investigación posterior y una posible corrección; de esta manera, garantizamos la precisión de los datos antes de su entrega para la generación de informes internos y externos.
4. Por primera vez, involucramos a Apex, un verificador independiente externo, y terminamos una revisión de garantía limitada de nuestras principales métricas ambientales como las emisiones de alcance 1 y 2 y el progreso hacia el objetivo de lograr electricidad 100 % renovable.

La información ambiental que se revela en este informe se utiliza principalmente para cuantificar el impacto de nuestra empresa en el medioambiente, analizar nuestras oportunidades y progresos, desarrollar nuestra estrategia de sostenibilidad y los planes de acción pertinentes y, finalmente, comprometer a partes interesadas externas e internas.

# Inclusión del empleado y cultura

## Nuestra cultura y valores

Tenemos la intención de construir una cultura donde todos los empleados se sientan capacitados para ser ellos mismos en el trabajo. Para nosotros, eso significa vivir los valores que definen lo que somos y por lo que luchamos, la manera en que cuidamos, hacemos crecer y desarrollamos a nuestros empleados y la manera en que aceleramos nuestros compromisos con la diversidad, igualdad e inclusión (DEI) tanto en nuestras comunidades como en nuestra empresa.

Además, nuestra cultura se refleja en dónde y cómo trabajamos. Cuando llegó la pandemia, al igual que otras muchas empresas, pasamos a trabajar totalmente a distancia. Gracias a nuestras tecnologías y herramientas en la nube, pudimos seguir trabajando juntos estando separados. Después de la pandemia, estábamos encaminados hacia una manera híbrida de trabajar, donde una parte de nuestros empleados sería totalmente remota y otra parte sería híbrida (trabajando desde nuestras oficinas al menos dos días a la semana). A medida que transcurrió el tiempo, nos dimos cuenta de que no solo pudimos seguir siendo productivos cuando trabajamos remotamente sino que ¡prosperamos! Pudimos ser más inclusivos, pudimos encontrar talentos en el sitio en que estuvieran (cada vez más alejados de nuestras oficinas), nuestros compañeros de equipo participaban (como se demostró en los resultados de la encuesta a nuestro personal), nuestros directivos se adaptaban bien a la dirección remota y la flexibilidad fue un punto clave para atraer y retener a nuestros compañeros de equipo. Nuestras expectativas, así como las de nuestros colegas, en relación con la manera de trabajar habían cambiado.

Durante 2022, evolucionamos más aún nuestra manera de trabajar de principalmente digital para convertirla en principalmente a distancia, eliminando los días de la semana obligatorios en la oficina y teniendo al 98 % de nuestros empleados trabajando principalmente a distancia, a la vez que les ofrecíamos la flexibilidad y la autonomía para determinar desde dónde harían el mejor trabajo, ya fuera desde el hogar, desde una oficina de Zendesk o desde otra ubicación, siendo totalmente flexibles. Reconocemos que principalmente digital no se refiere solamente a lo digital. Valoramos el poder de las conexiones humanas en la vida real; por lo tanto, cuando nos reunimos en persona, lo hacemos de manera intencionada y principalmente en aras de la conexión y de la colaboración.



Durante 2022, seguimos incorporando principalmente digital a nuestra experiencia de empleado mediante la creación de un centro de conocimientos para difundir las prácticas recomendadas, el desarrollo de planes funcionales de cómo trabajamos para darle vida a principalmente lo digital en cada equipo, la continuación del experimento con cómo trabajamos (tal como con los encuentros híbridos y los clubes sociales de la comunidad para que las personas se conecten en la misma localidad) y el inicio del rediseño de nuestras oficinas para que la mayor parte de nuestro espacio se dedique a la colaboración y a la conexión.



Nuestros empleados comparten directamente los impactos de principalmente digital en sus vidas ("Lo que me gusta de principalmente digital"). Esto les permite sentirse más comprometidos, conectados y productivos, y contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo tanto para sí mismos como para sus seres queridos:



## Menos tiempo de desplazamiento = más tiempo para la familia



El trabajo totalmente remoto en Zendesk me mostró el significado real del equilibrio entre el trabajo y la familia. Ahora, dispongo de más tiempo para preparar la comida de mis hijos, dejarlos en la escuela y ayudarlos en sus estudios. Esto disminuyó mi estrés por los desplazamientos porque no tengo que pasar 2,5 horas para llegar al trabajo. Y también me ayuda a ahorrar dinero porque no tengo que pagarle a alguien para cuidar [a mis hijos]. Ahora, mis hijos se sienten seguros porque saben que estoy con ellos. El trabajo desde el hogar me da más tiempo para estar con mi familia, lo cual me ayuda a abordar mis tareas productivamente y con mayor motivación.



**Augela Solis**

Analista de soporte de negocios en RevOps

La flexibilidad total en mi trabajo me permite pasar más tiempo con mi hijo durante la semana. Si tuviera que trasladarme a la oficina, probablemente no vería a mi hijo por todo el tiempo que estaría viajando, dado que saldría cerca de las 7:30 a. m. (cuando todavía está durmiendo) y regresaría a las 7 p. m. (cuando ya está durmiendo). Es genial que ahora puedo crear más recuerdos junto a mi familia.



**Dave McGinn**

Ingeniero de software sénior



## Flexibilidad para conectarme con mis compañeros de trabajo de todo el mundo



Principalmente digital me permite trabajar de una manera muy positiva. Coordino, colaboro y me reúno con mis compañeros de trabajo en todo el mundo. Me siento más conectada que nunca.



**Beryl Baker**

Directiva de Producción creativa

Pasé dos meses trabajando desde Lisboa, Portugal. Teníamos un pequeño y acogedor Airbnb en un vecindario céntrico con un ambiente muy local. Aunque significaba madrugar mucho para coincidir con los husos horarios de Asia, por otra parte significaba una zona horaria más favorable para participar en las reuniones de más equipos a nivel global. Realmente, regresé sintiéndome más conectada a mis compañeros de todo el mundo y a los socios comerciales. Regresé a Singapur renovada y revitalizada.



**Alaina Franklin**

RVP, Éxito del cliente





## Flexibilidad para el autodesarrollo



Para mí, principalmente digital significa flexibilidad para mi autodesarrollo. En los dos últimos años, cuando no tenía que trasladarme al trabajo y podía administrar mi tiempo más eficientemente, tuve oportunidad de tomar dos programas de liderazgo del autodesarrollo. Los programas me aportaron información sobre liderazgo y las prácticas recomendadas fuera de mi propio ambiente de trabajo, con un mentor externo, compañeros y tutores. Tuve la oportunidad de aprender más sobre lo que significa el liderazgo y poner esos conocimientos en práctica en todos y cada uno de los días de mi vida en Zendesk, a medida que progreso en mi carrera.



**Maria Di Martino**

Gerente de grupo, Comunicaciones



## Flexibilidad para una carrera en nuevos lugares.



Mudarme desde una ciudad grande como Varsovia hasta Copenhage fue algo que me cambió la vida. Siempre soñé vivir junto al mar y aquí estoy. También me mudé para conseguir un mejor equilibrio laboral para mí y para mi familia. Al trabajar desde casa, tengo más tiempo para compartir mi pasión, que es la música, con mis hijos y pasar más tiempo con ellos. Mis hijos tienen mejores oportunidades para su vida futura, ya que Dinamarca tiene uno de los mejores sistemas escolares de Europa. Hablarán al menos tres idiomas con fluidez, el polaco, el danés, el inglés y quién sabe cuántos otros. Gracias a "principalmente digital", ¡realmente agradezco esta oportunidad!



**Sebastian Ciejak**

Directivo de Éxito del cliente

## Cuidar a nuestros empleados

La estrategia de beneficios de Zendesk considera que para proteger la salud mental se debe **cuidar de la persona en su totalidad a través de múltiples pilares del bienestar**. Debido a la conexión que la salud mental tiene con la salud física y con otros aspectos de la vida de un empleado, el enfoque holístico abarca lo siguiente:

- **Bienestar físico:** movimiento y mindfulness con socios y aplicaciones de ejercicios mentales y físicos, así como clases de yoga virtual, fitness y meditación.
- **Bienestar mental:** acceso a terapeutas a través de nuestra plataforma de salud mental y del programa de asistencia al empleado, además de la aplicación de salud mental para mejorar la resiliencia y reducir el estrés y la ansiedad.
- **Bienestar financiero:** la educación financiera y los mentores a través de la plataforma de salud mental contribuyen a reducir la ansiedad proveniente de problemas financieros.
- **Bienestar comunitario y social:** una amplia gama de programas dentro y fuera de Total Rewards que promueven la armonía entre el trabajo y la vida, y fortalecen la conectividad social.

# Apoyo inclusivo para nuestros empleados

El cuidado de nuestros empleados y de sus familias es fundamental para la manera en que hacemos negocios. Una de las formas de hacerlo es proporcionando beneficios inclusivos de bienestar y salud. El desgaste físico y emocional de los últimos años no tiene precedentes. Esta es la razón por la cual revisamos nuestros beneficios y, así, garantizar que contamos con una oferta holística que ofrece el soporte a las necesidades de nuestros empleados, independientemente de donde se encuentren en sus trayectorias personales o profesionales. A continuación, presentamos algunos de los beneficios inclusivos que ofrecemos a nuestros empleados.



Más de 16 semanas de permiso parental pagado para padres biológicos y no biológicos



Fondos para subrogación, adopción y formar familias



Tres semanas de baja por pérdida del embarazo, incluso por aborto y aborto espontáneo



Diez días de permiso por emergencia, inclusive el autocuidado y el cuidado de otros por el COVID-19



Acceso a recursos de salud mental y asesoramiento



Tiempos libres remunerados y Viernes de recarga mensuales (2022)



Guardería de respaldo a través de care.com (donde esté disponible)



Permiso pagado para militares o reservistas en misión.

“

La política ampliada de permiso militar de Zendesk fue un regalo divino cuando me activé para servir en Operation Allies Welcome, después de la caída de Afganistán. El programa me permitió concentrarme en el servicio a la misión sin el estrés adicional de tener que hacer malabarismos con las finanzas. Todo tu mundo se trastorna cuando te llaman a filas. Eso impacta tu capacidad para realizar tus actividades laborales diarias, las necesidades de la familia, la vivienda, la comida, etc.; por consiguiente, cualquier ayuda proveniente de tu empresa que pueda facilitar algunos aspectos de ese momento en la vida de un miembro del servicio es extremadamente valiosa y no pasa desapercibida.



**Nick Klauer**

Ingeniero de software y Sargento del Ejército de Reserva de EE. UU.

# Crecimiento y desarrollo de tu carrera en Zendesk

Estamos orgullosos de nuestra cultura y nos hace felices que nuestros empleados y terceros reconozcan lo especial que es.

**85 %** recomendaría a Zendesk como un excelente lugar para trabajar

**90 %** dice que Zendesk está comprometida con la diversidad, la igualdad y la inclusión

**86 %** dice que, en el trabajo, se sienten cuidados como personas

Invertimos en el crecimiento de nuestra gente al mismo tiempo que hacemos crecer nuestra organización. Crear un acceso equitativo a las experiencias, el liderazgo y la educación nos hace mejor como personas, como organización y como comunidad. La gente viene a Zendesk para desarrollar sus carreras en esta empresa. El viaje comienza desde el mismo momento en que deciden trabajar en Zendesk y sigue a lo largo de su desarrollo y de su carrera.

En 2022, presentamos un marco perfeccionado de gestión del rendimiento que prioriza el crecimiento y el desarrollo del empleado. Se centra en la creación de una cultura donde las expectativas estén claras y los empleados, además de recibir comentarios frecuentes y constructivos que aceleren su crecimiento, y en desarrollar a los empleados para que hagan más, tanto en su rol actual como en sus futuros objetivos profesionales.

## Únete a los líderes en servicio de atención al cliente.

Más de 1700 empleados comenzaron sus carreras en Zendesk en 2022 a través de un programa 100 % virtual de Incorporación de nuevas contrataciones.

- **Retribuye:** durante el programa de Incorporación de nuevas contrataciones, los participantes crearon tarjetas "pensando en ti" para personas mayores confinadas en casa y para otros socios de la Fundación Zendesk. Además, se ofreció a los empleados una tarjeta de regalo para la donación de 25 \$ a la organización benéfica de su elección a través de GlobalGiving. En 2022, se hicieron miles de tarjetas de felicitación para apoyar a varios socios sin ánimo de lucro a nivel mundial.
- **Sé un aliado:** con el propósito de apoyar la diversidad, la igualdad y la inclusión mundial, ofrecemos a los empleados una caja de herramientas Allyship para contribuir a que todos sean aliados en sus comunidades y lugares de trabajo

### ...y desarrollen su carrera aquí

En 2022, ayudamos a nuestros empleados a seguir con su crecimiento a través de promociones y otras formas de movilidad interna como cambiar de trabajo y, así, percibir otra vez esas "nuevas" emociones.

**Se promovió a un 17,2 % de los empleados, y un 11,6 % cambió su rol** y flexibilizó su movilidad en 2022.

# Expectativas de liderazgo

Reconocemos que los directivos contribuyen a hacer posible las trayectorias profesionales al darle vida a las aspiraciones de crecimiento y desarrollo de nuestros empleados. Nuestros comportamientos de liderazgo inclusivo impulsan la igualdad de talento y contribuyen a mediante nuestras comunidad diversa. Los pilares de esas expectativas de liderazgo inclusivo son: **ser tu propio líder, liderar la empresa y liderar el equipo.**

Cuando nuestros directivos viven y respiran liderazgo de esta manera, impulsan la conexión y la colaboración en nuestra empresa para crear una Zendesk más eficiente y más valiente.



Construir un liderazgo inclusivo a escala es fundamental para dar forma al futuro de Zendesk. Los líderes influyen en la experiencia del empleado y del candidato todos los días según su comportamiento y la manera en que muestran nuestros valores. Nuestros líderes son esenciales para empoderar a nuestra comunidad diversa, global y principalmente digital en nuestro recorrido para transformar algo grande en algo icónico.



**Michelle Saurin**

Directora sénior de desarrollo de talento y liderazgo en Zendesk

## Sé tu propio líder

### Modelo de rol

- **Responsabilízate** de lo que haces
- **Comunícate** con sentido y claridad
- **Sé ágil**

## Lidera tu equipo

### Conéctate

- **Promueve la pertenencia** y el liderazgo inclusivo
- Personifica **formas de trabajar** principalmente digital
- **Facilita tu desarrollo** y el de los demás

## Lidera la empresa

### Busca y presta atención

- **Colabora** de manera multidisciplinaria
- **Conoce nuestra empresa,** clientes y producto
- **Concéntrate en resultados e impacto**





**1,700+**

empleados asistieron a un programa de aprendizaje



**6,000+**

usuarios activos completaron más de 260 000 tareas dentro de nuestra plataforma de aprendizaje y desarrollo



**\$ 1,76 M**

dólares gastados en becas de aprendizaje para las necesidades de desarrollo personal

“

Mi tutor me ha enseñado cómo abordar las conversaciones y las interacciones de una manera que crea un entorno realmente positivo en el que todos ganan, y cómo enmarcar los desafíos como un objetivo común hacia el que trabajar juntos. Este cambio en la forma de abordar las interacciones ha cambiado mi vida y tendrá un impacto para siempre en mi bienestar y éxito. ¡Estoy muy agradecida!

**Participante del programa BetterUp**

Construcción de una cultura diversa, equitativa e inclusiva

## Accountability Leadership Sprint

Aprendizaje estructurado y en vivo impartido durante 10 semanas a los directivos de Zendesk; se creó un itinerario asíncrono de autoaprendizaje complementario.

Más de 600 asistentes

---

## Ignite

Un programa de tutoría y asesoramiento diseñado para desarrollar y acelerar nuestros talentos infrarrepresentados de mayor rendimiento.

110 asistentes

---

## Accelerate

Un programa de liderazgo de niveles medio y alto enfocado al liderazgo en entornos de hipercrecimiento e hipercambio.

Más de 120 asistentes

---

## BetterUp

Un programa de asesoramiento 1:1 orientado a individuos de alto rendimiento para ayudarlos a tener éxito como personas e inspirarlos como líderes.

Se ofrecieron más de 3000 sesiones de asesoramiento

---

## Illuminate

Un programa sobre fundamentos de liderazgo de Zendesk para líderes de personas recién contratadas y recién promovidas que se concentra en habilidades de gestión blandas y prácticas aplicables.

290 asistentes

---

## Manager Essentials

Taller trimestral y guía complementaria asíncrona que sienta las bases para las expectativas de liderar a otros en Zendesk.

224 asistentes al taller

---

## Career Week

Una semana dedicada a todos los empleados centrada en la implicación en la carrera profesional y en las oportunidades de desarrollo para apoyar el desarrollo profesional continuo.

1164 participantes

# Nuestras comunidades de empleados

Las comunidades de empleados desempeñan un rol fundamental en la creación de nuestra cultura inclusiva. Dan voz a los grupos con poca representación dentro y fuera de Zendesk y ofrecen espacios donde todos puedan sentirse bienvenidos, apoyados y empoderados. Las comunidades de empleados tienen un impacto directo en nuestro negocio y cultura, centrándose en:

- **Carrera:** desarrollar futuros líderes y ampliar nuestras redes de talento
- **Conexión:** aumentar la conexión y la pertenencia
- **Comunidad:** expandir el alcance del mercado y del impacto externo
- **Cultura:** mejorar la igualdad y la inclusión



“

Durante 2022, The Village EC en EMEA reunió a padres y cuidadores de toda Europa mediante animados debates en nuestros canales de Slack y a través de eventos comisariados para que los miembros de nuestra comunidad se sintieran apreciados y bienvenidos. Uno de nuestros eventos más destacados de 2022 fue un chat familiar con una reconocida líder europea en marketing, madre y asesora de desarrollo profesional durante la semana de la inclusión EMEA de Zendesk. Los participantes contaron que el evento fue emotivo y nosotros, como líderes en CE nos sentimos motivados al saber que los cuidadores en Zendesk saben que Zendesk cuida de ellos.



**Saskia Stähle-Thamm**, Directiva de comunicaciones y  
**Dee Costello**, socia de adquisición de talentos, directiva global en The Village

“

**Ser parte del equipo directivo de Women at Zendesk ha sido una experiencia asombrosa. He conocido colegas de todo el mundo y de todos los departamentos, y compartimos nuestras experiencias y prácticas recomendadas. La participación en esta comunidad me hace sentir apoyada, escuchada y entendida. También me hace sentir más conectada a mis colegas. Estoy muy orgullosa de los eventos globales que hemos organizado y que han creado una ocasión para aprender, educar, compartir y conectarse en torno a causas comunes, tales como los empoderamientos y las alianzas.**

**Céline Foubert**

Directiva sénior de marketing empresarial, Francia, y directiva global de Women at Zendesk



## Peer Circles

Nuestra Peer Circles fue una atracción entre las iniciativas de la Comunidad de empleados en 2022, dirigida por nuestra Comunidad de empleados en Mosaic. Estos círculos son una serie de chats familiares con altos ejecutivos y un grupo pequeño de miembros de la Comunidad de empleados (menos de 10 por cada círculo) con la finalidad de discutir temas de desarrollo profesional seleccionados por nuestros empleados. Adicionalmente, la CE organizó listas de libros recomendados por nuestros ejecutivos para promover el desarrollo personal y profesional continuo para los miembros de la CE. Esta iniciativa de base extendió la exposición de los miembros a diversos temas relacionados con el desarrollo y ofreció acceso directo a la C-suite a nuestros diversos grupos de empleados lo que dio lugar a la creación de conexiones significativas.

## Invertir en los líderes de nuestra Comunidad de empleados

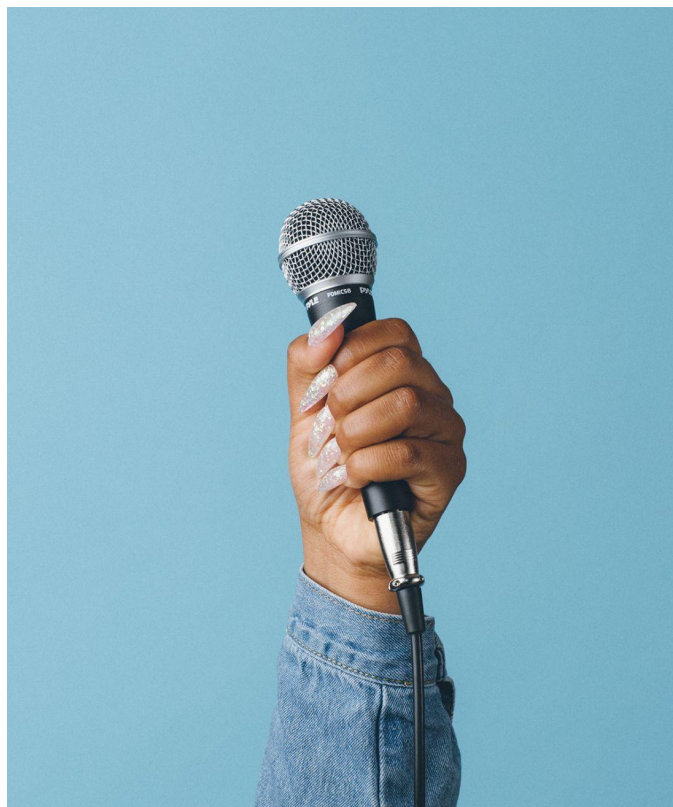
En reconocimiento a la contribución de los líderes de nuestra Comunidad de empleados y al importante rol de liderazgo que tienen en la empresa, Zendesk se enorgullece de asociarse con BetterUp. Esta sociedad ofrece a los líderes de nuestra CE el asesoramiento profesional en vivo uno a uno y experiencias digitales dinámicas y personalizadas para acelerar su desarrollo profesional a largo plazo e impulsar el crecimiento personal.

“

**El 2022 fue muy impactante para el desarrollo de los miembros de nuestra Comunidad de empleados. Colaboramos a través de Mosaic, Women at Zendesk y Zendesk Pride para ofrecer más de 10 Peer Circles a nuestros miembros. Cada uno incorporó un líder sénior a la mesa y los temas variaron desde el equilibrio entre la vida y el trabajo hasta poder e influencia, negociación y liderazgo auténtico. Esas conversaciones brindaron una perspectiva inestimable tanto a nuestros directivos como a nuestros empleados.**



**Yvonne Chavez**, Directiva sénior de marketing de productos y Jefa del Comité de desarrollo profesional en Mosaic





# Igualdad salarial

Una de nuestras principales prioridades en Total Rewards es la igualdad salarial, que controlamos por género a nivel global y por raza y etnicidad en los Estados Unidos.

Invertimos en un estudio de igualdad salarial (realizado por un tercero independiente) que evalúa cada uno de los siguientes aspectos: compensación directa total, salario básico, bono y acciones. Examinamos todas las ubicaciones por función, por país y por nivel de la posición para garantizar que nuestro análisis era exhaustivo.

Este estudio nos permite evaluar rápida y eficazmente nuestras prácticas e identificar y abordar adecuadamente cualquier disparidad estadística que detectemos. Esto también nos ayuda a prevenir proactivamente las disparidades futuras. Creemos que esta es la manera más completa y justa de determinar la igualdad salarial.

Estamos comprometidos a garantizar que nuestra fuerza laboral diversa está remunerada equitativamente por el trabajo en cuanto a salarios básicos competitivos, bonos y programas de beneficios. Nuestros programas de retribución se elaboran específicamente para reconocer la contribución de nuestros empleados a la creación de valor y a los resultados empresariales.

Nuestro compromiso con la transparencia en nuestras prácticas de remuneración es crucial para construir la confianza de nuestros empleados. Esta transparencia garantiza la rendición de cuentas de nuestros valores y de nuestro compromiso a ser un lugar de trabajo realmente inclusivo y equitativo.

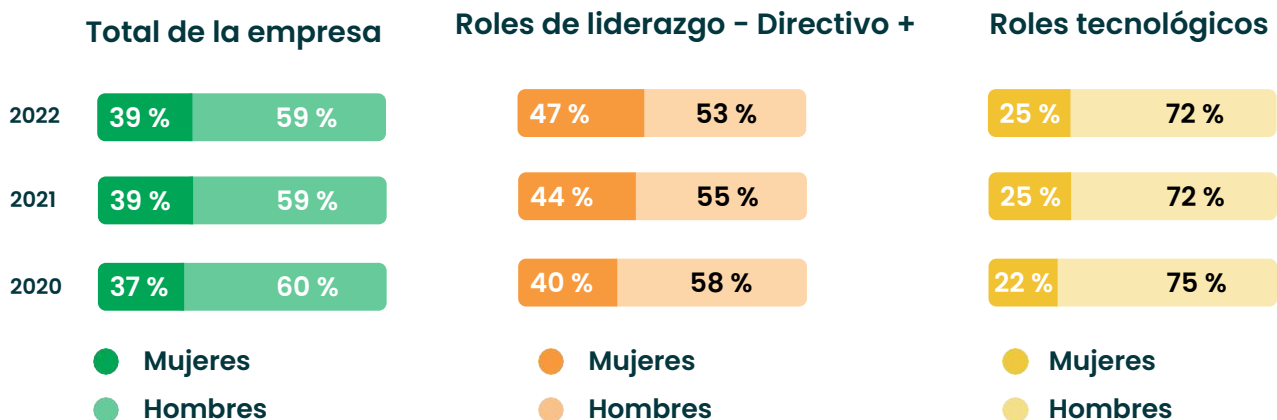


# Avanzar en la representación

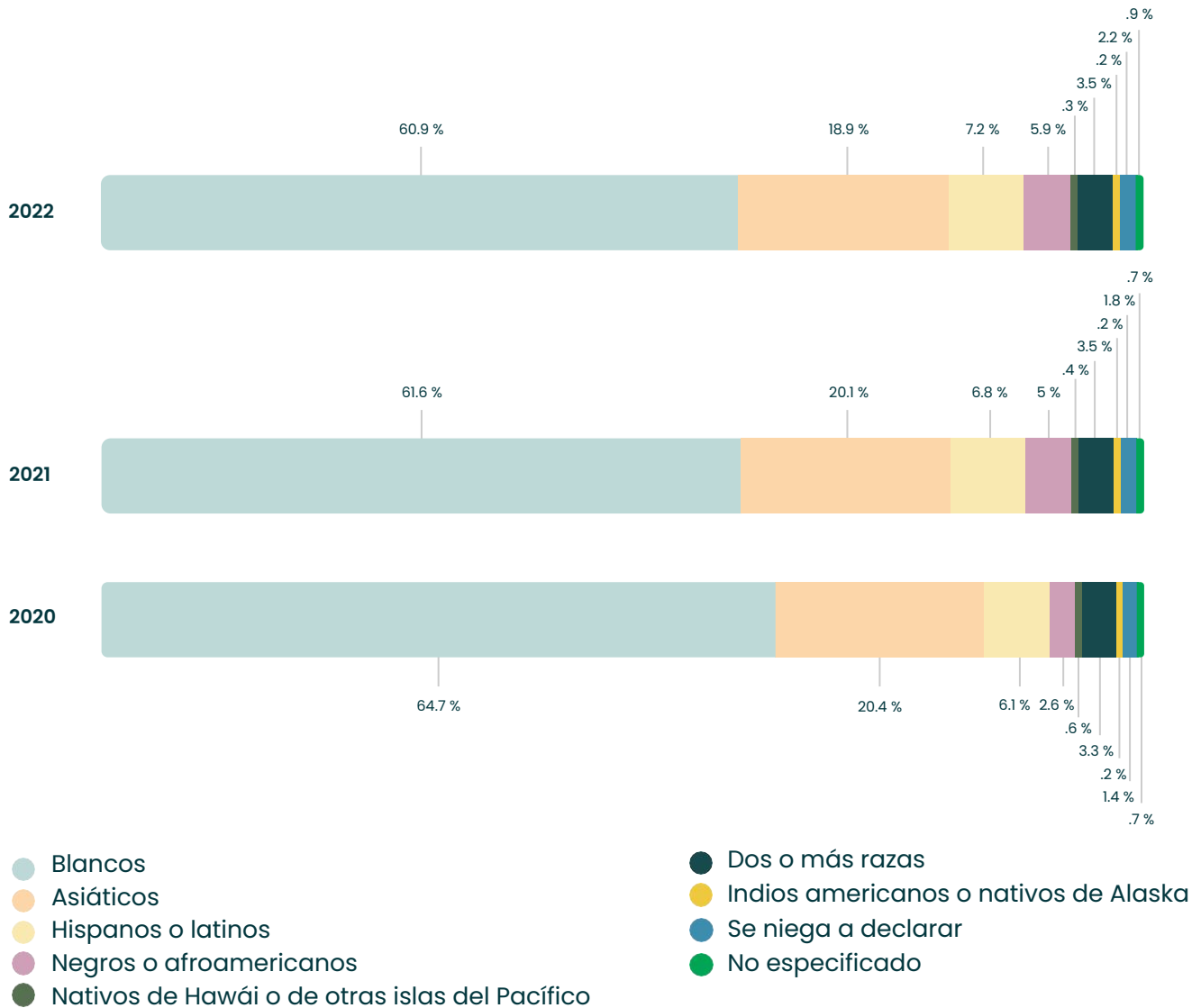
La diversificación de la representación de nuestra fuerza laboral siguió siendo una prioridad en 2022. Aunque, al igual que muchas empresas en el sector tecnológico, nos enfrentamos a vientos en contra en la contratación, estamos orgullosos de haber podido avanzar significativamente hacia nuestros objetivos. Además de centrarnos en la captación de talento diverso, también invertimos en el desarrollo de nuestro talento infrarrepresentado. Algunos ejemplos son los programas con BetterUp, el Consejo de líderes ejecutivos y edX, una marca de 2U. **Así movimos la balanza en cuanto a la representación en 2022:**



## Representación de género (toda la empresa)



## Representación de raza o etnia (solo en EE. UU.)



### Certificación Mansfield 2.0

En 2022, el equipo jurídico de Zendesk fue uno de los 40 equipos jurídicos y bufetes de abogados de EE. UU. en conseguir la Certificación Mansfield 2.0. Ganar una certificación 2.0 significa que nuestro equipo legal tiene en cuenta grupos de aspirantes constituidos por al menos un 50 % de mujeres, minorías, LGBTQ+ y abogados discapacitados para las vacantes, promociones y oportunidades de liderazgo.

# Colaboraciones para amplificar nuestro impacto

Zendesk invierte en organizaciones que están haciendo un trabajo verdaderamente innovador e inspirador en el ámbito de la diversidad, la igualdad y la inclusión para extender nuestro alcance y amplificar su impacto. Estamos orgullosos de asociarnos con esas organizaciones para impulsar una cultura más inclusiva para nuestros empleados y nuestras comunidades.

“

Estamos orgullosos del progreso que hemos hecho y mantenemos nuestro firme compromiso de impulsar soluciones equitativas y resultados tangibles para que personas de muy diversos orígenes tengan éxito en Zendesk, y para que nosotros amplifiquemos el impacto a través de todas nuestras comunidades y clientes. El proceso continúa y sabemos que necesita la contribución de cada uno de nosotros para lograr nuestros objetivos y crear un cambio transformador.



**Megan Kollar Dwyer**  
Jefa de diversidad, equidad e inclusión





# Accesibilidad

Queremos que todos los que acceden a Zendesk con tecnología de asistencia tengan una experiencia satisfactoria y positiva. Millones de personas trabajan en el sector de atención al cliente y, si las personas no pueden utilizar nuestra tecnología, no pueden acceder a esos trabajos. Además, debido a que impulsamos el software de servicio al cliente para otras empresas, nuestro trabajo es garantizar que sus clientes pueden obtener ayuda independientemente de cómo acceden a la tecnología o experimentan el mundo

El objetivo de nuestra organización de Desarrollo de productos no solo es cumplir con la norma del sector, WCAG 2.1 AA, sino superarla siempre que sea posible.

En 2022, la accesibilidad siguió siendo una prioridad absoluta:

- Nuestras mejoras de calidad continúan en cada una de nuestras experiencias de los usuarios finales y de los agentes. Nuestros equipos son responsables de emplear las prácticas recomendadas a lo largo del ciclo del producto, comenzando con el diseño y hasta la prueba final. También estamos en el proceso de extender nuestro programa de auditoría de terceros para todos los productos de Zendesk.
- En 2022 emprendimos un nuevo programa de capacitación con el objetivo de que más de 200 empleados de Zendesk participen en talleres prácticos de diseño y programación cada año.
- También, aumentamos nuestro equipo principal de Accesibilidad al producto y ahora tenemos más ingenieros de accesibilidad para ofrecer diseño experto, desarrollo y pruebas adicionales, además de lo que ya hacen los equipos de producto.



# Métricas ASG

Empresa	Año fiscal 2022	Marco
Nombre la organización	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Productos y servicios	<u>Productos y servicios</u>	GRI 102-2
Ubicación de las oficinas principales	San Francisco	GRI 102-3
Declaración del CEO	Página 4	GRI 102-14
Periodo que cubre el informe	Desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022	GRI 102-50
Frecuencia del informe	Anual	GRI 102-52
Social	Año fiscal 2022	Marco
Donaciones benéficas (Fundación Zendesk)	2 524 000 \$	
Programa de actualización de las habilidades de los empleados	Página 30	GRI 404-2
Participación de los empleados <sup>2</sup>	83 % <sup>3</sup>	TC-SI-330a.2
Trabajo feliz en Zendesk <sup>4</sup>	81 %	
Recomienda Zendesk como un excelente lugar para trabajar <sup>5</sup>	85 %	
Política de derechos humanos	<u>Política de derechos humanos de Zendesk</u>	GIR 412-1
Código de conducta del proveedor	<u>Código de conducta del proveedor</u>	GIR 414-1
Diversidad de proveedores	<u>Código de conducta del proveedor</u>	
Política de uso aceptable	<u>Política de conducta y contenido para el usuario</u>	GIR 102-16

<sup>1</sup> Estas cifras reflejan solo a los empleados fijos y excluyen a los empleados a plazo fijo y a los becarios.

<sup>2</sup> Dos preguntas que conforman el resultado de la participación del empleado (1) ¿Cómo de feliz eres trabajando en Zendesk? (2) Recomendaría a Zendesk como un sitio excelente para trabajar.

<sup>3</sup> La información de 2022 refleja resultados de la encuesta de mayo de ese año.

<sup>4</sup> El cálculo representa el número de empleados que respondieron 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 1 = De ninguna manera y 5 = Totalmente feliz. La información de 2022 refleja los resultados de la encuesta de mayo de ese año.

<sup>5</sup> El cálculo indica el número de empleados que respondieron 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 1 = En desacuerdo total y 5 = Totalmente de acuerdo. La información de 2022 refleja los resultados de la encuesta de mayo de ese año.

Diversidad	Año fiscal 2022	Marco
Evaluación de la igualdad salarial	Si	GIR 405-2
Representación del género <sup>6</sup>		
Tecnología global <sup>7</sup> Mujeres Hombres	25.4 % 74.6 %	TC-SI-330a.3
Liderazgo global (Director+) Mujeres Hombres	46.5 % 53.5 %	
Total de la empresa Mujeres Hombres	39.1 % 59.2 %	
Representación por etnia <sup>8</sup>		GIR 405-2 TC-SI-330a.3
Blancos	60.9 %	
Asiáticos	18.9 %	
Hispanos o latinos	7.2 %	
Negros o afroamericanos	5.9 %	
Nativos de Hawái o de otras islas del Pacífico	0.3 %	
Dos o más razas	3.5 %	
Nativos americanos o de Alaska	0.2 %	
No sabe/no contesta	2.2 %	
No especificado	0.9 %	

<sup>6</sup> Se debe tener en cuenta que los datos que faltan y los que no quisieron contestar no se recogen aquí. Zendesk reconoce que la identidad de género no es binaria y trabaja para reflejar más inclusivamente el espectro total de la identidad de géneros.

<sup>7</sup> Zendesk clasifica a los empleados "técnicos" en función del puesto de trabajo. Los roles técnicos son aquellos que precisan conocimientos y aptitudes especializados en áreas como ingeniería o matemáticas para desarrollar las actividades de la empresa. En 2020, actualizamos nuestra lista de roles técnicos que cumplen con este criterio y nuestros datos de referencia en 2019 se actualizaron para que reflejaran este nuevo conjunto de roles laborales.

<sup>8</sup> Los datos de etnia se recogen solo para los empleados con sede en EE. UU.

Gobernanza	Año fiscal 2022	Marco
Estructura de gobernanza	<u>Equipo directivo</u>	GIR 102-18
Máximo órgano de gobierno que gestiona las cuestiones ASG	La Junta Directiva supervisa el Comité de ASG	GIR 102-29
Política de cookies de Zendesk	<u>Política de cookies en el producto de Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Política de privacidad	<u>Protección de datos y privacidad de Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Código de conducta	<u>Código de conducta</u>	102-16

Métricas ambientales <sup>9</sup>	Año fiscal 2022	Marco
<b>Estrategia y gestión</b>		
Política medioambiental	<u>Política medioambiental de Zendesk</u>	Principio 7 de UNGC
Conjunto de objetivos de energía 100 % renovable	Si	GRI 302-4 Principios 8, 9 de UNGC
Discusión sobre la integración de las consideraciones medioambiental en la planificación estratégica para las necesidades de los centros de datos.	<u>Informe de impacto global 2021</u>	TC-SI-130a.3 Principio 8 de UNGC
Iniciativas en la reducción de emisiones	<u>Sostenibilidad de Zendesk</u>	GRI 305-5 Principio 8 de UNGC
Participación con la cadena de proveedores en los problemas relacionados con el clima	Si	GRI 308-1 Principio 8 de UNGC

<sup>9</sup> Los informes medioambientales voluntarios de Zendesk se basan en los siguientes marcos de referencia:

- El Consejo de normas contables de sostenibilidad (SASB) Normas contables de sostenibilidad para el sector de tecnología y comunicación, industria de servicios de software y TI
- Las normas de la Iniciativa de informes globales (GRI)
- Los diez principios del Compacto Global de las Naciones Unidas (UNGC)

<b>Compromisos y progresos medioambientales</b>		
Energía 100 % renovable	Conseguido	GRI 302-4
Producto nuestro en carbono	Conseguido	
Alcance 1 + 2 en base al mercado emisiones (MTCO2e)	864	GRI 305-1, 305-2
Porcentaje compensado	100 %	GRI 305-1, 305-2
Emisiones alcance 3 residuales de la cadena de valores del producto (MTCO2e)	14,016	GRI 305-3
Porcentaje compensado	100 %	GRI 305-3
Viajes neutros en carbón	Conseguido	GRI 305-3
Emisiones residuales de alcance 3 de viajes comerciales y desplazamientos (MTCO2e)	5,871	GRI 305-3
Porcentaje compensado	100 %	GRI 305-3
Objetivo basado en la ciencia	Comprometido	Principio 8
Compra para eliminar carbono	Comprometido	Principio 8
<b>Emisiones de gas invernadero</b>		
<b>Emisiones por alcance (MTCO2e)</b>		
Emisiones de alcance 1	862	GRI 305-1
Emisiones de alcance 2 (en base a la ubicación)	1,229	GRI 305-2
Emisiones de alcance 2 (en base al mercado)	2	GRI 305-2
Emisiones de alcance 3	47,221	GRI 305-3
<b>Emisiones de alcance 3 por categoría (MTCO2e)</b>		
Compra de bienes y servicios	36,876	GRI 305-3
Bienes de equipo	3,750	GRI 305-3
Actividades relacionadas con los combustibles y la energía	626	GRI 305-3
Residuos generados en las operaciones	75	GRI 305-3
Viajes de negocios	2,613	GRI 305-3
Desplazamientos de los empleados	3,258	GRI 305-3
Emisiones del transporte	644	GRI 305-3
Emisiones optativas de alcance 3 en desplazamientos de empleados	2,614	GRI 305-3
Activos arrendados	23	GRI 305-3



<b>Energía</b>		
Evolución de las energías 100 % renovables	100 %	GRI 302-4
Consumo total de electricidad (MWh)	3,184	GRI 302-1
Consumo de electricidad cubierto por los programas de energía verde de las empresas eléctricas (MWh)	1,834	GRI 302-1
Consumo eléctrico cubierto por EAC de alta calidad (MWh)	1,350	GRI 302-1
Consumo total de energía (MWh)	7,398	GRI 302-1

<b>Consumo de electricidad y emisiones de mercado de alcance 1 y 2 por ciudad</b>			
<b>Ciudad</b>	<b>Consumo de electricidad (MWh)</b>	<b>Uso energético (MWh)</b>	<b>Marco</b>
<b>Por ciudad</b>			GRI 305-2
Dublín	285	1,164	
Copenhague	28	68	
Cracovia	227	227	
Londres	71	71	
Madison	222	493	
Melbourne	203	301	
Montpellier	22	48	
Montreal	194	238	
San Francisco	1,329	4,169	
Singapur	181	181	
Ciudad de Taguig	350	350	
Tokio	71	88	

