

zendesk

Informe de Impacto Global



2022

Informe de impacto mundial 2022

Tabla de contenido

- 04** Mensaje de nuestro CEO
- 05** Acerca de Zendesk
- 06** Prácticas empresariales responsables
- 10** Impacto social y filantropía
- 18** Impacto ambiental
- 24** Inclusión y cultura de los empleados
- 39** Métricas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

Acerca de este informe

El Informe de impacto global 2022 es nuestro cuarto informe anual sobre nuestros avances en materia medioambiental, social y de gobernanza (ESG).

En 2022, Zendesk fue adquirida por fondos asesorados por las firmas de capital riesgo Hellman & Friedman y Permira. A medida que avanzamos hacia esta nueva fase en la historia de Zendesk, seguimos comprometidos a mostrar nuestro progreso en las iniciativas ESG.

Los datos compartidos en este informe se limitan a las operaciones de la empresa correspondientes a nuestro ejercicio fiscal 2022 (del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, salvo que se indique lo contrario). Los datos de este informe pueden contener cifras aproximadas o redondeadas según las mejores medidas a nuestra disposición.

Zendesk formaliza la supervisión de los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza mediante la convocatoria de nuestro comité ESG de líderes senior para orientar y revisar las prioridades de ESG.

El contenido de este informe se basa en las normas del Índice de Información Global (GRI), la Norma de Software y Servicios del Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible (SASB) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC). Las métricas de rendimiento están disponibles en el apéndice. Las métricas y los datos cuantitativos que se presentan en este informe no se basan en principios contables generalmente aceptados y no han sido auditados. La inclusión de información y datos en este informe no es una indicación de que dicha información o dichos datos o el tema de dicha información o datos sea importante para Zendesk a efectos de las leyes de valores aplicables o de otro tipo.

El liderazgo sénior y las partes interesadas clave de Zendesk participaron en la revisión y la validación de la información que se incluye en este documento. Este informe no está asegurado por un tercero.

Este informe utiliza ciertas marcas comerciales y marcas de servicio para fines de referencia.



Mensaje de nuestro CEO

En Zendesk, tenemos una responsabilidad con nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros accionistas y nuestras comunidades globales. Organizamos y capacitamos a las personas para hacer el bien, no solo permitiendo a nuestros clientes prestar un gran servicio a sus empleados y clientes, sino también a través de nuestras numerosas iniciativas de impacto social. Ayudamos a nuestras comunidades y nos ayudamos entre nosotros. Nos mantenemos anclados en nuestros valores, que se reflejan en lo que construimos, a quién contratamos, cómo trabajamos y qué hacemos por nuestros clientes.

En 2022, nos centramos en crear un lugar de trabajo diverso, equitativo e integrador, que fomente el desarrollo 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. Por último, nuestro equipo jurídico fue uno de los 40 departamentos jurídicos y bufetes de abogados de Estados Unidos que obtuvieron la [Certificación Mansfield 2.0](#) por su compromiso con la diversidad.

Nuestros programas de impacto social conectan la experiencia de nuestros empleados, nuestros productos y nuestros recursos para apoyar a casi 70 socios de entidades sin fines de lucro en todo el mundo. En respuesta a la guerra en Ucrania, trabajamos con nuestros socios de siempre, el Comité Internacional de Rescate y World Central Kitchen, y donamos 1 millón de dólares en efectivo, productos y la experiencia de nuestros empleados para ayudar a las personas afectadas.

Por último, hemos avanzado mucho en nuestras acciones por el clima. Este año logramos la neutralidad de carbono en nuestros productos y viajes de empleados, nos comprometimos a fijar nuestro Objetivo Basado en la Ciencia y nos unimos a Frontier en un compromiso por un mercado avanzado para apoyar la tecnología de eliminación de carbono. Con Frontier, esperamos enviar fuertes señales de demanda al mercado para acelerar y ampliar estas soluciones tecnológicas innovadoras.

Este es nuestro cuarto informe sobre ESG, y es una demostración de que estamos comprometidos a continuar esta importante labor. Sabemos que ser una empresa responsable es clave para generar confianza con todas nuestras partes interesadas: nuestros empleados, clientes, comunidades y accionistas.



Tom Eggemeier
CEO de Zendesk

SECCIÓN DOS

Acerca de Zendesk

Zendesk inició la revolución en la experiencia del clientes en 2007 al permitir que cualquier empresa del mundo pusiera en línea su servicio de atención al cliente. Hoy en día, Zendesk es el campeón de un servicio excelente en todas partes y para todos, y potencia miles de millones de conversaciones al conectar a más de 100 000 marcas con cientos de millones de clientes a través de telefonía, chat, correo electrónico, mensajería, canales de redes sociales, comunidades, sitios de reseñas y centros de ayuda. Los productos de Zendesk están hechos con amor, para que los ames. La empresa se concibió en Copenhague (Dinamarca), se creó y desarrolló en California, y hoy emplea a unas 6000 personas en todo el mundo. Más información en www.zendesk.com.mx.



Alineación de los objetivos de desarrollo sostenible

En Zendesk, creemos que tenemos un rol que desempeñar para abordar algunos de los mayores desafíos del mundo. A lo largo de este informe, hemos señalado los puntos en los que nuestras acciones y nuestro impacto se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Prácticas empresariales responsables

Gobernanza en Zendesk

A medida que crecemos para brindar servicio a una empresa multimillonaria, nos comprometemos a dirigir nuestro negocio global de forma reflexiva y ética, con políticas y prácticas de gobernanza que respalden nuestros valores. Creemos que una buena gobernanza corporativa, con una supervisión de los riesgos de la empresa, una asociación con las comunidades en las que causamos un impacto positivo y una responsabilidad rigurosa, es fundamental para generar un crecimiento sostenible en nuestros resultados para nuestras partes interesadas a largo plazo.

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

Supervisión de ESG en Zendesk

Para brindar un crecimiento constante a largo plazo a nuestras partes interesadas, creemos que debemos comprometernos a mejorar de manera sostenida el impacto positivo que causamos en el medioambiente y en las comunidades donde operamos. A principios de 2021, creamos un Comité ESG, patrocinado por ejecutivos de varias funciones clave, para supervisar y defender las iniciativas relacionadas con ESG en toda la empresa.



Ética y cumplimiento

Desde la incorporación, siempre hemos hecho hincapié en que cada empleado tiene un papel esencial que desempeñar en la promoción de un entorno en el que prosperen el comportamiento ético y conforme a las normas y la integridad. En nuestro [Código de Conducta](#), les decimos a nuestros directores, funcionarios, empleados y trabajadores eventuales de Zendesk y sus subsidiarias que "ustedes son parte de Zendesk". Nuestro Código de Conducta abarca la conducta ética, las prohibiciones sobre el soborno y la corrupción en todo el mundo, y el cumplimiento de las leyes y reglamentos internacionales; también proporciona acceso a una línea directa anónima para denunciar infracciones. Nuestro consejo se encarga de revisar el Código al menos una vez al año, y los empleados deben recibir formación sobre él, así como sobre la lucha contra el acoso y otras políticas corporativas. Además, nuestro Comité de Auditorías recibe información trimestral actualizada sobre las principales investigaciones en curso, y mantenemos una política de acceso público para que cualquiera pueda presentar una denuncia de forma anónima, que la empresa comunica al presidente de nuestro Comité de auditorías para su revisión.

También tenemos un amplio conjunto de otras políticas corporativas que promueven un entorno de cumplimiento legal, que incluye políticas anticorrupción y de control de exportaciones, una política global de equidad para alentar a los empleados a buscar oportunidades para promover la equidad, y un [Código de Conducta para Proveedores](#) que rige nuestras políticas para los proveedores que hacen negocios con Zendesk.

Formación en materia de conformidad: Exigimos a todos nuestros empleados que completen módulos de formación sobre cumplimiento global. Los módulos abarcan temas como la gestión de riesgos, la privacidad, la seguridad, los conflictos de intereses, la lucha contra la corrupción y el fraude.

Política anticorrupción: Nuestra Política anticorrupción ordena que todos los empleados de Zendesk y los terceros con los que nos relacionamos cumplan con todas las leyes anticorrupción aplicables, incluidas las de EE. UU. Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero y Ley de Soborno del Reino Unido. La política proporciona orientación sobre la entrega de regalos, comidas, entretenimiento, viajes y otras prácticas empresariales comunes que, en determinadas circunstancias, podrían considerarse inadecuadas o incluso ilegales. En resumen, la política deja claro que Zendesk no ofrece ni acepta sobornos o comisiones ilegales y no tolera la corrupción en nuestros tratos comerciales.

Animar a nuestros empleados a denunciar las infracciones: Nos esforzamos por fomentar una cultura que valore el cumplimiento y la transparencia, razón por la cual alentamos a todos los empleados a que hablen si sospechan de una posible violación de nuestro Código de Conducta o de cualquier otra política de Zendesk o ley gubernamental. Los empleados disponen de varias vías para denunciar infracciones, como ponerse en contacto con su gerente, con nuestro departamento de recursos humanos o jurídico, o con el teléfono de ayuda ética, disponible 24/7, y gestionado por un tercero. No toleramos la intimidación, la desventaja ni las represalias contra ningún empleado que haga una denuncia de buena fe. Las denuncias pueden presentarse de forma anónima cuando la ley lo permita, y toda la información proporcionada se mantiene estrictamente confidencial, de acuerdo con la ley y la política de Zendesk. Los informes de infracciones se investigan y, si procede, nuestro Comité de Auditorías los revisan.

Estándares laborales y derechos humanos: En consonancia con nuestro compromiso con las normas más estrictas de conducta empresarial legal y ética, apoyamos la eliminación de la esclavitud moderna y la trata de seres humanos, tal y como se recoge 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, funcionarios, empleados o consultores. Además, esperamos que nuestros proveedores compartan nuestro compromiso con los derechos humanos y la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo. Esperamos que nuestros proveedores reconozcan nuestra Política de Derechos Humanos y que lleven a cabo sus prácticas laborales cumpliendo plenamente todas las leyes y normativas aplicables. Además, a través del voluntariado de nuestros empleados, las donaciones de la empresa y los productos, apoyamos regularmente a organizaciones que se alinean con nuestra misión de promover la dignidad, la inclusión y el respeto para todas las personas.

Privacidad y confianza de los datos

Creemos que la confianza es el núcleo de todas las interacciones con nuestros clientes. Reconocemos la importancia de la privacidad de nuestros clientes y la seguridad de sus datos.

Nuestros clientes de una amplia gama de sectores, como la atención médica, los servicios financieros, el gobierno y la tecnología, nos confían grandes cantidades de información confidencial.

Con la supervisión de nuestro director de privacidad, el consejo de privacidad y el responsable de protección de datos, nos proponemos utilizar las mejores prácticas y las normas del sector para lograr el cumplimiento de los marcos generales de seguridad y privacidad aceptados por la industria. El Comité de Auditorías recibe periódicamente información actualizada sobre nuestro programa de privacidad. Para trabajar en la prevención, detección y respuesta a las amenazas de seguridad informática, Zendesk cuenta con un encargado de seguridad de la información (ISO) dedicado cuyo equipo es responsable de dirigir nuestra estrategia, política, normas, arquitectura y procesos de seguridad de la información. Nos comprometemos a garantizar que nuestra Junta Directiva esté constantemente actualizada sobre las amenazas identificadas para nuestro negocio y reciba actualizaciones sobre el proceso de mitigación a través de revisiones trimestrales de nuestro CISO a nuestro Comité de Auditorías.

El Comité de Auditorías informa periódicamente a todo el Consejo sobre estos riesgos. El ISO y nuestro equipo de seguridad de la información colaboran con nuestro departamento de auditoría interna para revisar los riesgos relacionados con la tecnología de la información y realizar una evaluación de la madurez del marco de seguridad informática al menos cada dos años (basada en el marco de seguridad informática del NIST) como parte del proceso general de gestión de riesgos. Además, la empresa mantiene una póliza de seguro que proporciona cobertura para determinados incidentes informáticos.

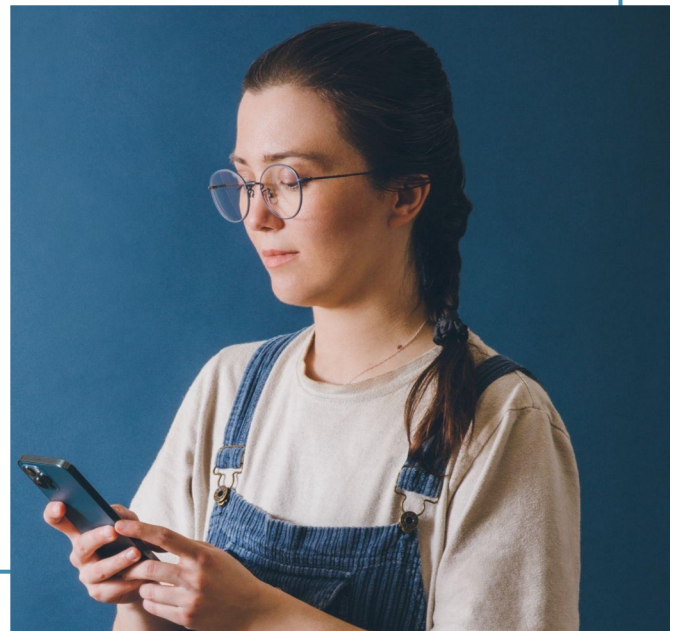


Ganarnos la confianza de nuestros clientes es una prioridad absoluta y nos tomamos muy en serio nuestro trabajo como administradores de los datos de nuestros clientes. Proporcionamos a nuestros clientes medios para cumplir la legislación sobre protección de datos aplicable a sus empresas y ponemos de nuestra parte para proteger los datos en nuestro papel de encargados del procesamiento.



Shanti Ariker

Vicepresidente sénior, asesora general y directora de privacidad de Zendesk



Certificaciones de seguridad de datos: mantenemos una variedad de certificaciones relacionadas con la seguridad que incluyen, SOC 2 Tipo II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS y FedRAMP autorizado con software como servicio de bajo impacto (LI-SaaS).

Programa de protección de datos y privacidad: estamos orgullosos de mantener y mejorar nuestro programa global de protección de datos y privacidad. Nuestro equipo especializado en privacidad se asocia con las principales partes interesadas de distintas funciones, como los equipos jurídico, de seguridad, de productos, de recursos humanos, de adquisiciones y ejecutivo, para fomentar una cultura de la privacidad.

Con un entorno de privacidad y seguridad en constante cambio, Zendesk busca regularmente mejorar nuestras prácticas de privacidad y seguridad. El [Centro de confianza de Zendesk](#) ofrece a nuestros clientes un recurso único para obtener información concisa sobre cómo Zendesk mantiene la confianza de los clientes a través de principios y marcos de seguridad y privacidad. Zendesk fue una de las primeras compañías en obtener la aprobación de la autoridad de protección de datos de la UE para las Normas Corporativas Vinculantes de Controlador y Procesador de Zendesk, que se conocen como el "estándar de oro" para las transferencias de datos de la UE. Zendesk ha actualizado sus reglas corporativas vinculantes de controlador y procesador para que contengan protecciones *Schrems II*.

Divulgación de datos del servicio de atención al cliente:

Zendesk evalúa el impacto de la seguridad de terceros y mantiene controles para confirmar el cumplimiento de nuestras prácticas y procedimientos de seguridad. Nuestra política consiste en divulgar los datos de los servicios a terceros únicamente cuando sea necesario para prestar los servicios o para responder a solicitudes legales de las autoridades públicas, de acuerdo con nuestra Política de solicitud de datos al Gobierno y con lo dispuesto en nuestro Informe de Transparencia.

Localidad del alojamiento de datos: los clientes que adquieren el servicio asociado de ubicación del centro de datos ("Complemento de ubicación del centro de datos") pueden seleccionar la región (de entre las opciones regionales disponibles de Zendesk) en la que se encuentra el centro de datos que aloja los datos de su servicio, de acuerdo con nuestra Política de alojamiento de datos regionales.

Gestión de acceso: Zendesk proporciona un conjunto avanzado de funciones de acceso y cifrado, como alertas de inicio de sesión y autenticación de dos factores, implementando restricciones en la cantidad de información que otras aplicaciones pueden solicitar a nuestros usuarios, y proporcionando almacenamiento seguro de datos y herramientas para darles a los usuarios más control sobre sus datos. No accedemos ni usamos los datos de servicio del cliente para ningún fin que no sea prestar, mantener y mejorar los servicios de Zendesk y, de otro modo, conforme lo exija la ley.

Confianza: hemos desarrollado protecciones de seguridad y procesos de control para ayudar a nuestros clientes a trabajar para crear un entorno seguro para su información. Expertos independientes de terceros han confirmado nuestra adhesión a los altos estándares de la industria. Para conocer más información, visita nuestro [Centro de confianza](#).



La confianza se gana gota a gota y se pierde a cascadas. Mediante diversas pruebas internas, validaciones externas e independientes de terceros, así como con la integridad y transparencia en todas las interacciones con los clientes, nos comprometemos con ellos a mantener la cascada de confianza siempre fluyendo.



Lisa Core

Vicepresidente de Seguridad y Cumplimiento

Impacto social y filantropía

Impacto social en Zendesk

A través de nuestros programas de impacto social, activamos nuestros recursos para impulsar las misiones de nuestros socios de entidades sin fines de lucro y capacitamos a nuestros empleados para que se conviertan en ciudadanos globales activos. Centramos nuestros esfuerzos en áreas para las que estamos especialmente preparados. A través de nuestras donaciones de subvenciones a través de Zendesk Foundation, experiencia a través de nuestros programas de compromiso de los empleados, y productos a través de nuestro programa Tech for Good, hemos hecho una diferencia tangible en nuestra comunidad global.

Zendesk Foundation

Zendesk hizo la transición al voluntariado virtual como una forma de mantenerse conectados durante la pandemia por COVID-19 y en nuestro nuevo panorama de trabajo remoto. En 2021, nuestros empleados se comprometieron con más de 50 organizaciones sin fines de lucro a través de nuestros programas de impacto social: tutoría de estudiantes y personas que buscan empleo, creación de tarjetas de felicitación y participación en programas educativos y de promoción.



En 2022, cambiamos el nombre de nuestra entidad de donaciones a Zendesk Charitable Foundation y lanzamos un nuevo sitio web, zendesk.org

\$2 524 000

Cantidad total donada en 2022 por Zendesk Foundation

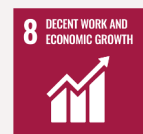
67

organizaciones sin fines de lucro que reciben subvenciones de Zendesk Foundation

25

Ganadores del Premio Impacto de Tech For Good

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Fomentar la comunidad

En 2022, apoyamos a organizaciones de todo el mundo que trabajan para apoyar a sus comunidades y ayudar a las personas a prosperar. Desde el apoyo a las personas sin hogar hasta la mejora de guarderías y la tutoría de jóvenes en situación de riesgo, Zendesk está construyendo comunidades dondequiera que estemos, combinando nuestras subvenciones de Zendesk Foundation con nuestros empleados voluntarios.

Crear recorridos profesionales hacia la tecnología

Para ayudar a abordar la brecha de oportunidades para las personas de color, las mujeres y otros grupos marginados o pasados por alto, Zendesk Foundation lanzó una nueva iniciativa bajo el paraguas Tech for Good: el programa Career Pathways.

A través del programa, Zendesk Foundation dona licencias de software de Zendesk y créditos de certificaciones sin costo para ayudar a capacitar a los participantes en carreras de CX. Las organizaciones sin fines de lucro asociadas proporcionan a sus estudiantes las herramientas y el apoyo adicionales que necesitan para tener éxito, lo que puede incluir acceso a computadoras, formación en competencias básicas, preparación para entrevistas de trabajo y orientación profesional.

Fomentar la resiliencia

Como empresa global, cuando se produce una crisis en algún lugar del mundo, todos la sentimos. Conocemos a amigos, colegas, socios y clientes afectados, seguimos de cerca las noticias y buscamos formas de ayudar.

- En marzo de 2022, fuimos testigos del horror con el inicio de la devastadora guerra en Ucrania. Nos sorprendió la pasión, la empatía y el espíritu de muchos zendeskianos. La fundación Zendesk Foundation donó un total de 800 000 dólares al Comité Internacional de Rescate y a World Central Kitchen para apoyar los esfuerzos en Ucrania y la región circundante.
- Además, a lo largo de 2022, el programa Tech for Good de Zendesk Foundation proporcionó más de 400 000 dólares en donaciones de productos a organizaciones que apoyan a los ucranianos, entre ellas el [Center for Humanitarian Technology](#), la Cruz Roja Polaca y [Unterkunft Ukraine](#).



Creo sinceramente que las empresas tienen la responsabilidad de retribuir a la sociedad y tener un impacto positivo. Me impresiona profundamente la dedicación de Zendesk hacia las iniciativas de impacto social. Unir fuerzas con una empresa que prioriza tener un impacto positivo en el mundo ha sido una experiencia increíblemente satisfactoria y significativa para mí.



Kyle Studnicka-Pineda

Representante sénior de Investigación saliente



"Aprender a ser agente de atención al cliente es un fantástico primer paso en la carrera profesional. Al asociarnos con organizaciones sin fines de lucro y donar el software de Zendesk y el currículo de capacitación para agentes de CX, esperamos poder ayudar a cerrar la brecha de oportunidades para los grupos marginados y permitir que más personas participen en una carrera en la economía de la innovación".



Alana Ramo

Directora de Tech for Good

Compromiso de los empleados

El voluntariado es una parte fundamental de la cultura de Zendesk y, como empresa que prioriza lo digital, este año nos centramos en desarrollar oportunidades de voluntariado virtual que permitieran a los empleados de Zendesk conocer, apoyar y conectarse con personas de su comunidad.



[Fue] genial formar parte del proyecto y estar en contacto con todos ustedes. [También es] interesante ver de cuántas maneras se puede usar Zendesk.



Jens Klinger
Arquitecto técnico,
Alemania, EMEA



Mayor repercusión del voluntariado pro bono

En 2022, ampliamos nuestros programas pro bono, trabajando para aprovechar las habilidades de nuestros empleados con el fin de crear un impacto más profundo para nuestros socios sin fines de lucro. A través de nuestros programas pro bono, los empleados tuvieron la oportunidad de aplicar sus habilidades de maneras nuevas y significativas mientras creaban conexiones dentro de Zendesk y en nuestras comunidades.



Caso de uso pro bono

Un proyecto de "habilidades para el impacto" con NairoBits NairoBits es una organización sin fines de lucro con sede en Kenia que ofrece a estudiantes y jóvenes de asentamientos informales formación tecnológica y oportunidades laborales. NairoBits forma a 2000 jóvenes al año 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 agilizar los sistemas y aumentar la eficiencia operativa. En total, nuestros voluntarios dedicaron 162 horas a este proyecto, proporcionando asesoramiento profesional por un valor de más de 34 000 dólares.

Como parte de nuestra asociación con Tech for Good, NairoBits también recibió una subvención de 50 000 dólares de Zendesk Foundation, junto con la formación y el impulso de la experiencia del cliente de Zendesk.

Tech for Good

El programa Tech for Good de Zendesk proporciona software gratuito y experiencia a organizaciones sin fines de lucro que abordan problemas sociales urgentes. Al aprovechar el poder de las soluciones de CX, nuestros socios pueden mejorar la eficiencia y magnificar su impacto.

Donamos nuestros productos a organizaciones que realizan una labor increíble, innovadora y transformadora. Nuestros socios están usando Zendesk para proporcionar apoyo global 24/7 a las víctimas de violencia doméstica, ayudando a las organizaciones benéficas a proporcionar subvenciones en efectivo a las comunidades necesitadas, y moldeando la forma en que la policía responde a las llamadas de servicio no violentas en los Estados Unidos.

2022 Impacto¹



¹Algunas cifras incluidas aquí están redondeadas

Premios al Impacto de 2022 Tech for Good

En 2022, Tech for Good organizó los primeros Impact Awards. De junio a octubre de 2022, el equipo de Tech for Good recopiló más de 600 solicitudes de organizaciones sin fines de lucro de todo el mundo. El equipo de impacto social global de Zendesk seleccionó a 25 beneficiarios basándose en el uso que cada solicitante proponía dar a los productos de Zendesk y en su adecuación a la misión de Zendesk Foundation de promover la resiliencia, fomentar la comunidad y aumentar el acceso a las carreras tecnológicas.

"Los premios Impact Awards de Tech for Good surgieron del deseo de ampliar el impacto de las organizaciones de bien social empoderándolas no solo con fondos de subvenciones muy necesarios, sino también con soluciones tecnológicas", dijo Megan Trotter, vicepresidenta de Impacto Social de Zendesk. "Conocer el trabajo que las organizaciones solicitantes están haciendo en todo el mundo nos mostró lo urgente que es la necesidad de tecnología que pueda informar y conectar a las comunidades rápidamente".

Cuatro recibieron subvenciones de 50 000 dólares, y otras 21 organizaciones recibieron subvenciones de entre 5000 y 25 000 dólares, y las 25 recibieron también software gratuito de Zendesk. Todas las organizaciones explicaron con éxito cómo la suite de productos de atención al cliente de Zendesk les ayudaría a escalar operaciones, aumentar la eficiencia, empoderar a más clientes o impulsar un mayor impacto. Los cuatro principales beneficiarios son [Rare](#), líder mundial en impulsar el cambio social en favor de las personas y la naturaleza; [Mobile Pathways](#), una organización que

ayuda a los inmigrantes a obtener información legal fiable a través de la tecnología del teléfono móvil; [Globally ReUp](#), el Refugee Upskilling Program (ReUP), un programa de desarrollo de la mano de obra centrado en poner en contacto a afganos recién llegados con oportunidades laborales significativas en el sector tecnológico; y [Spring ACT](#), el primer chatbot del mundo que empodera a quienes sobreviven a la violencia doméstica.



Creemos que democratizar el acceso a la tecnología es un elemento clave para crear una sociedad más equitativa. Si podemos ayudar a impulsar el cambio social dándoles a las organizaciones sin fines de lucro acceso a una tecnología fácil de usar y aplicar, queremos que esté ampliamente disponible.



Adrian McDermott
CTO de Zendesk

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

The Asia Foundation

El equipo de Tech for Good estuvo encantado de asociarse con The Asia Foundation en 2022 para ofrecer un programa impactante a quienes inician su carrera en la economía digital. La asociación entre Zendesk y The Asia Foundation se formó originalmente en 2020 con el objetivo de luchar por el avance de la igualdad de género en la región. Zendesk y The Asia Foundation han participado en muchos programas diferentes en el pasado, desde eventos de voluntariado de empleados hasta donaciones de software y donaciones de subvenciones, y ahora, más recientemente con el programa Skills2Work.

El programa Skills2Work de Asia Foundation busca ayudar a mujeres, jóvenes sin empleo y grupos marginados a volver a capacitarse, reincorporarse al mercado laboral y desarrollar una carrera profesional en el ámbito de la experiencia del cliente (CX). En estrecha colaboración con Zendesk y formadores expertos en CX, este programa ofrece a los alumnos formación gratuita en CX relevante para el sector y alineada con las certificaciones. The Asia Foundation también colaboró con socios de contratación para poner en contacto a los becarios con un ecosistema de empleadores de los sectores de CX y BPO. Skills2Work se lanzó el 10 de octubre de 2022 en Filipinas con 38 participantes, y hay planes para lanzar una cohorte adicional en Malasia a principios de 2023.



El programa Skills2Work, que funciona en estrecha colaboración con Zendesk y con formadores expertos en CX, ofrece a los alumnos capacitación en CX relevante para el sector y alineada con las certificaciones para que puedan iniciar o retomar sus carreras profesionales.

Sarah Kuruvilla

Asesora principal, Singapur, The Asia Foundation

Urban Alchemy + Zendesk: Fomentar la seguridad pública de la comunidad



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

La empresa social sin fines de lucro, Urban Alchemy, trabaja para transformar los espacios comunitarios (y ayudar a sanar a sus habitantes) con la experiencia de personas que entienden lo que es estar privados de derechos. Con honestidad, compasión y sin juzgar, los profesionales de Urban Alchemy evalúan y atienden a algunas de las personas más traumatizadas y vulnerables de los centros urbanos. El mayor número de practicantes de Urban Alchemy participan en actividades de divulgación comunitaria. Trabajan como embajadores para calmar los barrios y los espacios públicos estableciendo vínculos con los residentes, fomentando comportamientos positivos y conectando a la gente con los servicios.

Urban Alchemy comenzó a usar Zendesk como parte del programa LA CIRCLE. En el marco del programa, las llamadas de no violencia al 911 relacionadas con personas sin hogar, salud mental y adicciones se dirigen al centro de despacho CIRCLE 24/7, y los profesionales de Urban Alchemy actúan como los primeros intervinientes en lugar de la policía, resolviendo incidentes no violentos con más eficacia que las fuerzas del orden. Urban Alchemy necesitaba una plataforma tecnológica que permitiera al centro de despacho de CIRCLE recibir y desviar llamadas y recopilar y configurar datos.

Tech for Good seguirá colaborando con Urban Alchemy a medida que la organización sin fines de lucro se extienda a Austin (Texas) y a tres nuevas zonas urbanas de aquí a 2025.



Zendesk siempre ha sido parte integral de lo que hacemos con CIRCLE. Cuando entran llamadas, nuestros despachadores las escuchan a través de Zendesk. Todos los datos y la información que recibimos se recopilan mediante Zendesk y luego se envían a los médicos en la calle. Usar Zendesk Explore para gestionar nuestros datos es importante porque no queríamos depender de datos externos. Es importante que seamos capaces de crear nuestra propia narrativa y no tengamos que esperar a que otros organismos compartan datos. Zendesk realmente nos dio el poder de manejarnos por nuestra cuenta.

Kirkpatrick Tyler

Jefe de Asuntos Gubernamentales y Comunitarios,
Urban Alchemy

Romper el silencio: La IA da voz a quienes sobreviven a la violencia doméstica

Spring ACT desarrolló y puso en marcha el primer chatbot del mundo que permite a quienes sobreviven al maltrato doméstico 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 proporcionar a los supervivientes acceso a recursos críticos.

Los supervivientes pueden charlar con Sophia sobre sus relaciones abusivas, cómo reconocer las señales, qué necesitan saber si planean dejar la relación y, lo más importante, dónde y cómo encontrar ayuda. También pueden crear una caja fuerte digital donde empezar a reunir posibles pruebas de que se han producido abusos, que podrían utilizarse en decisiones sobre la custodia, procedimientos de divorcio y obtención de órdenes de restricción con el apoyo de la policía.

En 2022, Sophia ya ha ayudado a más de 11 000 personas a acceder a las herramientas y los recursos que necesitan. La historia del chatbot Spring ACT y Sophia es un brillante ejemplo de que la inteligencia artificial (IA), cuando se aprovecha de la forma adecuada, puede ayudarnos a ser más humanos.

A través de la asociación con Zendesk, Sophia ofrece soporte 24/7 en 12 idiomas. Para comunicarse con Sophia, escriba "www.sophia.chat" en su navegador o busque "Sophia chatbot" en sus aplicaciones de mensajería (Viber, Telegram o WhatsApp).



Sophia no solo ayuda a los supervivientes a conocer sus derechos legales y a encontrar apoyo local, sino que también brinda orientación sobre cómo reunir y almacenar posibles pruebas; por ejemplo, cómo tomar fotos de abusos físicos o emocionales de la forma correcta.

Rhiana Spring

Fundadora y CEO de Spring ACT

Impacto ambiental

El cambio climático es el reto más complejo al que se enfrenta nuestra sociedad humana, y nos encontramos en un momento crucial para forjar el futuro de nuestro planeta.

Según el [último Informe sobre Riesgos Mundiales del Foro Económico Mundial](#), más de la mitad de los principales riesgos mundiales a corto y largo plazo son cuestiones medioambientales y climáticas. Y sabemos que las comunidades que menos contribuyen al cambio climático suelen ser las más perjudicadas, lo que agrava los problemas de equidad global.

Los [más recientes datos de la ciencia climática](#) muestran que el aumento de la temperatura global por encima del nivel preindustrial debe limitarse a 1,5 °C para que nuestra sociedad humana tenga una oportunidad de evitar las devastadoras consecuencias del cambio climático. Para limitar el aumento de la temperatura mundial a 1,5 °C, es necesario reducir drásticamente las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero (GEI) y, mientras tanto, debemos eliminar de la atmósfera entre 5 y 10 gigatoneladas anuales de dióxido de carbono ya emitido de aquí a 2050, lo que equivale aproximadamente a las emisiones anuales de Estados Unidos.

En Zendesk, creemos que los negocios desempeñan un papel fundamental en la creación de un planeta sostenible y próspero. Por eso nos comprometemos a descarbonizar toda nuestra cadena de valor y a contribuir a un futuro alineado a 1,5 °C aplicando una estrategia de "Reducir, mitigar y acelerar".

El cambio climático es un problema mundial que afecta a todos, y ningún país, gobierno o empresa puede abordarlo por sí solo. Debemos emprender acciones colectivas y de colaboración para afrontar juntos el reto. En 2022, Zendesk se unió a las comunidades de [Business Sustainability Roundtable \(BSR\)](#), [Business Council on Climate Change \(BC3\)](#) y [GreenBiz Executive Network \(GBEN\)](#), con la esperanza de colaborar con otros líderes del sector para sacar a la luz cuestiones cruciales en materia de sostenibilidad corporativa, aprender de los demás y actuar ante los retos comunes del sector.



Reducir las emisiones de la cadena de valor en consonancia con los datos científicos más recientes en materia climática.



Mitigar las emisiones globales comprando compensaciones de carbono de alta calidad



Acelerar las tecnologías de eliminación de carbono y la transición a una economía neta cero

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Reducir nuestras emisiones

Reducir las emisiones de nuestra empresa siempre ha sido nuestra máxima prioridad. Hemos hecho grandes progresos en los últimos años y nos hemos comprometido a seguir reduciendo nuestras emisiones a una velocidad y una escala acordes con los últimos avances de la ciencia climática. En 2022, junto con más de 4000 empresas líderes, nos unimos a la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi), y nos comprometimos a establecer objetivos adicionales para impulsar la reducción continua de emisiones en toda nuestra cadena de valor.



Oficinas inmobiliarias en todo el mundo

Nuestras oficinas inmobiliarias globales son lugares donde nuestros empleados colaboran y se conectan en persona, y son la principal fuente de nuestras emisiones de GEI operativas de Alcance 1 y 2. Gracias a lograr un 100 % de electricidad renovable, la adaptación del diseño y la construcción de nuestras nuevas oficinas arrendadas a las principales normas de construcción ecológica a escala mundial y la adopción de una política con enfoque digital, las emisiones operativas de nuestras oficinas se redujeron en un 47 % con respecto al nivel de 2019.

- **Nuestra estrategia de electricidad 100 % renovable**
Desde 2020, hemos alcanzado nuestro objetivo de electricidad 100 % renovable. Para hacerlo, nos inscribimos en los programas de tarifas verdes de los servicios públicos locales, y para el resto de las oficinas, compramos Certificados de Atributos Energéticos (CAE) en asociación con un experto en el mercado llamado "Climate Impact Partners." Seguimos evaluando oportunidades para implicar a los propietarios y mejorar nuestra estrategia de electricidad renovable, con el objetivo de contribuir a acelerar la transición mundial hacia una energía limpia.
- **Trabajar en un entorno construido de forma sostenible**
Nos aseguramos de que el diseño y la edificación de nuestras nuevas oficinas cumplan las normas de construcción sostenible más exigentes del mundo. En 2022, recibimos certificaciones de construcción ecológica para dos nuevas oficinas situadas en Montreal (Canadá) y Cracovia (Polonia). Además, comparamos constantemente el rendimiento de los edificios y evaluamos las oportunidades de mejora de la eficiencia energética mediante nuestro cuadro de mando de sostenibilidad de las oficinas.
 - Nuestro recién terminado Centro de Colaboración de Cracovia (Polonia) se diseñó específicamente para la colaboración en persona y la creación de comunidades.

Ingeniería de productos y alojamiento de datos

En la actualidad, los centros de datos consumen el 2 % de la electricidad mundial; en 2030, esa cifra podría alcanzar el 8 %. El producto de Zendesk se ejecuta en la nube pública, y una gran parte de nuestras emisiones de Alcance 3 proviene de nuestro uso de la nube. En Zendesk Engineering, queríamos poner en primer plano el impacto ambiental del funcionamiento de nuestros productos. Esto implica comprender cómo afectan al medioambiente las decisiones que tomamos en la nube y utilizar esa información para ofrecer sistemas altamente eficientes, bien mantenidos y bien diseñados.

En 2022, aumentamos nuestra capacidad 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 pedirle a nuestro proveedor de la nube que compartiera el impacto medioambiental basado en el uso y aprovechar los datos de la huella de carbono de un proyecto de código abierto junto con nuestras propias herramientas de análisis, 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 continuamente la eficiencia de nuestros sistemas, podemos hacer un seguimiento de su impacto.

Optimizamos nuestro uso de la nube en 2022 mediante una importante iniciativa interorganizativa. Gracias a la modernización de la flota de servidores que soportan nuestros niveles de aplicaciones y bases de datos, hemos podido mejorar significativamente la eficiencia y el rendimiento de nuestro producto y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas.

Cadena de suministro

Nuestros proveedores son una parte crucial de nuestro éxito empresarial. En Zendesk Procurement, creemos que mantener las cosas simples no significa comprometer nuestra integridad, y esperamos que nuestros proveedores actúen con los más altos estándares éticos de acuerdo con nuestro Código de Conducta del Proveedor y colaboren con nosotros en nuestro viaje colectivo hacia la sostenibilidad.

Más del 90 por ciento de las emisiones anuales de GEI de Zendesk proceden de las actividades de nuestros proveedores. Por eso, nuestros equipos de compras y sostenibilidad se asocian para integrar la sostenibilidad en nuestras relaciones con los proveedores y en las operaciones de compra.

- Hemos añadido expectativas relacionadas con la sostenibilidad -incluida la divulgación anual de datos ambientales y el establecimiento de objetivos climáticos basados en la ciencia- a nuestro Código de Conducta para Proveedores, que ayuda a nuestros proveedores a entender los valores y las expectativas de Zendesk.
- En 2022, empezamos a integrar la sostenibilidad en las revisiones trimestrales de negocio con algunos de nuestros principales proveedores estratégicos, señalando cómo se valora 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 objetivo de compromiso de los proveedores que aplicaremos para impulsar acciones sistémicas de reducción de las emisiones de la cadena de valor.

Zendesk también se esfuerza por ser un proveedor responsable con el medioambiente para nuestros clientes. Estamos 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 más clientes a través de sus consultas. Esperamos que nuestros esfuerzos y progresos en materia de sostenibilidad puedan ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de sostenibilidad.

Viajes de los empleados y trabajo remoto

Hemos implantado una política centrada en la digitalización, que permite a nuestros empleados trabajar a distancia cuando lo necesiten y viajar para asistir a eventos de empresa. Nuestras emisiones relacionadas con los viajes de negocios se redujeron en más del 80 % de 2019 a 2022. Aunque los viajes de negocios representan ahora solo el 5 % de la huella total de nuestra cadena de valor, reconocemos que son una forma importante de conectar con nuestros clientes y comunidades, y seguimos apoyándonos en nuestra política centrada en lo digital para limitar nuestras emisiones globales de viajes, al tiempo que equilibramos otros importantes aspectos comerciales de la empresa.

Nuestra política de priorización digital también significa que la mayoría de nuestros empleados trabajan ahora desde sus oficinas en casa, consumiendo energía y generando emisiones de GEI. Nuestros empleados son nuestros agentes de cambio y tienen un gran papel que desempeñar para influir positivamente en 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 las ideas con nuestros empleados y, por primera vez, cuantificamos las emisiones de GEI de las oficinas domésticas de nuestros empleados (véase la tabla ESG). Además, hemos desarrollado un [Juego de herramientas para la sostenibilidad del trabajo desde casa](#), que incluye recomendaciones para reducir el consumo de energía y las emisiones de carbono en las oficinas domésticas, con el fin de orientar y capacitar a nuestros empleados para que trabajen desde casa de la forma más responsable posible con el medioambiente.



Las computadoras portátiles, los monitores externos y las lámparas de pie son los tres aparatos electrónicos más utilizados en las oficinas domésticas de los encuestados. Casi tres cuartas partes de los encuestados utilizan dos monitores.

El 17 % de los encuestados está inscrito en un programa de energía verde de su compañía eléctrica, y al 31 % le gustaría participar.

El 10 % de los encuestados dispone de energía renovable en sus hogares.

El 7 % de los encuestados compensa sus emisiones de carbono, y el 45 % está interesado en saber más sobre cómo hacerlo.



Fuente de la foto: Climate Impact Partners

Mitigar las emisiones globales y lograr la neutralidad de carbono

Más allá de la transformación de nuestras operaciones empresariales y de los avances graduales en la reducción de las emisiones de nuestra propia cadena de valor de acuerdo con las normas SBTi, sabemos que tenemos oportunidades de crear un impacto inmediato mediante la mitigación de las emisiones globales de GEI a nivel social a través de la compra de proyectos de compensación de carbono.

En 2022, estamos orgullosos de haber entregado a todos nuestros clientes un producto neutro en carbono, lo que significa que todas las emisiones de la cadena de valor de nuestros productos -incluidas las emisiones operativas de las oficinas, el alojamiento de datos y las emisiones relacionadas con la ingeniería de los productos- se reducen y compensan. También conseguimos la neutralidad de carbono en los viajes de negocios y las emisiones relacionadas con los desplazamientos de nuestros empleados, incluidas las emisiones de sus oficinas en casa, que se consideran "emisiones de desplazamientos virtuales" según el protocolo de GEI.

Al asociarnos con [Climate Impact Partners](#), adquirimos créditos de carbono de una cartera de proyectos de compensación de carbono de alta calidad y los aplicamos para compensar nuestras emisiones residuales procedentes de las operaciones de productos y los viajes de los empleados. Alcanzar la neutralidad de carbono esencialmente pone un precio interno a la huella de carbono de Zendesk, impulsando un mayor progreso en la reducción de emisiones en nuestras operaciones comerciales.

Maximizar el impacto de la compensación de emisiones

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

Como empresa de software de servicio de atención al cliente con productos destinados a mejorar las relaciones con los clientes, nos preocupamos profundamente por la confianza y las relaciones que mantenemos con la naturaleza y nuestras comunidades. Por eso, nuestro programa de compensación de carbono se centra en proyectos de compensación de carbono verificados y de alta calidad que se extienden por todo el mundo y generan beneficios colaterales para los ecosistemas y las comunidades locales. A la vez que garantizamos la integridad y el impacto de la compensación en la reducción de emisiones de carbono, pretendemos promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Todos nuestros proyectos de compensación de carbono se ajustan a las principales normas de verificación aprobadas por la [Alianza Internacional para la Reducción y Compensación de las Emisiones de Carbono \(ICROA\)](#), como la Gold Standard. Y más allá de la reducción de las emisiones de carbono, nuestros proyectos han tenido un importante impacto social y económico en las comunidades locales, frenando la pérdida de biodiversidad, mejorando el acceso al agua potable, promoviendo la igualdad de género y creando oportunidades de empleo digno.

Acelerar la eliminación del carbono

Para alcanzar el objetivo de cero emisiones netas y un mundo a 1,5 °C, debemos confiar en el despliegue a gran escala de tecnologías de eliminación de carbono, que extraen el dióxido de carbono de la atmósfera y lo retienen durante largos períodos de tiempo. A diferencia de los proyectos de compensación de la reducción de carbono, las tecnologías de eliminación de carbono se encuentran en una fase muy temprana. El mercado es aún muy incipiente y necesita un apoyo financiero estable y previsible para crecer.

En Zendesk, comenzamos a apoyar las tecnologías de eliminación de carbono centradas en la ingeniería en 2020. La iniciativa fue financiada originalmente por nuestro equipo de ingeniería de software, mediante la reinversión de sus ahorros en costos de operaciones de productos y alojamiento de datos. Y hemos invertido de forma experimental en un par de tecnologías de gran impacto y centradas en la ingeniería, como la captura directa de aire.

Rápidamente aprendimos que el papel más útil que Zendesk puede desempeñar es enviar fuertes señales de demanda al mercado y abogar por estándares y protocolos de mercado más maduros. Y nuestro objetivo es ampliar y maximizar el impacto de nuestro programa. En 2022, asumimos el compromiso a largo plazo de invertir en tecnologías permanentes de eliminación de carbono de aquí a 2030, asociándonos con otros líderes climáticos de las comunidades de Frontier y Watershed. Nuestros fondos conjuntos se destinarán, de aquí a 2030, a la compra de sistemas permanentes de eliminación de carbono a proveedores que desarrollen soluciones prometedoras e innovadoras.

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

Mediante el compromiso y la asociación con otros líderes del sector, esperamos enviar señales de demanda sólidas al mercado y utilizar nuestro poder de compra colectivo para acelerar y ampliar las tecnologías.

Gobernanza de datos medioambientales

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

1. Involucramos a propietarios de datos de departamentos multifuncionales y recopilamos más datos reales de actividad empresarial en comparación con años anteriores, lo que dio lugar a una medición más precisa del impacto medioambiental, incluido el consumo de energía, las emisiones de carbono y los avances respecto a nuestros objetivos.
2. En colaboración con Watershed, hemos estado mejorando continuamente nuestras metodologías de contabilidad del carbono en los Alcances 1, 2 y 3 para garantizar que nuestra medición sea completa y conservadora siempre que sea necesario.
3. Pusimos en marcha un proceso interno de revisión y aprobación para señalar los datos dudosos para su posterior investigación y posible corrección, con el fin de garantizar la exactitud de los datos antes de su envío a los informes internos y externos.
4. Por primera vez, contratamos a Apex, un verificador independiente, y completamos una revisión de garantía limitada de nuestras métricas medioambientales clave, incluidas nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 y el progreso hacia el objetivo de electricidad 100 % renovable.

Los datos medioambientales divulgados en este informe se utilizan principalmente para cuantificar el impacto de nuestra empresa en el medioambiente, analizar nuestros avances y oportunidades, desarrollar nuestra estrategia de sostenibilidad y planes de acción, y comprometer a las partes interesadas internas y externas.

Inclusión y cultura de los empleados

Nuestra cultura y valores

Queremos construir una cultura en la que todos los empleados se sientan capaces de ser auténticos en el trabajo. Para nosotros, eso significa vivir los valores que definen quiénes somos y qué defendemos, cómo cuidamos, hacemos crecer y desarrollamos a nuestros empleados, y cómo aceleramos nuestros compromisos con la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) en nuestras comunidades y nuestra empresa.

Nuestra cultura también se refleja en dónde y cómo trabajamos. Cuando llegó la pandemia, al igual que muchas empresas, pasamos a trabajar totalmente a distancia. Gracias a nuestras herramientas y tecnologías basadas en la nube, seguimos trabajando juntos, separados. Nos dirigíamos hacia una forma híbrida de trabajar tras la pandemia, en la que una parte de nuestros empleados sería totalmente remota y otra parte sería híbrida (trabajando desde nuestras oficinas al menos dos días a la semana). Con el paso del tiempo, nos dimos cuenta de que no solo podíamos seguir siendo productivos trabajando a distancia, sino que prosperábamos. Pudimos ser más inclusivos, pudimos reunirnos con el talento allí donde se encontraba (cada vez más lejos de las oficinas), nuestros compañeros de equipo estaban comprometidos (como demuestran los resultados de nuestra encuesta de personal), nuestros líderes se habían adaptado bien a dirigir a distancia y la flexibilidad era una apuesta clave para atraer y retener a nuestros compañeros de equipo. Nuestras expectativas (y las de nuestros colegas) sobre nuestra forma de trabajar habían cambiado.

Durante 2022, seguimos modificando nuestra forma de trabajo digital para lograr un enfoque remoto, eliminando los días obligatorios a la semana en la oficina y haciendo que el 98 por ciento de nuestros empleados trabajen principalmente de forma remota, al tiempo que les ofrecemos la flexibilidad y la opción de determinar dónde hacen mejor su trabajo, ya sea en casa, desde un lugar de trabajo de Zendesk o desde otro lugar: ser totalmente flexibles. Reconocemos que priorizar lo digital no significa solo usar lo digital. Valoramos el poder de la conexión humana en la vida real, así que decidimos cuándo nos reunimos en persona, principalmente para conectar y colaborar.



A lo largo de 2022, hemos seguido incorporando la primacía digital a la experiencia de nuestros empleados mediante la creación de un centro de conocimiento para compartir las mejores prácticas, la elaboración de planes de trabajo funcionales para darle vida al enfoque digital en cada equipo, la continuación de la experimentación con nuestra forma de trabajar (por ejemplo, mediante reuniones híbridas y clubes de comunidades sociales para que las personas se conecten en la misma localidad) y el inicio del rediseño de nuestras oficinas para dedicar la mayor parte del espacio a la colaboración y la conexión.

Nuestros empleados comparten directamente el impacto del enfoque digital en sus vidas ("Lo que me gusta del enfoque digital"). Les ha permitido sentirse más comprometidos, conectados y productivos, y ha contribuido a crear un mejor entorno de trabajo, tanto para ellos como para sus seres queridos:



**Menos tiempo de viaje =
más tiempo en familia**



Trabajar totalmente a distancia en Zendesk me mostró el verdadero significado del equilibrio entre la vida laboral y personal. Ahora tengo más tiempo para preparar la comida a mis hijos, llevarlos al colegio y ayudarles con sus estudios. Me ha reducido el estrés del trayecto al trabajo porque no tengo que tardar 2,5 horas en llegar. Y también me ha ayudado a ahorrar dinero porque no tengo que pagar a nadie para que cuide [de mis hijos]. Ahora mis hijos se sienten seguros porque saben que estoy con ellos. Trabajar desde casa me da más tiempo para estar con mi familia, lo que me ayuda a abordar mis tareas de forma productiva y con mayor motivación.



Augela Solis

Analista de Soporte para Acuerdos RevOps

Trabajar de forma totalmente flexible me ha permitido pasar más tiempo con mi hijo durante la semana. Si tuviera que desplazarme a la oficina, probablemente no vería a mi hijo con todo el tiempo de viaje, ya que saldría sobre las 7:30 de la mañana (cuando aún duerme) y volvería a las 7 de la tarde (cuando ya estaría dormido). Es estupendo que ahora pueda crear más recuerdos con mi familia.



Dave McGinn

Ingeniero de Software sénior



**Flexibilidad para conectar con
compañeros de equipo de todo el mundo**



El enfoque en lo digital me ha permitido trabajar de una forma muy positiva. Puedo coordinar, colaborar y pasar el rato con compañeros de todo el mundo. Ahora siento más conexión que nunca.



Beryl Baker

Directora de Producción Creativa

Pasé dos meses trabajando desde Lisboa (Portugal). Teníamos un pequeño y acogedor Airbnb en un barrio céntrico con un ambiente muy local. Aunque eso significaba madrugar mucho para coincidir con los husos horarios de Asia, también suponía un huso horario más favorable para participar en más reuniones globales del equipo. Realmente me sentí mejor conectado con mis colegas y socios comerciales de todo el mundo. Volví a Singapur renovada y revitalizada.



Alaina Franklin

RVP, Éxito del cliente



Flexibilidad para el autodesarrollo



Para mí, el enfoque centrado en la digitalización significa flexibilidad para mi autodesarrollo. En los dos últimos años, cuando no tuve que desplazarme al trabajo y pude gestionar mi tiempo de forma más eficiente, tuve la oportunidad de cursar dos programas de autodesarrollo de liderazgo. Los programas me proporcionaron una visión del liderazgo y las mejores prácticas fuera de mi propio entorno de trabajo, con un orientador externo, compañeros y tutores. Tuve la oportunidad de aprender más sobre lo que abarca el liderazgo y poner en práctica estos aprendizajes todos y cada uno de los días de mi vida en Zendesk, a medida que avanzo en mi carrera.



Maria Di Martino

Gerente de Comunicación del Grupo



Flexibilidad para desarrollar una carrera en nuevos lugares



Pasar de una gran ciudad como Varsovia a Copenhague me cambió la vida. Siempre soñé con vivir junto al mar, y aquí estoy. También me mudé para conseguir un mejor equilibrio laboral para mí y mi familia. Trabajando desde casa, tengo más tiempo para compartir mi pasión con mis hijos, que es la música, 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: polaco, danés e inglés, y quién sabe qué más. Agradezco al enfoque centrado en la digitalización, ¡realmente aprecio esta oportunidad!



Sebastian Ciejak

Gerente de Éxito del cliente

Cuidado de nuestros empleados

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

- **Bienestar físico:** movimiento y atención plena con compañeros y aplicaciones de bienestar físico y mental, así como clases virtuales de yoga, fitness y meditación.
- **Bienestar mental:** acceso a terapeutas a través de nuestra plataforma de salud mental y nuestro programa de asistencia a empleados, junto con una aplicación de bienestar mental para mejorar la resiliencia y reducir el estrés y la ansiedad.
- **Bienestar financiero:** la educación financiera y los asesores a través de la plataforma de salud mental ayudan a reducir la ansiedad derivada de los 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 otros aspectos de la vida y refuerzan la conexión social.

Apoyo inclusivo a nuestros empleados

Cuidar de nuestros empleados y sus familias es fundamental para nuestra forma de hacer negocios. Una de las formas de hacerlo es proporcionando prestaciones integradoras de salud y bienestar. El costo físico y emocional de los últimos años no tiene precedentes. Por eso hemos revisado nuestras prestaciones para asegurarnos de contar con una oferta holística que proporcione el apoyo que nuestros empleados necesitan, independientemente de dónde se encuentren en su trayecto personal y profesional. A continuación, figuran algunas de las ventajas que ofrecemos a nuestros empleados.



Licencia parental retribuida de más de 16 semanas para madres y padres.



Subrogación, adopción y fondos para la formación de familias.



3 semanas de licencia por pérdida del embarazo, incluidos los casos de aborto y aborto espontáneo.



10 días de licencia en caso de emergencia de emergencia, incluido el autocuidado o la prestación de cuidados a otros por COVID-19.



Acceso a recursos de salud mental y coaching.



Licencias pagas generosas y viernes mensuales de "recarga" (2022).



Cuidado de niños a través de care.com (si está disponible).



Licencia retribuida para militares y reservistas desplegados.



La política de licencia militar extendida de Zendesk fue una bendición cuando me activaron para servir en la Operación Aliados bienvenidos, tras la caída de Afganistán. Ese programa me permitió centrarme en servir a la misión que tenía entre manos sin el estrés añadido de tener que hacer malabarismos con las finanzas. Todo tu mundo se trastorna cuando te llaman a prestar servicio. Repercute en tu capacidad para realizar las tareas cotidianas del trabajo, las necesidades de la familia, la vivienda, la alimentación, etc., por lo que cualquier ayuda de un empleador para facilitar algún aspecto de la vida del miembro del servicio es extremadamente valiosa y no pasa desapercibida.



Nick Klauer

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

Crecimiento y desarrollo de tu carrera en Zendesk

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

85 % recomendaría Zendesk como un gran lugar para trabajar

90 % dicen que Zendesk está comprometido con la diversidad, la equidad y la inclusión

86 % dicen que en el trabajo se sienten cuidados como personas

Invertimos en el crecimiento de nuestro personal al tiempo que hacemos crecer nuestra organización. Crear un acceso equitativo a las experiencias, el liderazgo y la educación nos hace mejores como personas, como organización y como comunidad. La gente viene a Zendesk para hacer crecer su carrera en Zendesk. Ese viaje comienza en el momento en que deciden trabajar en Zendesk y continúa a lo largo de su desarrollo y trayecto profesional.

En 2022 introdujimos un marco perfeccionado de gestión del rendimiento que prioriza el crecimiento y desarrollo de los empleados. Se centra en crear una cultura en la que las expectativas estén claras, los empleados reciban comentarios frecuentes y constructivos para acelerar su crecimiento y se los desarrolle para que hagan más tanto en su puesto actual como en sus futuros objetivos profesionales.

Únete a los campeones de atención al cliente...

Más de 1700 empleados comenzaron sus carreras en Zendesk en 2022 a través de un programa de incorporación de nuevos empleados 100 por ciento virtual.

- **Devolver:** durante la integración de nuevos empleados, los participantes crearon tarjetas de saludos para personas mayores confinadas en casa u otros socios de Zendesk Foundation. Además, se les ofreció a los empleados una tarjeta de regalo de \$25 para la organización benéfica que eligieran a través de GlobalGiving. En 2022, se hicieron miles de tarjetas de felicitación en apoyo de varias organizaciones mundiales sin fines de lucro.
- **Ser aliados:** para apoyar la diversidad, la equidad y la inclusión a nivel mundial, proporcionamos a todos los empleados un kit de herramientas de alianzas para ayudar a todos a convertirse en aliados en sus comunidades y lugares de trabajo.

Desarrolla una carrera aquí

En 2022, ayudamos a nuestros empleados a seguir creciendo mediante ascensos y otras formas de movilidad interna, como cambiar de trabajos y volver a sentir esa sensación de "novedad".

El 17,2 % de los empleados ascendieron, y el 11,6 % cambiaron de puesto y flexibilizaron su movilidad en 2022.

Expectativas de liderazgo

Reconocemos que los líderes ayudan a posibilitar los trayectos profesionales, dando vida a las aspiraciones de crecimiento y desarrollo de nuestros empleados. Nuestros comportamientos de liderazgo inclusivo impulsan la equidad en todas nuestras prácticas de talentos y contribuyen a nuestra comunidad diversa. Los pilares de estas expectativas de liderazgo inclusivo son: **liderarse a uno mismo, liderar el negocio y liderar el equipo.**

Cuando nuestros líderes viven y respiran el liderazgo de esta manera, impulsan la conexión y la colaboración en todo nuestro negocio para crear un Zendesk más eficaz y valiente.



Construir un liderazgo inclusivo a escala es fundamental para moldear el futuro de Zendesk. Los líderes influyen en la experiencia del candidato y del empleado todos los días a través de su comportamiento y de la demostración de nuestros valores. Nuestros líderes son esenciales para empoderar a nuestra comunidad diversa, global y digital en nuestro viaje para convertirnos de grandes a icónicos.



Michelle Saurin

Directora sénior, Desarrollo de Talento y Liderazgo en Zendesk

Sé tu propio líder

Ejemplo a seguir

- **Responde** por lo que brindas
- **Comunícate** con propósito y claridad
- **Se ágil**

Lidera a tu equipo

Conecta

- **Fomenta la pertenencia** y el liderazgo inclusivo
- Adopta **formas de trabajo** nativas digitales
- **Permite el desarrollo** de ti mismo y de los demás

Lidera el negocio

Mira hacia arriba y hacia afuera

- **Colabora** en todas las funciones
- **Conoce nuestro negocio, nuestros clientes** y nuestro producto
- **Enfócate en los resultados y el impacto**



1 700+

empleados asistieron a un programa de aprendizaje formal



6 000+

usuarios activos completaron más de 260 000 elementos en nuestra plataforma de aprendizaje y desarrollo



\$1,76 millones

dólares del estipendio de aprendizaje pagados para necesidades de desarrollo personal



Mi coach me ha enseñado a enfocar las conversaciones y las interacciones de forma tal que se cree un entorno realmente positivo en el que todos salgan ganando y a plantear los retos como un objetivo común por el que trabajar juntos. Este cambio en la forma de abordar las interacciones me ha cambiado la vida y repercutirá para siempre en mi bienestar y mi éxito. ¡Estoy muy agradecida!

Participante del programa BetterUp

Construir una cultura diversa, equitativa e inclusiva

Accountability Leadership Sprint

Aprendizaje estructurado en vivo impartido durante 10 semanas a la población de líderes de Zendesk; se lanzó un programa asincrónico gratuito de aprendizaje autogestionado.

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

Programa de liderazgo de nivel medio a superior centrado en el liderazgo en entornos de hipercrecimiento e hipercambio.

Más de 120 asistentes

BetterUp

Un programa de asesoramiento 1 a 1 dirigido a los mejores profesionales para ayudarles a prosperar como personas e inspirarlas como líderes

Más de 3000 sesiones de coaching

Illuminate

El Programa de Aspectos Básicos de Liderazgo de Zendesk para los líderes de personal recién contratados y recién ascendidos se centró en habilidades de administración sencillas y prácticas aplicables.

290 asistentes

Manager Essentials

Taller trimestral y guía asincrónica complementaria que sientan las bases de las expectativas de liderar a otros en Zendesk.

224 asistentes al taller

Semana de la carrera profesional

Una semana dedicada a todos los empleados centrada en la apropiación de la carrera profesional y en las oportunidades de desarrollo para apoyar la evolución continua de la carrera profesional.

1164 participantes

Nuestras comunidades de empleados

Las Comunidades de Empleados (CE) desempeñan un papel fundamental en la construcción de nuestra cultura integradora. Elevan las voces de los grupos subrepresentados dentro y fuera de Zendesk y proporcionan espacios donde todos pueden sentirse bienvenidos, apoyados y empoderados. Las Comunidades de Empleados repercuten directamente en nuestro negocio y nuestra cultura, y se centran en los siguientes aspectos:

- **Carrera:** crear futuros líderes y ampliar nuestras redes de talento
- **Conexión:** aumentar la conexión y el sentido de pertenencia
- **Comunidad:** Ampliación del alcance del mercado y del impacto exterior
- **Cultura:** ampliar la equidad y la inclusión



A lo largo de 2022, la CE de The Village en EMEA reunió a padres y cuidadores de toda Europa mediante animados intercambios en nuestros canales de Slack y a través de eventos seleccionados para que los miembros de nuestra comunidad se sintieran apreciados y bienvenidos. Uno de nuestros momentos más destacados de 2022 fue una charla con una conocida líder de marketing europea, madre y coach de desarrollo profesional durante la Semana de la Inclusión de Zendesk en EMEA. Los participantes compartieron que el evento fue reconfortante, y a nosotros, como líderes de la CE, nos motiva saber que los cuidadores de Zendesk saben que Zendesk cuida de ellos.



Saskia Stähle-Thamm, gerente de Comunicaciones, y
Dee Costello, Socia de Adquisición de Talentos, codirectora Global de The Village



Formar parte del equipo de liderazgo de Women at Zendesk ha sido una experiencia increíble. He conocido a colegas de todas las regiones y todos los departamentos, compartiendo nuestras experiencias y mejores prácticas. Participar en esta comunidad me hace sentir respaldada, escuchada y comprendida. También me hace sentir más unida a mis colegas. Estoy muy orgullosa de los eventos mundiales que hemos organizado y que han creado ocasiones para aprender, educar, compartir y conectar en torno a causas comunes, como el empoderamiento cotidiano y el compañerismo.

Celine Foubert

Directora de Marketing Empresarial,
Francia, y responsable mundial
de Women at Zendesk



Círculos de pares

Una de las iniciativas más destacadas de la Comunidad de Empleados 2022 fueron los Círculos de pares, dirigidos por nuestra Comunidad de Empleados de Mosaic. Estos Círculos son una serie de charlas con altos cargos y un grupo íntimo de miembros de la Comunidad de Empleados (menos de 10 por círculo) para debatir temas de desarrollo profesional seleccionados por nuestros empleados. Además, la CE elaboró listas de libros recomendados por nuestros ejecutivos para fomentar el desarrollo personal y profesional continuo de los miembros de la CE. Esta iniciativa de base amplió la exposición de los miembros a diferentes temas de desarrollo y facilitó el acceso directo de nuestros diversos grupos de empleados a los puestos de alto mando, lo que dio lugar a la creación de conexiones significativas.

Invertir en los líderes de la Comunidad de Empleados

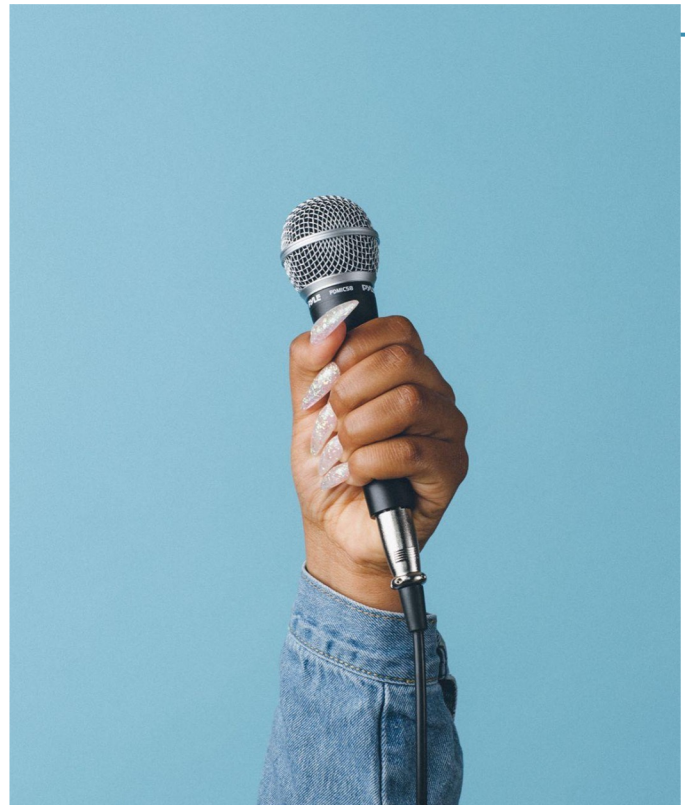
En reconocimiento a las contribuciones de nuestros líderes de la Comunidad de Empleados y al importante papel de liderazgo que desempeñan en la compañía, Zendesk se enorgullece de asociarse con BetterUp. Esta asociación proporciona a nuestros líderes de la CE orientación profesional individualizada en directo y experiencias digitales dinámicas y personalizadas para acelerar su desarrollo profesional a largo plazo e impulsar su crecimiento personal.



2022 fue un año impactante para el desarrollo de los miembros de nuestra Comunidad de Empleados. Colaboramos con Mosaic, Women at Zendesk y Zendesk Pride para ofrecer más de 10 Círculos de pares a nuestros miembros. Cada uno de ellos reunió a un líder de alto nivel diferente, y los temas tratados abarcaron desde la conciliación de la vida laboral y familiar hasta el poder y la influencia, la negociación y el liderazgo auténtico. Estas conversaciones proporcionaron una visión muy valiosa, tanto para nuestros líderes como para nuestros empleados.



Yvonne Chavez, Senior Product Marketing Manager y Professional Development Committee Lead for Mosaic



Igualdad salarial

Una de nuestras principales prioridades en Total Rewards es la igualdad salarial, que controlamos globalmente por género y en Estados Unidos por raza/etnia.

Invertimos en un estudio anual de equidad salarial (realizado por un tercero independiente) que evalúa cada uno de los siguientes elementos: remuneración directa total, salario base, bonificaciones y acciones. Analizamos las distintas ubicaciones, funciones, países y niveles de empleo para asegurarnos de que nuestro análisis sea exhaustivo.

Este estudio nos permite evaluar rápida y eficazmente nuestras prácticas e identificar y abordar adecuadamente cualquier disparidad estadística que identifiquemos. Esto también nos ayuda a prevenir futuras disparidades. Creemos que es la forma más completa y justa de determinar la equidad salarial.

Nos comprometemos a garantizar que nuestra diversa plantilla sea recompensada equitativamente por su trabajo mediante salarios base competitivos, bonificaciones y programas de beneficios. Nuestros programas de recompensas están diseñados 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 salariales es crucial para generar confianza con nuestros empleados. Esta transparencia garantiza la responsabilidad con nuestros valores y nuestro compromiso de ser un lugar de trabajo verdaderamente inclusivo y equitativo.

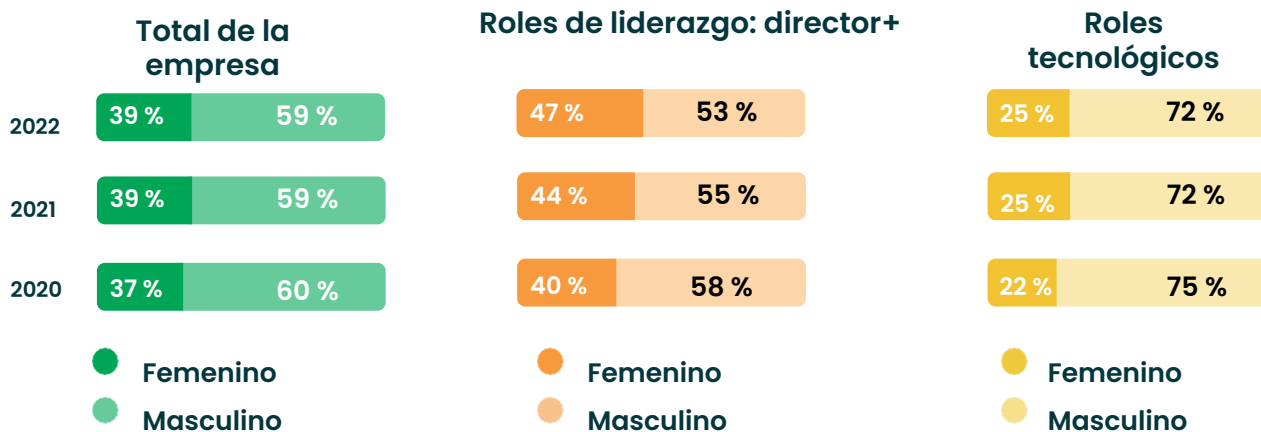


Avanzar en representación

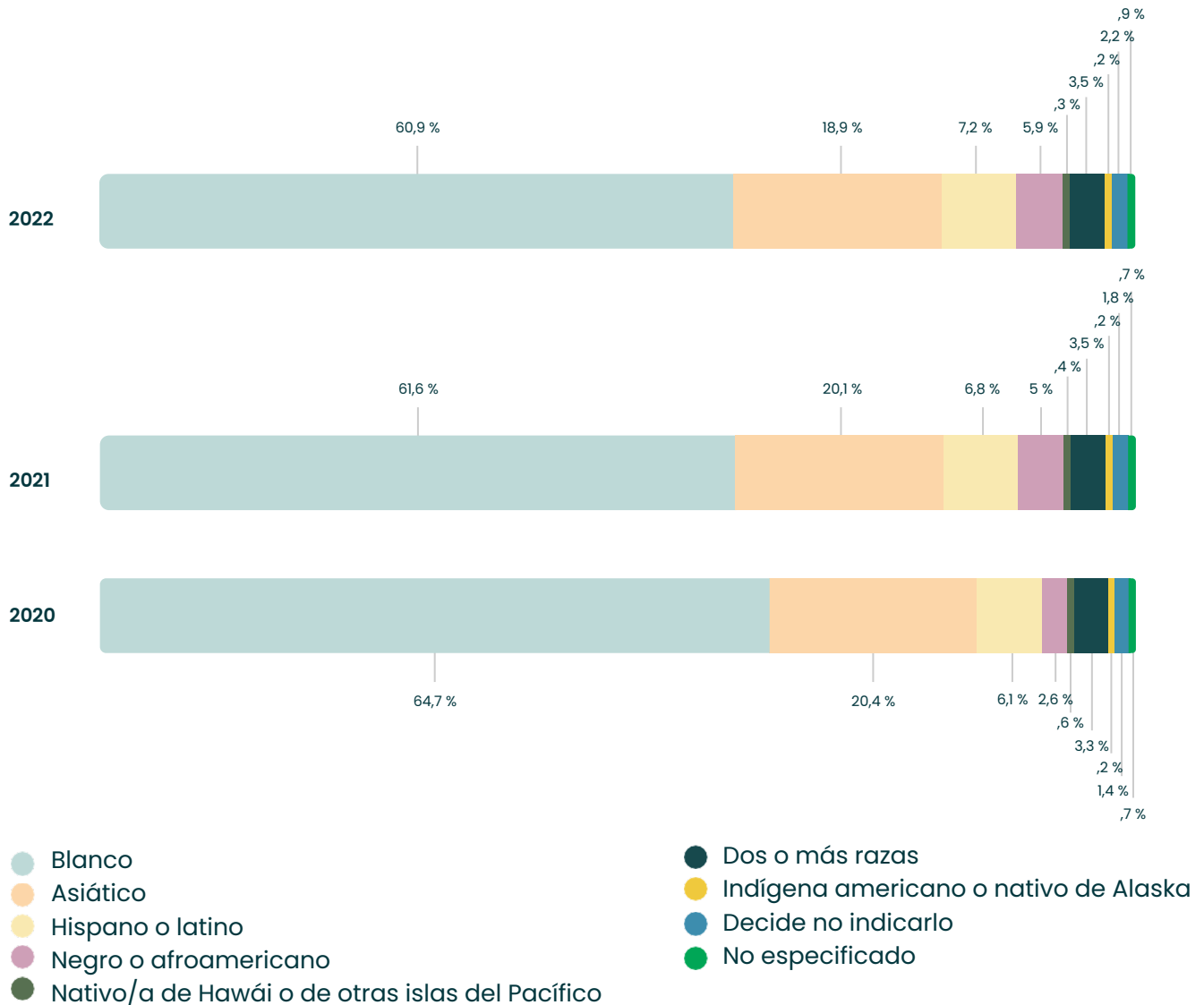
La diversificación de la representación de nuestra plantilla siguió siendo una prioridad en 2022. Aunque, como muchas empresas del sector tecnológico, nos enfrentamos a vientos en contra en la contratación, estamos orgullosos de haber avanzado significativamente hacia nuestros objetivos. Además de centrarnos en la diversificación de las fuentes de talento, también invertimos en el desarrollo de nuestros talentos infrarrepresentados. Algunos ejemplos son los programas con BetterUp, el Consejo de Liderazgo Ejecutivo y edX, una marca de 2U. **Así es como movimos la aguja de la representación en 2022:**



Representación de género (total de la empresa)



Representación racial o étnica (solo EE. UU.)



Certificación Mansfield 2.0

En 2022, el equipo jurídico de Zendesk fue uno de los únicos 40 equipos jurídicos y bufetes de abogados de EE. UU. que lograron obtener la [Certificación Mansfield 2.0](#). Obtener la certificación 2.0 significa que nuestro equipo jurídico tiene en cuenta grupos de candidatos formados al menos en un 50 % por mujeres, minorías, LGBTQ+ y abogados con discapacidades para vacantes, ascensos y oportunidades de liderazgo.

Asociarnos para ampliar nuestro impacto

Zendesk invierte en organizaciones que están haciendo un trabajo verdaderamente innovador e inspirador en el espacio de la diversidad, la equidad y la inclusión tanto para ampliar nuestro alcance como para amplificar su impacto. Estamos orgullosos de colaborar con estas organizaciones para impulsar una cultura más integradora para nuestros empleados y nuestras comunidades.



Estamos orgullosos del progreso que hemos hecho y seguimos firmes en nuestro compromiso de impulsar resultados equitativos y tangibles para que personas de una amplia gama de orígenes prosperen en Zendesk y podamos amplificar el impacto en todas nuestras comunidades y clientes. El viaje continúa, y sabemos que hace falta la contribución de cada uno de nosotros para alcanzar nuestros objetivos y crear un cambio transformador.



Megan Kollar Dwyer
Responsable de Diversidad, Igualdad e Inclusión



Accesibilidad

Queremos que cualquier persona que acceda a Zendesk con tecnología de asistencia tenga una experiencia positiva y satisfactoria. El sector de la atención al cliente es una fuente de empleo para millones de personas, y si la gente no puede utilizar nuestra tecnología, no puede acceder a esos puestos de trabajo. Además, como desarrollamos software de atención al cliente para otras empresas, nuestro trabajo consiste en garantizar que sus clientes puedan obtener ayuda, independientemente de cómo accedan a la tecnología o experimenten el mundo.

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

En 2022, la accesibilidad siguió siendo una prioridad absoluta:

- Seguimos mejorando la calidad de cada una de nuestras experiencias, tanto para el usuario final como para el agente. Nuestros equipos son responsables de emplear las mejores prácticas en todo el ciclo del producto, desde el diseño hasta las pruebas finales. También estamos en proceso de ampliar nuestro programa de auditoría de terceros a todos los productos de Zendesk.
- En 2022, lanzamos un nuevo programa de capacitación con el objetivo de llevar a más de 200 empleados de Zendesk a talleres prácticos de diseño y programación cada año.
- Además, hemos ampliado nuestro equipo central de accesibilidad de productos y ahora contamos con más ingenieros de accesibilidad para proporcionar diseño, desarrollo y pruebas adicionales, además de las que ya realizan los equipos de productos.



Métricas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

Empresa	EJERCICIO 2022	Marco
Nombre de la organización	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Productos y servicios	<u>Productos y servicios</u>	GRI 102-2
Ubicación de la oficina central	San Francisco	GRI 102-3
Declaración del CEO	Página 4	GRI 102-14
Período de informes	1 de enero de 2022 - 31 de diciembre de 2022	GRI 102-50
Ciclo de informes	Anual	GRI 102-52
Social	EJERCICIO 2022	Marco
Donaciones benéficas (Zendesk Foundation)	\$2 524 000	
Programas para mejorar las habilidades de los empleados	Página 30	GRI 404-2
Compromiso de los empleados ²	83 % ³	TC-SI-330a.2
Feliz de trabajar en Zendesk ⁴	81 %	
Recomienda a Zendesk como un gran lugar para trabajar ⁵	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 proveedor	<u>Código de Conducta del Proveedor</u>	
Política de uso aceptable	<u>Política de Conducta y Contenido del Usuario</u>	GIR 102-16

¹ Las cifras reflejan únicamente los empleados fijos y excluyen a los empleados con contrato de duración determinada y a los becarios.

² Dos preguntas que componen el resultado del compromiso de los empleados: (1) ¿Qué tan feliz eres al trabajar en Zendesk? (2) Recomendaría a Zendesk como un gran lugar para trabajar.

³ Los datos de 2022 reflejan los resultados de la encuesta de mayo de 2022.

⁴ El cálculo representa la cantidad de empleados que respondieron 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 1 = Para nada y 5 = Completamente feliz. Los datos de 2022 reflejan los resultados de la encuesta de mayo de 2022.

⁵ El cálculo representa la cantidad de empleados que respondieron 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 1 = Muy en desacuerdo y 5 = Muy de acuerdo. Los datos de 2022 reflejan los resultados de la encuesta de mayo de 2022.

Diversidad	EJERCICIO 2022	Marco
Evaluación de la igualdad salarial	Sí	GIR 405-2
Representación de género⁶		
Tecnología global ⁷		TC-SI-330a.3
Femenino	25,4 %	
Masculino	74,6 %	
Liderazgo global (director+)		
Femenino	46,5 %	
Masculino	53,5 %	
Total de la empresa		
Femenino	39,1 %	
Masculino	59,2 %	
Representación por etnia⁸		GIR 405-2 TC-SI-330a.3
Blanco	60,9 %	
Asiático	18,9 %	
Hispano o latino	7,2 %	
Negro o afroamericano	5,9 %	
Nativo/a de Hawái o de otras islas del Pacífico	0,3 %	
Dos o más razas	3,5 %	
Indígena americano o nativo de Alaska	0,2 %	
Decide no indicarlo	2,2 %	
No especificado	0,9 %	

⁶ Ten en cuenta que los datos que faltan y los de personas que decidieron no indicar una respuesta no se reportan aquí. Zendesk reconoce que la identidad de género no es binaria y está trabajando activamente para reflejar de manera más inclusiva todo el espectro.

⁷ Zendesk clasifica a los empleados "tech" por rol laboral. Los roles técnicos son aquellos que dependen en gran medida del conocimiento y las habilidades en áreas como la ingeniería y las matemáticas para respaldar el negocio. En 2020, actualizamos nuestra lista de roles "tech" que cumplen con este criterio, y nuestros datos de referencia de 2019 se actualizaron para reflejar este nuevo conjunto de roles laborales.

⁸ Los datos sobre el origen étnico se recopilan solo de los empleados radicados en Estados Unidos.

Gobernanza	EJERCICIO 2022	Marco
Estructura de gobernanza	<u>Equipo de administración</u>	GIR 102-18
Máximo órgano de gobierno que gestiona los problemas de ESG	El Consejo de Administración supervisa el Comité ESG	GIR 102-29
Política de cookies de Zendesk	<u>Política de cookies de Zendesk en el producto</u>	TC-SI-220a.1
Política de Privacidad de Datos	<u>Privacidad y Protección de Datos de Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Código de Conducta	<u>Código de Conducta</u>	102-16

Métricas medioambientales ⁹	EJERCICIO 2022	Marco
Estrategia y gestión		
Política ambiental	<u>Política Ambiental de Zendesk</u>	Principio 7 del PMNU
Objetivo de energía 100% renovable	Sí	GRI 302-4 Principios 8, 9 del UNGC
Debate sobre la integración de las consideraciones medioambientales en la planificación estratégica de las necesidades de los centros de datos.	<u>Informe de Impacto Global 2021</u>	TC-SI-130a.3 Principio 8 del PMNU
Iniciativas de reducción de emisiones	<u>Sostenibilidad de Zendesk</u>	GRI 305-5 Principio 8 del PMNU
Compromiso con la cadena de suministro en cuestiones relacionadas con el clima	Sí	GRI 308-1 Principio 8 del PMNU

⁹ Los informes ambientales voluntarios de Zendesk se basan en los siguientes marcos líderes:

- El Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible (SASB) Norma Contable de Sostenibilidad para el Sector de Tecnología y Comunicaciones, Software y Servicios Informáticos
- Las normas de la Iniciativa Global de Informes (GRI)
- Los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU)

Compromisos y avances medioambientales		
Energía 100 % renovable	Conseguido	GRI 302-4
Producto neutro en carbono	Conseguido	
Alcance 1 + 2 emisiones basadas en el mercado (MTCO2e)	864	GRI 305-1, 305-2
Compensación porcentual	100 %	GRI 305-1, 305-2
Emisiones residuales de Alcance 3 de la cadena de valor del producto (MTCO2e)	14 016	GRI 305-3
Compensación porcentual	100 %	GRI 305-3
Viajes neutros en carbono	Conseguido	GRI 305-3
Emisiones residuales de alcance 3 de viajes de negocios y desplazamientos al trabajo (MTCO2e)	5 871	GRI 305-3
Compensación porcentual	100 %	GRI 305-3
Objetivo basado en la ciencia	Comprometidos	Principio 8
Compra por eliminación de carbono	Comprometidos	Principio 8
Emisiones de gases de efecto invernadero		
Emisiones por Alcance (MTCO2e)		
Emisiones de Alcance 1	862	GRI 305-1
Emisiones de Alcance 2 (basadas en la ubicación)	1 229	GRI 305-2
Alcance 2 emisiones (basadas en el mercado)	2	GRI 305-2
Emisiones de Alcance 3	47 221	GRI 305-3
Emisiones de Alcance 3 por categoría (MTCO2e)		
Bienes y servicios adquiridos	36 876	GRI 305-3
Bienes de capital	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 trabajadores	3 258	GRI 305-3
Emisiones del transporte	644	GRI 305-3
Emisiones opcionales de Alcance 3 de los desplazamientos de los empleados	2 614	GRI 305-3
Activos arrendados	23	GRI 305-3

Energía		
Avances en 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 compañías eléctricas (MWh)	1 834	GRI 302-1
Consumo de electricidad cubierto por EAC de alta calidad (MWh)	1 350	GRI 302-1
Consumo total de energía (MWh)	7 398	GRI 302-1

Consumo de electricidad y emisiones de mercado de Alcance 1 y 2 por ciudad			
Ciudad	Consumo de electricidad (MWh)	Consumo de energía (MWh)	Marco
Por ciudad			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	

