

Informe de impacto global de 2023



Índice

- 1** Acerca de este informe
- 2** Gobernanza
- 3** Impacto social en Zendesk
- 4** Sostenibilidad medioambiental
- 5** Nuestra cultura y valores
- 6** Apéndice de datos

Acerca de este informe

[Volver al índice](#)

El Informe de impacto global de 2023 es nuestro quinto informe anual sobre nuestros avances en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG).

Como empresa, desempeñamos un papel fundamental en la creación de un mundo sostenible en el que todos puedan prosperar. Y seguimos comprometidos a mostrar nuestro progreso en nuestras iniciativas de ESG.

Los datos que se presentan en este informe se limitan a las operaciones de la empresa correspondientes a nuestro año fiscal 2023 (del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, salvo que se indique lo contrario). Los datos de este informe pueden contener cifras aproximadas o redondeadas según las mejores mediciones a nuestra disposición.

Zendesk formaliza la supervisión de los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza mediante

la convocatoria de nuestro comité ESG de líderes sénior para orientar y evaluar las prioridades de ESG. Dichas prioridades y progresos también son revisados por el Comité de Auditoría de la Junta de Gerentes de Zendesk.

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 desempeño están disponibles en el apéndice. Las métricas y datos cuantitativos 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, en su totalidad, no ha sido certificado por un tercero. Se señala dónde hay casos de certificación de terceros.

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



Mensaje de nuestro CEO

En Zendesk, nuestra responsabilidad va más allá de servir a nuestros clientes, empleados y accionistas: abarca nuestra comunidad global y el medio ambiente. Nuestra dedicación a un servicio excepcional está integrada en todos los aspectos de nuestro negocio, desde los productos que desarrollamos hasta las comunidades en las que influimos y las experiencias de los clientes que enriquecemos.

En 2023, continuamos nuestro compromiso con la diversidad, la equidad, la inclusión y la pertenencia. Sabemos que contar con un personal de Zendesk diverso, que refleje a nuestros clientes y a los consumidores a los que atienden, ayuda a que nuestro negocio prospere. En apoyo a nuestros esfuerzos de equidad, nos pusimos a la cabeza en equidad salarial y transparencia, publicando proactivamente los rangos salariales para todos los cargos a nivel global.

Además, nuestro estudio independiente anual sobre igualdad salarial garantiza una retribución justa y equitativa en todo nuestro personal.

Nuestras iniciativas de impacto social han aprovechado eficazmente las habilidades de nuestros empleados, el poder de nuestros productos y nuestros recursos colectivos para ayudar a numerosas organizaciones sin fines de lucro de todo el mundo. Durante nuestras dos Semanas de Impacto Global en abril y octubre, los empleados de Zendesk contribuyeron con su tiempo y habilidades a proyectos de servicio comunitario, tanto en persona como virtualmente. Nuestro programa Tech for Good resolvió casi 700 000 tickets de soporte, proporcionando información esencial a los beneficiarios de nuestros socios. Además, nuestra iniciativa de capacitación Agentes del Cambio ayudó a que los graduados certificados por Zendesk generaran 1,7 millones de dólares en nuevos salarios.

En el frente ambiental, hemos hecho progresos sustanciales. Hemos mantenido la neutralidad de carbono en las operaciones de productos y los viajes de los empleados, y hemos logrado un uso de energía 100% renovable en nuestras oficinas. Nuestros objetivos de reducción de emisiones han sido validados por la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia, lo que refuerza nuestro compromiso con la acción climática. Además, USA Today nos ha distinguido como uno de los 10 principales líderes climáticos de Estados Unidos. Estos esfuerzos de sostenibilidad no solo hacen del mundo un lugar mejor, sino que también mejoran la eficiencia y la resistencia de nuestro negocio.

Con la publicación de nuestro quinto informe de impacto global, renovamos nuestro compromiso con estas iniciativas fundamentales. Entendemos que ser ciudadanos corporativos responsables es imprescindible para crear y mantener la confianza de todas las partes interesadas y es bueno para nuestro negocio.



“En Zendesk, nuestra responsabilidad va más allá de servir a nuestros clientes, empleados y accionistas: abarca a nuestra comunidad global y el medioambiente”.

Tom Eggemeier
CEO de Zendesk

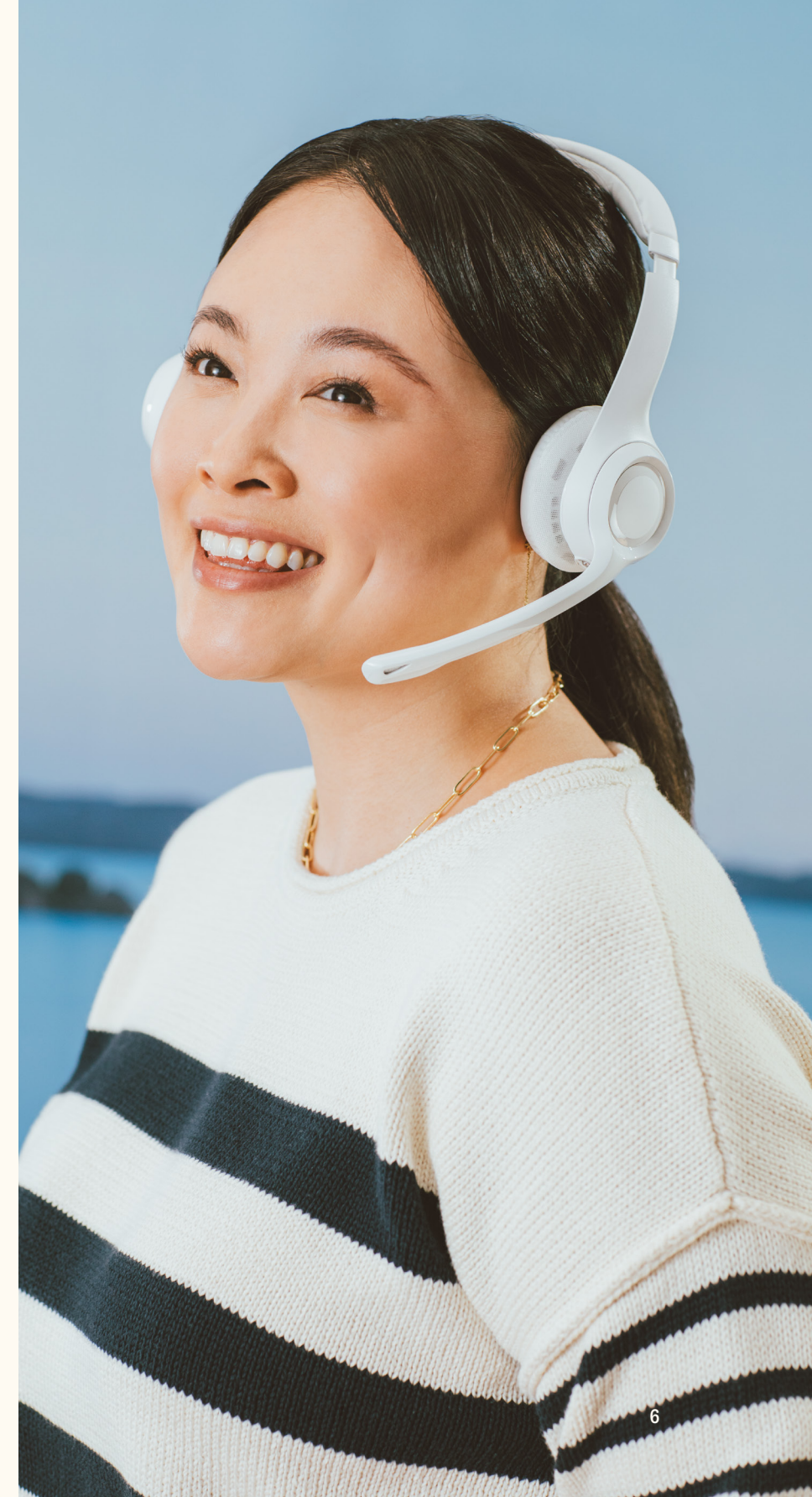


Acerca de Zendesk

En Zendesk, tenemos la misión de impulsar un servicio excepcional para todas las personas del planeta. Como líder del sector en experiencias del cliente, ayudamos a las empresas a aunar lo mejor de los agentes IA, la automatización del flujo de trabajo y los agentes humanos para sus clientes y empleados. Gracias a nuestro software y experiencia, las empresas ofrecen un servicio que aumenta la lealtad del cliente e impulsa los ingresos a un costo reducido. 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, señalamos los puntos en los que nuestras acciones y nuestro impacto se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



Gobernanza

[Volver al índice](#)

Nuestra prioridad es ofrecer un servicio excepcional basado en prácticas éticas y responsables. Nos comprometemos a implementar políticas y prácticas de gobernanza sólidas que apoyen a nuestros empleados, clientes y comunidades en general. Nuestra atención a una gobernanza corporativa y reflexiva es fundamental para fomentar un entorno propicio al comportamiento ético, la integridad y la supervisión.

Creemos firmemente que, para lograr un crecimiento estable a largo plazo, debemos mejorar regularmente nuestra huella medioambiental y nuestro impacto en las comunidades en las que operamos. Nuestro comité de ESG proporciona gobernanza y supervisión y garantiza la coordinación y la implementación de las mejores prácticas en las diversas funciones de gobernanza, riesgo y cumplimiento en Zendesk.



Ética

En Zendesk, actuar éticamente también es de suma importancia. Por eso, en 2023, bajo la dirección de nuestro nuevo Vicepresidente de Integridad, Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento, actualizamos nuestro Código de Conducta para describir explícitamente lo que significa formar parte de una empresa responsable. El Código incluye directrices de conducta ética, prohibiciones contra el soborno y la corrupción, y directrices para el cumplimiento de las leyes y reglamentos internacionales. Además, brinda acceso a una línea directa de denuncia anónima para denunciar violaciones.

En consonancia con nuestra intención de fomentar una cultura de cumplimiento proactiva, hemos añadido nuevas secciones al Código de Conducta para reforzar la denuncia y fomentar el intercambio de información sobre riesgos.

Junto con este Código de Conducta revisado, renovamos nuestro conjunto de políticas corporativas, incluidas nuestra Política Global Antisoborno y Corrupción, la Política de Denuncias, y la Política Global de Comercio y Sanciones. Estas políticas, aprobadas por el Comité de Auditoría de Zendesk y sujetas a su supervisión e información periódicas, facilitan una gestión eficaz de los riesgos y el cumplimiento en un mercado global.

También nos apoyamos en el poder de la inteligencia artificial (IA) responsable en 2023, actualizando nuestro enfoque de gobernanza de la IA para nuestros casos de uso de productos y empleados. Evaluamos la evolución del panorama normativo, publicamos una declaración de nuestra visión para construir una IA responsable y empezamos a consolidar nuestro enfoque entre todas las partes interesadas en la IA.

Nuestros módulos de capacitación obligatoria en cumplimiento de la normativa cubren áreas como la gestión de riesgos, el acoso, la privacidad, la seguridad, la lucha contra la corrupción y el fraude. Todos los empleados deben completar dichos módulos. También hemos continuado haciendo evolucionar nuestra capacitación para alinear los escenarios de dichos módulos con escenarios de riesgo relevantes. Nuestra Política Global Antisoborno y Anticorrupción garantiza que todos los empleados, funcionarios, y terceros de Zendesk que trabajan en nuestro nombre cumplan cabalmente con las diversas leyes anticorrupción, incluidas la Ley de Prácticas de Corrupción Extranjeras de los EE. UU., la Ley de Sobornos del RU, y las leyes razonablemente equivalentes en los países en que operamos. Esta política aborda prácticas empresariales típicas y ofrece orientación sobre cuándo estas pueden llegar a ser inadecuadas o ilegales. Además, aclara que Zendesk no ofrece ni acepta sobornos o comisiones ilegales, y que no toleramos ninguna forma de corrupción.

Como empresa comprometida con altos estándares de conducta legal y ética en los negocios, apoyamos la eliminación de la esclavitud moderna y la trata de personas según lo establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. También esperamos que nuestros proveedores compartan nuestro compromiso con los derechos humanos y la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo y que observen nuestra Política de Derechos Humanos. Nuestro Código de Conducta prohíbe cualquier actividad ilegal o no ética por parte de cualquiera de nuestros directores, funcionarios, empleados o consultores. Además, apoyamos regularmente a organizaciones —a través de voluntariado, donaciones y productos— que se alinean con nuestra misión de promover la dignidad, la inclusión y el respeto a todas las personas.

“La facilidad y la tranquilidad son fundamentales para nuestros empleados a la hora de desenvolverse en el entorno empresarial global. No les pondremos las cosas difíciles por la amenaza de unas pocas condiciones adversas, sino que les pediremos ayuda para crear un entorno en las que las condiciones adversas no prosperen”.

Dra. Hemma R. Lomax

Vicepresidente, Asesora general asociada de Integridad, Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento



Privacidad y confianza de los datos

La confianza es la base de nuestras relaciones con los clientes. Nuestros clientes, procedentes de sectores tan diversos como la salud, los servicios financieros, la administración pública y la tecnología, nos confían grandes cantidades de información personal.

Gracias al asesoramiento de nuestro director jurídico, nuestro consejo de privacidad y nuestro director de protección de datos, Zendesk se propone seguir las mejores prácticas del sector para garantizar la seguridad y la privacidad de los datos. Nuestro Comité de Auditoría supervisa periódicamente nuestros programas de privacidad. Además, contamos con un Director de Confianza y Seguridad (CTSO) dedicado a dirigir nuestra estrategia, política y procesos para garantizar la seguridad. Para contrarrestar las amenazas a la ciberseguridad, el equipo de nuestro CTSO lidera la tarea de detectar, resolver y responder a estos peligros.

Mantenemos al Consejo al corriente de cualquier amenaza potencial para nuestra actividad y de cómo pensamos gestionarla. Por su parte, el Comité de Auditoría proporciona actualizaciones frecuentes a nuestro Consejo sobre estos riesgos.

Mantenemos una variedad de certificaciones relacionadas con la seguridad, las cuales incluyen las normas SOC 2 Tipo II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS y el programa FedRAMP autorizado con software como servicio de bajo impacto (LI-SaaS). Estos estándares confirman nuestra dedicación a garantizar una seguridad de primer nivel para los datos del cliente.

Estamos orgullosos de nuestro programa global de protección de datos y privacidad, el cual nos esforzamos continuamente por mejorar. Nuestro equipo de privacidad colabora con las partes interesadas de distintas funciones dentro de la empresa para reforzar una cultura de privacidad.



“La confianza y la seguridad constituyen el corazón de nuestras relaciones con los clientes. Reforzamos esta base manteniendo rigurosamente un sólido marco de control y fomentando una cultura de gestión proactiva del riesgo”.

Vinay Patel

Director jefe de Confianza y Seguridad,
Zendesk



El [Centro de Confianza de Zendesk](#) ofrece detalles exhaustivos sobre cómo mantenemos la confianza de los clientes a través de nuestras normas de seguridad y privacidad. También damos a nuestros clientes la opción de elegir la región en la que se alojan sus datos, de acuerdo con nuestra Política Regional de Alojamiento de Datos.

Las funciones de gestión de acceso, como las alertas de inicio de sesión y la autenticación de dos factores, forman parte de nuestro servicio, junto con el almacenamiento seguro de datos y las herramientas para que los usuarios controlen sus datos. En Zendesk, confiamos en nuestra infraestructura de seguridad, que es revisada por expertos externos e independientes, para ayudar a nuestros clientes a construir un entorno seguro para su información.

Para más información, visita [nuestro Centro de Confianza](#).

Impacto social en Zendesk

[Volver al índice](#)

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 para ofrecer soporte. Gracias a nuestras subvenciones a través de la Fundación Zendesk, a la experiencia a través de nuestros programas de compromiso de los empleados y a los productos a través de nuestro programa Tech for Good, hemos hecho una diferencia tangible en nuestra comunidad global.

Datos básicos
Más de 2 millones de dólares otorgados en 2023 por la Fundación Zendesk.
60 organizaciones sin fines de lucro que reciben subvenciones de la Fundación Zendesk , entre ellas los 15 ganadores del Premio Tech for Good Impact.
\$99,8K donados a más de 1300 organizaciones sin fines de lucro a través de nuestra campaña anual de donaciones de fin de año para empleados.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Fundación Zendesk

Financiada con un porcentaje de los ingresos, la Fundación Zendesk busca conectar los recursos de Zendesk con organizaciones sin fines de lucro que abordan problemas sociales complejos. Desde 2015, Zendesk y la Fundación Zendesk han donado más de 17 millones de dólares a organizaciones de todo el mundo que fomentan la comunidad, promueven la resiliencia en tiempos de crisis y crean vías profesionales hacia la tecnología.

“En Zendesk, sabemos que tenemos mucho más impacto cuando desarrollamos relaciones sólidas con nuestros socios sin fines de lucro, entendemos sus desafíos específicos y los apoyamos con nuestros recursos distintivos. Mediante un verdadero enfoque de asociación, nos esforzamos por potenciar nuestra red de organizaciones sin fines de lucro”.

Megan Trotter

Vicepresidente de Impacto Social y Sustentabilidad,
Presidente de la Fundación Zendesk



Fomentar la comunidad

En 2023, la Fundación Zendesk apoyó a organizaciones sin fines de lucro que tienen como objetivo apoyar a sus comunidades y ayudar a las personas a prosperar. Unimos las subvenciones de nuestra Fundación con los empleados voluntarios, con el objetivo de construir comunidades allí donde estemos.

Este año, la Fundación Zendesk concedió una subvención a [Second Harvest Japan](#) para apoyar sus esfuerzos, y nuestros empleados de Tokio se ofrecieron como voluntarios empaquetando cajas de comida y paquetes de alimentos para familias necesitadas.

Crear recorridos profesionales hacia la tecnología

El programa Agentes del Cambio de Zendesk apoya a organizaciones sin fines de lucro que ofrecen programas de mejora de las competencias y de certificación para abordar la brecha de oportunidades de las personas de color, las mujeres y otros grupos marginados o pasados por alto.

A través del programa Agentes del Cambio, la Fundación Zendesk dona licencias de software de Zendesk y exámenes de certificación gratuitos para ayudar a preparar a los participantes para carreras en CX. Las organizaciones sin fines de lucro asociadas ofrecen planes de estudios estandarizados y las herramientas adicionales que sus estudiantes necesitan para tener éxito, incluido el acceso a computadoras, capacitación en competencias básicas, preparación para entrevistas de trabajo y asesoramiento profesional.

Fomentar la resiliencia

La desafortunada realidad es que las crisis y desastres ocurren más a menudo de lo que deberían, ya sean naturales o provocados por el hombre. Por eso invertimos en organizaciones que proporcionan alivio inmediato en situaciones de crisis y defienden los derechos humanos y la salud.

En 2023, la Fundación Zendesk apoyó a World Central Kitchen (WCK) y sus esfuerzos para hacer frente al hambre y la pobreza en tiempos de conflicto, crisis y desastres naturales.

La organización ha establecido con éxito programas que cubren una amplia gama de necesidades sociales, entre ellas la cocina limpia, la seguridad y la salubridad alimentaria, la educación culinaria y la creación de sistemas alimentarios resistentes.



Voluntariado

El voluntariado es una parte fundamental de la cultura de Zendesk, y 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. En 2023, empleados de 20 países siguieron invirtiendo su tiempo y experiencia en causas que les importaban, realizando más de 4900 horas de voluntariado a lo largo del año.

Semana de Impacto Global

En 2023, celebramos nuestras dos Semanas de Impacto Global inaugurales, una en abril y otra en octubre. Durante este tiempo, zendeskianos de todo el mundo se unieron para ser una fuerza del bien en nuestras comunidades.

“Invertir mi tiempo en labores de impacto social es para mí una forma increíble de devolver algo a la sociedad, conocer a personas con ideas afines y trabajar en causas mayores para el bien. Participar aporta mucha positividad a mis días y fomenta las buenas relaciones en el trabajo al generar confianza y compromiso a todos los niveles”.

Sahitya Pidaparthi

Asistente ejecutiva sénior,
Dirección del Programa de Desarrollo
de Productos, Melbourne



A lo largo de las dos semanas, los empleados se presentaron en persona y virtualmente para ofrecer su tiempo como voluntarios a organizaciones sin fines de lucro de su interés. He aquí algunos aspectos destacados:

- En Manila, los empleados envasaron 1800 comidas para 180 niños en colaboración con Rise Against Hunger en Filipinas.
- En Cracovia, los empleados se asociaron con Akademia Przyszłości para enseñar a los niños cómo crear proyectos artísticos y lúdicos con las herramientas de programación interactiva de Scratch.
- A través de Team4Tech, los empleados de Bay Area, Singapur y la India trabajaron en equipos multidisciplinarios para crear soluciones tecnológicas y de marketing para una organización sin fines de lucro con sede en la India.

Voluntariado pro bono

A través de nuestro programa de Voluntariado Pro Bono, tendemos un puente entre las necesidades de las organizaciones sin fines de lucro y nuestra experiencia empresarial, conectando las capacidades de los empleados con demandas específicas. Estas oportunidades pro bono no solo enriquecen la experiencia del empleado, sino que también tienen un profundo impacto en nuestros socios sin fines de lucro. Además, muchas de estas oportunidades apoyan a algunos de nuestros socios de productos patrocinados en nuestro programa Tech for Good. Al apoyar a estos socios, los empleados pueden conocer mejor nuestros productos y utilizarlos en beneficio de la sociedad.

Voluntariado pro bono en cifras

156

Número total de voluntarios

1739

Número total de horas pro bono

\$365 190

Valor total del voluntariado pro bono

28

Número total de organizaciones sin fines de lucro subvencionadas

15








Número total de países en los que hay organizaciones sin fines de lucro

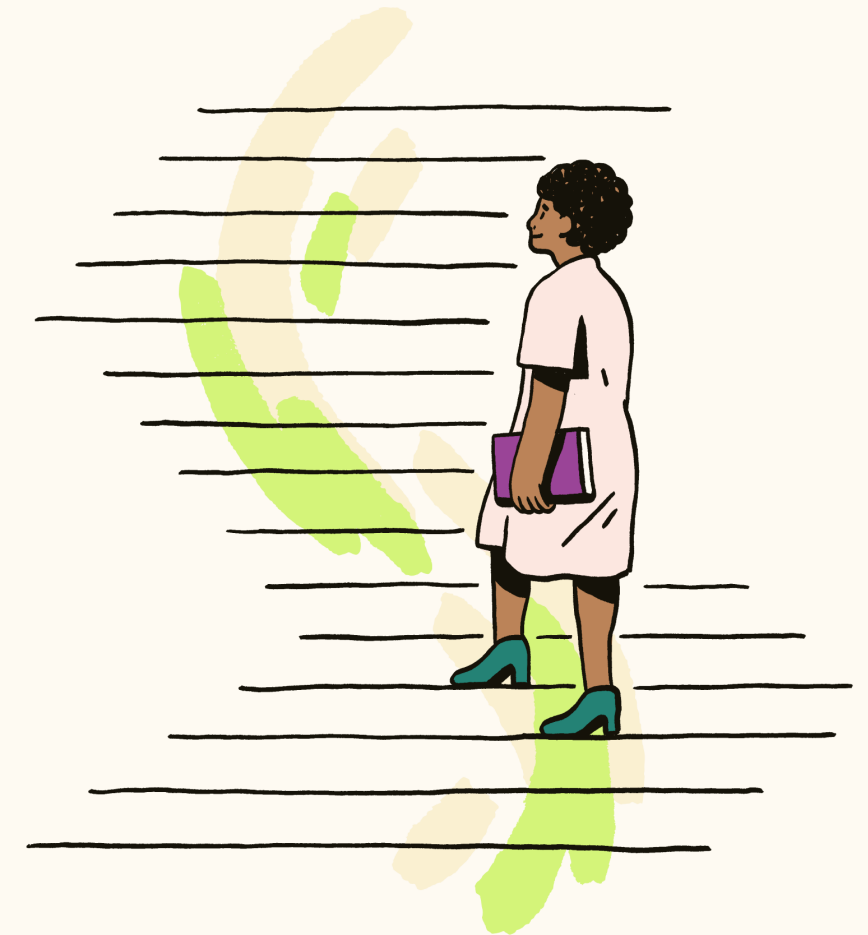
40

Número total de compromisos

Información general de Tech for Good

El programa Tech for Good de Zendesk proporciona software gratuito, subvenciones y experiencia a organizaciones sin fines de lucro que abordan problemas sociales urgentes. Aprovechando nuestra tecnología, los beneficiarios de Tech for Good están ampliando sus servicios para acelerar su apoyo a las comunidades necesitadas.

Tech for Good Impact 2023	
	113 Organizaciones sin fines de lucro apoyadas
	\$10,5M en software donado
	81 Agentes del Cambio certificados
	902K Beneficiarios sin fines de lucro apoyados
	85% Puntuación media CSAT
	694K Tickets resueltos
	\$1,7M Salarios recibidos por Agentes del Cambio



Estas son cuatro maneras en que las organizaciones sin fines de lucro usaron Zendesk Tech for Good en 2023:

1. El proyecto IRC Signpost es una innovadora plataforma digital destinada a ayudar a las comunidades afectadas por crisis en todo el mundo. Proporciona información importante, a menudo vital, en los idiomas locales para ayudar a las personas a acceder a los servicios y tomar decisiones con conocimiento de causa. Utilizando la capacidad de soporte multilingüe de Zendesk, Signpost creó centros de ayuda en más de 20 países, asegurando el más amplio alcance dentro de las primeras 48 horas de cualquier crisis. Como resultado, la organización multiplicó por diez sus operaciones en solo tres años. En 2023, Signpost llegó a más de 60 millones de personas, lo que le valió la distinción del Premio de las Naciones Unidas a la Campaña por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 2023.

2. Spring ACT brinda apoyo a supervivientes de malos tratos domésticos con respuestas urgentes de atención al cliente. Mediante el uso de un chatbot, este equipo especializado de nueve empleados a tiempo completo y unos 80 voluntarios puede proporcionar apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a los supervivientes de violencia doméstica, independientemente del lugar del mundo en el que se encuentren. Conocido como “Sophia”, este canal de soporte siempre activo conecta instantáneamente a los supervivientes con la información y los recursos que necesitan para conocer sus derechos, recopilar pruebas y buscar ayuda.

3. El Centro de Recursos de Tecnología de la Información para Desastres (ITDRC) agilizó su proceso de despliegue de asistencia para salvar vidas en una emergencia aprovechando las funciones de Zendesk Guide. Los voluntarios pueden encontrar ahora información actualizada sobre las políticas de la organización, los recursos de capacitación y el equipo de campo disponible para su uso. Cuando el tiempo apremia, este

portal de autoservicio ayuda al ITDRC a reducir la carga de trabajo de su equipo, eliminar fricciones y, en definitiva, ser más eficaz a la hora de realizar el trabajo.

4. Urban Alchemy (UA), una organización que presta servicios de auxilio y soporte a comunidades desfavorecidas, recopila, enruta y visualiza datos a través de Zendesk, lo que permite a los profesionales mejorar su respuesta y ampliar su impacto. Como parte del proyecto CIRCLE, el equipo recibe y responde a todas las llamadas no violentas al 911 relacionadas con personas sin hogar, salud mental y adicciones. Además, el equipo confía en Zendesk para recopilar información sobre cada llamada, dirigirla a sus médicos en la calle y evaluar sus resultados. De esta forma, al estar equipados con esta valiosa información, pueden prestar un mejor servicio a su comunidad a medida que la organización crece.

Premios Tech for Good Impact

En 2023, Tech for Good organizó la segunda edición anual de los premios Impact, un programa abierto de solicitud de subvenciones en el que se invitaba a organizaciones sin fines de lucro de todo el mundo a mostrar sus programas y solicitar soporte de software de Zendesk. Diecinueve miembros del Comité de Impacto Social Global de Zendesk revisaron más de 300 solicitudes. A continuación, el equipo de Impacto Social de Zendesk redujo el grupo a 15 destinatarios finales.

Cinco recibieron subvenciones de 50 000 dólares, y otras 10 organizaciones recibieron subvenciones de entre 5000 y 25 000 dólares, y las 15 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.

Ganadores del Premio Tech for Good Impact 2023

AMER	LATAM
StreetCode Academy Closegap IssueVoter WellMoney SYE Initiative	Fundación Compromiso Laboratoria Tierra Grata
EMEA	APAC
WAVE myAgro Solidaridad Fairfood International	Passerelles Numériques Migrasia Medical Pantry

Agentes del Cambio de Zendesk

Los cinco mayores beneficiarios de los premios Impact de este año se unirán al programa de capacitación laboral Agentes del Cambio de la Fundación Zendesk. El programa concede subvenciones, materiales de aprendizaje y software de Zendesk, además de exámenes de certificación gratuitos a organizaciones sin fines de lucro dedicadas a servir a comunidades desatendidas. Con el objetivo de generar 10 millones de dólares en nuevas contrataciones salariales para finales de 2024, el programa de capacitación laboral aumentará significativamente este año con la inclusión de estos cinco nuevos beneficiarios.

“El acceso a los cursos de certificación de Zendesk también ha sido un recurso importante para que los aprendices obtengan certificaciones muy demandadas que les ayuden a crecer profesionalmente y a abrirse camino en el mercado como profesionales de la tecnología”.

Matt Velez

Director Ejecutivo del Instituto
Nacional de Instructores de NPower



Entre los beneficiarios del programa Agentes del Cambio de 2023 figuran:

Fundación Compromiso: Ofrece capacitación gratuita para la mejora de las habilidades y la empleabilidad de personas mayores de 16 años que se enfrentan a barreras socioeconómicas en América Latina

Laboratoria: capacita a las mujeres de América Latina para que desarrollen sus carreras en la industria tecnológica

Passerelles Numériques (PN): Ofrece oportunidades de capacitación y empleo para sacar de la pobreza a jóvenes vulnerables en Vietnam, Camboya, Filipinas y Madagascar

StreetCode Academy: Ofrece educación tecnológica gratuita a personas BIPOC en EE. UU. para que puedan acceder a la economía de la innovación

West Africa Vocational Education (WAVE): Aborda la crisis del desempleo juvenil en África Occidental ofreciendo capacitación profesional y acceso a oportunidades laborales



La cohorte de 2023 se unirá a nuestros participantes sin fines de lucro de 2022, entre los que se incluyen

KindWork	Nueva York, EE. UU.
Jobcare	Dublín, Irlanda
Programa Skills to Work de la Fundación Asia	Tres programas en Filipinas, Malasia e India
Nairobites	Nairobi, Kenya
NPower	Con sede principal en la ciudad de Nueva York y varias sedes en EE. UU.
Somas Projetos Sociais	San Pablo, Brasil
Instituto da Oportunidade Social (IOS):	Con sede en San Pablo y sucursales en todo Brasil
African Refugee Development Center (ARDC):	Al servicio de los refugiados y solicitantes de asilo en Israel
Women in Technology (WITU)	Uganda



Desde 2022, el programa Agentes del Cambio ha logrado los siguientes hitos:

175

estudiantes graduados

137

nuevos agentes certificados

\$4M

en salarios totales recibidos por los graduados hasta la fecha

Sostenibilidad medioambiental


[Volver al índice](#)

Nos enfrentamos a una crisis climática mundial que afecta a todos los países, empresas y personas. Según el último [Informe sobre el desfase en las emisiones](#) del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), el mundo está batiendo récords alarmantes de emisiones y temperaturas, y las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero (GEI) deben disminuir drásticamente y rápidamente para alcanzar el objetivo de 1,5 °C de temperatura fijado por el [Acuerdo de París](#).

En Zendesk, creemos que las empresas 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 con un aumento máximo de temperatura de 1,5 °C. Aprovechando nuestra estrategia “Reducir, Mitigar y Acelerar”, integramos la sostenibilidad ambiental en aspectos clave de

nuestro negocio. Ello incluye nuestro espacio de trabajo, el desarrollo de productos, las operaciones en la nube, la gestión de la cadena de suministro y los viajes de los empleados. Más allá de nuestras cuatro paredes, ayudamos a ampliar las soluciones climáticas innovadoras y las tecnologías esenciales para la transición de la sociedad hacia la neta cero.

Hemos implantado objetivos climáticos ambiciosos para impulsar acciones de impacto y obtener resultados mensurables. En 2023, establecimos nuevos [objetivos de reducción de emisiones alineados con el objetivo de 1,5 °C](#), que han sido validados y aprobados por la iniciativa de los Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi). Este compromiso garantiza que reduzcamos las emisiones a la velocidad y escala que más necesita el planeta.

	Reducir emisiones de la cadena de valor en consonancia con los últimos avances científicos
	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



Objetivos públicos	Definiciones	Estado
Energía 100% renovable	Adquirir anualmente energía renovable y certificados equivalentes a la cantidad de electricidad que utilizamos en nuestras oficinas mundiales.	Logrado
<u>Producto neutro en carbono</u>	Anualmente, reducir al máximo las emisiones de GEI generadas por las operaciones de oficina y el desarrollo de productos de Zendesk (por ejemplo, ingeniería de productos, alojamiento de datos y operaciones en la nube). Compensar las emisiones restantes o no reducibles mediante créditos de carbono de alta calidad.	Logrado
<u>Viajes neutros en carbono</u>	Anualmente, reducir en la medida de lo posible las emisiones de GEI generadas por los viajes de negocios, los desplazamientos al trabajo y las oficinas domésticas de los empleados de Zendesk. Compensar las emisiones restantes o no reducibles mediante créditos de carbono de alta calidad.	Logrado
Compra de tecnologías para la eliminación de carbono de 2023 a 2030	<u>En asociación con Frontier y Watershed</u> , adquirir una cartera diversa de tecnologías de eliminación de carbono prometedoras y centradas en la ingeniería mediante acuerdos de adquisición ¹ .	En marcha
<u>Objetivos basados en la ciencia de 1,5 °C</u>	<p>Nos comprometemos a reducir las emisiones absolutas de GEI de Alcance 1 y 2 de nuestras oficinas en un 84,2% para 2030, a partir de 2019 como año base.</p> <p>Nos comprometemos a seguir abasteciéndonos anualmente de electricidad 100% renovable hasta 2030.</p> <p>Nos comprometemos a que el 68,4% de nuestros proveedores por emisiones, incluidos los bienes y servicios adquiridos y los bienes de capital, tengan objetivos basados en la ciencia para 2027.</p>	<p>Aprobado por el SBTi.</p> <p>En marcha</p>

Hemos sido reconocidos como uno de los 10 principales líderes climáticos por USA Today y calificados como **Bronce por EcoVadis.**



¹Los acuerdos de absorción son contratos para comprar la eliminación de carbono en el futuro a un precio predeterminado una vez que se celebran.

Reducir nuestras emisiones

En nuestro compromiso de lucha contra el cambio climático, nuestra principal responsabilidad es reducir las emisiones dentro de nuestra propia cadena de valor. Aunque nuestro negocio ha seguido creciendo, nuestra intensidad de carbono, medida en emisiones totales/millón de dólares de ingresos, se redujo un 18% de 2020 a 2023. Esta reducción refleja nuestros esfuerzos por integrar los objetivos de sostenibilidad con fluidez en nuestra estrategia y operaciones principales.

Emisiones de GEI por alcance (toneladas métricas de CO2e) en el año fiscal de 2013

● Alcance 1	243	(0,4%)
● Alcance 2 (basado en el mercado)	0	(0%)
● Alcance 3:	60 287	(99,6%)



Sostenibilidad en el lugar de trabajo

Nuestras oficinas alquiladas y los espacios de trabajo compartidos son centros donde nuestros empleados colaboran y se conectan en persona. En 2023, más empleados optaron por una configuración de trabajo híbrida, utilizando espacios de oficina para mejorar la atención al cliente e impulsar el crecimiento empresarial.

Seleccionar oficinas ecológicamente sostenibles

A medida que actualizamos y ampliamos nuestra cartera mundial de oficinas, los resultados en materia de sostenibilidad son un factor crucial a la hora de elegir nuevas ubicaciones. En 2023, tomamos la decisión estratégica de trasladar nuestra oficina de Melbourne a un edificio más contemporáneo con un alto rendimiento ambiental.

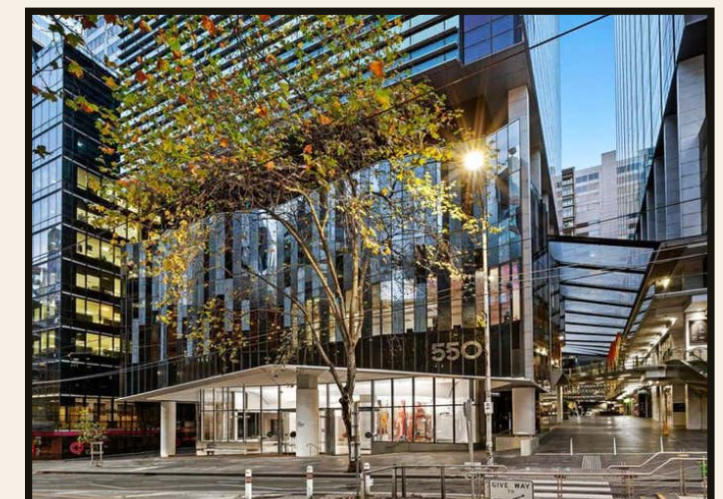
El edificio cuenta con características avanzadas de sostenibilidad, entre las que se incluyen:

- Calificación de rendimiento Green Star de 4 estrellas por el Consejo de Construcción Ecológica de Australia
- Funciona con energía 100% renovable
- Certificado de neutralidad de carbono

Cumplir las normas mundiales de construcción ecológica y mejorar la eficiencia energética

Cumplimos las normas más estrictas de sostenibilidad tanto en el diseño como en la construcción de nuestras oficinas. En 2023, nuestra oficina de Cracovia obtuvo dos certificaciones de construcción ecológica reconocidas en todo el mundo: Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Gold y WELL Gold, lo que demuestra nuestro profundo compromiso con la sostenibilidad y la salud de los empleados. Los edificios con certificación LEED y WELL optimizan el uso de los recursos naturales, minimizan su impacto en el cambio climático y promueven la salud y el bienestar humanos.

Nuestra oficina de Cracovia es uno de los pocos locales de Polonia que persiguen estas ambiciosas certificaciones. Hasta la fecha, es el cuarto equipamiento de oficinas certificado en WELL en Polonia, y es el primer proyecto en Polonia que obtiene un certificado WELL con arreglo a la versión más reciente de la norma WELL para la construcción.



Además, colaboramos con nuestros arrendadores y socios locales de servicios públicos para identificar y aplicar medidas de ahorro energético destinadas a reducir las emisiones. Por ejemplo, nuestra oficina de Madison (Wisconsin, EE. UU.) se asoció con la empresa de gestión energética Focus on Energy para analizar el consumo de energía de la oficina.

Identificamos oportunidades significativas para ahorrar energía, como el ajuste de los valores nominales de calefacción y refrigeración, el ajuste de los tiempos de arranque y retroceso, y el cambio del modo de ocupación para fines de semana y festivos.

Seguir alcanzando el 100% de energía renovable

Seguimos logrando un 100% de energía renovable en todas nuestras oficinas mundiales inscribiéndonos en los programas de tarifas ecológicas de los servicios públicos locales y adquiriendo Certificados de Atributos Energéticos (CAE) de alta calidad. Lo hacemos porque creemos que tenemos un papel clave que desempeñar en la aceleración de la transición hacia una energía limpia y la descarbonización de la red. Por eso nos hemos unido a la Alianza de Compradores de Energía Limpia (CEBA), para colaborar con otros líderes empresariales y catalizar movimientos en todo el sector.



Nuestro programa Flex Office

Para mejorar el acceso de nuestros empleados remotos al trabajo flexible, en 2023 implantamos un programa Flex Office con nuestro nuevo socio de espacios de trabajo flexibles, Upflex. Esta nueva asociación nos ayudará a ampliar nuestro acceso a espacios de trabajo compartido bajo demanda en más de 10 000 ubicaciones de 135 países.

Esperamos que este programa facilite a nuestros empleados encontrar espacios de trabajo seguros, cómodos y amigables con el medio ambiente cerca de casa, colaborar con sus compañeros y conectar con nuestros clientes minimizando la huella de carbono de los desplazamientos”. Además, Upflex planta un árbol por cada reserva que hacemos, lo que es una forma importante de mitigar el cambio climático.

Viajes de los empleados

Desde 2022, hemos conseguido la neutralidad de carbono en los viajes de negocios y desplazamientos de nuestros empleados, así como en las emisiones asociadas a su trabajo desde casa.

Tras la pandemia, hubo un aumento en la necesidad empresarial de reunirse en persona con compañeros de trabajo y clientes, y se levantaron muchas restricciones a los viajes. En Zendesk, seguimos dedicados a ofrecer una variedad de alternativas que se extienden mucho más allá del ámbito digital.

Por eso, en 2023, implantamos directrices sobre viajes sostenibles para impulsar nuestro compromiso con la neutralidad de carbono en los viajes de negocios. Integradas en nuestra política actualizada de viajes y gastos, estas directrices ayudan a los empleados a tomar decisiones conscientes, haciendo hincapié en los viajes de negocios esenciales y dando prioridad a las opciones de transporte con bajas emisiones de carbono.

He aquí lo más destacado:



La sostenibilidad medioambiental es uno de los objetivos clave de la política de viajes y gastos.



Se anima a los empleados de Zendesk a favorecer las reuniones y eventos virtuales cuando es posible y elegir los métodos más sostenibles de transporte a la hora de planificar sus viajes.



Se incluyen recomendaciones de sostenibilidad específicas para cada tipo de actividad de viaje, incluido el transporte aéreo, terrestre y el alojamiento.

Producto e ingeniería

Todos los productos de Zendesk son neutros en carbono. Logramos la neutralidad de carbono reduciendo las emisiones generadas por las operaciones de oficina y producto de Zendesk y compensando las emisiones restantes o no reducibles mediante créditos de carbono de alta calidad.

Reducción de las emisiones de productos mediante asociación, optimización y eficiencia

Nuestras emisiones de productos proceden principalmente de la ingeniería de la nube y el alojamiento de datos. En 2022, comenzamos a migrar muchas de nuestras cargas de trabajo a instancias con procesadores AWS Graviton. Esto nos permitió optimizar los costos de infraestructura y mejorar la eficiencia, al tiempo que aumentamos el rendimiento de la nube y redujimos las emisiones de carbono.

Gracias al uso de las instancias basadas en AWS Graviton, que ahorran energía, mejoramos el rendimiento hasta un 30 por ciento, redujimos los costos hasta un 42% y logramos una mayor sostenibilidad medioambiental, al tiempo que aumentamos su capacidad de innovación.

Aunque hemos migrado nuestra aplicación principal a instancias basadas en AWS Graviton, nuestro viaje hacia la eficiencia continúa. Queremos ampliar la adopción de instancias basadas en AWS Graviton en toda nuestra flota, mejorando la eficiencia energética y el rendimiento de nuestras cargas de trabajo en la nube.

“Como empresa de SaaS que opera en la nube pública reconocemos que una parte significativa de nuestras emisiones de Alcance 3 procede de nuestro uso de la nube. Sin embargo, no lo vemos como un reto, sino como una oportunidad para marcar la diferencia. Gracias a la optimización estratégica, hemos conseguido reducir nuestra huella de carbono en la nube. Creemos firmemente que optimizar el uso de la nube va más allá de la estrategia empresarial: es un testimonio de nuestro compromiso con el medio ambiente”.

David Boothroy

Vicepresidente de Ingeniería de Software
en Zendesk



Compromiso con una IA sostenible

A medida que Zendesk introduce más productos y funciones de IA, incluidos Zendesk AI e IA avanzada, queremos asegurarnos de que estas innovaciones se desarrollen e implementen de manera responsable y respalden nuestro compromiso de productos neutros en carbono.

Nos comprometemos a minimizar la huella de carbono de nuestros productos y funciones de IA, por lo que hemos puesto en marcha una estrategia de IA sostenible. Esto implica trabajar con proveedores de nube para obtener una visión más clara del impacto de la IA, adoptar prácticas de ingeniería ecológica e incorporar consideraciones de sostenibilidad a nuestro Código de Conducta Empresarial relacionado con la IA.

Una oportunidad importante e inmediata para promover una IA responsable con el medio ambiente es garantizar la transparencia en cuanto a su impacto medioambiental.

Por eso, en 2023 realizamos un análisis en profundidad del impacto del carbono de nuestras propias soluciones de IA. Esta evaluación incluyó las emisiones de carbono generadas durante el desarrollo y la utilización de Zendesk AI, así como las emisiones ahorradas gracias a la automatización y racionalización de las actividades de CX.

En este punto de inflexión de la revolución de la IA, reconocemos que tenemos la responsabilidad de garantizar que nuestra tecnología contribuya a un futuro sostenible y con bajas emisiones de carbono. Queremos que más empresas se unan a nosotros en este viaje, por lo que publicamos una guía que describe las acciones clave que deben tomar las empresas. Sabemos que esto es solo el principio, y a medida que sigamos midiendo y reduciendo el impacto medioambiental de nuestros productos de IA, compartiremos más aprendizajes con nuestras comunidades y clientes.



Calculamos que la función de macros sugeridas de Zendesk AI ahorró casi 20 millones de minutos de tiempo de los agentes a nuestros clientes desde que se lanzó en octubre de 2021. También ayudó a reducir más de 600 tCO₂e de emisiones de carbono, casi cinco veces su huella de carbono original.

Sostenibilidad de la cadena de suministro

A través de nuestro proceso de adquisiciones, esperamos que nuestros proveedores actúen con los más altos estándares éticos de acuerdo con nuestro [Código de Conducta del Proveedor](#) y que colaboren con nosotros en nuestro viaje colectivo hacia la sostenibilidad.

El año 2023 supuso un gran avance para la sostenibilidad de la cadena de suministro. [El SBTi aprobó nuestro objetivo de comprometer al 68,4% de nuestros proveedores a establecer sus propios objetivos basados en la ciencia para 2027.](#) A finales del año fiscal 23, alrededor del 18% de nuestros proveedores (por emisiones) han establecido objetivos aprobados por SBTi, y alrededor del 11% se han comprometido a establecer objetivos en los próximos años.

Para alcanzar este objetivo, hemos reunido un grupo de trabajo interno formado por líderes multidisciplinarios y desarrollado nuestra estrategia de sostenibilidad de la cadena de suministro. Esta estrategia comprende:

1. Integrar la sostenibilidad en las operaciones y decisiones de aprovisionamiento y adquisición.

Al incluir los Objetivos Basados en la Ciencia (SBT) en nuestras actividades de Solicitud de Propuesta (RFP) y procedimientos de evaluación y, al probar un conjunto de disposiciones de sostenibilidad, buscamos enviar un fuerte mensaje a nuestros proveedores de que la sostenibilidad es una prioridad para Zendesk. Pretendemos aprovechar los requisitos contractuales para motivar a los proveedores hacia prácticas sostenibles.

2. Permitir a los proveedores fijar objetivos y progresar compartiendo herramientas y recursos.

Reconocemos que los proveedores varían en su capacidad y preparación para hacer frente a los retos climáticos, y nos comprometemos a involucrarlos en sus niveles actuales de progreso, al tiempo que los capacitamos para tomar nuevas medidas. En 2024, tenemos previsto realizar webinars instructivos para orientar a los proveedores sobre el establecimiento de objetivos y proporcionar recursos útiles a través de nuestra plataforma de adquisiciones.

3. Aumentar la transparencia de los datos de nuestra cadena de valor para garantizar la rendición de cuentas.

La fijación de objetivos es solo el primer paso. El mundo debe pasar de las promesas a los avances cuantificables. Por ello, instamos a nuestros proveedores a que hagan públicos los datos de su huella de carbono y los avances en la reducción de emisiones. Además, a principios de 2024, encuestamos a nuestros principales proveedores para conocer mejor su capacidad para difundir los datos de las emisiones específicos de cada producto. Estos datos son vitales para medir nuestro progreso en la descarbonización de Alcance 3.

Esperamos que, al fijar objetivos, nuestros proveedores no solo reduzcan las emisiones asociadas con los productos o servicios que suministran a Zendesk, sino que también inspiren a sus propios proveedores y comunidades a dar prioridad a la sostenibilidad. Juntos, pretendemos crear un efecto multiplicador sustancial.

Compensación y eliminación de carbono

Para lograr un futuro neto cero, debemos utilizar todas las soluciones existentes y, al mismo tiempo, fomentar el desarrollo de tecnologías emergentes y prometedoras.

Adquisición de créditos de carbono de alta calidad

Además de reducir nuestras propias emisiones, adquirimos una variada cartera de créditos de reducción y evasión de carbono para compensar las emisiones residuales asociadas a nuestros productos y a los viajes de nuestros empleados. Los créditos proceden de proyectos de mitigación del cambio climático fácilmente ejecutables, incluidos ámbitos como la eficiencia energética, las energías renovables, y la conservación y restauración de la naturaleza.

Además de abordar el cambio climático, nuestros proyectos generan importantes beneficios sociales y económicos para las comunidades locales. Estos impactos positivos incluyen frenar la pérdida de biodiversidad, mejorar el acceso al agua potable, avanzar en la igualdad de género y generar oportunidades de empleo dignas. De este modo, también contribuimos a muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Al tiempo que reconocemos los beneficios ambientales, sociales y económicos, también reconocemos los defectos inherentes al mercado voluntario de carbono y el creciente escrutinio del que es objeto. Nos dedicamos a contribuir a su mejora mediante la participación y el aprendizaje activos.

Los esfuerzos de compensación de carbono de Zendesk contribuyen a los ODS de la ONU.



Todos nuestros créditos de carbono se ajustan a las principales normas de verificación con reconocimiento mundial y aprobadas por la [Alianza Internacional para la Reducción y Compensación de las Emisiones de Carbono \(ICROA\)](#), como la Norma de Oro.

Sabemos que la transparencia es fundamental para la confianza de las partes interesadas. Por eso nos comprometemos a divulgar información detallada sobre nuestros proyectos de créditos de carbono para evitar y reducir emisiones. Encuentra nuestra última lista de proyectos de carbono [aquí](#).

Para reforzar la calidad y la integridad general de nuestros proyectos de conservación de la naturaleza, empezamos a trabajar con [Pachama](#) en 2023. Esta asociación se centra en apoyar soluciones climáticas basadas en la naturaleza, como la conservación de bosques en peligro. Pachama utiliza datos satelitales e IA para calcular el carbono, observar la deforestación y controlar los bosques, lo que mejora la confianza en el impacto de nuestras compras.

Acelerar la eliminación del carbono mediante ingeniería

La mayoría de los modelos climáticos coinciden en que nuestra sociedad humana debe eliminar de la atmósfera entre cinco y 10 gigatoneladas anuales de dióxido de carbono ya emitido, de aquí al año 2050, lo que equivale aproximadamente a las emisiones anuales de Estados Unidos, para evitar los peores efectos del cambio climático. Aunque las soluciones basadas en la naturaleza desempeñan un papel importante en la lucha contra el cambio climático, no basta con depender únicamente de ella.

Nos hemos comprometido a acelerar la comercialización y el despliegue de tecnologías de eliminación de carbono centradas en la ingeniería de 2023 a 2030, por lo que nos estamos asociando con las comunidades Frontier y Watershed. Como parte de esta iniciativa, firmamos acuerdos de compra con prometedoras empresas tecnológicas, comprometiéndonos a adquirir unidades de eliminación de carbono (CDR) a un precio

predeterminado en el momento de la entrega. Esperamos enviar fuertes señales de demanda, doblar la curva de costos y contribuir a la ampliación de estas tecnologías cruciales.

En 2023, firmamos con orgullo acuerdos de compra con cuatro empresas líderes: Charm Industrial, CarbonCapture, Heirloom y Lithos.

Eliminación y almacenamiento del carbono de la biomasa (BiCRS): Charm Industrial

Charm Industrial se centra en la eliminación y almacenamiento del carbono de la biomasa (BiCRS). Transforma la biomasa vegetal residual no comestible, que de forma natural capta dióxido de carbono (CO₂) durante la fotosíntesis, en bioaceite. A continuación, este bioaceite se inyecta en pozos regulados por la EPA, donde el bioaceite se hunde y solidifica, almacenando permanentemente el carbono capturado.

“El apoyo de Zendesk fue fundamental para que llegáramos a donde estamos hoy como líderes en la eliminación permanente del carbón. Su inversión continua, más recientemente a través de la asociación de Watershed con Frontier, nos permite seguir ampliando nuestras operaciones y aumentar nuestro impacto climático”.

Katie Holligan

Directora de Operaciones de Charm Industrial

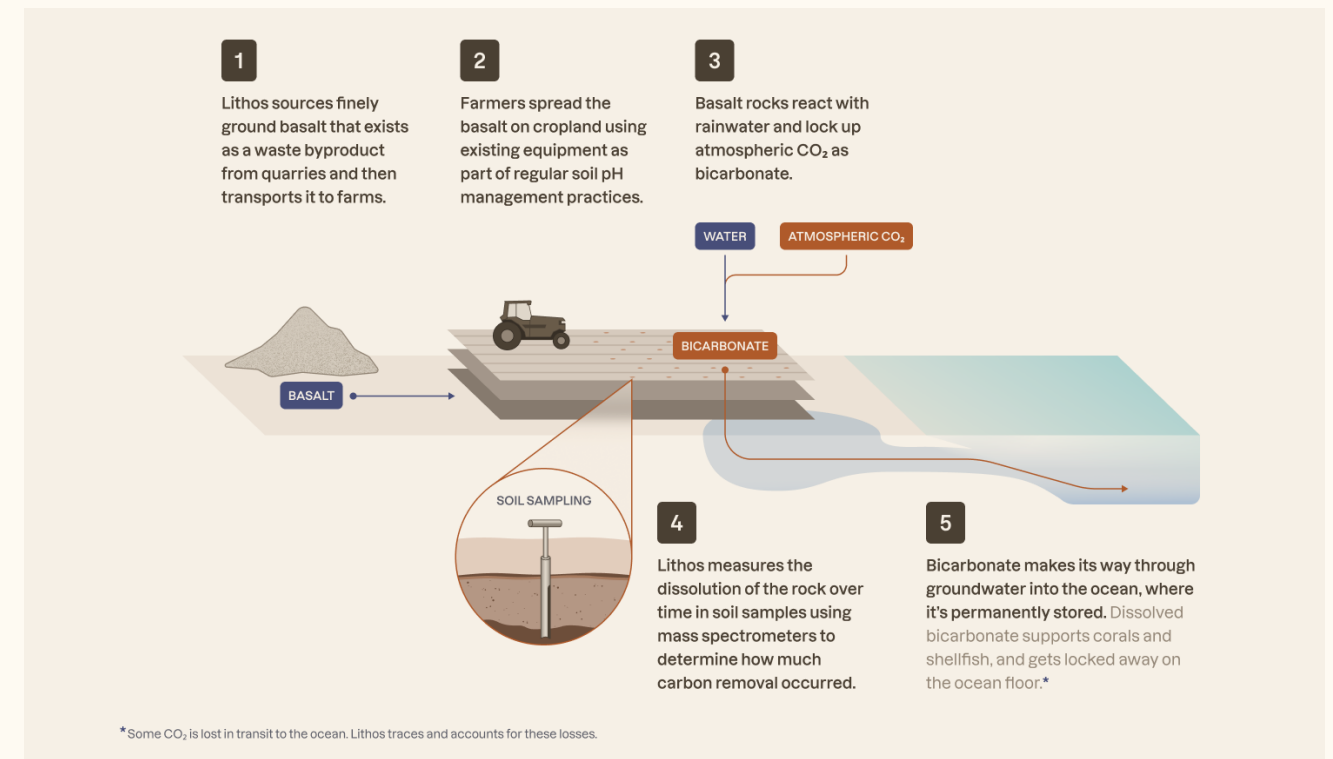
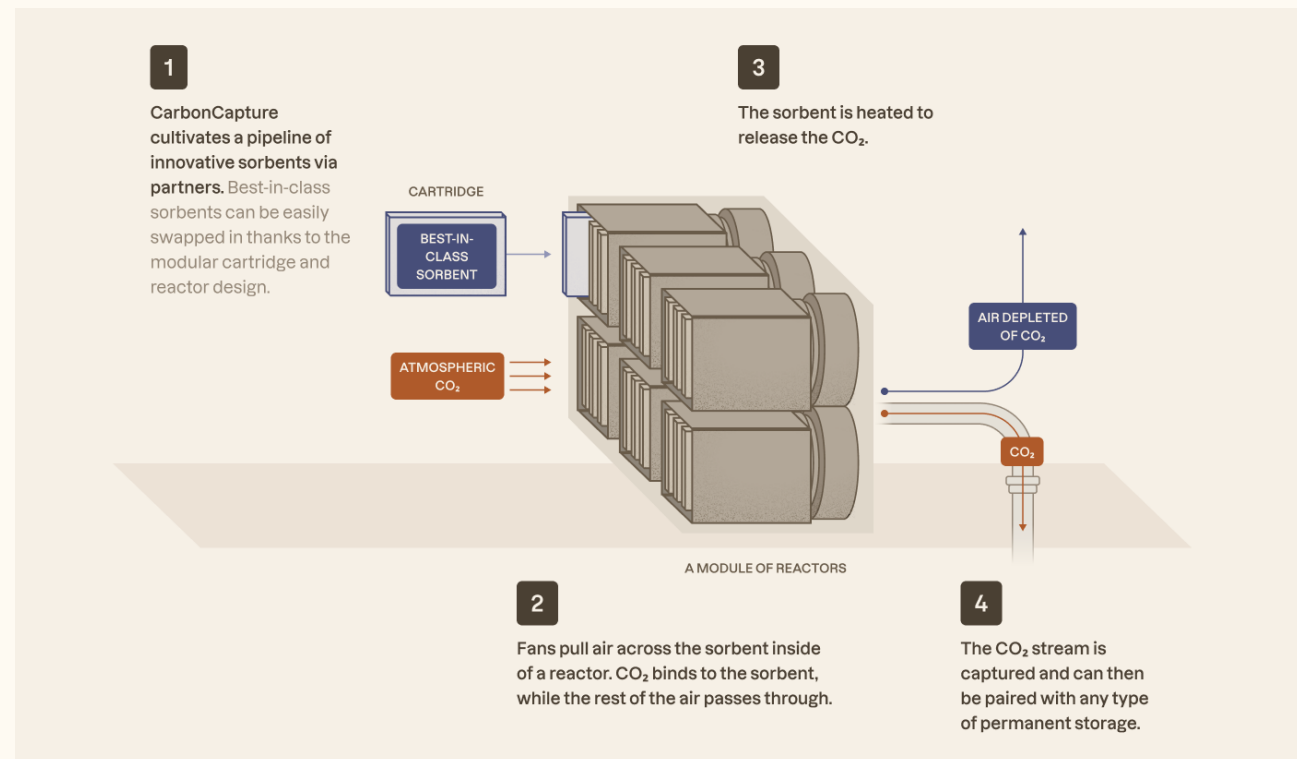
Captación directa del aire: CarbonCapture y Heirloom

CarbonCapture y Heirloom utilizan materiales especiales (absorbentes o disolventes) que atraen el CO₂ del aire circundante y luego almacenan el CO₂ capturado de forma segura bajo tierra o lo convierten en minerales para su eliminación permanente. Para 2030, nos proponemos eliminar colectivamente más de 70 000 toneladas de CO₂ de la atmósfera.

Meteorización mejorada: Lithos

Lithos acelera la capacidad natural de las rocas para absorber carbono esparciendo basalto triturado superfino en tierras de cultivo y midiendo empíricamente la eliminación en un proceso conocido como “meteorización mejorada”. A escala mundial, los enfoques de la meteorización mejorada podrían suponer de dos a cuatro gigatoneladas de eliminación de carbono al año para 2050, lo que cubriría el 40% de la necesidad mundial de eliminación de carbono prevista.

La escala de este proyecto generará grandes cantidades de datos de campo sobre diversos tipos de suelo y condiciones climáticas. Lithos se compromete a compartir estos datos con científicos y académicos para acelerar la transparencia, la colaboración científica y el desarrollo de modelos geoquímicos más precisos.



Evaluación del riesgo climático

Si bien nos esforzamos por convertirnos en una empresa con bajas emisiones de carbono y contribuimos a mejorar la situación del mundo, reconocemos los crecientes riesgos que el cambio climático plantea a las empresas y su posible impacto en nuestro éxito a largo plazo. Por eso, en 2023, realizamos una evaluación de riesgos climáticos para identificar los riesgos físicos y de transición pertinentes, analizar las implicaciones financieras en varios escenarios climáticos y mejorar nuestras estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático.

Guiados por las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD) y en colaboración con más de 12 unidades funcionales internas, evaluamos 20 riesgos físicos y de transición, junto con 12 oportunidades relacionadas con el clima y la naturaleza. Nuestra detección de riesgos reveló que ningún riesgo climático o natural resultó ser importante o alto² para Zendesk.

Los principales riesgos físicos y de transición identificados son notables pero manejables, dada la naturaleza de nuestra empresa basada en la nube, las actividades de resiliencia empresarial en curso y las iniciativas de sostenibilidad.

Sin embargo, la ciencia del clima evoluciona rápidamente, y sabemos que la crisis climática supone un riesgo sistémico para todas las empresas, incluida Zendesk. También hay grandes oportunidades que aprovechar en la transición mundial hacia una economía con bajas emisiones de carbono. Por lo tanto, seguiremos supervisando las principales áreas de riesgo identificadas, las incorporaremos a nuestros procesos de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) y mejoraremos nuestras estrategias de mitigación y adaptación al clima para garantizar el éxito continuo de nuestro negocio.

Con la publicación de un Informe de Riesgos Climáticos en línea con las recomendaciones del TCFD y las normas del Consejo Internacional de Normas de Sostenibilidad (ISSB), nos comprometemos a compartir de forma transparente las formas en que el cambio climático podría afectar a nuestra empresa y nuestros enfoques para mitigar y adaptarnos a los riesgos, capitalizar las oportunidades y mejorar la resiliencia.



² Según la escala de calificación de riesgos de la Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) de Zendesk

Nuestra cultura y valores

[Volver al índice](#)

En Zendesk, también estamos comprometidos a fomentar un entorno más inclusivo, equitativo y acogedor para nuestros empleados que permita su éxito, apoye su bienestar y fortalezca su sentido de pertenencia. Nos esforzamos por crear una cultura de trabajo en la que se anime a los miembros del equipo a aportar su auténtico yo al trabajo. Esto implica encarnar nuestros valores y principios fundamentales y, al mismo tiempo, atender al crecimiento y desarrollo de nuestros empleados y fomentar nuestra dedicación a la diversidad, equidad, inclusión y pertenencia (DEI&B) dentro de nuestra empresa y de las comunidades a las que servimos.

En 2023, profundizamos nuestro compromiso añadiendo el pilar de pertenencia a nuestra estrategia global de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia (DEI&B). Pertenecer no es un mero

concepto; es la piedra angular de nuestro enfoque para fomentar una cultura del lugar de trabajo que prospere en la diversidad, la equidad y la inclusión. Al navegar por el intrincado panorama mundial, reconocemos que esto implica dar prioridad al bienestar, la inclusión y el sentido de pertenencia de cada individuo dentro de nuestra organización.

Y al asociarnos internamente para construir un entorno más inclusivo, tratamos de impulsar un cambio sostenible con las siguientes acciones:

- **Demostrar un liderazgo resuelto:**
Los líderes establecen un vínculo entre el liderazgo inclusivo y los principios de la empresa estratégica para ejemplificar el comportamiento esperado en la comunicación y autorreflexión.

- **Liderar el cambio transformacional:**
Ejecutar e impartir programas e iniciativas de DEI&B y colaborar con líderes para gestionar la aplicación, supervisar los avances, y conmemorar hitos significativos.
- **Desarrollar la capacidad integradora y fomentar el cambio de comportamiento:**
Crear programas de sensibilización sobre DEI&B en toda la organización y motivar a los empleados para que apliquen los conocimientos a la vez que adopten un comportamiento inclusivo.

Al centrarnos en un modelo de trabajo híbrido, con entornos de trabajo tanto presenciales como remotos, hemos podido mejorar la inclusión. Este modelo también aumentó el compromiso de los empleados, demostrando la capacidad de nuestros líderes para dirigir con destreza, adaptándose a cada entorno de trabajo.

Además, la flexibilidad sigue siendo un componente fundamental para atraer y retener a nuestros colegas. Aunque reconocemos las ventajas del trabajo a distancia, también comprendemos la importancia de trabajar físicamente juntos. Al reunirnos en persona, mejoramos las conexiones, posibilitamos la colaboración y favorecemos el aprendizaje.



“Nos enorgullecemos de los avances que alcanzamos en 2023, y nuestro compromiso inquebrantable con unos resultados equitativos e impactantes continuará en el futuro. Nuestro objetivo es garantizar que las personas de diversos trasfondos no solo prosperen dentro de Zendesk, sino que también amplíen nuestro impacto a nuestros clientes y comunidades”.

Anastasia Talton

Directora de Diversidad, Equidad y Pertenencia



Beneficios

La estrategia de beneficios de Zendesk sitúa la salud mental en el contexto del cuidado integral de la persona. A través del reconocimiento de la relación entre salud mental, bienestar físico y otras facetas de la vida de un empleado, la empresa adopta un enfoque holístico que abarca lo siguiente:

- **Bienestar físico:** El movimiento y el mindfulness se fomentan a través de socios y aplicaciones para promover la aptitud mental y física. Clases de yoga, fitness y meditación también se ofrecen.
- **Bienestar mental:** Los empleados tienen acceso a terapeutas a través de nuestra plataforma de salud mental y el programa de asistencia al empleado. También pueden utilizar una aplicación de fitness mental para mejorar su resiliencia y reducir el estrés y la ansiedad.
- **Bienestar financiero:** Además, los empleados tienen acceso a educación financiera y entrenadores a través del programa de salud, que ayuda a reducir la ansiedad derivada de problemas financieros.

- **Bienestar comunitario y social:** Una amplia gama de programas dentro y fuera de la remuneración total favorece la conciliación de la vida laboral y familiar y refuerza los vínculos sociales.

El cuidado de nuestros empleados y sus familias está arraigado en nuestra filosofía empresarial, y por eso nos dedicamos a ofrecer prestaciones integrales de salud y bienestar. Los retos de los últimos años han pasado factura física y emocionalmente como nunca antes. En respuesta a ello, llevamos a cabo una revisión exhaustiva de nuestras prestaciones para garantizar una oferta holística que atienda las diversas necesidades de nuestros empleados, independientemente de dónde se encuentren en su trayectoria personal y profesional. He aquí algunos aspectos destacados de las ventajas inclusivas 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 por emergencia para acontecimientos catastróficos como los desastres naturales.
Acceso a recursos de salud mental y coaching.
Licencia paga (PTO) competitiva y viernes de recuperación de energías por trimestre.
Cuidado de niños de respaldo a través de care.com (cuando esté disponible).
Licencia retribuida para militares y reservistas desplegados.

Aprendizaje y desarrollo

Invertimos en el crecimiento de nuestro personal al tiempo que hacemos crecer nuestra organización. El acceso equitativo a diversas experiencias, oportunidades de liderazgo e iniciativas educativas favorece nuestro crecimiento colectivo, como individuos y como comunidad. Las personas eligen Zendesk no solo por el empleo sino también por la oportunidad de avanzar en sus carreras en Zendesk. Este recorrido comienza cuando se unen a Zendesk y continúa a lo largo de su tiempo aquí.

Mejoramos nuestro marco de gestión del rendimiento, dando prioridad al cultivo del crecimiento y el desarrollo de los empleados. Este marco se centra en la creación de una cultura caracterizada por unas expectativas claras, una retroalimentación periódica y constructiva que impulsa el crecimiento y el desarrollo continuo de los empleados para que puedan sobresalir en sus

funciones actuales al tiempo que persiguen sus aspiraciones profesionales futuras.

La encuesta de este año sobre el compromiso de los empleados indicó que las conversaciones entre gerentes y empleados se producían con mayor frecuencia. Guiados por las opiniones de los empleados, estamos tomando medidas para simplificar el acceso y mejorar la calidad de las oportunidades de desarrollo de habilidades para todos los empleados. Creemos que este es un requisito fundamental para fomentar una cultura de pertenencia. Se trata de un área de mejora y un objetivo clave para nosotros en 2024.

Los líderes desempeñan un papel crucial en la configuración de la experiencia del empleado, haciendo realidad las aspiraciones de crecimiento y desarrollo. Nuestro compromiso con los comportamientos de liderazgo inclusivo promueve la equidad en nuestras prácticas de talento y enriquece la diversidad de nuestra comunidad. Los comportamientos fundacionales de estas expectativas de liderazgo inclusivo incluyen:

Innovar:

Crear nuevas formas de hacer realidad nuestra visión

Colaborar:

Crear capacidad a través de las conexiones

Operar:

Cumple hoy mientras construyes el mañana

Inspirar:

Motivar el rendimiento mediante un propósito

Apoyar:

Situar al cliente en el centro de nuestras soluciones

Cuando nuestros líderes encarnan auténticamente estas expectativas, impulsan la conexión y la colaboración en toda nuestra organización, creando un Zendesk más eficiente y audaz".

Comunidades de empleados

Las Comunidades de Empleados (CE) desempeñan un papel fundamental en la construcción de nuestra cultura de inclusión. Amplifican las voces de los grupos subrepresentados dentro y fuera de Zendesk y proporcionan espacios donde todas las personas pueden experimentar un sentido de pertenencia, aliento y empoderamiento. 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: Ampliar el alcance del mercado y el impacto exterior
Cultura: Motivar el rendimiento mediante un propósito
Apoyar: Ampliar la equidad y la inclusión

Invertir en los líderes de la Comunidad de Empleados

En reconocimiento a las aportaciones de nuestros líderes de la Comunidad de Empleados y al importante rol de liderazgo que desempeñan en la compañía, Zendesk se enorgullece de asociarse con BetterUp. A través de esta asociación, los líderes de nuestra Comunidad de Empleados tienen acceso a capacitación profesional individualizada y en vivo y, también, a experiencias digitales dinámicas y personalizadas diseñadas para acelerar su desarrollo profesional continuo y fomentar el crecimiento personal y profesional.



Igualdad salarial y transparencia

Una prioridad clave de nuestra estrategia de remuneración total es garantizar la igualdad salarial, y estamos comprometidos con este objetivo a escala mundial. Supervisamos periódicamente y abordamos de forma proactiva las disparidades estadísticas identificadas en nuestras revisiones anuales de igualdad salarial para garantizar dicha igualdad entre géneros en todo el mundo y entre razas/etnias en Estados Unidos.

Estamos dedicados a garantizar que nuestra diversa fuerza laboral reciba una compensación justa por su trabajo a través de salarios base competitivos, bonificaciones y programas de beneficios. Estas iniciativas de recompensa están meticulosamente diseñadas para reconocer las valiosas aportaciones de nuestros empleados a la creación de valor y a los resultados empresariales.

Actualmente, solo unos pocos estados y gobiernos locales de Estados Unidos exigen a los empleadores que divulguen los rangos salariales, y en 2023, Zendesk optó por extender esta práctica a nuestra fuerza laboral global. Además, mostramos rangos salariales base para todas nuestras ofertas de empleo en EE. UU. y aspiramos a hacer lo mismo en todo el mundo.

Además, encargamos un análisis anual de igualdad salarial a un tercero. Esta revisión exhaustiva incluye la retribución directa total, el salario base, las primas y los incentivos a largo plazo, analizando las diferencias por ubicación, función, país y nivel de puesto para garantizar que nuestra evaluación sea exhaustiva. El estudio nos ayuda a evaluar imparcialmente nuestras estrategias de retribución, abordar cualquier discrepancia y prevenir posibles desequilibrios durante los procesos de promoción y retribución. Creemos que este enfoque riguroso es la mejor manera de mantener y verificar la equidad salarial.

Nuestro compromiso inquebrantable con la transparencia en nuestras prácticas salariales es fundamental para fomentar la confianza de los empleados. Esta transparencia no solo defiende nuestros valores, sino que también refuerza nuestra dedicación a la creación de un lugar de trabajo genuinamente inclusivo y equitativo.



Representación

En 2023, la mejora de la diversidad de nuestra plantilla siguió siendo una prioridad absoluta. A pesar de enfrentarnos a retos comunes a muchas empresas del sector tecnológico, estamos orgullosos de los sustanciales avances que hemos realizado hacia la consecución de nuestros objetivos. Además de dar prioridad a la diversidad de talentos, dedicamos esfuerzos a nutrir a nuestros talentos infrarrepresentados. Entre las iniciativas dignas de mención figuran las colaboraciones con BetterUp y el Consejo de Liderazgo Ejecutivo. A continuación se exponen nuestros logros en materia de representación en 2023:

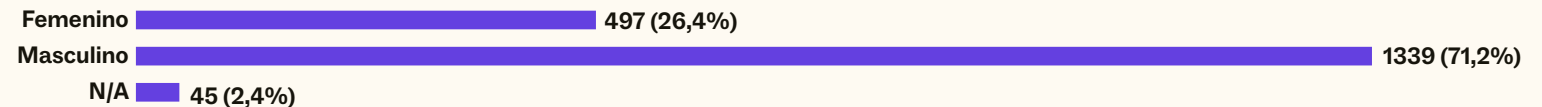
Representación general por género



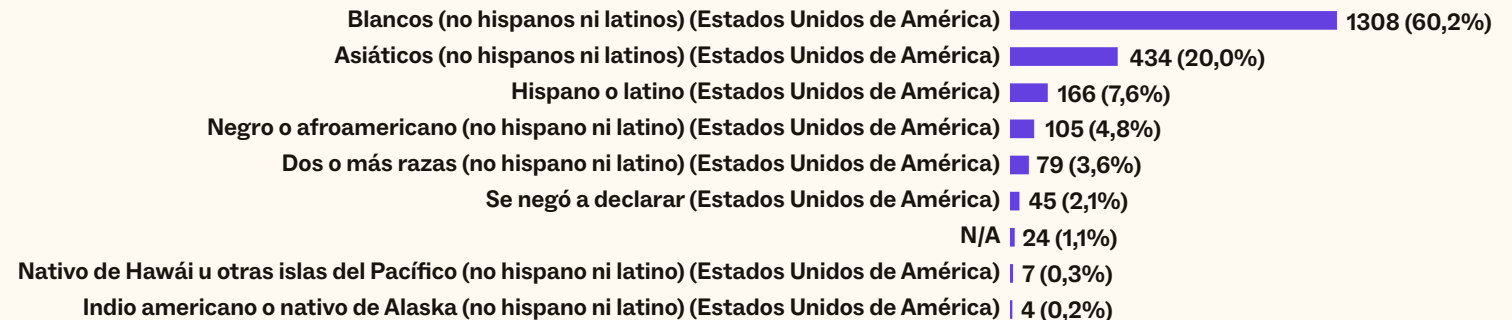
Roles de liderazgo por género (director y superiores)



Roles tecnológicos por género





Raza/etnia (EE. UU. solamente)



Asociaciones externas

Zendesk apoya a las organizaciones que lideran iniciativas innovadoras e inspiradoras en el ámbito de la diversidad, la equidad y la inclusión. Nuestra inversión pretende ampliar nuestra influencia y reforzar la eficacia de estas organizaciones. Nos enorgullece colaborar con ellos para fomentar una cultura más integradora tanto para nuestros empleados como para las comunidades a las que servimos.

En nuestro compromiso de crear un impacto global positivo, reconocemos el poder de la colaboración y la fuerza que reside en la creación de asociaciones externas significativas. Al unir fuerzas con organizaciones, comunidades y entidades alineadas con nuestros valores, nos esforzamos por amplificar nuestros esfuerzos, fomentar la innovación y contribuir a un cambio positivo a escala mundial.

Asociaciones externas en 2023	
BetterUp	
	
<i>Power^{TO}Fly™</i>	
OUT IN TECH	
	THE EXECUTIVE LEADERSHIP COUNCIL <i>The Power of Inclusive Leadership</i>



Accesibilidad

Queremos que las personas que usan tecnología de asistencia tengan una experiencia exitosa y positiva cuando acceden a Zendesk. El sector del servicio de atención al cliente da trabajo a millones de personas, por lo que nuestra tecnología debe ser accesible. Si la gente no puede utilizar nuestra tecnología, puede perder oportunidades laborales. Además, como proveedores de software de servicio de atención al cliente para otras empresas, tenemos la responsabilidad de 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:

- Al esforzarnos por ofrecer productos accesibles, podemos impulsar la inclusión de la discapacidad a gran escala en todo nuestro ecosistema de productos con nuestros clientes y, a su vez, sus clientes.
- Estamos mejorando constantemente la calidad de las interacciones de nuestros usuarios finales, administradores y agentes. Nuestros equipos son responsables de adherirse a las mejores prácticas en todo el ciclo del producto, desde el diseño inicial a la fase final de pruebas.
- Para identificar y abordar los posibles obstáculos, realizamos auditorías de terceros, revisamos los comentarios de los clientes, investigación de usuarios, pruebas internas manuales y automatizadas y el uso interno de los productos mediante tecnología de asistencia.



Apéndice de datos

[Volver al índice](#)

Empresa	Año fiscal 2023	Marco
Nombre de la organización	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Productos y servicios	Productos y servicios	GRI 102-2
Ubicación de la sede	San Francisco	GRI 102-3
Declaración del CEO	Página 4	GRI 102-14
Período de informes	1 de enero de 2023 – 31 de diciembre de 2023	GRI 102-50
Ciclo de informes	Anual	GRI 102-52

Social	Año fiscal 2023	Marco
Donaciones benéficas (Fundación Zendesk)	Más de 2 millones de dólares	Principios del UNGC 1, 2, 4, 8, 10
Programas para mejorar las habilidades de los empleados	Página 38	GRI 404-2
Compromiso de los empleados ²	Índice de respuesta = 88% ³ 72/100	TC-SI-330a.2
Feliz de trabajar en Zendesk ⁴	71/100	
Recomienda a Zendesk como un gran lugar para trabajar ⁵	72/100	
Política de derechos humanos	Política de Derechos Humanos de Zendesk	GRI 302-1
Código de conducta del proveedor	Código de Conducta del Proveedor	GRI 414-1
Diversidad de los proveedores	Código de Conducta del Proveedor	
Política de uso aceptable	Política de Conducta y Contenido del Usuario	GRI 102-14

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

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

³ Los datos de 2023 reflejan los resultados de la encuesta de noviembre de 2022.

⁴ El cálculo representa el número de empleados que respondieron 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 1 = Nada feliz y 5 = Completamente feliz. Los datos de 2023 reflejan los resultados de la encuesta de noviembre de 2023.

⁵ El cálculo representa el número de empleados que respondieron 4 o 5 en una escala de 5 puntos, donde 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. Los datos de 2023 reflejan los resultados de la encuesta de noviembre de 2023.

Diversidad	Año fiscal 2023	Marco
Evaluación de la igualdad salarial	Sí	GRI 405-2
Representación de género⁶	Página 41	
Tecnología global ⁷ Femenino Masculino	26,4% 71,2%	TC-SI-330a.3
Liderazgo global (director+) Femenino Masculino	44% 55,5%	
Total de la empresa Femenino Masculino	39,2% 59,1%	

Diversidad	Año fiscal 2023	Marco
Representación por origen étnico ⁸		GRI 405-2 TC-SI-330a.3
Blanco	60,2%	
Asiático	20,0%	
Hispano o latino	7,6%	
Negro o afroamericano	4,8%	
Nativo/a de Hawái o de otras islas del Pacífico	0,3%	
Dos o más razas	3,6%	
Indígena americano o nativo de Alaska	0,2%	
Se niega a declarar	2,1%	
No especificado	1,1%	

⁶ Ten en cuenta que los datos que faltan y los de personas que decidieron no declarar no se reportan aquí. Zendesk reconoce que la identidad de género no es binaria y trabaja activamente para reflejar de forma más inclusiva todo el espectro de la identidad de género.

⁷ Zendesk clasifica a los empleados “técnicos” por rol laboral. Las funciones técnicas son aquellas que dependen en gran medida de conocimientos y competencias en ámbitos como la ingeniería y las matemáticas para apoyar a la empresa.

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

Gobernanza	Año fiscal 2023	Marco
Estructura de gobernanza	Equipo de gerencia	GRI 102-18
Máximo órgano de gobierno que gestiona los problemas de ESG	El Consejo de Gerentes supervisa el Comité ESG	GRI 102-29
Política de cookies de Zendesk	Política de Cookies dentro del Producto de Zendesk	TC-SI-220a.1
Política de privacidad de datos	Privacidad y Protección de Datos de Zendesk	TC-SI-220a.1
Código de conducta	Código de Conducta	GRI 102-14
Política de uso aceptable	Política de Conducta y Contenido del Usuario	GRI 102-14

Métricas medioambientales ⁹	Año fiscal 2023	Marco
Estrategia y gestión		
Política ambiental	Política Ambiental de Zendesk	Principio 7 del UNGC
Conjunto de objetivos 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.	Consultar la sección “ <i>Reducción de las emisiones de los productos mediante la asociación, la optimización y la eficiencia</i> ” de este informe.	TC-SI-130a.3 Principio 8 del PMNU
Iniciativas de reducción de emisiones	Consultar la sección “ <i>Reducir nuestras emisiones</i> ” de este informe.	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 UNGC

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

- El [Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad \(SASB\)](#) La norma de contabilidad 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 \(UNGC\)](#)

Compromisos y avances medioambientales		
Energía 100% renovable	Logrado	GRI 302-4
Producto neutro en carbono	Logrado	
Emisiones de alcance 1 + 2 basadas en el mercado (MTCO2e)	243	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)	14 978	GRI 305-3
Compensación porcentual	100%	GRI 305-3
Viajes neutros en carbono	Logrado	GRI 305-3
Emisiones residuales de alcance 3 de viajes de negocios y desplazamientos al trabajo (MTCO2e)	18 936	GRI 305-3
Compensación porcentual	100%	GRI 305-3
Objetivo basado en la ciencia	Aprobado por el SBTi	Principio 8
Compra de eliminación de carbono	En marcha	Principio 8

Emisiones de gases de efecto invernadero		
Emisiones por Alcance (MTCO₂e)		
Emisiones de alcance 1	243	GRI 305-1
Emisiones de Alcance 2 (basadas en la ubicación)	1211	GRI 305-2
Emisiones de alcance 2 (basadas en el mercado)	0	GRI 305-2
Emisiones de Alcance 3	60 287	GRI 305-3
Emisiones de Alcance 3 por categoría (MTCO₂e)		
Bienes y servicios adquiridos	38 529	GRI 305-3
Bienes de capital	2473	GRI 305-3
Actividades relacionadas con los combustibles y la energía	288	GRI 305-3
Residuos generados en las operaciones	21	GRI 305-3
Viajes de negocios	15 706	GRI 305-3

Emisiones de gases de efecto invernadero (cont.)		
Desplazamientos de los trabajadores	3230	GRI 305-3
Emisiones de desplazamiento al trabajo	193	GRI 305-3
Emisiones de trabajo desde casa (desplazamiento virtual)	3037	GRI 305-3
Activos previamente arrendados	39	GRI 305-3

Energía		
Avance de la energía 100% renovable	100%	GRI 302-4
Consumo total de electricidad (MWh)	3103	GRI 302-1
Consumo de electricidad cubierto por los programas de energía ecológica de las empresas eléctricas (MWh)	2057	GRI 302-1
Consumo de electricidad cubierto por EAC de alta calidad (MWh)	1046	GRI 302-1
Consumo total de energía (MWh)	4109	GRI 302-1

Consumo de electricidad y energía por ciudades			
Ciudad	Consumo de electricidad (MWh)	Otros consumos energéticos (MWh)	Marco
Por ciudad			GRI 305-2
San Francisco	966	302	
Dublín	722	471	
Manila	379		
Cracovia	253		
Melbourne	152	47	
Singapur	151		
Madison	150	131	
Montreal	143	16	
Londres	66		

Consumo de electricidad y energía por ciudad (cont.)			
Ciudad	Consumo de electricidad (MWh)	Otros consumos energéticos (MWh)	Marco
Por ciudad			GRI 305-2
Tokio	40	16	
Novi Sad	28		
Copenhague	24		
Montpellier	20	23	
Lisboa	9		

zendesk