

Informe de impacto global 2023



Índice

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

Acerca del Informe

[Volver al índice](#)

El Informe del impacto global 2023 es nuestro quinto informe anual sobre los progresos que hemos alcanzado en nuestras iniciativas medioambientales, sociales 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 manteniéndonos firmes en nuestro compromiso de mostrar los progresos de nuestras iniciativas ESG.

La información facilitada en este informe se limita a las operaciones de la empresa durante el año fiscal de 2023 (desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023, a menos que se indique lo contrario). Los datos de este informe pueden contener cifras aproximadas o redondeadas basadas en las mejores mediciones de que disponemos.

Zendesk supervisa los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza convocando al comité

de ESG formado por altos directivos para que aporten la orientación y el análisis de las prioridades de ESG. La revisión de estas prioridades y de los progresos forma parte también de las tareas del Comité de auditoría del Consejo de Administración de Zendesk.

El contenido de este informe se basa en las normas de la Iniciativa para la generación de informes a nivel global (GRI), los estándares de software y servicios del Consejo de normas de contabilidad medioambiental (SASB) y el Pacto global de la ONU (UNGC). En el apéndice se muestran las métricas de rendimiento. Las métricas y los datos cuantitativos que contiene este informe no se basan en los principios contables generalmente aceptados y tampoco se han auditado. La inclusión de información y datos en este informe no indica que dichos elementos o la materia tratada por ellos sea significativa para Zendesk a efectos de la legislación sobre valores bursátiles o de otro tipo aplicable.

La alta dirección y las principales partes interesadas de Zendesk participaron en la revisión y validación de la información que aquí se expone. Este informe, en su totalidad, no ha sido verificado por terceros. Se señalan los casos en los que sí ha habido verificación por parte de terceros.

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



Mensaje de nuestro CEO

En Zendesk, nuestra responsabilidad va más allá de prestar servicio a nuestros clientes, empleados y accionistas: abarca nuestra comunidad internacional y el medio ambiente. Nuestra vocación de ofrecer un servicio excepcional está presente en todas las facetas de nuestro negocio, desde los productos que fabricamos hasta las comunidades donde actuamos y las experiencias del cliente que enriquecemos.

En 2023 seguimos manteniendo nuestro compromiso con la diversidad, la equidad, la inclusión y la pertenencia. Sabemos que contar con una plantilla de Zendesk diversa, que sea un reflejo de nuestros clientes y de los consumidores a los que atienden, contribuye a que nuestra empresa prospere. Como prueba de nuestro compromiso con la equidad, nos hemos puesto a la cabeza en materia de igualdad y transparencia salarial con la publicación de las categorías salariales de todos los puestos a nivel mundial.

Además, nuestro estudio anual independiente sobre la igualdad salarial garantiza una retribución justa y equitativa a todos nuestros empleados.

Nuestras iniciativas de impacto social han sabido sacar partido de los conocimientos y habilidades de nuestros empleados, del potencial de nuestros productos y de nuestros recursos colectivos para ayudar a un buen número de organizaciones sin ánimo 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 conocimientos en proyectos de servicios a la comunidad, tanto en persona como virtualmente. Nuestro programa Tech for Good resolvió casi 700 000 tickets de asistencia y proporcionó información esencial a los beneficiarios de nuestros socios. Nuestra iniciativa de capacitación Agents of Change también contribuyó a que los graduados certificados por Zendesk generaran 1,7 millones

de dólares en nuevos salarios.

Y hemos hecho grandes progresos en materia medioambiental. Hemos mantenido la neutralidad de carbono en las operaciones relacionadas con los productos y en 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, y refuerzan nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático. Además, USA Today nos ha designado como uno de los 10 principales líderes climáticos de Estados Unidos. Estas iniciativas en materia de sostenibilidad no solo hacen del mundo un lugar mejor, sino que mejoran la eficiencia y la resiliencia de nuestro negocio.

Con la publicación de nuestro quinto informe de impacto global, renovamos nuestro compromiso con estas iniciativas fundamentales. Entendemos que ser un ciudadano corporativo responsable es imprescindible para generar y mantener la confianza de todas las partes interesadas y es bueno para nuestro negocio.



"En Zendesk, nuestra responsabilidad va más allá de prestar servicio a nuestros clientes, empleados y accionistas: abarca nuestra comunidad internacional y el medio ambiente".

Tom Eggemeier
CEO de Zendesk



Acerca de Zendesk

En Zendesk tenemos la misión de brindar un servicio excepcional a todas las personas del planeta. Como empresa líder dentro del sector de la experiencia del cliente, ayudamos a las empresas a combinar lo mejor de los agentes de IA, la automatización de los flujos 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 fidelidad de los clientes y genera más ingresos a un coste reducido. Más información en www.zendesk.es.

Alineación de los objetivos de desarrollo sostenible

En Zendesk creemos que tenemos un papel que desempeñar a la hora de afrontar algunos de los mayores desafíos del mundo. A lo largo de este informe, hemos resaltado dónde se alinean nuestras acciones y nuestro impacto 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. Tenemos el firme compromiso de implementar políticas y prácticas de gobernanza sólidas que presten apoyo a nuestros empleados, clientes y comunidades en general.

Nuestra gobernanza corporativa, fruto de una profunda reflexión, es esencial para promover un entorno que favorezca los comportamientos éticos, la integridad y la vigilancia.

Creemos firmemente que, para lograr un crecimiento estable a largo plazo, debemos reducir continuamente nuestra huella medioambiental y nuestro impacto en las comunidades en las que operamos. Nuestro comité de ESG se encarga de las tareas de gobernanza y supervisión, así como de coordinar e implementar las prácticas recomendadas en las diferentes funciones de gobernanza, riesgo y cumplimiento de Zendesk.



Ética

En Zendesk, actuar de manera ética es algo primordial también. Por eso, en 2023, bajo la dirección de nuestro nuevo vicepresidente de Integridad, Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento, actualizamos nuestro Código de Conducta para ofrecer una definición concreta de qué significa formar parte de una empresa responsable. El código incluye pautas de conducta ética, prohibiciones contra el soborno y la corrupción, y directrices para el cumplimiento de las leyes y reglamentos internacionales. También proporciona acceso a nuestra línea directa de denuncias anónimas para informar de infracciones.

En línea con nuestra determinación de fomentar una cultura de cumplimiento proactiva, hemos añadido nuevas secciones al Código de Conducta para consolidar las denuncias y fomentar el intercambio de información sobre los riesgos.

Además de revisar el Código de Conducta, hemos renovado nuestro conjunto de políticas corporativas, que incluye nuestra política global contra el soborno y la corrupción, la política de denuncias y la política de comercio internacional y sanciones. Estas políticas, aprobadas por el Comité de auditoría de Zendesk y sujetas a su supervisión e informes periódicos, favorecen una gestión eficaz de los riesgos y el cumplimiento en un mercado global.

También nos fijamos como objetivo el uso de una inteligencia artificial (IA) responsable en 2023 y actualizamos nuestro enfoque sobre la gobernanza de la IA para nuestros casos de uso de productos y empleados. Analizamos la evolución del panorama normativo, hicimos pública una declaración de nuestra visión de desarrollo de una IA responsable y empezamos a consolidar nuestro enfoque entre todas las partes implicadas en la IA.

Nuestros módulos de formación obligatoria sobre el cumplimiento normativo abarcan 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 estos módulos. Hemos ido transformando nuestra formación para adaptar los escenarios de estos módulos a situaciones de riesgo pertinentes. Nuestra política global contra el soborno y la corrupción garantiza que todos los empleados de Zendesk, funcionarios y terceros que trabajan en nuestro nombre cumplan con las diferentes leyes anticorrupción, como la ley estadounidense de prácticas corruptas en el extranjero (Foreign Corrupt Practices Act), la ley antisoborno del Reino Unido (Bribery Act) y las leyes razonablemente equivalentes de los países en los que operamos. La política aborda prácticas empresariales habituales, y ofrece orientación acerca de cuándo pueden llegar a ser indebidas o ilegales. Aclara que Zendesk no ofrece ni acepta sobornos o comisiones ilegales y que no toleramos ninguna forma de corrupción.

Dado que somos una empresa comprometida con los estándares más rigurosos de una conducta empresarial legal y ética, manifestamos nuestro apoyo a la erradicación de la esclavitud moderna y el tráfico de seres humanos tal y como se describe en la Declaración Universal de los 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 se atengan a nuestra política relativa a los derechos humanos. Nuestro Código de Conducta prohíbe cualquier actividad ilegal o no ética por parte de cualquiera de nuestros directores, oficiales, empleados o consultores. Además, prestamos apoyo —a través de actividades de voluntariado, donaciones y productos— a organizaciones que comparten 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 un entorno empresarial internacional. No vamos a ponerles las cosas difíciles por culpa de la amenaza de unos cuantos atacantes malintencionados, sino que les pediremos ayuda para crear unas condiciones en las que esos atacantes no puedan salirse con la suya".

Dra. Hemma R. Lomax

VP y consejera general adjunta de Integridad, Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento



Privacidad de la información y confianza

La confianza es la base de nuestras relaciones con los clientes. Nuestros clientes —procedentes de sectores tan diversos como la sanidad, los servicios financieros, la administración pública y la tecnología— nos confían grandes volúmenes de datos personales.

Bajo la dirección de nuestro jefe del departamento jurídico, nuestro consejo de privacidad y nuestro responsable de la protección de datos, Zendesk procura atenerse a las prácticas recomendadas 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 responsable de Confianza y seguridad (CTSO) que se encarga específicamente de orientar nuestra estrategia, política y procesos para garantizar la seguridad. Para contrarrestar las amenazas a la ciberseguridad, nuestro equipo de CTSO se ocupa de detectar, atajar y responder a estos peligros.

Mantenemos informado al Consejo de cualquier amenaza potencial para nuestra actividad y de cómo tenemos previsto hacerle frente. El Comité de auditoría proporciona actualizaciones frecuentes sobre estos riesgos a nuestro Consejo.

Poseemos varias certificaciones relacionadas con la seguridad, como SOC 2 Type II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS, y FedRAMP autorizado con Software como servicio de bajo impacto (LI-SaaS). Estas certificaciones prueban nuestros esfuerzos por proporcionar una seguridad de primer nivel a los datos de los clientes.

Nos sentimos orgullosos de nuestro programa global de protección de los datos y la privacidad, el cual nos esforzamos por mejorar continuamente. El equipo encargado de la privacidad colabora con las partes implicadas de los distintos departamentos dentro de la empresa para reforzar una cultura de la privacidad.



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

Vinay Patel

Director de Confianza y Seguridad
de Zendesk



El [Centro de confianza de Zendesk](#) ofrece información completa sobre cómo mantenemos la confianza de los clientes con nuestras normas relacionadas con la seguridad y la privacidad. Nuestros clientes pueden también elegir la región en la que desean almacenar sus datos, de acuerdo con nuestra política regional de alojamiento de los 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 los datos y las herramientas con las que los usuarios pueden controlar sus datos. En Zendesk, confiamos en nuestra infraestructura de seguridad, que revisan terceros expertos independientes, con la que ayudamos a nuestros clientes a crear un entorno seguro para su información.

Visita [nuestro Centro de confianza](#) para obtener más información.

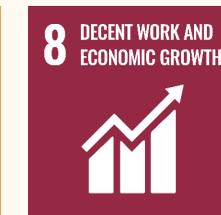
Impacto social en Zendesk

[Volver al índice](#)

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

Datos básicos
Más de 2 millones de dólares donados en 2023 por la Zendesk Foundation
60 organizaciones sin ánimo de lucro reciben subvenciones de la Zendesk Foundation , entre las cuales hay 15 ganadoras del Premio Tech For Good Impact
99 800 dólares donados a más de 1300 organizaciones sin ánimo de lucro a través de nuestra campaña anual de donaciones de fin de año para empleados

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Zendesk Foundation

Financiada con un porcentaje de los ingresos, la Zendesk Foundation busca conectar los recursos de Zendesk con organizaciones sin ánimo de lucro que abordan problemas sociales complejos. Desde 2015, Zendesk y la Zendesk Foundation han donado más de 17 millones de dólares a organizaciones de todo el mundo que contribuyen a crear comunidad, promueven la resiliencia en tiempos de crisis y fomentan la formación tecnológica.

“En Zendesk, sabemos que nuestro impacto es mayor cuando desarrollamos unas relaciones sólidas con nuestros socios sin ánimo de lucro, entendemos sus desafíos concretos y apoyamos su labor con nuestros recursos diferenciadores. Siguiendo un enfoque auténtico de colaboración, nos esforzamos en potenciar nuestra red de organizaciones sin ánimo de lucro”.

Megan Trotter

VP de Impacto Social y Sostenibilidad
y presidenta de la Zendesk Foundation



Promover la comunidad

En 2023, la Zendesk Foundation hizo donaciones a organizaciones sin ánimo de lucro que tienen como objetivo apoyar a sus comunidades y ayudar a las personas a prosperar. Unimos las subvenciones de nuestra fundación a las labores voluntarias de nuestros empleados, con el objetivo de crear comunidad allí donde estemos.

Este año, la Zendesk Foundation concedió una subvención a [Second Harvest Japan](#) para apoyar su trabajo. Asimismo, nuestros empleados de Tokio se ofrecieron como voluntarios para empaquetar cajas de comida y paquetes de alimentos destinados a familias necesitadas.

Fomento de las carreras profesionales tecnológicas

El programa Agents of Change de Zendesk subvenciona a organizaciones sin ánimo de lucro que ofrecen programas de formación y certificación para eliminar la desigualdad de oportunidades que sufren las personas de color, las mujeres y otros grupos marginados o ignorados.

A través del programa Agents of Change, la Zendesk Foundation dona licencias de software de Zendesk y exámenes de certificación gratuitos que ayudan a los participantes a prepararse para convertirse en unos profesionales de la CX.

Las organizaciones sin ánimo de lucro ofrecen planes de estudios reglados y las herramientas adicionales que sus estudiantes necesitan para tener éxito, como acceso a ordenadores, formación en competencias básicas, preparación para entrevistas de trabajo y orientación profesional.

Fomento de la resiliencia

Por desgracia, la realidad es que las crisis y los desastres, ya sean naturales o provocados por los seres humanos, suceden con más frecuencia de la que deberían. Por eso, invertimos en organizaciones que prestan ayuda inmediata en situaciones de crisis y defienden los derechos humanos y la salud.

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

La organización ha puesto en marcha con éxito programas que abarcan una amplia gama de necesidades sociales, como las cocinas limpias, la seguridad y la higiene alimentarias, la capacitación culinaria y la creación de sistemas alimentarios sostenibles.



Voluntariado

El voluntariado constituye una parte fundamental de la cultura de Zendesk. Este año nos centramos en la creación de oportunidades de voluntariado virtual que permitieron a los empleados de Zendesk conocer, apoyar y conectar con las personas de su comunidad. En 2023, los empleados de 20 países continuaron dedicando su tiempo y experiencia a causas importantes para ellos e hicieron en total más de 4900 horas de voluntariado a lo largo de todo el año.

Semana de Impacto Global

En 2023, celebramos nuestras dos Semanas de Impacto Global inaugurales: una en abril y otra en octubre. A lo largo de estas semanas, los zendeskianos de todo el mundo se unieron para hacer buenas obras en nuestras comunidades.

“Dedicar mi tiempo a 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 una buena causa. Participar aporta mucha positividad a mi vida. Además, fomenta las buenas relaciones en el trabajo al generar confianza y compromiso a todos los niveles”.

Sahitya Pidaparathi

Senior Executive Assistant
Product Dev Program
Management, Melbourne



Los empleados se presentaron en persona y virtualmente para ofrecer su tiempo como voluntarios a las organizaciones sin ánimo de lucro que les interesaban. Estos son algunos de sus logros más importantes:

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

Voluntariado pro bono

Nuestro programa de voluntariado pro bono contribuye a tender un puente entre las necesidades de las organizaciones sin ánimo de lucro y nuestra experiencia empresarial, ya que conecta las capacidades de los empleados con demandas específicas. Las oportunidades que ofrece el voluntariado pro bono no solo enriquecen la experiencia de los empleados, sino que tienen un profundo impacto en nuestros socios sin ánimo de lucro. Además, muchas de estas oportunidades representan prestar apoyo a algunos de los socios de nuestros productos patrocinados dentro del programa Tech for Good. Al prestar ayuda 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 ánimo de lucro subvencionadas

15

Número total de países en los que están ubicadas las organizaciones sin ánimo de lucro

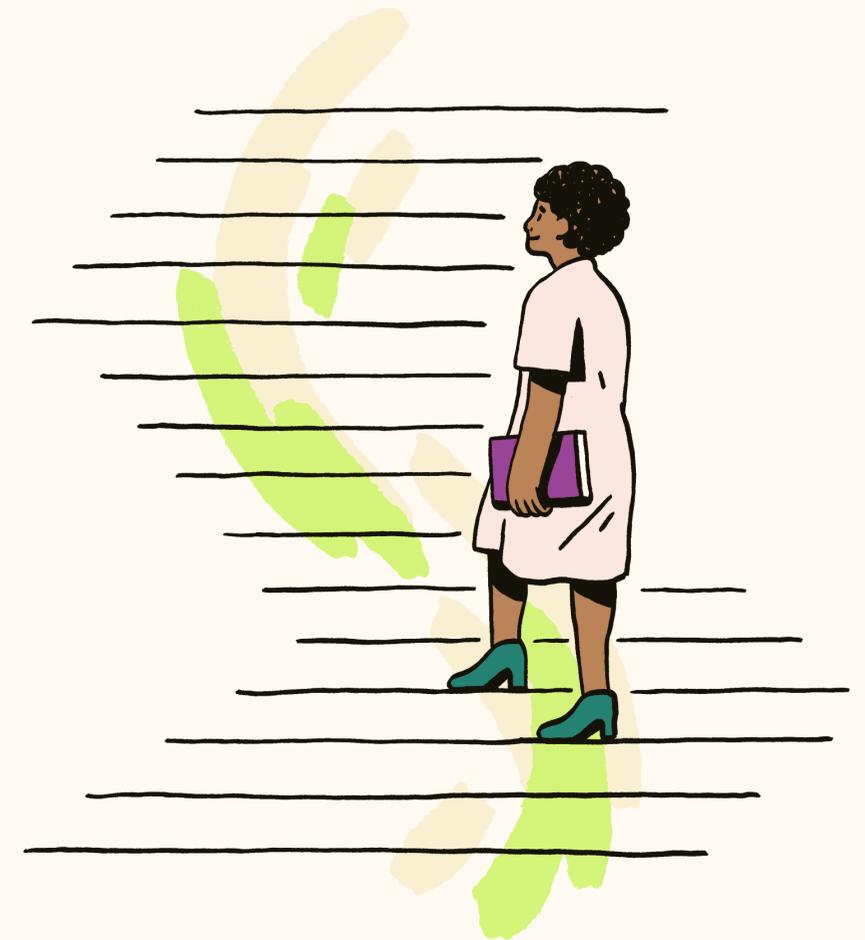
40

Número total de interacciones

Acerca de Tech for Good

El programa Tech for Good de Zendesk ofrece subvenciones, software gratuito y conocimientos y experiencia a las organizaciones sin ánimo de lucro que abordan problemas sociales urgentes. Los beneficiarios de Tech for Good aprovechan nuestra tecnología para ampliar sus servicios y prestar una ayuda más rápida a las comunidades que lo necesitan.

Impacto de Tech for Good 2023	
	113 Organizaciones sin ánimo de lucro subvencionadas
	10,5 millones de dólares en donaciones de software
	81 Agents of Change certificados
	902 000 beneficiarios sin ánimo de lucro que han recibido ayuda
	85 % Puntuación CSAT media
	694 000 Tickets resueltos
	1,7 millones de dólares Salario de los Agents of Change



Estos son los cuatro usos que las organizaciones sin ánimo de lucro dieron a Zendesk Tech for Good en 2023:

1. IRC Signpost Project es una innovadora plataforma digital destinada a ayudar a las comunidades afectadas por alguna crisis en todo el mundo. Proporciona información vital, que a menudo salva vidas, en las lenguas locales para ayudar a las personas a acceder a los servicios y tomar decisiones basadas en informaciones. Haciendo uso de la función de soporte multilingüe de Zendesk, Signpost ha creado centros de ayuda en más de 20 países, algo que asegura el más amplio alcance dentro de las primeras 48 horas de cualquier crisis. Como resultado de ello, 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 de la UN Sustainable Development Goals (SDG) Action Campaign en 2023.

2. Spring ACT apoya a las supervivientes de violencia doméstica 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 proporciona asistencia confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a las supervivientes de la violencia doméstica de cualquier país del mundo. Conocido como “Sophia”, este canal de asistencia siempre activo conecta de manera instantánea a las supervivientes con la información y los recursos que necesitan para conocer sus derechos, recopilar pruebas y buscar ayuda.

3. El centro Information Technology Disaster Resource Center (ITDRC) agilizó su proceso de despliegue de asistencia para salvar vidas en una emergencia aprovechando las funciones de Zendesk Guide. Ahora, los voluntarios pueden encontrar información actualizada sobre las políticas de la organización, los recursos de formación y el equipo de campo disponible para su uso. Cuando el tiempo apremia, este portal de autoservicio ayuda a reducir la carga de trabajo

del equipo del ITDRC, a eliminar fricciones y, en definitiva, a ser más eficaz a la hora de realizar el trabajo.

4. Urban Alchemy (UA) —una organización que presta servicios de divulgación y apoyo a comunidades desfavorecidas— recopila, redirige y muestra datos a través de Zendesk para que el personal sanitario pueda mejorar su respuesta y ampliar su impacto. Como parte del proyecto CIRCLE, el equipo recibe y responde a todas las llamadas no violentas al teléfono de emergencias relacionadas con personas sin hogar, salud mental y adicciones. Utilizan Zendesk para recopilar información sobre cada llamada, dirigirla a sus médicos en la calle y evaluar sus resultados. Equipados con esta valiosa información, pueden prestar un mejor servicio a su comunidad a medida que la organización se va ampliando.

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 invita a las organizaciones sin ánimo de lucro de todo el mundo a mostrar sus programas y solicitar la asistencia de software de Zendesk. Diecinueve miembros del Comité de Impacto Social Global de Zendesk revisaron más de 300 solicitudes. Después, el equipo de Impacto Social de Zendesk redujo el número de beneficiarios finales a quince.

Cinco beneficiarios recibieron donaciones de 50 000 USD y las otras diez organizaciones recibieron donaciones entre 5000 y 25 000 USD. Las quince recibieron software de Zendesk gratis. Todas las organizaciones explicaron de manera adecuada cómo podría la suite de productos de atención al cliente de Zendesk ayudarles a ampliar las operaciones y la eficiencia, capacitar a más clientes o lograr un mayor impacto.

Ganadores del Premio Tech For Good Impact 2023

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

Agents of Change de Zendesk

Los cinco primeros beneficiarios de los premios Impact de este año participarán en el programa de formación profesional Agents of Change de la Zendesk Foundation. El programa concede subvenciones, materiales de aprendizaje de Zendesk y software y exámenes de certificación gratuitos a las organizaciones sin ánimo de lucro que prestan servicio a las comunidades marginadas. Con el objetivo de generar 10 millones de dólares en nuevas contrataciones salariales para finales de 2024, el programa de formación para el empleo se ampliará de manera significativa este año con la inclusión de estos cinco nuevos beneficiarios.

“El acceso a los itinerarios de certificación de Zendesk ha sido fundamental para que los aprendices obtengan certificaciones muy demandadas que les ayuden a mejorar desarrollo profesional y poder ofrecer sus servicios como especialistas en tecnología”.

Matt Vélez

Director ejecutivo, National
Instructors Institute en [NPower](#)



Entre los beneficiarios del programa Agents of Change de 2023 figuran:

Fundación Compromiso: ofrece formación gratuita para mejorar las competencias y la inserción laboral de personas mayores de 16 años que soportan barreras socioeconómicas en América Latina.

Laboratoria: empodera a las mujeres de América Latina para que desarrollen sus carreras en el sector tecnológico.

Passerelles Numériques (PN): ofrece oportunidades de formación 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 (negras, indígenas y de color) en EE. UU. para que puedan acceder a la economía de la innovación.

West Africa Vocational Education (WAVE): lucha contra el desempleo juvenil en África Occidental ofreciendo formación profesional y acceso a oportunidades laborales.



A nuestras organizaciones sin ánimo de lucro de 2022 participantes, se unirá el grupo de 2023, como

KindWork	NUEVA YORK, EE. UU.
Jobcare	Dublín, Irlanda
The Asia Foundation Skills to Work Program	Tres programas de Filipinas, Malasia e India
Nairobites	Nairobi, Kenia
NPower	Con sede en Nueva York y varios centros en EE. UU.
Somas Projetos Sociais	São Paulo, Brasil
Instituto da Oportunidade Social (IOS)	Con sede en São Paulo 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



El programa Agents of Change ha alcanzado desde 2022 los siguientes hitos:

175

estudiantes graduados

137

nuevos agentes certificados

4 MILLONES DE DÓLARES

en salarios totales percibidos 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 e individuos. Según el último [informe sobre la Brecha de Emisiones](#) del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), el mundo está batiendo récords alarmantes de emisiones y temperaturas. Las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero (GEI) deben disminuir de manera drástica y rápida para alcanzar el objetivo de 1,5 °C de temperatura fijado por el [Acuerdo de París](#).

En Zendesk, creemos que las empresas tienen un papel fundamental en la creación de un planeta sostenible y próspero. Por ello, estamos dispuestos a descarbonizar la totalidad de nuestra cadena de valor y contribuir al objetivo futuro de 1,5 °C. Con nuestra estrategia "Reducir, Mitigar y Acelerar", integramos la sostenibilidad medioambiental en aspectos

clave de nuestro negocio. Aquí se incluyen 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. Fuera de nuestras cuatro paredes, contribuimos a ampliar las soluciones climáticas innovadoras y las tecnologías esenciales para la transición de la sociedad hacia el cero neto.

Hemos implementado objetivos climáticos ambiciosos para impulsar acciones que tengan impacto y obtener resultados mensurables. En 2023, fijamos nuevos [objetivos de reducción de emisiones alineados con el de 1,5 °C](#), que han sido validados y aprobados por la organización Science-Based Target initiative (SBTi). Este compromiso garantiza que reducimos las emisiones a la velocidad y escala que más necesita el planeta.

	Reducir las emisiones de la cadena de valor en consonancia con los últimos avances científicos
	Mitigar las emisiones globales mediante la adquisición de compensaciones de carbono de alta calidad
	Acelerar las tecnologías para la eliminación del carbono y hacer la transición hacia una economía de cero neto

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.	Conseguido
<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.	Conseguido
<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 el trabajo en casa de los empleados de Zendesk. Compensar las emisiones restantes o no reducibles mediante créditos de carbono de alta calidad.	Conseguido
Comprar 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 offtake ¹ .	En curso
<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 tomando como base el año 2019.</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 curso</p>

USA Today nos ha designado como uno de los 10 principales líderes climáticos y hemos obtenido la **calificación Bronze** por parte de EcoVadis.



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

Reducir nuestras emisiones

En consonancia con 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 a la perfección los objetivos de sostenibilidad en nuestra estrategia y operaciones principales.

Emisiones de GEI por Alcance (toneladas métricas de CO2e) en el ejercicio fiscal de 2023

● 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 espacios de co-working son centros en los que nuestros empleados trabajan juntos y conectan en persona. En 2023, más empleados optaron por una configuración de trabajo híbrida, con el uso de espacios de oficina para mejorar la atención al cliente e impulsar el crecimiento empresarial.

Seleccionar oficinas ecológicamente sostenibles

A medida que actualizamos y ampliamos nuestras oficinas en todo el mundo, los resultados en materia de sostenibilidad son un factor esencial a la hora de elegir nuevas ubicaciones. En 2023, tomamos la decisión estratégica de trasladar nuestra oficina de Melbourne a un edificio más moderno con una alta eficacia medioambiental.

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

- Calificación de rendimiento 4 Star Green Star que otorga el Green Building Council de Australia
- Funciona con energía 100 % renovable
- Certificado de neutro en carbono

Cumplir las normas con reconocimiento internacional sobre 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 que tiene el certificado WELL en Polonia, y el primer proyecto en Polonia en obtener un certificado WELL según la versión más reciente de la norma WELL Building Standard.



Además, colaboramos con nuestros arrendadores y las empresas locales de servicios públicos que contratamos 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 energética Focus on Energy para analizar el consumo de energía de la oficina.

Identificamos oportunidades significativas para ahorrar energía, como el ajuste de los puntos de consigna 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 una energía 100 % renovable

Continuamos alcanzando una energía 100 % renovable en todas nuestras oficinas mundiales gracias a la inscripción en los programas de tarifas verdes de los servicios públicos locales y la adquisición de Certificados de Atributos Energéticos (EAC) de alta calidad. Lo hacemos porque creemos que nuestro papel es fundamental para agilizar la transición hacia una energía limpia y descarbonizar la red. Por eso, nos hemos unido a la Clean Energy Buyers Alliance (CEBA), para colaborar con otros líderes empresariales y catalizar las transformaciones en el sector.



Nuestro programa Flex Office

Para mejorar el acceso de nuestros empleados en teletrabajo al trabajo flexible, en 2023 implantamos el programa Flex Office en colaboración con nuestro nuevo socio para espacios de trabajo flexibles, Upflex. Esta nueva colaboración nos permitirá ampliar nuestros espacios de coworking a demanda en más de 10 000 ubicaciones de 135 países.

Esperamos que este programa haga que a nuestros empleados les resulte más fácil encontrar espacios de trabajo seguros, cómodos y respetuosos 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 cual es una manera 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, ha aumentado la necesidad en las empresas de encontrarse en persona con compañeros de trabajo y clientes y se han levantado muchas restricciones a los viajes. En Zendesk, seguimos esforzándonos por ofrecer una amplia variedad de alternativas que vayan mucho más allá del ámbito digital.

Por eso, en 2023 pusimos en práctica una serie de directrices sobre viajes sostenibles para reforzar nuestro compromiso con la neutralidad de carbono en los viajes de negocios. Estas directrices se integran en nuestra política de viajes y gastos actualizada y ayudan a los empleados a tomar decisiones conscientes, priorizando los viajes de negocios esenciales y las opciones de transporte con bajas emisiones de carbono.

Estos son los aspectos más destacados:

	La sostenibilidad medioambiental es uno de los objetivos clave de la política de viajes y gastos (T&E).
	Animamos a los empleados a dar prioridad a las reuniones y eventos virtuales siempre que sea posible y elegir los medios de transporte más sostenibles 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 costes 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 en un 30 %, redujimos los costes 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, nuestra transición hacia la eficiencia continúa. Queremos ampliar la adopción de instancias basadas en AWS Graviton en toda nuestra flota, lo cual mejorará 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 problema, sino como una oportunidad para marcar la diferencia. Gracias a la optimización estratégica, hemos conseguido reducir nuestra huella de carbono en la nube. Estamos convencidos de que optimizar el uso de la nube va más allá de la estrategia empresarial: es una prueba de nuestro compromiso con el medio ambiente”.

David Boothroy

VP de Ingeniería de Software
en Zendesk



Compromiso con una IA sostenible

A medida que Zendesk introduce más productos y funciones de IA, incluidos la IA de Zendesk y Advanced AI, 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 la creación y 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, somos conscientes de que garantizar que nuestra tecnología contribuya a un futuro sostenible y con bajas emisiones de carbono es responsabilidad nuestra. Queremos que más empresas se unan a nosotros en este proceso, por lo que hemos publicado una guía que describe las acciones clave que deben llevar a cabo las empresas. Sabemos que esto es solo el principio. Seguiremos midiendo y reduciendo el impacto medioambiental de nuestros productos de IA y compartiendo más cosas aprendidas con nuestras comunidades y clientes.



Desde que se lanzó en octubre de 2021, calculamos que la función de recomendaciones de macros de la IA de Zendesk ahorró casi 20 millones de minutos de tiempo a los agentes a nuestros clientes. 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 compras esperamos que nuestros proveedores actúen siguiendo los más estrictos estándares éticos establecidos en 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 2023, alrededor del 18 % de nuestros proveedores (por emisiones) han establecido objetivos aprobados por el 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 interfuncionales y hemos desarrollado nuestra estrategia de sostenibilidad de la cadena de suministro. Esto incluye lo siguiente:

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

Al incluir los Objetivos Basados en la Ciencia (SBT, por sus siglas en inglés) en nuestras actividades de Solicitud de Propuesta (RFP, por sus siglas en inglés) 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. Queremos aprovechar los requisitos contractuales para animar a los proveedores a que adopten prácticas sostenibles.

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

Somos conscientes de que los proveedores son muy diferentes en cuanto a capacidad y preparación para hacer frente a los retos climáticos. Nos comprometemos a que se impliquen en sus niveles actuales de progreso, al tiempo que les proporcionamos lo necesario para tomar nuevas medidas. En 2024, tenemos previsto realizar algunos seminarios web formativos para ofrecer algunas pautas a los proveedores sobre cómo establecer objetivos y proporcionarles 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 sus avances en la reducción de emisiones. Además, a principios de 2024, encuestamos a nuestros principales proveedores para conocer mejor su capacidad para comunicar datos de emisiones específicos de cada producto. Estos datos son esenciales 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 animen a sus propios proveedores y comunidades a dar prioridad a la sostenibilidad. Juntos, pretendemos crear un efecto multiplicador sustancial.

Compensación y eliminación del carbono

Para lograr un futuro cero neto, 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 evitación de emisiones 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, que incluyen áreas 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 medioambientales, sociales y económicos, también somos conscientes de los defectos inherentes al mercado voluntario de carbono y el creciente escrutinio al que se ve sometido. Dedicamos nuestros esfuerzos a mejorarlo mediante la participación activa y el aprendizaje.

Los esfuerzos de compensación de carbono de Zendesk contribuyen a los ODS de las Naciones Unidas.



Todos nuestros créditos de carbono se ajustan a las principales normas de verificación reconocidas mundialmente y avaladas por la organización [International Carbon Reduction and Offset Alliance \(ICROA\)](#), como el Gold Standard.

Sabemos que la transparencia es fundamental para la confianza de las partes interesadas. Por eso, tenemos el firme compromiso de divulgar información detallada sobre nuestros proyectos de créditos de carbono para evitar y reducir emisiones. [Aquí](#) tienes nuestra última lista de proyectos de carbono.

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 de satélite 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 diez gigatoneladas anuales de dióxido de carbono ya emitido de aquí a 2050 —aproximadamente el equivalente 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 la naturaleza.

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 eso, nos hemos asociado con las comunidades Frontier y Watershed. Como parte de esta iniciativa, firmamos acuerdos de compra con prometedoras empresas tecnológicas, y nos comprometemos 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 costes y contribuir al escalado de estas tecnologías cruciales.

En 2023, firmamos con orgullo acuerdos offtake 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 el almacenamiento de 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. Después, este bioaceite se inyecta en pozos regulados por la EPA, donde se hunde y solidifica, almacenando permanentemente el carbono capturado.

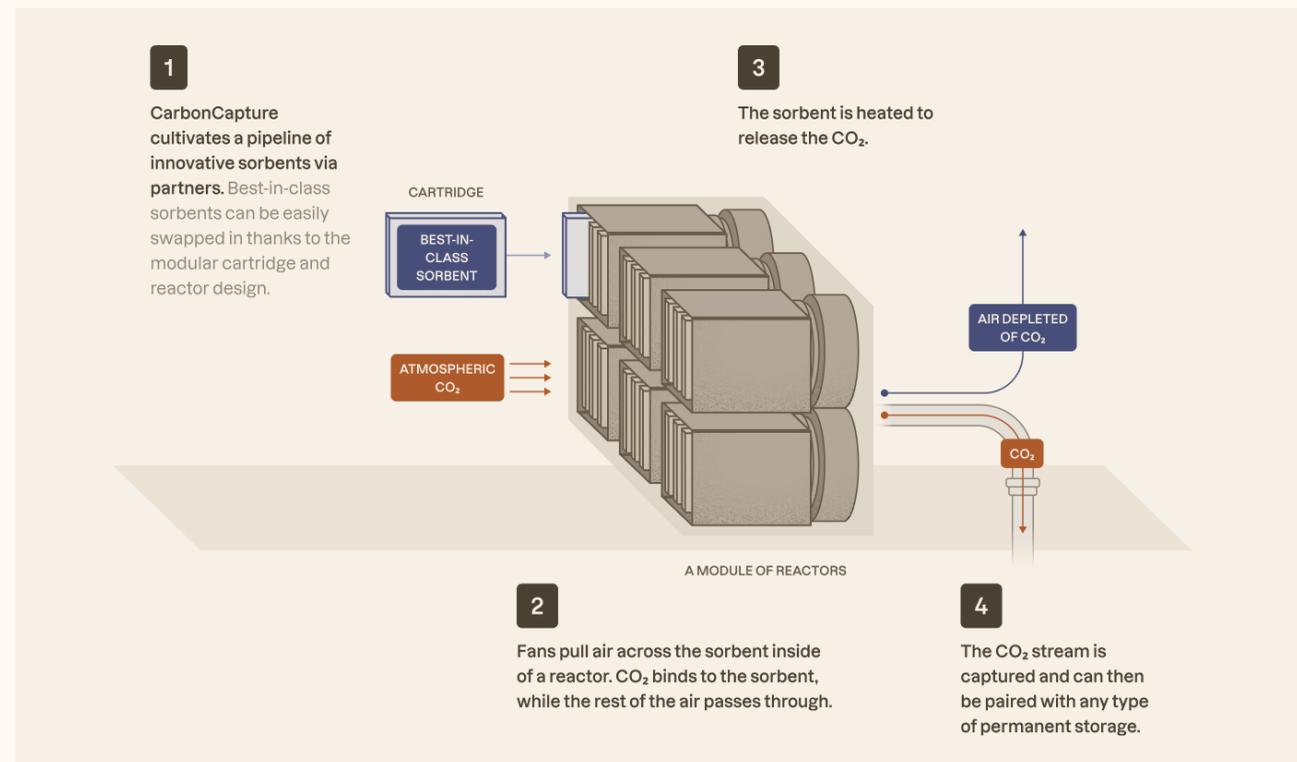
“El apoyo de Zendesk fue fundamental para que llegáramos donde estamos hoy: líderes en la eliminación permanente del carbono. Su inversión continua —más recientemente a través de la asociación de Watershed con Frontier— nos permite seguir ampliando nuestras operaciones y mejorar nuestro impacto climático”.

Katie Holligan

Jefa de Operaciones de Charm Industrial

Captura directa de aire: CarbonCapture y Heirloom

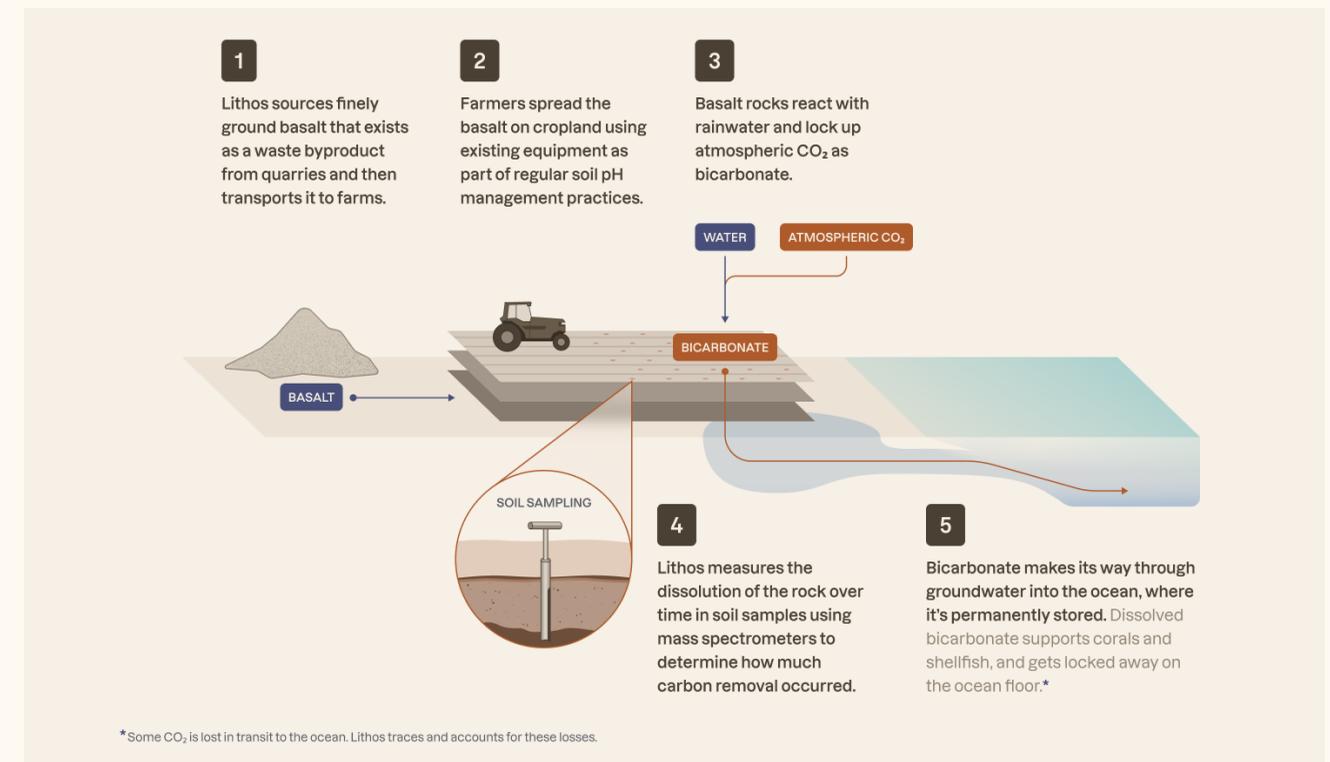
CarbonCapture y Heirloom utilizan materiales especiales (absorbentes o disolventes) que atraen el CO₂ del aire circundante y luego almacenan el CO₂ capturado de forma segura bajo tierra o lo convierten en minerales para su eliminación permanente. Para 2030, nos proponemos eliminar colectivamente más 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, la mejora de los métodos de meteorización podría suponer entre dos y cuatro gigatoneladas de eliminación de carbono al año para 2050, lo que cubriría el 40 % de las necesidades mundiales de eliminación de carbono previstas.

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

A medida que nos esforzamos por convertirnos en una empresa con bajas emisiones de carbono y contribuimos a mejorar el estado del mundo, somos conscientes de los riesgos cada vez mayores 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.

Siguiendo las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (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 evaluación de riesgos mostró que ningún riesgo climático o natural resultó importante o alto² para Zendesk.

Los principales riesgos físicos y de transición identificados son importantes 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. La transición mundial hacia una economía con bajas emisiones de carbono ofrece también grandes oportunidades. Por lo tanto, seguiremos supervisando las principales áreas de riesgo identificadas, las incorporaremos a nuestros procesos de gestión de riesgos corporativos (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 sobre riesgos climáticos en línea con las recomendaciones del TCFD y las normas del Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB), nos comprometemos a compartir de forma transparente las formas en que el cambio climático podría afectar a nuestra empresa y nuestras estrategias para mitigar los riesgos y adaptarnos a los mismos, capitalizar las oportunidades y mejorar la resiliencia.



² Según la escala de clasificación de riesgos de Enterprise Risk Management (ERM) de Zendesk

Nuestra cultura y valores

[Volver al índice](#)

En Zendesk, tenemos también el compromiso de fomentar un entorno más inclusivo, equitativo y acogedor para nuestros empleados que permita su éxito, apoye su bienestar y refuerce su sentido de pertenencia. Nos esforzamos por crear una cultura en el lugar de trabajo que 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 personal de nuestros empleados, así como aumentar nuestros esfuerzos por la diversidad, equidad, inclusión y pertenencia (DEI&B) dentro de nuestra empresa y de las comunidades a las que prestamos servicio.

En 2023, afirmamos aún más nuestro compromiso añadiendo el pilar de la pertenencia a nuestra estrategia global de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia (DEI&B). Pertenecer no es solo un concepto; es la piedra angular de nuestro enfoque

para fomentar una cultura del lugar de trabajo que prospere con la diversidad, la equidad y la inclusión. Dado el complejo panorama mundial, somos conscientes de que esto implica dar prioridad al bienestar, la inclusión y el sentido de pertenencia de cada individuo dentro de nuestra organización.

Al establecer asociaciones internas para construir un entorno más inclusivo, tratamos de impulsar un cambio sostenible poniendo en práctica las siguientes acciones:

- **Demostrar un liderazgo con un objetivo definido:** los líderes establecen un vínculo entre los principios de liderazgo inclusivo y de estrategia empresarial para ejemplificar el comportamiento que se espera en las comunicaciones y la autorreflexión.

- **Liderar el cambio transformacional:** implementar y ofrecer programas de DEI&B e iniciativas y colaborar con los líderes para gestionar la implementación, supervisar los avances, y conmemorar los hitos significativos.
- **Desarrollar la capacidad integradora y fomentar el cambio de comportamiento:** crear programas de sensibilización sobre DEI&B en la empresa y motivar a los empleados para que apliquen los conocimientos al tiempo que adoptan un comportamiento inclusivo.

Al centrarnos en un modelo de trabajo híbrido, con entornos de trabajo tanto presenciales como en teletrabajo, hemos podido mejorar la inclusión. Este modelo también ha aumentado el compromiso de los empleados, lo que demuestra la capacidad de nuestros líderes para dirigir con habilidad, 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 juntos físicamente. Al reunirnos en persona, mejoramos las relaciones, posibilitamos la colaboración y favorecemos el aprendizaje.



“Nos enorgullecen los avances que hemos alcanzado en 2023 y seguimos firmes en nuestro compromiso por lograr unos resultados equitativos y que causen impacto en el futuro. Nuestro objetivo es garantizar que las personas de diversas procedencias no solo prosperen dentro de Zendesk, sino que también nos permitan tener un mayor impacto en nuestros clientes y comunidades”.

Anastasia Talton

Responsable 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. Al reconocer la interconexión de la salud mental con el bienestar físico y otras facetas de la vida de un empleado, la empresa adopta un enfoque integral que abarca lo siguiente:

- **Bienestar físico:** el ejercicio y el mindfulness se fomentan a través de partners y aplicaciones para el cuidado de la salud física y mental. También se ofrecen clases de yoga, fitness y meditación.
- **Bienestar mental:** los empleados tienen acceso a terapeutas a través de nuestra plataforma de salud mental y el programa de asistencia a los empleados. También pueden utilizar una aplicación de bienestar mental para mejorar su resiliencia y reducir el estrés y la ansiedad.
- **Bienestar financiero:** además, los empleados tienen acceso a formación financiera y coaches a través del programa de salud, lo que les 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 las relaciones sociales.

El cuidado de nuestros empleados y sus familias está arraigado en nuestra filosofía empresarial; por eso, les ofrecemos beneficios integrales de salud y bienestar. Los retos de los últimos años han pasado factura física y emocionalmente como nunca antes. Como respuesta, llevamos a cabo una revisión exhaustiva de nuestros beneficios para garantizar una oferta integral que responda a las diversas necesidades de nuestros empleados, independientemente de en qué momento de su trayectoria personal y profesional se encuentren. He aquí algunos aspectos destacados de los beneficios globales que ofrecemos a nuestros empleados:

Más de 16 semanas de permiso parental pagado para padres biológicos y no biológicos
Fondos para subrogación, adopción y formar familias
Tres semanas de baja por pérdida del embarazo, incluso por aborto y aborto espontáneo
10 días de permiso por emergencia debido a acontecimientos catastróficos, como los desastres naturales
Acceso a recursos de salud mental y asesoramiento
Atractivo paquete de vacaciones remuneradas y viernes de recarga trimestrales
Ayuda para el cuidado de niños a través de care.com (cuando esté disponible)
Permiso pagado para militares o reservistas llamados al servicio activo

Aprendizaje y desarrollo

Invertimos en el desarrollo de nuestros empleados al tiempo que hacemos crecer nuestra organización. El acceso equitativo a diversas experiencias, oportunidades de liderazgo e iniciativas de formación favorece nuestro crecimiento colectivo, como individuos y como comunidad. Las personas eligen Zendesk no solo por el empleo, sino también por la oportunidad de desarrollar su carrera profesional en Zendesk. Este proceso comienza cuando empiezan a trabajar en Zendesk y continúa mientras están aquí.

Hemos mejorado nuestro marco de gestión del rendimiento, dando prioridad a la mejora del crecimiento y el desarrollo de los empleados. Este marco se centra en la creación de una cultura caracterizada por unas expectativas claras, un feedback periódico y constructivo que favorezca el crecimiento y el desarrollo continuo de los empleados para que puedan sobresalir en sus

funciones actuales y se planteen otras aspiraciones profesionales futuras.

La encuesta de este año sobre la implicación de los empleados mostró que las conversaciones entre directivos y empleados se producían con mayor frecuencia. Teniendo en cuenta las opiniones de los empleados, estamos adoptando algunas medidas para simplificar el acceso y mejorar la calidad de las oportunidades de desarrollo de competencias para todos los empleados. Creemos que 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 por los comportamientos de liderazgo inclusivo fomenta la equidad en nuestras prácticas de talento y enriquece la diversidad de nuestra comunidad. Estos son los comportamientos fundamentales de estas expectativas de liderazgo inclusivo:

Innovar:

crear nuevas formas de hacer realidad nuestra visión

Colaborar:

crear conocimientos a través de las relaciones

Operar:

Llevar a efecto hoy y crear para el mañana

Inspirar:

estimular el rendimiento a través de un fin

Líder:

situar al cliente en el centro de nuestras soluciones

Cuando nuestros líderes encarnan de verdad estas expectativas, favorecen la conexión y la colaboración en toda la empresa y hacen que Zendesk sea más eficiente y audaz.

Comunidades de empleados

Las comunidades de empleados desempeñan un importante papel en la creación de nuestra cultura inclusiva. 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, estímulo y empoderamiento. Las comunidades de empleados tienen un impacto directo en nuestro negocio y cultura con especial atención en los siguientes aspectos:

Carrera profesional: desarrollar futuros líderes y ampliar nuestras redes de talento
Conexión: aumentar la conexión y la pertenencia
Comunidad: expandir el alcance del mercado y del impacto externo
Cultura: estimular el rendimiento a través de un fin
Líder: ampliar la igualdad y la inclusión

Invertir en los líderes de nuestra Comunidad de empleados

En reconocimiento a la contribución de los líderes de nuestra Comunidad de empleados y al importante rol de liderazgo que tienen en la empresa, Zendesk se enorgullece de su asociación con BetterUp. Gracias a esta asociación, los líderes de nuestra Comunidad de empleados tienen acceso a orientación profesional individual en directo y 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 recompensas totales es garantizar la igualdad salarial, y estamos comprometidos con este objetivo a escala mundial. Hacemos un seguimiento periódico y abordamos de manera proactiva las diferencias estadísticas identificadas en nuestras revisiones anuales de igualdad salarial para garantizar la igualdad salarial entre géneros en todo el mundo y entre razas/etnias en Estados Unidos.

Nos esforzamos por garantizar que nuestra fuerza laboral diversa reciba una remuneración equitativa por su trabajo con salarios base competitivos, bonos y programas de beneficios. Estas iniciativas de recompensa están cuidadosamente diseñadas para reconocer la valiosa contribución 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; sin embargo, en 2023, Zendesk optó por extender esa práctica a nuestra fuerza laboral mundial. Además, mostramos rangos salariales base en todas nuestras ofertas de empleo en EE. UU. y tenemos intención de hacer lo mismo en todo el mundo.

Además, todos los años encargamos un análisis de igualdad salarial a una empresa externa. Esta completa revisión incluye la retribución directa total, el salario base, los bonos y los incentivos a largo plazo; además, analiza las diferencias por ubicación, función, país y nivel de puesto para garantizar que nuestra evaluación sea exhaustiva. El estudio nos ayuda a evaluar de manera imparcial nuestras estrategias de retribución, abordar cualquier discrepancia y prevenir posibles desequilibrios durante los procesos de promoción y retribución. Creemos que este riguroso enfoque es la mejor manera de mantener y verificar la igualdad 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 nuestro esfuerzo por crear un lugar de trabajo realmente inclusivo y equitativo.



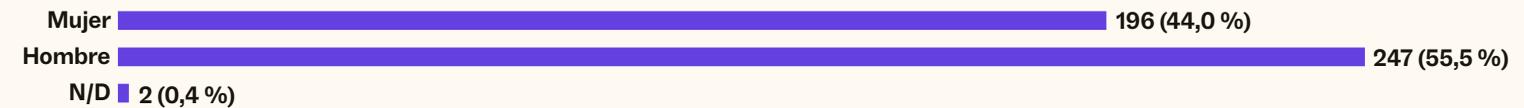
Representación

En 2023, la mejora de la diversidad de nuestra plantilla siguió siendo una prioridad absoluta. A pesar de que nos enfrentamos 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 parte de nuestros esfuerzos a fomentar los talentos infrarrepresentados. Entre las iniciativas dignas de mención figuran las colaboraciones con BetterUp y el Executive Leadership Council. A continuación se exponen nuestros logros en materia de representación en 2023:

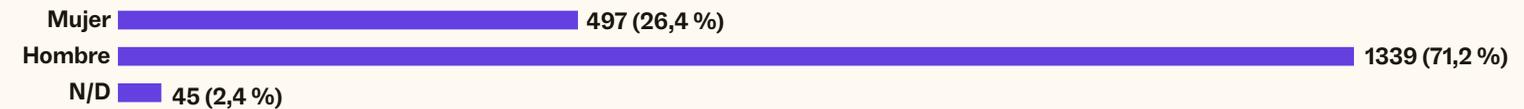
Género en general



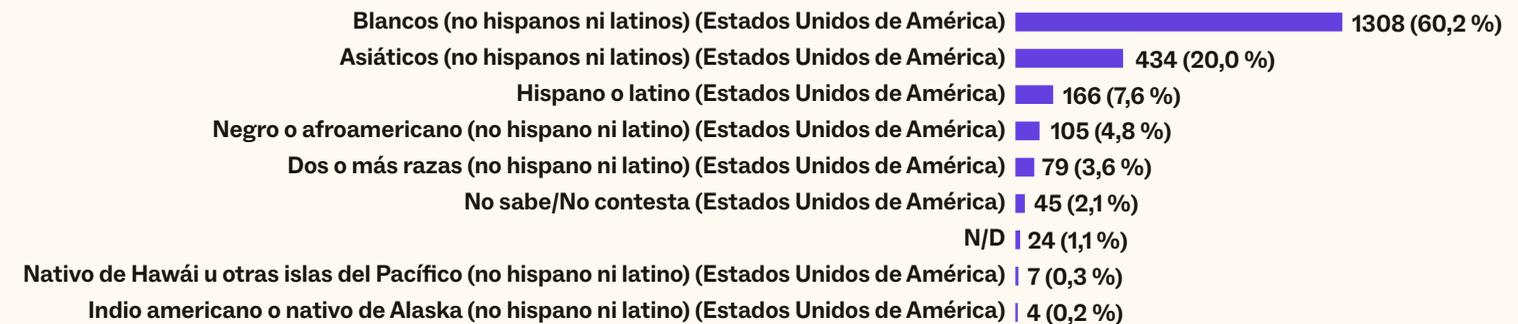
Roles de liderazgo por género (Director+)



Roles tecnológicos por género



Raza/Etnia (solo EE. UU.)



Socios externos

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

En nuestro compromiso por 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 otras organizaciones, comunidades y entidades que comparten nuestros mismos valores, buscamos darle más visibilidad a nuestras iniciativas, fomentar la innovación y contribuir a un cambio positivo a escala mundial.

Asociaciones externas en 2023	
	
	
	
	
	<p>THE EXECUTIVE LEADERSHIP COUNCIL <i>The Power of Inclusive Leadership</i></p>



Accesibilidad

Queremos que las personas que usan tecnología asistencial tengan una experiencia satisfactoria y positiva cuando acceden a Zendesk. El sector de la 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 proveedor de software 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 solo es cumplir con la norma del sector, WCAG 2.1 AA, sino superarla siempre que sea posible.

En 2023, la accesibilidad siguió siendo una prioridad absoluta:

- Esforzándonos 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, con sus clientes.
- Mejoramos continuamente la calidad de las interacciones de nuestros usuarios finales, administradores y agentes. Nuestros equipos tienen la responsabilidad de seguir las prácticas recomendadas 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 comentarios de los clientes, análisis de usuarios, pruebas internas manuales y automatizadas, y el uso interno de los productos con tecnología asistencial.



Apéndice de datos

[Volver al índice](#)

Empresa	FY 2023	Marco
Nombre la organización	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Productos y servicios	<u>Productos y servicios</u>	GRI 102-2
Ubicación de las oficinas principales	San Francisco	GRI 102-3
Declaración del CEO	Página 4	GRI 102-14
Periodo que cubre el informe	Desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023	GRI 102-50
Frecuencia del informe	Anual	GRI 102-52

Redes sociales	FY 2023	Marco
Donaciones benéficas (Zendesk Foundation)	Más de 2 millones de dólares	Principios 1, 2, 4, 8, 10 de UNGC
Programas para mejorar las competencias 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	
Recomendar Zendesk como un excelente lugar para trabajar ⁵	72/100	
Política de derechos humanos	<u>Política de derechos humanos de Zendesk</u>	GRI 412-1
Código de conducta del proveedor	<u>Código de conducta del proveedor</u>	GIR 414-1
Diversidad de proveedores	<u>Código de conducta del proveedor</u>	
Política de uso aceptable	<u>Política de contenidos y conducta de los usuarios</u>	GRI 102-16

¹ Estas cifras reflejan solo a los empleados fijos y excluyen a los empleados a plazo fijo y a los becarios.

² Dos preguntas que conforman el resultado de la participación del empleado: (1) ¿Estás contento/a trabajando en Zendesk? (2) Recomendaría Zendesk como un sitio excelente para trabajar.

³ La información de 2023 refleja los resultados de la encuesta de noviembre de ese año.

⁴ El cálculo representa el número de empleados que respondieron 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 1 = Nada contento/a y 5 = Muy contento/a. La información de 2023 refleja los resultados de la encuesta de noviembre de ese año.

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 ese año.

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

Diversidad	FY 2023	Marco
Representación por etnia⁸		GRI 405-2 TC-SI-330a.3
Blanco	60,2 %	
Asiático	20,0 %	
Hispanos o latinos	7,6 %	
Negro o afroamericano	4,8 %	
Nativo de Hawái o de otras islas del Pacífico	0,3 %	
Dos o más razas	3,6 %	
Nativo americano o de Alaska	0,2 %	
No sabe/No contesta	2,1 %	
No especificado	1,1 %	

⁶ Ten en cuenta que los datos que faltan y los que no quisieron contestar no se recogen aquí. Zendesk reconoce que la identidad de género no es binaria y trabaja activamente para reflejar de manera más inclusiva todo el espectro de la identidad de género.

⁷ Zendesk clasifica a los empleados "técnicos" en función del puesto de trabajo. Los roles técnicos son aquellos que dependen en gran medida de conocimientos y competencias en ámbitos como la ingeniería y las matemáticas para mantener el negocio.

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

Gobernanza	FY 2023	Marco
Estructura de gobernanza	<u>Equipo directivo</u>	GRI 102-18
Máximo órgano de gobierno que gestiona las cuestiones ESG	El Consejo de Administración supervisa la labor del Comité de ESG	GRI 102-29
Política de cookies de Zendesk	<u>Política de cookies en el producto de Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Política de privacidad de los datos	<u>Protección de datos y privacidad de Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Código de conducta	<u>Código de conducta</u>	GRI 102-16

Métricas ambientales ⁹	FY 2023	Marco
Estrategia y gestión		
Política medioambiental	<u>Política medioambiental de Zendesk</u>	Principio 7 de UNGC
Conjunto de objetivos de energía 100 % renovable	Sí	GRI 302-4 Principios 8, 9 de UNGC
Discusión sobre la integración de las consideraciones medioambiental en la planificación estratégica para las necesidades de los centros de datos.	Véase la sección ' <i>Reducir las emisiones de los productos mediante la colaboración, la optimización y la eficiencia</i> ' de este informe.	TC-SI-130a.3 Principio 8 de UNGC
Iniciativas en materia de reducción de emisiones	Véase la sección ' <i>Reducir nuestras emisiones</i> ' de este informe.	GRI 305-5 Principio 8 de UNGC
Participación con la cadena de proveedores en los problemas relacionados con el clima	Sí	GRI 308-1 Principio 8 de UNGC

⁹ Los informes medioambientales voluntarios de Zendesk se basan en los siguientes marcos de referencia:

- La norma del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Sustainability Accounting, para el sector de la tecnología y las comunicaciones, el software y los servicios informáticos
- Las normas de Global Reporting Initiative (GRI)
- Los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (UNGC)

Compromisos y progresos medioambientales		
Energía 100 % renovable	Conseguido	GRI 302-4
Producto neutro en carbono	Conseguido	
Emisiones de Alcance 1 + 2 basadas en el mercado (MTCO2e)	243	GRI 305-1, 305-2
Porcentaje compensado	100 %	GRI 305-1, 305-2
Emisiones de Alcance 3 residuales de la cadena de valor del producto (MTCO2e)	14 978	GRI 305-3
Porcentaje compensado	100 %	GRI 305-3
Viajes neutros en carbono	Conseguido	GRI 305-3
Emisiones residuales de Alcance 3 de viajes comerciales y desplazamientos (MTCO2e)	18 936	GRI 305-3
Porcentaje compensado	100 %	GRI 305-3
Objetivo basado en la ciencia	Aprobado por el SBTi	Principio 8
Compra para eliminar carbono	En curso	Principio 8

Emisiones de gas invernadero		
Emisiones por alcance (MTCO2e)		
Emisiones de Alcance 1	243	GRI 305-1
Emisiones de Alcance 2 (en base a la ubicación)	1211	GRI 305-2
Emisiones de Alcance 2 (en base al mercado)	0	GRI 305-2
Emisiones de Alcance 3	60 287	GRI 305-3
Emisiones de alcance 3 por categoría (MTCO2e)		
Productos y servicios comprados	38 529	GRI 305-3
Bienes de equipo	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 empleados	3230	GRI 305-3
Emisiones del transporte al trabajo	193	GRI 305-3
Emisiones del trabajo desde casa (desplazamiento virtual)	3037	GRI 305-3
Activos arrendados upstream	39	GRI 305-3

Energía		
Evolución de las energías 100 % renovables	100 %	GRI 302-4
Consumo total de electricidad (MWh)	3103	GRI 302-1
Consumo de electricidad cubierto por los programas de energía verde de las empresas eléctricas (MWh)	2057	GRI 302-1
Consumo eléctrico 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 ciudad			
Ciudad	Consumo de electricidad (MWh)	Otros usos de la energía (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 usos de la energía (MWh)	Marco
Por ciudad			GRI 305-2
Tokio	40	16	
Novi Sad	28		
Copenhague	24		
Montpellier	20	23	
Lisboa	9		

zendesk