



Lo que realmente importa

INFORME DE IMPACTO DE 2021

Índice

03

Carta del director ejecutivo

11

Gobernanza

21

Las personas

05

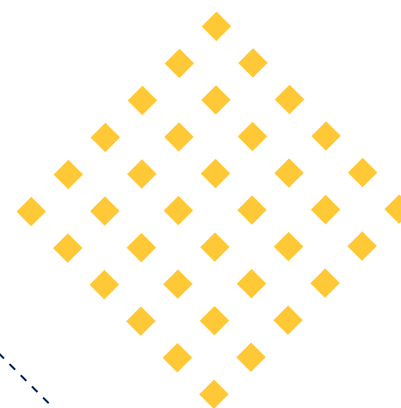
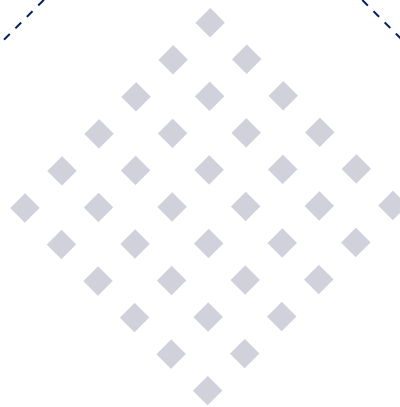
Nuestro negocio

17

Entorno

33

Índice de datos



CARTA DEL DIRECTOR EJECUTIVO

Alan Trefler
Fundador y director
ejecutivo de Pegasystems



Pega se construyó sobre el concepto de adaptabilidad.

Build for Change® no es solo un eslogan para nosotros: es parte de nuestro ADN. Nuestra gente, nuestra empresa, nuestras soluciones y nuestros productos se basan en el cambio. A veces, se trata de adaptarse al cambio, a veces se trata de impulsar el cambio y, a veces, de ambas cosas.

Cuando repaso los últimos años, me sorprende cuánto ha cambiado todo y cómo de rápido se han producido estos cambios. La realidad de cómo trabajamos y de cómo operan las empresas ha cambiado definitivamente. Sabemos que no volveremos al pasado, pero no sabemos qué nos depara el futuro. Hemos descubierto tanto la fortaleza como la fragilidad de muchos de nuestros sistemas en servicios financieros, sector de la salud, seguros, gobierno, comunicaciones, manufactura y tecnología. Tuvimos que centrarnos en el cambio estructural y sistémico, lo que nos obligó a analizar los problemas de sostenibilidad, inclusión y equidad con una nueva perspectiva y una mentalidad abierta. Y escuchamos las voces de nuestra gente, de nuestros clientes, de nuestros socios y de las comunidades en torno a la idea del cambio y la responsabilidad colectivos.

En tiempos de cambio e incertidumbre, las personas buscan formas de ser parte de una solución e impulsar resultados positivos. Llegan a lo más profundo de su esencia y encuentran nuevas formas de contribuir. Y eso es lo que hemos visto en Pega (tanto a nivel corporativo como individual).

Los esfuerzos extraordinarios de nuestros empleados en todo el mundo nos motivan a ayudar a nuestros clientes, socios y comunidades (también de manera recíproca) a adaptarse y tener éxito por medio de la innovación, la pasión, el compromiso y la empatía.

Este informe refleja el increíble trabajo realizado por nuestro personal, y es un honor compartirlo con ustedes. Nuestro informe de impacto inaugural destaca: 1) cómo nuestros equipos globales se enfocan en operaciones comerciales más eficientes y sostenibles; 2) cómo estamos construyendo y apoyando equipos diversos que pueden retarse entre sí para pensar de manera diferente y resolver problemas de nuevas maneras; 3) cómo nos estamos asegurando de que nuestros empleados y las comunidades tengan el apoyo y los recursos que necesitan para sentirse seguros y prosperar; y 4) la sólida gobernanza que tenemos para mantener nuestro negocio enfocados en lo que importa.

Los invito a ver cómo estamos impulsando el cambio en nuestro negocio y cómo nuestro legado de hacer el bien y crear valor se extiende a nuestros clientes, socios y comunidades. Estamos orgullosos de nuestro trabajo y entusiasmados por seguir aprendiendo y mejorando a medida que avanzamos. Nuestro compromiso de tener un impacto positivo nunca ha sido tan fuerte. Esperamos poder aprovechar esa oportunidad en 2022 y durante los años venideros.

Alan Trefler
Fundador y director ejecutivo de
Pegasystems

Lo más destacado de 2021

En un mundo cambiante, seguimos centrados en lo que realmente importa



95/100
en el Índice de
Igualdad Corporativa
de la Campaña de
Derechos Humanos

Mejores lugares para
trabajar según The
Boston Globe

Premios

- ▲ [Mejores lugares para trabajar según The Boston Globe](#)
- ▲ [Principales contribuyentes benéficos de 2021](#) según The Boston Business Journal
- ▲ Elegida entre las [Mejores empresas comparables en materia de diversidad](#)
- ▲ Incluida en la [Lista de las mejores empresas para el avance de la mujer](#) de Parity.org

Impacto de un vistazo

- ▲ Colaboramos con las comunidades y los colegas necesitados con nuestro fondo de capital comprometido para empleados por medio de la realización de campañas de vacunación y de la recaudación de fondos para organizaciones de salud pública.
- ▲ Movilizamos a nuestra plantilla mediante los Grupos de recursos para empleados (ERG): Black@Pega, Pride@Pega, Veterans@Pega y Women@Pega, más tres nuevos ERG agregados en 2021: Asian@Pega, Latinx@Pega y PwD@Pega (personas con discapacidades)
- ▲ Logramos una calificación B- en nuestro informe CDP inaugural, lo que nos coloca por delante de la calificación promedio de las empresas con sede en los EE. UU.
- ▲ Recibimos un puntaje de 95 sobre 100 en nuestra primera presentación en el Índice de igualdad corporativa de la fundación Human Rights Campaign.

EL NEGOCIO importa

La complejidad es la enemiga del éxito. Nuestra misión en Pega es **aplastar la complejidad** para que nuestros clientes puedan concentrar mejor su tiempo en lo que realmente les importa: las cosas que hacen avanzar a su empresa.

Nuestra plataforma low-code para la toma de decisiones y la automatización del flujo de trabajo impulsada por IA les permite a nuestros clientes hiperpersonalizar sus interacciones con sus propios clientes y enfocarse en la creación de una forma más simple e inteligente de hacer el trabajo, cualquiera sea este. Los procesos complejos se vuelven manejables aplicando la intuición humana. Se pueden optimizar millones de interacciones, mil pasos, cien canales y quince inicios de sesión para crear una experiencia humana rápida, fluida y satisfactoria.

Cuando la complejidad se traslada a un segundo plano, y la atención se centra en cómo piensa la gente, los resultados se destacan sistemáticamente. Nuestros clientes obtienen tiempos de respuesta más rápidos, tasas de retención más altas, ahorros considerables, un gran crecimiento de los ingresos y relaciones duraderas con sus propios clientes, porque estos pueden disfrutar de una experiencia mejor y más satisfactoria.

Quiénes somos

La tecnología es nuestro negocio; las personas, nuestra inspiración

El elemento común en todo nuestro trabajo es el elemento humano. Todo lo que hacemos comienza y termina con las personas, porque nuestra tecnología existe para servir a las personas. La tecnología solo puede lograr esto cuando la gente la ama, se inspira en ella y la adopta con entusiasmo. Siempre pensamos en nuestros usuarios finales, en lo que quieren que la tecnología haga por ellos y en cómo ellos experimentan la tecnología. Este diseño humano intencional nos permite abordar los problemas de negocio correctos y desbloquear experiencias humanas transformadoras.

Nuestro enfoque centrado en las personas está motivado por los valores fundamentales de Pega. Somos:

- ▲ **Innovadores:** Entregamos software innovador que ayuda a nuestros clientes a resolver problemas hoy para transformar el mañana.
- ▲ **Motivadores:** Nos involucramos con empatía y escucha activa para así comprender los problemas que deben resolverse.
- ▲ **Adaptables:** Tenemos una gran capacidad de adaptación, porque reconocemos que la mejora es un proceso continuo. Es por eso que nuestro lema es Build for Change®.
- ▲ **Inclusivos:** Estamos comprometidos con la inclusión, para lograr lo máximo que podamos por medio de la colaboración y el pensamiento diverso.
- ▲ **Auténticos:** Somos auténticos, y así nos ganamos la confianza de nuestros clientes y de las comunidades que nos rodean.
- ▲ **Apasionados:** Nos apasiona lo que hacemos por nuestros clientes y estamos comprometidos con los resultados positivos que les ayudamos a lograr.

Nuestras soluciones

Estamos profundamente comprometidos con la obtención de resultados positivos para nuestros clientes. Nuestras [soluciones empresariales](#) se centran en tres áreas principales:

- ▲ **Servicio al cliente:** Agilizamos el servicio que nuestros clientes les ofrecen a sus propios clientes, automatizándolo y combinándolo con el poder de la IA. Esto ahorra tiempo, tanto en la prestación del servicio como en la resolución de los problemas que se abordan. Ayuda a los agentes del cliente a trabajar de manera más productiva y conduce a una mayor satisfacción y retención del cliente.
- ▲ **Engagement del cliente personalizado:** Pega construye una conexión humana en cada nueva interacción. Con el centro de decisiones único de Pega y la IA always-on, nuestros clientes personalizan el engagement del cliente en tiempo real y pueden interactuar con cada persona individualmente en todos los canales para crear conexiones y maximizar el valor del cliente.
- ▲ **Automatización inteligente:** Cuando trabaja de manera más inteligente, está listo para cualquier cosa. Es por eso que transformamos los flujos de trabajo en la incorporación, las operaciones y las excepciones, y aplicamos la automatización y la toma de decisiones con tecnología de IA para optimizar los resultados, adaptarnos con facilidad y escalar infinitamente. El tiempo y el costo ahorrados liberan a nuestros clientes para que se concentren en lo que más importa.

Industrias a las que prestamos servicio

Si condujo un automóvil, usó una tarjeta de crédito, llamó a una empresa para obtener un servicio, abrió una cuenta, tomó un avión, presentó un reclamo o realizó otras tareas cotidianas innumerables, es probable que haya interactuado con Pega.

Estamos orgullosos de trabajar con las marcas líderes mundiales en [estas industrias](#):

- ▲ Automoción
- ▲ Proveedores de servicios de comunicaciones
- ▲ Energía y servicios públicos
- ▲ Servicios financieros
- ▲ Gobierno
- ▲ Sector de la salud y ciencias de la vida
- ▲ Hospitalidad
- ▲ Seguros
- ▲ Manufactura y alta tecnología
- ▲ Medios y entretenimiento
- ▲ Venta minorista
- ▲ Transporte

Somos más de 6000 personas a nivel global y les ofrecemos nuestros servicios a las principales marcas del mundo.

[Más información](#)

Poner el desarrollo de software en manos de más personas

Nos va bien cuando hacemos el bien.

Para Pega, ampliar la base de desarrolladores de software que respalden a nuestra empresa y a nuestros socios y clientes es un tema clave que impregna nuestro trabajo de principio a fin. Vemos que la necesidad mundial de desarrolladores crece un 24 % anualmente. Pero hay un gran obstáculo: la mayoría del desarrollo de aplicaciones aún requiere lenguajes de codificación arcaicos que solo una minoría entiende. En todo el mundo, solo el 2 % de las personas sabe programar, y no hay suficientes programas educativos disponibles para satisfacer la demanda.

Tenemos una mejor manera de desarrollar software, una que depende menos de escribir código y más de la lógica y la resolución creativa de problemas. Es un enfoque visual y colaborativo que abre oportunidades de empleo a un grupo de personas más amplio y diverso.

[Vea nuestras historias de éxito de desarrolladores](#)

De los más de cuatro millones de ingenieros de software informático en los EE. UU., el 70 % son

hombres, y poco más de un tercio se identifican como no blancos. Esa no es una plantilla particularmente diversa, lo que significa que el software creado, el mismo software que impulsa todo lo que hacemos como humanos, corre el riesgo de ser excluyente y sesgado.

Además, como podemos ampliar la participación en el desarrollo de software más allá de los departamentos de TI, los equipos de gestión de nuestros clientes ganan influencia en las decisiones tecnológicas que afectan a sus negocios. Hoy, el 78 % de los gerentes sénior y superiores piensan que todas las personas involucradas en asuntos de negocios deberían tener voz en las decisiones tecnológicas.

En Pega, creemos que necesitamos soluciones que reflejen cómo piensa, se comunica y trabaja una mayor cantidad de personas. Esto incluye diversidad en términos de raza, género y cultura, pero también diversidad en términos de experiencia, para garantizar que la empatía sea parte del proceso de desarrollo y se refleje en el producto final. No solo nos parece que esto es lo correcto desde el punto de vista ético, sino que creemos que el producto final será mejor gracias a ello. Cuando los usuarios del software reflejen a aquellos que están involucrados en su desarrollo, obtendrá mejores resultados.

La encuesta de 2021 de Global Certification Magazine reconoció cuatro de las certificaciones de Pega entre las mejores 50 empresas en la “Encuesta de salarios” y entre las cinco “Next Big Thing” (Próxima gran novedad).

CREAMOS OPORTUNIDADES PROFESIONALES QUE CAMBIAN VIDAS

Pega está cambiando la forma en que el mundo crea software. Esto puede crear oportunidades increíbles para que una variedad más amplia de personas cambien sus vidas y trayectorias.

Nos asociamos con organizaciones que atienden a varios grupos que buscan trabajo y nuevas habilidades en tecnología, incluida Legerity, que ayuda a los refugiados, y TechVets y WithYouWithMe, que trabajan con veteranos militares. La tecnología de Pega les permite a estas personas adquirir nuevas habilidades y potencialmente encontrar carreras dentro del ecosistema de Pega.

A través del [Programa Académico de la Universidad de Pega](#), estamos formando a profesores para que enseñen el plan de estudios de Pega a estudiantes universitarios. De este modo, ofrecemos un plan de estudios dinámico de nivel universitario para el aprendizaje del software de vanguardia de Pega. Los estudiantes adquieren competencias que pueden convertirse en oportunidades con los clientes y socios de Pega, y las universidades no deben pagar ningún costo por ofrecer nuestros cursos.

[Pega Academy](#) es un recurso disponible para cualquier persona que desee seguir una carrera en el desarrollo de aplicaciones. Para aumentar la accesibilidad, muchos cursos online son gratuitos. Pega Academy ofrece una gama completa de capacitación, desde necesidades puntuales hasta competencias especializadas y certificaciones líderes en la industria.

Low-code pionero

Alan Trefler fundó Pega en 1983 con la visión de crear un software que fuera fácil de usar y accesible, tanto para la gente de negocios como para los equipos de TI. El software basado en modelos del que fue pionero se conoce hoy como “low-code”. Puede saber más sobre la historia de Pegasystems directamente del CEO y fundador, Alan Trefler, [aquí](#).

[Lea nuestro libro electrónico sobre la adopción del desarrollo de low-code.](#)

Nuestra plataforma low-code de nivel empresarial les permite a los pensadores creativos concentrarse en generar ideas y pasar menos tiempo traduciéndolas a aplicaciones. Los avances en IA hacen que este enfoque sea aún más poderoso, con software que se escribe a sí mismo. La plataforma inteligente low-code de Pega les devuelve tiempo a los trabajadores para que puedan concentrarse en lo que realmente importa.

También hace que las carreras en el desarrollo de aplicaciones empresariales estén disponibles para más personas que nunca, al abarcar diferentes experiencias de vida y de trabajo y orígenes étnicos y sociales. Estamos formando y certificando a personas talentosas con diversos contextos, incluidos militares veteranos que buscan una nueva carrera civil, padres solteros que se reincorporan al mundo laboral e inmigrantes recientes.

Innovación que importa

Creamos oportunidades para resolver los problemas más complejos con soluciones innovadoras.

HACKATÓN DE LA COMUNIDAD DE PEGA

El [Pega Community Hackathon](#) de 2021 retó a los participantes a desarrollar resultados que maximicen el impacto social, económico y ambiental. Se les pidió a los participantes que crearan aplicaciones de Pega que pudieran:

- ▲ Cerrar la brecha entre las personas y los sistemas distribuidos
- ▲ Acelerar la asistencia y el servicio a quienes lo necesitan
- ▲ Adaptarse rápidamente a nuevos retos y circunstancias.

Entre las [innovaciones](#) desarrolladas por los participantes de Hackathon, se incluyen:

- ▲ Una elegante aplicación llamada [Sproute](#), diseñada por un equipo de [srcLogic](#), que ayuda a impulsar las oportunidades de crecimiento de los empleados, la moral del equipo y la cultura corporativa por medio de una guía sobre la mejor acción siguiente.
- ▲ Una aplicación diseñada por el equipo de [CriSOS](#) de [Tata Consultancy Services](#) que creó una solución de gestión de crisis de última generación impulsada por [Pega Infinity™](#).
- ▲ Una aplicación de crowdfunding del equipo de [Aaseya](#) que reúne a prestatarios e inversores para resolver los problemas de financiación de los pequeños negocios afectados por la pandemia.

La asociación ofrece tutoría digital a la juventud africana

Llenar la brecha de talento digital en los países emergentes, lo que requiere programas de apoyo que ofrezcan educación, competencias y caminos hacia nuevas oportunidades de empleo. En 2021, en colaboración con la empresa francesa Lyance, Pega lanzó una asociación con la organización francesa sin ánimo de lucro 10.000 Codeurs, que se especializa en empoderar a la juventud africana por medio de la capacitación digital. El objetivo es capacitar a 10 000 jóvenes africanos para 2025 y conectarlos con organizaciones de todo el mundo que buscan contratar talento digital local. Juntos, ofrecemos formación y certificación de Pega a jóvenes en el país de habla francesa de Camerún para ayudar a crear un camino hacia el empleo y abordar la necesidad de más programadores de habla francesa. Planificamos actividades similares en 2022 y más allá, incluida la expansión a otros países de habla francesa e inglesa en África, junto con iniciativas de formación adicionales.



Modernización del censo de los EE. UU.

Junto con Pega, la Oficina del Censo de los EE. UU. hizo un cambio de dimensión transformadora: lanzó una solución empresarial integrada que marcó el comienzo de mejoras significativas para el Censo 2020. ¿Cuáles fueron los resultados? A mediados de septiembre de 2020, seis semanas completas antes de la fecha límite original del 31 de octubre, el censo ya estaba completado en un 90 %. 220 000 encuestadores habían completado más de 42 millones de encuestas en campo, a pesar de los meses de retraso debido a la pandemia de COVID-19.

[Lea la historia completa](#)

Historias de gran impacto compartidas en PegaWorld iNspire

Inspiramos a las personas a actuar. Es por eso que reunimos a algunas de las marcas más importantes del planeta e invitamos a los agentes de cambio a hablar sobre el poder transformador de la tecnología en nuestra conferencia anual, [PegaWorld® iNspire](#). Por ejemplo, en 2021, Erin Petty, directora de cartera de desarrollo de productos globales de Pfizer, habló sobre cómo la empresa está experimentando una audaz transformación digital para llevar medicamentos al mundo más rápidamente y hacer que las operaciones sean más rápidas y sencillas. Mediante la plataforma low-code de Pega, ella y sus compañeros de Pfizer modernizaron una herramienta de gestión de cartera obsoleta para el desarrollo de fármacos, con un aumento del 650 % en el rendimiento del sistema.

CONTINUAMOS AYUDANDO A LOS CLIENTES A RESPONDER A LA COVID-19

En el segundo año de la pandemia, continuamos ofreciendo nuestro conjunto de ofertas de respuesta a la crisis por la COVID-19 para ayudar a nuestros clientes a abordar los retos únicos que enfrentan y adaptarse a las necesidades futuras. Hemos creado una cartera de 18 [soluciones de respuesta a crisis](#) de la industria. Más que soluciones rápidas, estas soluciones están diseñadas para ofrecer resultados de alto impacto en este momento, además de respaldar iniciativas de transformación digital sostenidas, que ayudarán a los clientes a construir negocios más sólidos a largo plazo. Y estamos ayudando a nuestros clientes en un tiempo récord.

Nuestra aplicación [COVID-19 Employee Safety and Business Continuity Tracker](#) (Seguimiento de seguridad de los empleados y de continuidad del negocio ante la COVID-19) se desarrolló en 2020 con una importante empresa del sector de la salud para rastrear y gestionar la salud, la seguridad y la disponibilidad de la plantilla de una organización. Esta aplicación de respuesta ante emergencias permanece disponible sin costo para los clientes de Pega Platform™ en cualquier industria.



ESTUDIO DE CASO

Ayudamos al gobierno bávaro a proporcionar apoyo financiero rápido en tiempos de crisis

El Ministerio de Asuntos Económicos de Baviera, al tener que enfrentar un reto significativo como resultado de la pandemia de COVID-19, tuvo que encontrar una forma de gestionar de manera eficiente las solicitudes entrantes para el alivio financiero de las pequeñas y medianas empresas. Usando las capacidades de low-code altamente configurables de la plataforma Pega, el gobierno bávaro creó un proceso de solicitud de ayuda financiera completamente digitalizado en solo cinco días. La nueva aplicación revolucionó la forma en que el gobierno bávaro gestionaba las solicitudes de ayuda financiera por la COVID-19.

[Lea el estudio de caso completo](#)

Ofrecimiento de soporte virtual a los desarrolladores

Para respaldar las necesidades de los desarrolladores en un momento en que la mayoría trabaja de forma remota, hemos convertido toda la formación en el aula de Pega Academy en un modelo de aula virtual y continuamos ofreciendo todos los exámenes de certificación en línea.

LA BUENA GOBERNANZA

importa

Decir que creemos en prácticas ambientales, sociales y de gobernanza responsables es fácil. Hacer que cuente significa responsabilizarnos. Se necesita compromiso y supervisión al más alto nivel, y ser diligentes en todo momento.

Nuestro modelo de gobernanza

Una gobernanza fuerte viene desde arriba. La responsabilidad en Pega fluye de la Junta Directiva (la Junta) y del liderazgo ejecutivo y es parte integral de la cultura de la organización. La junta directiva y el [equipo de liderazgo sénior](#) marcan la pauta para nuestras acciones comerciales al asegurar que Pega se haga responsable de los más altos estándares éticos. La Junta es responsable de establecer políticas corporativas generales y de revisar nuestro rendimiento general. Su mandato principal es supervisar la gestión de Pega y, al hacerlo, debe servir a los mejores intereses de la empresa y a sus accionistas.

Nuestro compromiso permanente con ESG

Continuamos enfocándonos en mejorar los impactos sociales, económicos y medioambientales de nuestro negocio, partiendo del éxito de nuestro comité de Gobernanza y responsabilidad social y medioambiental (ESG).

- ▲ **Medioambiente:** Nos comprometemos a reducir el impacto medioambiental de nuestras operaciones en aire, tierra y agua.
- ▲ **Ámbito social:** Nos esforzamos por ser un ciudadano corporativo responsable y contribuyente activo en las comunidades donde viven y trabajan nuestros empleados, socios y clientes.
- ▲ **Gobernanza:** Creemos que la gobernanza corporativa es importante para garantizar que Pegasystems esté administrada para el beneficio a largo plazo de todas las partes interesadas.

SUPERVISIÓN DE ESG

La junta directiva recibe información periódicamente sobre los asuntos de Gobernanza y responsabilidad social y medioambiental (ESG), además de novedades de la gerencia en temas de ESG a medida que surgen. En 2019, la empresa conformó un comité de ESG para enfocarse en la implementación de programas pertinentes. Este está integrado por líderes sénior de diversas funciones y provenientes de varias zonas geográficas, con amplia experiencia en una gama de disciplinas. El comité se reúne cada semana para desarrollar, impulsar y supervisar nuestros esfuerzos de ESG.

El director ejecutivo, junto al director financiero, el director de RR. HH y el asesor jurídico constituyen la cúpula de ESG para la organización. Por medio del comité de ESG, este grupo traza el plan de acción estratégico para nuestras diversas iniciativas de ESG. Pega está comprometido con promover nuestra gobernanza de ESG. Nuestro equipo de inmuebles e instalaciones globales es responsable de los aspectos medioambientales del programa de ESG y supervisa las actividades que impactan en los problemas climáticos en todo el mundo.

TRANSPARENCIA DE ESG

Tenemos el compromiso de incrementar la transparencia en torno a nuestras prácticas de ESG, sus datos y su impacto. Desarrollar este informe inaugural sobre el impacto es un paso fundamental hacia esa meta. En 2022, tenemos pensado participar en asuntos de ESG junto con las partes interesadas y, en tal sentido, hemos comenzado un proceso de materialidad de ESG para obtener mejores insights sobre los problemas, los retos y las oportunidades de nuestro enfoque de ESG.

Conducción de un negocio justo, ético y transparente

Empoderamos a nuestros colaboradores para que tomen decisiones éticas y esperamos que no comprometan su integridad personal ni la de nuestra empresa. Esto comienza con nuestra responsabilidad corporativa para cumplir con las leyes y reglamentaciones aplicables donde sea que operemos, y se extiende a nuestras políticas y códigos de conducta.



Nuestras políticas rectoras

- En nuestro [Código de conducta](#), claramente se articulan los estándares de comportamiento para el personal.
- En nuestro [Código de conducta de proveedores](#), se describe cómo esperamos que se comporten los proveedores en cuanto a principios éticos y de integridad.
- En las [Pautas de gobernanza corporativa](#), se proporciona el marco de trabajo para nuestras prácticas de gobernanza.

Nos incumbe a todos mantener estos estándares. Esperamos que las personas se manifiesten cuando vean o experimenten comportamientos que no están alineados con nuestros valores y nuestras políticas rectoras. Pega tiene muchos canales, incluida una [Línea directa de Cumplimiento normativo](#), para que los empleados denuncien los casos concretos o presuntos de infracciones. Los usuarios de la línea directa pueden optar por mantener el anonimato siempre que la ley lo permita.

Verificación del control de riesgos

Supervisión de riesgos

En 2021, el mundo experimentó riesgos nuevos y emergentes que desvelaron ciertas vulnerabilidades respecto de cómo operamos nuestros negocios y cómo nos involucramos con nuestros pares y con el medioambiente. Pega no fue la excepción. A medida que crecemos, el alcance del riesgo que administramos también lo hace. Con un saludable respeto por los riesgos y la toma de decisiones informadas, nos posicionamos para responder de manera capaz a nuestros riesgos más sobresalientes, que se describen en mayor detalle en nuestro documento [10-K](#).

Riesgo climático

Para comprender mejor nuestros riesgos climáticos, respondimos al informe de divulgación del CDP sobre el cambio climático por primera vez en 2021 y logramos una calificación B-, lo que nos coloca por delante de la calificación promedio de las empresas con sede en los EE. UU. Este proceso nos dio la oportunidad de identificar y evaluar los riesgos climáticos operativos y comprender dónde nos ubicábamos en relación con otros actores.

Para leer más sobre nuestro enfoque respecto del clima, consulte la sección [El medioambiente sí importa](#) de este informe, o bien nuestro [Informe de CDP](#).

El comité de auditoría de nuestra junta directiva es responsable de la supervisión de riesgos y el cumplimiento normativo. En tal sentido, trabaja estrechamente con los directivos para garantizar que supervisamos nuestra exposición a los riesgos. La gerencia sénior informa, apoya y actualiza al comité de auditoría sobre el cumplimiento normativo con nuestros sistemas de gestión de riesgos. Además, es responsable de desarrollar e implementar planes para limitar o mitigar la exposición a riesgos identificados.

Compromiso con nuestras partes interesadas

El compromiso con nuestras partes interesadas nos ayuda a mantenernos conectados con lo que realmente importa: el mundo y las personas que nos rodean.

Para mantener la confianza y actuar en el interés a largo plazo de las partes interesadas, apuntamos a lograr un equilibrio entre satisfacer las expectativas de nuestros inversores y clientes, y hacer nuestra parte para abordar los retos que enfrenta el planeta, nuestra gente y nuestras comunidades. Clientes, inversores, empleados, socios, proveedores y comunidades conforman nuestras partes interesadas clave en Pega.



Todos tienen un interés en nuestro rendimiento en lo relativo a los problemas de ESG. Además, se tiene en cuenta su opinión sobre cómo priorizamos estos problemas y las medidas que tomamos para abordarlos.

Nuestro comité de ESG se enfoca en mejorar los impactos sociales, económicos y medioambientales de nuestro negocio. El comité interactúa con la junta directiva, los empleados y las partes interesadas externas, incluidas las ONG de nuestras comunidades. En el último trimestre de 2021, el comité comenzó a llevar a cabo una evaluación de materialidad, que se prevé completar para 2022. Este proceso ayudará a aportar información en el futuro para nuestro programa de sostenibilidad más amplio, dirigido por asuntos prioritarios de las partes interesadas.

Las asociaciones y las colaboraciones del sector con organizaciones externas son un componente fundamental de nuestro compromiso con las partes interesadas. Entre estas, se incluyen:

- ▲ **CDP (anteriormente, Proyecto de divulgación sobre el carbono):** un sistema de divulgación global para los esfuerzos medioambientales, lo cual nos permite referenciar y mapear áreas de mejora.
- ▲ **Índice de Igualdad Corporativa de la fundación Human Rights Campaign:** una herramienta de evaluación comparativa para políticas y beneficios para empleados que pertenecen a la comunidad LGBTQIA+.
- ▲ **Sustainability Roundtable:** una asesoría estratégica y basada en membresía que ofrece asistencia para el programa de ESG.
- ▲ **Tech Compact for Social Justice:** miembro de las iniciativas de Mass TLC para desarrollar un ecosistema más inclusivo en el ámbito tecnológico.
- ▲ **Wall Street Journal CEO Council:** un foro para participar con líderes de negocios sobre problemas globales y de negocios.
- ▲ **Foro Económico Mundial:** una plataforma global para participar en temas como la transformación digital y la democratización de software.

Incorporación de responsabilidad en nuestra tecnología



Con casi 40 años de experiencia en trabajar con marcas líderes del mundo, Pega comprende que la seguridad, la accesibilidad y las consideraciones éticas son aspectos integrales de nuestros productos. En lugar de abordar estos asuntos como factores secundarios, los colocamos en el mismo nivel que la funcionalidad y nos ocupamos de ellos según corresponde. En nuestra opinión, esto resulta fundamental para establecer la confianza en la que se basan las asociaciones de largo plazo con nuestros clientes.

Privacidad y seguridad de los datos

A medida que aumentan las preocupaciones en torno a los problemas de ciberseguridad y las vulnerabilidades, también lo hace nuestra atención para abordarlas. La información se ha convertido en uno de los activos más valiosos de los negocios modernos, y protegerla en un contexto de amenazas en constante cambio requiere un enfoque de varias capas. Nuestros programas de cumplimiento normativo, privacidad y seguridad de datos adhieren a prácticas líderes del sector. Regularmente validamos Pega Cloud® según estándares de seguridad y privacidad reconocidos en todo el mundo, y hemos seleccionado las normas ISO 27001/27002 como nuestra referencia para la confianza corporativa. Para gestionar el riesgo cibernético, nos hemos alineado con el marco de trabajo de gestión de riesgos ISO 31000. Encontrará la lista completa de nuestras certificaciones y testimonios en el [Pegasystems Trust Center](#).

Publicamos una lista exhaustiva de los [subprocesadores](#) que utilizamos para ofrecer nuestros servicios de Pega Cloud, de modo que nuestros clientes sepan cómo gestionamos sus datos.

Accesibilidad

La accesibilidad es otro aspecto de nuestro software del que nos ocupamos de la manera más amplia posible durante todo el desarrollo. Comenzamos con el proceso de diseño. El diseño inclusivo es importante por varios motivos. Solo en los EE. UU., uno de cada cuatro adultos (es decir, unos 64 millones de personas), vive con alguna discapacidad. En Pega, nos esforzamos por asegurarnos de que nuestro software cree una experiencia equitativa para los usuarios con todo tipo de capacidades, incluidos —entre ellos— individuos que puedan padecer ceguera, sordera o ceguera y sordera, y quienes tengan visión deficiente, daltonismo o alguna discapacidad cognitiva o de motricidad. Diseñamos y desarrollamos nuestro software con la accesibilidad en mente, y realizamos pruebas con una variedad de tecnologías de asistencia. También realizamos pruebas con usuarios nativos de tecnologías de asistencia y llevamos a cabo las pruebas de capacidad de uso según sea necesario.

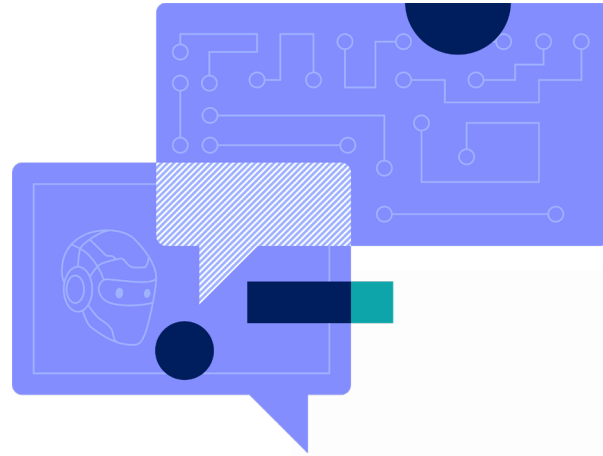
Para obtener más información sobre cómo priorizamos la accesibilidad, lo invitamos a leer nuestra [Declaración de accesibilidad](#).

Inteligencia artificial ética

La inteligencia artificial (IA), componente clave en muchas de las aplicaciones de Pega, también requiere un control responsable. En su máxima expresión, la IA es una poderosa herramienta para derivar insights a la medida de clientes individuales que ayuda a determinar qué necesitan y cuándo. Es una manera de poner en funcionamiento la empatía de forma escalable y desarrollar relaciones duraderas y más sostenibles.

Si la IA se desvía, puede tener el efecto contrario. Por ejemplo, la IA que introduce un sesgo relacionado con factores como la edad, el origen étnico o el género puede invadir involuntariamente el análisis y distorsionar los resultados. Pueden producirse infracciones a normativas, engagements del cliente discriminatorios e incluso una pérdida de la confianza pública.

Para minimizar el riesgo y, a la vez, maximizar la recompensa, es necesario aplicar criterio y sensibilidad en el diseño. Para poner esto en práctica, desarrollamos nuestra solución [Comprobación del sesgo ético](#), que ayuda a nuestros clientes a detectar sesgos y ajustar de manera proactiva el algoritmo ofensivo o la regla del negocio, según corresponda. Esta herramienta resulta eficiente para crear y ejecutar pruebas de sesgo, ya que selecciona una estrategia de compromiso una sola vez y en varios canales, lo que ayuda a los clientes a especificar en mayor detalle su estrategia de rendimiento e igualdad.



Pega [T-Switch™](#) les permite a las organizaciones establecer los umbrales apropiados para la transparencia o la opacidad de la IA. Por ejemplo, los bancos que se rigen por estrictas normativas sobre prácticas justas para el otorgamiento de préstamos requieren modelos de IA sumamente transparentes. Por el contrario, un modelo de aprendizaje profundo opaco puede ser muy eficaz cuando lograr óptimos resultados financieros tiene más peso que otros asuntos y cuando no se requiere que la IA siga reglas preestablecidas o explique sus decisiones (por ejemplo, en muchas aplicaciones de marketing). Además, el entorno de gestión de decisiones de Pega permite conocer la trazabilidad y la responsabilidad de todos los algoritmos, versiones de modelos, reglas y estrategias.

Los consumidores y los reguladores quieren tecnología en la que se pueda confiar. Esto es posible mediante la IA responsable, una IA que se compromete con los clientes con empatía, equidad y transparencia.



ESTUDIO DE CASO

Fabricante de productos electrónicos se abastece con responsabilidad y ética gracias a Pega

Ante el reto de mantener la calidad y, a la vez, abastecerse con conciencia social y ambiental de millones de componentes de más de 20 000 proveedores, este fabricante de Global 200 Electronics buscaba simplificar un complejo y engorroso proceso de abastecimiento para asegurar que los productos que crea solo contienen componentes de origen responsable. Mediante la arquitectura de capas y el enfoque low-code de Pega, el fabricante rápidamente creó procesos para adaptarse a diferentes necesidades del sector, zonas geográficas y commodities. Los nuevos procesos racionalizaron el análisis de abastecimiento y, a la vez, ofrecieron pruebas de cumplimiento normativo con los requerimientos jurídicos y normativos de una diversa base de suministro.

[Lea el estudio de caso completo](#)

Incorporación de empatía en la IA

Pensamos que la IA y la empatía pueden coexistir, lo que genera más resultados positivos para nuestros clientes en relación con cómo interactúan con sus propios clientes. En nuestro informe, [IA responsable: Un gran poder requiere una mayor responsabilidad](#), se explica por qué los clientes desconfían de la IA y prefieren las interacciones humanas. Además, muestra cómo combinar IA con la ética humana puede mejorar el compromiso.

EL

MEDIOAMBIENTE

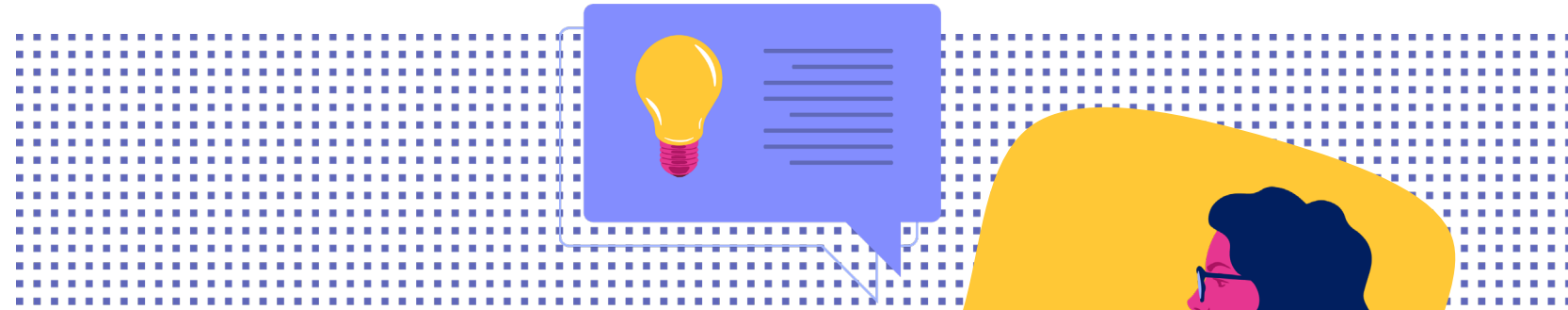
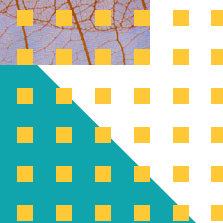
importa

En Pega, nos tomamos en serio nuestro **impacto** medioambiental.

La pandemia de COVID-19 nos dio la oportunidad de ver cómo es un ambiente de trabajo distribuido y cómo este modelo afecta nuestra huella. Hemos hecho grandes avances al medir, evaluar e implementar nuevas estrategias para reducir nuestro impacto en una variedad de áreas. Aprendimos de qué manera podemos reducir aún más el consumo y mantener nuestras operaciones en funcionamiento. Y nos embarcamos en una travesía que reducirá todavía más nuestro impacto y mostrará que de verdad es posible mantener el crecimiento de la empresa con menos.

El impacto de la COVID-19 nos permitió alcanzar muchas de nuestras metas de sostenibilidad antes de lo esperado. Estamos implementando cambios que nos ayudarán a mantener estos ahorros en el futuro. Estos esfuerzos, junto con la transparencia en informar sobre ellos, establecen las bases para el progreso continuo.

Nuestro compromiso con la transparencia en relación con la sostenibilidad



En 2021, hicimos de la recopilación y la medición de datos sobre nuestro uso de energía una prioridad, y realizamos seguimiento de nuestro consumo y las emisiones en sitios clave. Al mirar las cifras, observamos maneras de trabajar de forma más sostenible. Vimos cómo la transparencia en torno a nuestra huella de carbono y a nuestras metas podía unir a quienes trabajan en Pega y con nosotros.

Sabemos que debemos trabajar con expertos externos para comprender mejor nuestro impacto y abordarlo. Este compromiso con la transparencia, tanto de forma interna como externa, nos permitió lo siguiente:

- ▲ Expandir el seguimiento y la gestión del consumo de energía, y los informes sobre este.
- ▲ Establecer una Red de sostenibilidad interna para que los empleados se comprometan y comuniquen ideas, preocupaciones y asuntos de sostenibilidad.

- ▲ Asociarnos con [Sustainability Roundtable](#) para que nos ayude a evaluar los elementos de nuestro impacto medioambiental.
- ▲ Trabajar con terceros para compensar nuestras emisiones de carbono. Hasta la fecha, logramos neutralidad de carbono de Alcance 1 y Alcance 2 en ocho oficinas clave de Pega.
- ▲ Responder a las declaraciones sobre el cambio climático que estableció el CDP, un sistema de divulgación global sin ánimo de lucro que ayuda a las organizaciones a gestionar su impacto medioambiental, lo cual dio origen a nuestro [Informe de CDP](#) inaugural que nos valió una calificación de B-, por delante de la calificación promedio de las empresas con sede en los EE. UU.
- ▲ Enviar datos sobre el medioambiente a EcoVadis, una empresa que califica la sostenibilidad de empresas y que con frecuencia es consultada como una herramienta de compras por organizaciones cliente que consideran los productos y servicios de Pega.



Acción sobre el cambio climático

El cambio climático es un problema global y crítico. Sus graves implicaciones de negocios nos incumben a nosotros, nuestros clientes y nuestros socios. Comprender, medir y gestionar de la mejor manera nuestras contribuciones al cambio climático son aspectos en los que nos hemos involucrado de la manera más completa y responsable posible. Creemos que nuestra forma de actuar es buena para el planeta, para las personas y para el negocio.

Reducción de las emisiones de carbono

En 2021, Pega estableció y alcanzó las siguientes metas en nuestro progreso hacia la neutralidad de carbono:

- ▲ Lograr emisiones con saldo cero en ocho oficinas clave para los Alcances 1 y 2, proyectadas para 2025, pero conseguidas en 2021.
- ▲ Poner a cero las emisiones de Alcance 1 en toda la empresa con 700 compensaciones de carbono
- ▲ Adquirir 7600 certificados de energía renovable (REC) para compensar el saldo de gases de Alcance 2.

En 2021, logramos establecer medios fiables de supervisión y medición de nuestra huella de carbono en partes clave de nuestro negocio. Nos permitió alcanzar la neutralidad de carbono en las emisiones de carbono de Alcances 1 y 2 para el año fiscal 2020. Lo logramos mediante la adquisición de certificados de energía renovables y compensaciones de carbono. Este hito le permitió a Pega convertirse en emisor neutral de carbono en ocho oficinas clave, a las que definimos como aquellas por encima de los 25 000 pies cuadrados. En el primer trimestre de 2022, adquiriremos REC y compensaciones de carbono para también lograr la neutralidad de carbono en los Alcances 1 y 2 para el año fiscal 2021. Anticipamos que esta práctica continuará en el futuro.

Gracias al Programa de hibernación de Pega Cloud, entre diciembre de 2020 y diciembre de 2021 evitamos generar 42,5 toneladas métricas de CO₂.



EMPODERAMIENTO DE EMPLEADOS PARA REDUCIR SU HUELLA DE CARBONO

Incentivación del transporte alternativo

Históricamente, hemos ofrecido programas de transporte alternativo con incentivos para que los empleados fueran a trabajar en transporte público, en bicicleta o a pie. Antes de la pandemia, Pega India agregó a la lista el servicio digital para el uso compartido del auto, y cerca de 240 colaboradores utilizaban este servicio. En nuestra sede de Cambridge, también se ofrece una asignación a los empleados que van al trabajo a pie o usan el transporte público. Estos programas han estado inactivos desde principios de 2020, ya que la mayor parte de los empleados de Pega trabajaba de forma remota debido a la pandemia. Además, la mayoría de los espacios de trabajo que alquilaba Pega incluían áreas para estacionar bicicletas. Continuamos evaluando nuevas e innovadoras formas de incentivar a los empleados para que adopten medios de transporte alternativos como parte de nuestros planes de regreso a la oficina.

Promoción del voluntariado medioambiental

Comprometemos a los empleados y los empoderamos para que actúen ante problemas del medioambiente que les interesan. En ese sentido, proporcionamos recursos y conexiones mediante nuestro Portal de sostenibilidad; la Red de sostenibilidad, que es nuestro espacio para empleados, y las oportunidades de voluntariado y donación de PegaCares. Por ejemplo, en 2021, docenas de empleados de Pega en Polonia participaron en el proyecto Czyste Tatry (Tatras Limpio) para quitar la basura de la cadena montañosa más alta de Polonia, los montes Tatras. Junto con otros voluntarios, retiraron 1300 libras de basura.

En 2021, Pega se comprometió a plantar un árbol por cada empleado actual y cada nuevo empleado, lo que resultó en la plantación de más de 6100 árboles en asociación con la organización benéfica global One Tree Planted, para apoyar los proyectos de reforestación en todo el mundo.



70 %
de nuestra oficina de Bangalore utiliza energía renovable

Reducción del consumo energético

En 2020, fijamos la meta de reducir nuestra huella energética un 5 % para 2025, con objetivos provisionales de reducción del 1 % cada año durante cinco años. Logramos la totalidad de la reducción en 2021. Además de que muchos de nosotros trabajaba desde su hogar debido a la COVID-19, hubo dos factores que resultaron ser clave para nuestro éxito: integrar el diseño de construcción ecológica en nuestras propias instalaciones e incrementar nuestro uso de tecnologías para el ahorro de energía en todas nuestras ubicaciones.

DISEÑO DE CONSTRUCCIÓN ECOLÓGICA

- ▶ Nuestro edificio de las oficinas de la sede de Cambridge recibió la certificación dorada en Liderazgo en Energía y Diseño Medioambiental (LEED, por sus siglas en inglés).
- ▶ Nuestra oficina de Hyderabad logró la certificación Health and Well-being Gold Standard del consejo de construcción ecológica de la India, el Indian Green Building Council.
- ▶ Nuestra oficina de Bangalore utiliza energía renovable, que proporciona el constructor, en un 70 %.

ACTUALIZACIONES DE EQUIPOS DE AHORRO DE ENERGÍA

Realizamos un progreso significativo en dismantelar y reemplazar equipamiento informático anticuado e ineficiente. En nuestra mudanza desde la sede de Cambridge a un centro de datos gestionados, reemplazamos 217 servidores heredados por 50 servidores más eficientes, de menor tamaño y mayor capacidad. Esto redujo nuestro consumo energético promedio mensual en más de un 60 %.

Reducción de nuestro consumo de agua y residuos

La energía no es lo único que evitamos que se desperdicie. Minimizar el consumo de agua y el desecho de residuos es prioridad en todos nuestros proyectos.

CONSERVACIÓN DEL AGUA

En 2020, fijamos la meta de reducir nuestro consumo un 2 % al año, con una meta de reducción del 10 % para 2025. Estamos realizando un seguimiento de nuestro impacto en ocho instalaciones grandes de Pega en nuestras diversas zonas geográficas y, en 2021, mantuvimos el consumo de agua diario per cápita por debajo del promedio de la industria. Nuestro objetivo es mejorar la huella per cápita, comenzando con estos proyectos de conservación del agua:

- ▲ Uso de inodoros de bajo caudal en todas las oficinas y reductores de flujo en todos los grifos
- ▲ Instalación de aireadores para grifos en todas las áreas de lavado de mano y vajilla
- ▲ Reemplazo de grifos manuales por grifos con sensor y ajuste del tiempo de descarga de agua en función del sensor únicamente
- ▲ Agregado de medidores del caudal de agua para controlar el uso en más lugares
- ▲ Recolección del agua potable residual para regar las plantas de interiores
- ▲ Migración total a productos químicos de limpieza ecológicos, que requieren menos agua, en todas las actividades de limpieza y mantenimiento de Pega

REDUCCIÓN DEL PLÁSTICO

Emprendimos una iniciativa para eliminar el plástico de un solo uso de todas las oficinas de Pega a nivel global, comenzando en India. Identificamos 18 artículos de uso frecuente para dejar de consumir. Realizamos un seguimiento de nuestro progreso y, al momento de extender el programa a todo Pega, calculamos una reducción de más del 40 %.

Prácticas de gestión de compras sostenibles

Pega está comprometida a seguir mejorando en el desarrollo y la implementación de prácticas de gestión de compras sostenibles y socialmente responsables. En 2021, agregamos preguntas y criterios de sustentabilidad a las solicitudes de ofertas que realizamos durante el año, eliminamos la mayoría de los requisitos de firma manual de contratos (para reducir la necesidad de imprimirlos), migramos los proveedores a la facturación electrónica directa con nuestra plataforma de gestión de compras, y trabajamos con las unidades de negocio internas para reducir el desperdicio y asegurarnos de reciclar o reutilizar la tecnología obsoleta.



ESTUDIO DE CASO

La Administración de Reclamaciones Económicas de Deepwater Horizon de Nueva Orleans reinventa su proceso de reclamos

El derrame de petróleo de Deepwater Horizon en 2010 fue el mayor vertido de petróleo en el entorno marino de la historia. Se produjo una descarga de crudo en el Golfo de México, lo que generó dificultades económicas y ecológicas tanto para las empresas como para los ciudadanos. El Centro de Reclamos Económicos de Deepwater Horizon (DHECC) resultante se asoció con Pega para crear un nuevo sistema de gestión de reclamos, que llevó a cabo la personalización total del marco de gestión del proceso de negocio de Pega e integró el flujo de trabajo con analítica de fraude, un sistema de gestión de tickets y ciclo de vida completo, y procesos de control de cambios. Desde entonces, el DHECC aportó adjudicaciones de reclamos por más de \$10 000 millones al sur del golfo, lo que produjo un desarrollo económico y ecológico sin precedentes.

[Lea el estudio de caso completo](#)

40 %
de reducción en
plásticos de un
solo uso

LAS PERSONAS

importan

Compartimos la creencia común de que ningún problema es demasiado complicado y ninguna solución es demasiado difícil de alcanzar, no solo en lo que incumbe a nuestros clientes, sino también a **nuestros empleados y comunidades.**

Esto es lo que nos impulsa a ser ciudadanos corporativos responsables. Estamos comprometidos a ofrecer un ambiente de trabajo seguro, agradecido e inclusivo que contemple las necesidades de nuestros empleados. Atraemos, hacemos partícipes, inspiramos y retenemos a talentos diversos y de primera categoría conectando a nuestra gente con nuestro propósito, fomentando una cultura de reconocimiento, invirtiendo en las causas que les importan a nuestros empleados y siendo contribuyentes activos en nuestras comunidades.

Apoyamos a nuestra gente



En Pega, creemos que cuidarnos mutuamente es fundamental para cuidar del negocio. Todos tenemos un montón de ocupaciones más allá de la jornada laboral y estamos comprometidos a ayudar a nuestros empleados a desarrollar una gran vida y una gran carrera. Por ese motivo, estamos comprometidos a fomentar un lugar de trabajo donde nuestros empleados se sientan parte de un equipo que colabora y se preocupa tanto en el trabajo como más allá.

Reconocemos la importancia de la diversidad y nos esforzamos por reconocer nuestros propios sesgos, sean o no conscientes. Nos vemos como individuos y valoramos esa individualidad, entendiendo que no todos tenemos las mismas necesidades. Creemos que el tiempo libre enriquece el bienestar de los miembros de nuestro equipo. Somos flexibles en lo que esperamos de los demás y en cómo colaboramos, lo que nos ha ayudado a superar la pandemia de COVID-19. Y durante estos momentos difíciles, aprendimos la importancia de permanecer conectados, aun cuando estemos alejados físicamente.



Creemos que siempre debe ser clave el apoyo y el aprendizaje continuo a la hora de invertir en nuestra gente. Por eso, ofrecemos diversos programas para apoyar a nuestros empleados y comunidades e invertir en ellos, lo que incluye las iniciativas de desarrollo de los empleados, PegaUp! Total Well-being, nuestras iniciativas de inclusión y diversidad globales, y PegaCares, nuestro programa de impacto social distintivo.

Formación y desarrollo profesional

Creemos en el aprendizaje continuo y en que un negocio sólido es aquel en el que los empleados tienen la facultad de aprender y desarrollarse continuamente. El desarrollo de los empleados respalda la iniciativa de ejecutar nuestra estrategia y ofrecer productos y servicios innovadores de manera constante. Invertimos en el crecimiento profesional de nuestros empleados y les ofrecemos una amplia variedad de oportunidades de desarrollo, que incluyen aprendizaje formal e informal, mentorías y preparación.

Para apoyar el desarrollo de nuestros líderes actuales y futuros, en estos momentos ofrecemos cinco programas para gerentes y líderes de personas en un formato de cohorte que abarca todas las funciones y zonas geográficas e incluye cursos sobre liderazgo inclusivo y cómo liderar con empatía. También ofrecemos clases y recursos educativos, formación profesional y programas de reembolso de gastos de educación para mantener afinadas las competencias. En 2021, el 79 % de nuestros empleados participaron en un programa de educación formal.

Se anima a los empleados de Pega a consolidar su conjunto actual de competencias y a explorar áreas nuevas de experiencia a través de las misiones de formación que ofrece Pega Academy. Gracias al acceso gratuito al Learning Gateway digital bajo demanda, los empleados pueden mejorar sus competencias, lo que nos permite realizar contrataciones internas. Además, los empleados pueden pedir rotaciones en diferentes equipos para estar expuestos a diversas funciones, explorar nuevas trayectorias profesionales dentro de Pega, e incrementar su perspectiva y empatía hacia otros miembros del equipo.

Los días DIG (desarrollo, inclusión y crecimiento) de Pega, una innovación de beneficios que surgió de los comités de empleados, consisten en un día libre por trimestre para que los empleados aptos para el mercado se dediquen al crecimiento personal.

PEGAUP! TOTAL WELL-BEING

Estamos comprometidos a crear un ambiente inclusivo y diverso que apoye la salud y el bienestar general de nuestros empleados, a través de un enfoque en el bienestar físico, emocional, financiero y personal.

Diseñamos nuestros beneficios cuidadosamente para respaldar cada uno de estos pilares:

- Aspecto físico:** Nuestros programas de salud competitivos y de calidad proporcionan opciones de cobertura óptimas para los empleados y sus familias. Nos esforzamos por ayudar a nuestros empleados a permanecer saludables y en forma con una plataforma de actividad física bajo demanda y un programa de nutrición para una vida saludable. Los empleados también pueden participar en los desafíos globales de PegaUp! y otras actividades de bienestar.
- Aspecto financiero:** Ofrecemos apoyo y recursos financieros para ayudar a nuestros empleados a alcanzar sus metas financieras. Estos incluyen programas de jubilación, cesiones de acciones periódicas y para nuevos empleados, un plan de compra de acciones para empleados (ESPP), seguro de vida y por muerte accidental o desmembramiento, seguro por incapacidad a corto y a largo plazo, y seminarios sobre finanzas, entre otros.



- Aspecto personal:** Ofrecemos una variedad de programas para ayudar a los empleados a progresar en su hogar y en el trabajo, lo que incluye un programa de asistencia con la educación, una generosa baja por paternidad o maternidad, un retorno al trabajo gradual para cuidadores primarios, programas de tiempo libre, cuidado auxiliar, oportunidades de aprendizaje a través de Learning Gateway, y programas de desarrollo profesional.
- Aspecto emocional:** Contamos con recursos y programas para respaldar y cultivar la salud mental y emocional de nuestros empleados. Ofrecemos un programa de asistencia para empleados (EAP) global para nuestros empleados y sus familias, suscripciones a aplicaciones de mindfulness y fitness para todos los empleados, herramientas de meditación guiada y hasta dos semanas de baja por duelo, entre otras cosas.

COMPENSACIÓN

Las recompensas en Pega siguen una sólida filosofía de “pago por rendimiento”. Consideramos diversos componentes para asegurarnos de ofrecerles a los empleados una compensación justa y competitiva. Los programas, tales como nuestro programa de compensación de incentivos corporativos (CICP) — un programa de bonificación anual—, están vinculados al rendimiento individual y empresarial. Todos los años llevamos a cabo una revisión integral de la compensación para mantener la competitividad.

Beneficios más allá de lo esperado

Nuestra gente es nuestro principal activo, y Pega valora sus contribuciones. Es importante que nuestros empleados encuentren un equilibrio entre su trabajo y sus vidas personales. Una de las maneras en las que Pega reconoce esto es ofreciendo beneficios que van más allá de lo esperado. Estamos comprometidos a ofrecer recursos y paquetes de recompensas totales integrales y competitivos que satisfagan las diferentes necesidades e incluyan programas de bienestar que apoyan a nuestra gente en todas las etapas de sus vidas.



Celebramos los 15.º
aniversarios en Pega con muñecos bobblehead

Engagement y reconocimiento de los empleados

Una parte importante del engagement es sentirse escuchado, tanto por su equipo como por su gerente y el liderazgo de la empresa. A fin de fomentar y mejorar el diálogo, recopilamos opiniones de forma periódica a través de diversos puntos de contacto. Esto incluye nuestra herramienta Continuous Feedback, que les permite a los empleados y a sus gerentes dialogar permanentemente para celebrar los logros, analizar los retos e impulsar conversaciones sobre el desarrollo. Además, ofrecemos formación a los empleados sobre cómo dar y recibir las opiniones usando marcos, estudios de caso y prácticas en las sesiones.

También llevamos a cabo encuestas periódicas de engagement para que los empleados respondan preguntas y califiquen el rendimiento de la empresa en asuntos como cultura, reconocimiento, comunicaciones y compensación, entre otros. El 78 % de los empleados participaron en nuestra encuesta y, en conjunto, enviaron más de 15 000 comentarios, que fueron todos leídos por el equipo de liderazgo. Se compartieron los resultados de la encuesta durante una llamada de toda la empresa, y se crearon varios comités para abordar las oportunidades de mejora.

NUESTRO PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Creemos que todos en Pega merecen respeto y agradecimiento por sus contribuciones e impacto en los clientes y las comunidades. Nuestro programa de reconocimiento global reconoce a los empleados de las siguientes maneras:

- ▶ El premio del empleado del mes reconoce a los miembros del equipo de Pega que plasman nuestros valores centrales y que hicieron contribuciones que fueron más allá de lo esperado.
- ▶ El premio "Team Splash" reconoce al equipo que generó un impacto en clientes o colegas.
- ▶ El premio del presidente es una prestigiosa distinción a un empleado nominado por sus pares que haya generado el éxito del cliente, impulsado resultados para el crecimiento y representado los valores de la empresa.
- ▶ Los aniversarios de Pega celebran los años de servicio e incluyen el deseado muñeco bobblehead para aquellos empleados que cumplen 15 años en Pega.

Plataforma de reconocimiento de talento de Pega

Nuestra plataforma de reconocimiento de talento global les permite a los empleados reconocer a sus colegas por su arduo trabajo y compromiso hacia la cultura de Pega, a la vez que respaldan los valores de generosidad y responsabilidad social. Los empleados pueden enviar mensajes personalizados de agradecimiento y recompensar a sus pares con "puntos de reconocimiento" que pueden canjear por donaciones a organizaciones caritativas regionales o globales, tales como Girls in Tech, One Tree Planted, Hábitat para la Humanidad Internacional o Médicos Sin Fronteras. Gracias a estos reconocimientos entre pares en 2021, Pega donó USD 73 000 a 66 organizaciones caritativas en 18 países.

Mejoramos nuestros beneficios para ofrecer una baja por enfermedad totalmente pagada debido a COVID-19 de hasta diez días hábiles para cualquier empleado si el empleado o un familiar directo tiene un resultado positivo y síntomas de COVID-19.

Salud, seguridad y bienestar

La salud de nuestros empleados afecta directamente la salud de nuestro negocio. Esto nunca fue más evidente que durante la pandemia de COVID-19. Esta crisis de salud pública mundial nos exigió reexaminar y reinventar las maneras en las que trabajamos y nos obligó a tomar decisiones difíciles para nosotros y nuestras familias. Priorizamos nuestros esfuerzos poniendo nuestra cultura en el centro de cada acción que realizamos. La empatía pasó a ser el factor impulsor primordial para orientar nuestras acciones, aunque siempre formó parte de nuestros valores.

Al principio de la pandemia, Pega formó un equipo para elaborar el plan de respuesta compuesto por representantes de las funciones Personal, Legal, Instalaciones y Comunicaciones a fin de abordar los problemas de manera centralizada. Una de las necesidades más urgentes fue apoyar a nuestra plantilla de más de 5000 personas que cambiaban a una metodología de trabajo virtual. Nuestro equipo de TI trabajó con rapidez para tener en cuenta a todos, incluso a los empleados nuevos a quienes incorporó de forma remota, enviando cientos de computadoras portátiles cada mes.

Nuestro equipo de liderazgo sigue llevando a cabo “chats de contacto” mensuales en toda la empresa para transmitir novedades importantes y responder preguntas.

Para apoyar a los empleados, comenzamos a ofrecer servicios y beneficios de mindfulness, como acceso gratuito a la aplicación de meditación y bienestar Headspace, la aplicación de fitness bajo demanda Burnalong y una directiva mensual de no tener reuniones internas los viernes, que les da a los empleados un descanso de tener que estar conectados, lo que ayuda a reducir la fatiga digital. Además, introdujimos nuevas políticas de trabajo que contemplan cronogramas flexibles y menores desplazamientos.

Establecimos foros internos (como la Red de Cuidadores y Padres que Trabajan y la Red de Necesidades Especiales de Cuidadores y Padres que Trabajan) que les permite a los participantes compartir retos y apoyarse mutuamente. Les recordamos a nuestros empleados sobre nuestros programas de asistencia para empleados (EAP) globales y los animamos a aprovechar el acceso inmediato a asesoramiento por inquietudes emocionales y físicas, problemas legales, necesidades de cuidado de niños y personas mayores, y más. Todos los empleados, sus cónyuges y dependientes son elegibles.



Permanecer conectados

También lanzamos una serie de correos electrónicos llamada “Staying Connected” (Permanecer conectados), escritos cada semana por un empleado diferente de las diversas funciones de nuestro negocio, lo que les da la oportunidad de compartir sus insights personales. Los correos electrónicos fomentaron relaciones entre empleados que nunca se habían conocido y ayudaron al personal de todo el mundo a interactuar y sentirse informados, conectados e inspirados.

Para ofrecerles más apoyo a los gerentes de personas, Pega elaboró un programa de formación sobre cómo gestionar con empatía, que da consejos relativos a escuchar a los empleados, generar confianza y fomentar el pensamiento positivo. El 98 % de los gerentes de Pega completaron el programa en 2021. Además, agregamos formación para trabajadores remotos, asumimos [compromisos](#) con lo que es realmente importante y compartimos [recordatorios](#) para que las personas se desconectaran.

Inclusión y diversidad



La inclusión es uno de los valores de Pega. Una cultura verdaderamente inclusiva activa una fuente inagotable de creatividad, al igual que el pensamiento diverso y la colaboración. En un mercado global cada vez más competitivo, la inclusividad es fundamental para el éxito ahora más que nunca. La inclusión y la diversidad amplifican la innovación, inculcan un sentido de pertenencia y hacen que los empleados se sientan valorados, a la vez que nos conectamos entre nosotros, con nuestros clientes y las comunidades donde vivimos y trabajamos.

Nuestro enfoque en inclusión y diversidad

Apoyar la inclusión y la diversidad es un proceso constante y deliberado. La meta es crear un ambiente que acoja a talentos, experiencias y opiniones diferentes. Estas diferencias incluyen perspectivas raciales, culturales, generacionales, religiosas y económicas, así como las que se derivan por la identidad de género, orientación sexual y otros factores. Para Pega, una cultura inclusiva va más allá de aceptar a las personas que son diferentes de nosotros. Significa reconocerlas como fundamentales para el éxito.

Para fomentar la inclusión, educamos para crear una comprensión mutua, inspiramos el diálogo y trabajamos para alinear nuestras prácticas y estrategia de inclusión y diversidad en toda la empresa. Para promover la diversidad, atraemos a empleados diversos, trabajamos con diligencia para potenciar sus carreras a través de oportunidades de desarrollo profesional y cultivamos un sentido de comunidad con grupos de empleados que se extienden a lo largo de nuestras zonas geográficas y funciones.

Programas de liderazgo en inclusión y diversidad

Pega colabora con diversas organizaciones para acelerar el desarrollo profesional de nuestros talentos diversos:

- ▲ **El programa de liderazgo femenino del Babson College** les ofrece a las mujeres de alto potencial la oportunidad de activar un plan de acción personalizado con la retroalimentación de pares y orientadores ejecutivos.
- ▲ **The Leadership Consortium** reúne a participantes de las mejores empresas en una experiencia de desarrollo virtual que acelera el impacto del liderazgo. El programa se centra en talentos de alto potencial procedentes de poblaciones desfavorecidas y es impartido por profesores de la Harvard Business School cuidadosamente seleccionados. Los líderes se convierten en ejecutivos más conscientes de sí mismos, que dirigen equipos más fuertes y tienen un dominio estratégico más amplio.
- ▲ **El Board-Ready Bootcamp del Mass Tech Leadership Council** se centra tanto en la preparación de los líderes tecnológicos infrarrepresentados (incluidos los ejecutivos negros, latinos, LGBTQIA+ y mujeres) como en abordar la falta de diversidad en los consejos de administración de las empresas tecnológicas con un plan de estudios de alto impacto sobre los fundamentos de los consejos de administración, la estrategia, la gobernanza y los insights prácticos.

Inversiones en inclusión y diversidad

Invertimos en organizaciones que comparten nuestra misión de ampliar la cantera de futuros tecnólogos procedentes de entornos desfavorecidos, en asociación con el programa de impacto social global de Pega, PegaCares. Pega invierte en varias organizaciones sin ánimo de lucro que apoyan la participación equitativa de tecnólogos de diferentes comunidades, entre ellas:

- ▲ Black Girls Code
- ▲ Black Girl Ventures
- ▲ Girls Who Code
- ▲ GirlUp
- ▲ Grace Hopper Celebration
- ▲ Lesbians Who Tech
- ▲ The Massachusetts Conference for Women
- ▲ TechTogether

Lea la [actualización del informe global sobre inclusión y diversidad](#)

Visite nuestra [página web de inclusión y diversidad](#)

Además, Pega apoya a organizaciones a nivel mundial que inspiran la participación en tecnología de las comunidades desfavorecidas, como los jóvenes vulnerables, las personas marginadas por su género y las personas no binarias de color, entre otras. Entre estas, se incluyen:

- ▲ Black & Brown Founders (EE. UU.)
- ▲ Bottom Line (EE. UU.)
- ▲ BUILD (EE. UU.)
- ▲ Campaña contra la Homofobia (Polonia)
- ▲ Pride Foundation (Australia)
- ▲ Stonewall (Reino Unido)
- ▲ Teach for Change (India)
- ▲ TechVets (Reino Unido)
- ▲ The Trevor Project (EE. UU.)
- ▲ WithYouWithMe (Australia)
- ▲ Youth for Seva (India)

PEGA SCHOLARS PROGRAM

Pega Scholars Program ofrece becas a estudiantes desfavorecidos de todo el mundo que cursan estudios de tecnología o computación. Los beneficiarios obtienen financiación para realizar sus estudios universitarios en una institución acreditada de dos, tres o cuatro años, así como contactos con mentores y líderes del sector de Pega. Lanzamos el programa en 2021 como parte de nuestro compromiso de apoyar a los futuros tecnólogos de diversas comunidades. En cada ciclo anual, se seleccionan diez beneficiarios. El programa es administrado en asociación con Scholarship America®. Los estudiantes que recibieron premios en 2021 fueron siete de los EE. UU., dos de Canadá y uno de Australia.

Programa de embajadores de la marca

En 2021, Pega lanzó un programa de embajadores de la marca con atletas de primer nivel, líderes y ejemplos a seguir que se desempeñan como abanderados del cambio. Como uno de nuestros embajadores, la jugadora de golf profesional inglesa Mel Reid usó una gorra con el logo de arcoíris de la marca Pega durante el U.S. Women's Open de 2021 para celebrar el mes del Orgullo. Reid, quien se declaró homosexual en 2018, usa su plataforma para colaborar con la comunidad LGBTQIA+. Se convirtió en la primera jugadora de golf profesional en usar el logo del arcoíris durante una competición y, más tarde, donó la gorra al Museo y Biblioteca de Golf de la USGA.



“Pega es un equipo colaborativo. Aquí, ninguna ambición parece demasiado inalcanzable. Pega no excluye a quienes buscan nuevos retos y oportunidades”.

KINGA B., INGENIERA DE DESARROLLO EN LA NUBE

La participación de los empleados importa

Procuramos que nuestros empleados participen para ayudarnos a crear una cultura en la que se fomenta que todos demuestren su identidad total y auténtica en el trabajo, y donde esto se celebra.

GRUPOS DE RECURSOS DE EMPLEADOS

Pega les ofrece a todos los empleados la oportunidad de participar en grupos de recursos de empleados (ERG). Estos grupos de afinidad tienen la misión de ofrecer compromiso con la comunidad y lugares seguros para los grupos de Pega. Cada ERG autónomo está encabezado por un padrino, y ejecutivo de primer nivel, que proporciona dirección estratégica en las áreas de (1) contratación y retención, (2) promoción de talento diverso, y (3) esfuerzos de impacto social con organizaciones complementarias. Casi el 20 % de nuestros empleados son miembros activos de al menos un ERG.

~20 %
de los empleados son
miembros activos de al
menos un ERG

Grupos de recursos de empleados de Pega

Asian@Pega
Black@Pega
Latinx@Pega
PwD@Pega (personas con discapacidades)
Pride@Pega
Veterans@Pega
Women@Pega

Logros destacados de los ERG en 2021

- ▶ En 2021, Pega introdujo tres ERG dinámicos, Asian@Pega, Latinx@Pega y PwD@Pega, además de una Red de Concienciación Cultural.
- ▶ A fin de fomentar el desarrollo profesional del talento diverso, organizamos paneles de debate y seminarios web sobre diferentes temas.
- ▶ Nuestros grupos invitaron a todos los miembros a participar en un programa de tutoría entre varios ERG.
- ▶ Durante los meses de celebración de la diversidad, como el Mes de la Historia Afroestadounidense, Mes de la Historia de la Mujer y el Mes del Orgullo, Pega organizó una programación que incluyó una serie de Fireside Chat con oradores externos inspiradores pertenecientes a organizaciones mundiales líderes.

PROMOCIÓN DE LAS ALIANZAS, EL DIÁLOGO Y LA EDUCACIÓN

Para Pega, aliarse significa establecer relaciones basadas en la confianza, la coherencia y la responsabilidad con quienes proceden de entornos diferentes. Con el objetivo de fomentar nuestra cultura de inclusión, Pega creó el programa Advanced Allyship Program. Cuenta con seis módulos que incluyen aprendizaje digital y vivencial e incluye un conjunto integral de herramientas para cómo practicar el establecimiento de alianzas, ya sea dentro del lugar de trabajo como fuera de él. Se inspira a que los participantes desarrollen la empatía por las otras personas y actúen con intención en su beneficio, además de alentarlos a inscribirse como aliados en alguno de nuestros ERG.

En 2021, Pega invirtió en capacitación sobre inclusión y diversidad (I+D) al organizar 25 talleres en todo el mundo, como los talleres de liderazgo inclusivo para gerentes y los talleres de lugar de trabajo inclusivo para colaboradores individuales. Estos talleres tienen el objetivo de lograr que los participantes sean más conscientes de sus propios sesgos, además de inspirarlos a convertirse en defensores de

otras personas procedentes de comunidades desfavorecidas. Participaron más de 2000 empleados. El 92 % afirmó que recomendaría los talleres a un colega, y el 95 % destacó que podría volverse más inclusivo como resultado de su participación.

EQUIDAD DE GÉNERO

Estamos comprometidos con la equidad, la igualdad y la inclusión en todas nuestras prácticas empresariales, incluido nuestro enfoque de recompensas totales. Examinamos sistemáticamente los sueldos antes, durante y después de nuestro ciclo anual de compensación teniendo en cuenta el género de los empleados. También revisamos este análisis con nuestro director ejecutivo y con el consejo de administración para asegurarnos de que seguimos centrados en impulsar las iniciativas que apoyan y fomentan la igualdad en la compensación en toda nuestra organización. Además, se nos exige informar nuestros datos de brecha salarial de género en nuestro informe UK Gender Pay Gap Report (Informe de brecha salarial de género en el Reino Unido), que está disponible [en línea](#).



Acceso a la autoidentificación

En 2021, Pega ofreció a sus empleados la oportunidad de autoidentificarse como LGBTQIA+, además de como género no binario. Esto no solo permite reconocer su identidad, sino que le proporciona a la empresa un punto de partida para la representación y el desarrollo de muchas comunidades. De esta forma, podemos evaluar nuestros progresos de ahora en adelante.

Diversidad de proveedores

Una base de proveedores diversa nos ayuda a desarrollar una cadena de suministro más resiliente y, al mismo tiempo, respaldar a las empresas pertenecientes a minorías y propietarias mujeres. Para cumplir con este principio, al realizar solicitudes de propuestas, trabajamos activamente para incluir a proveedores diversos siempre que sea posible. En 2021, trabajamos con un proveedor externo para revisar nuestra lista de proveedores y evaluar nuestro progreso de forma más precisa. En 2022, nuestro plan es continuar desarrollando nuestro programa de diversidad de proveedores.

Compromiso con la comunidad

En 2020 y 2021, Pega aportó 2,4 millones de dólares a más de 200 organizaciones de caridad de 20 países.

Pega se esfuerza por ser un ciudadano corporativo responsable y contribuyente activo en las comunidades mundiales donde viven y trabajan nuestros empleados, clientes y socios.

PegaCares

El sólido compromiso de Pega con nuestras comunidades se ve reflejado en nuestro programa de impacto social mundial llamado PegaCares. Apoyamos a organizaciones sin ánimo de lucro locales y mundiales que se alinean con nuestras áreas de interés: mujeres y niñas en la tecnología, educación y desarrollo de los jóvenes, y sostenibilidad medioambiental. A fin de ayudar a cumplir con las necesidades más urgentes de nuestras comunidades como consecuencia de la pandemia de COVID-19, también nos enfocamos en los esfuerzos de ayuda y recuperación a nivel mundial.

ASOCIACIONES DE CARIDAD MUNDIALES

Estamos orgullosos de colaborar con organizaciones y programas sin ánimo de lucro de todo el mundo que promueven las oportunidades, la participación equitativa y los mejores resultados para todas las personas.



Mujeres y niñas en la tecnología

Pega es socio estratégico y patrocinador de Girls in Tech, una organización sin ánimo de lucro global centrada en el compromiso, la educación y el empoderamiento de las mujeres en la tecnología. En 2021, Pega fue el patrocinador principal de la Conferencia Anual de Girls in Tech.

Pega también apoya a TechTogether, la mayor iniciativa del país para abordar las desigualdades de género en la comunidad de hackatones. Pega aporta mentores y líderes de taller, tanto técnicos como no técnicos, para el hackathon anual de la organización dirigido por estudiantes para personas de géneros marginados.

Educación y desarrollo de los jóvenes

Pega se enorgullece de apoyar desde hace tiempo a Year Up, una organización que trabaja para cerrar la brecha de oportunidades. Year Up garantiza que los jóvenes adultos adquieran las habilidades y experiencias que necesitan para alcanzar su potencial en la formación profesional y la educación superior. Pega contrata a estudiantes de Year Up como becarios, involucra a voluntarios de Pega como mentores y simuladores de entrevistas, y patrocina eventos anuales de graduación.

Pega India es un socio emblemático de Teach for Change, una ONG con sede en Hyderabad que se dedica a mejorar la alfabetización y las habilidades para la vida entre los niños de primaria que asisten a las escuelas públicas. Pega patrocina el programa de alfabetización de la organización y ha apoyado la creación de 10 centros digitales y 10 salas de lectura en las escuelas locales.

Política medioambiental

Pega se asocia con la organización medioambiental sin ánimo de lucro One Tree Planted para apoyar la reforestación global en todo el mundo. Nuestra iniciativa de plantación de árboles en 2021 dio como resultado la plantación de más de 6100 árboles, uno por cada empleado y nueva contratación. Pega ha apoyado proyectos de plantación en Estados Unidos, Brasil, India, Australia, España, Inglaterra y otros países.

Apoyo a los esfuerzos de interés social dirigidos por los empleados

Les permitimos a los empleados de Pega participar en nuestros esfuerzos de impacto social, y en las causas que les apasionen, a través de nuestros programas de donación y voluntariado. Se anima a todos los empleados a que se tomen dos días de tiempo libre remunerado para trabajar en causas que les apasionen, ya sea a título individual o a través de eventos patrocinados por Pega.

A través del programa de donaciones de Pega, los empleados pueden solicitar que hagamos una donación a una organización benéfica en su nombre. Desarrollamos una aplicación creada por Pega para que los empleados envíen solicitudes de donación y equiparamos las donaciones de los empleados en 2020 y 2021 al Fondo de Respuesta Solidaria a la COVID-19 de la OMS, Black and Brown Founders, Black Girl Ventures, la Cruz Roja Alemana y Médicos sin Fronteras India.



En 2021, los empleados donaron tiempo y dinero a diversas causas, como caminar para apoyar a nuestros veteranos, acabar con el Alzheimer, ayudar a los damnificados por la catástrofe natural de La Palma, preparar mochilas para los estudiantes que se enfrentan a la falta de hogar, dejarse crecer el bigote para apoyar los problemas de salud de los hombres, envolver y entregar los regalos navideños a las familias con dificultades, redoblar la lucha por los derechos de las mujeres para acabar con la violencia contra ellas y preparar a los estudiantes para las entrevistas, entre otras actividades.

[Más información](#)

Los empleados donaron más de 73.000 dólares a 66 organizaciones de caridad de 18 países a través del programa de reconocimiento de talentos de Pega.



Apoyo médico directo en la India

El impacto de la COVID-19 en nuestros empleados ha sido significativo, y ni más ni menos que en la India. En 2021, la infraestructura médica del país se vio gravemente afectada por la pandemia y, a menudo, carecía de los recursos básicos necesarios para ayudar a sus residentes. Para cubrir este vacío, Pega India proporcionó apoyo a sus empleados y a sus familias de varias maneras. El equipo creó la línea de ayuda para cuidados de emergencia de recursos (Resource Emergency Action Care Helpline, REACH), que ayuda al personal de Pega a encontrar una cama en el hospital y coordina la entrega de concentradores de oxígeno y otras necesidades de medicamentos y sangre. Además, Pega patrocinó dos campañas de vacunación para los empleados de Pega y sus familias. Se realizaron campañas en Hyderabad y Bangalore, donde se encuentra Pega, y se vacunó a más de 2500 empleados y familiares.

Ayuda y recuperación ante la COVID-19

El apoyo a la [ayuda y recuperación ante la COVID-19](#) es uno de nuestros principales objetivos. Al igual que la pandemia, nuestra respuesta ha sido global.

Siguiendo los valores de Pega, inclusivos y apasionados, respondimos a las necesidades locales y globales, incluidas las contribuciones financieras directas y patrocinios para organizaciones que apoyan a las personas afectadas por la COVID-19. Pega y nuestros empleados donaron aproximadamente 400.000 dólares al Fondo de Respuesta Solidaria a la COVID-19 de la Organización Mundial de la Salud.

También lanzamos un fondo de capital comprometido para empleados para respaldar a los colegas cuyos hogares se enfrentan a dificultades económicas debido a la pérdida del trabajo o la empresa de su pareja o esposo/a. El fondo les permitió a los empleados donar un porcentaje de su bonificación que luego era igualado por Pega. Gracias a su generosidad, más de 30 empleados y sus familias recibieron ayuda directa.

400.000 dólares
donados al Fondo de
Respuesta Solidaria
a la COVID-19 de la
Organización Mundial
de la Salud

ESTUDIO DE CASO

StepChange Debt Charity simplifica y acelera el recorrido del cliente

StepChange Debt Charity, con sede en el Reino Unido, proporciona el servicio de asesoría ante problemas relacionados con las deudas más completo de este país. Con Pega Platform, StepChange implementó una solución de servicio al cliente unificada, denominada PULSE, que es más rápida y fácil de usar, lo que le permite a la organización mejorar la experiencia de sus clientes y optimizar sus operaciones.

[Leer el estudio de caso completo](#)

En Boston, su sede central, Pega patrocinó dos conciertos de Dropkick Murphys, incluido un concierto con streaming en vivo desde Fenway Park en el que Bruce Springsteen participó como invitado especial remoto. Cada streaming en vivo alcanzó la cifra de casi 10 millones de espectadores, y el concierto de Fenway recaudó más de 700.000 dólares para tres organizaciones de caridad. Greater Boston Habitat for Humanity, Boston Resiliency Fund y Feeding America. Pega también apoyó a los trabajadores de primera línea y del sector de la salud, al sector gastronómico, a las personas mayores y a sus empleados a través de diversos programas.

Ha sido un año difícil, pero seguimos inspirados, en gran parte gracias a todas las personas.



ÍNDICE DE DATOS

Índice GRI

Contenidos generales

Perfil de la organización

GRI 102-1

Nombre de la organización

Pegasystems Inc.

GRI 102-2

Actividades, marcas, productos y servicios

[Nuestro negocio](#)

[2021 10-K](#), “Negocio”, pág. 4-10

GRI 102-3

Ubicación de las sedes corporativas

Sedes corporativas mundiales
1 Main Street
Cambridge, MA 02142

GRI 102-4

Ubicación de las operaciones

[2021 10-K](#), “Nuestras propiedades”, pág. 22

GRI 102-5

Propiedad y forma jurídica

Pega cotiza en bolsa con el símbolo PEGA.

GRI 102-6

Mercados en los que se presta servicio

[2021 10-K](#), “Nuestros mercados”, pág. 7-8

GRI 102-7

Tamaño de la organización

[Nuestro negocio](#)

[Acerca de Pega](#)

[2021 10-K](#), “Resultados de las operaciones”, pág. 28-30 y
“Liquidez y recursos de capital”, pág. 30-32

GRI 102-8

Información sobre empleados y otros trabajadores

[Las personas importan](#)

[Inclusión y diversidad globales \(actualización\), 2021](#)

[2021 10-K](#), “Nuestras personas”, pág. 9

GRI 102-9

Cadena de suministro

[Prácticas de gestión de compras sostenibles](#)

[Diversidad de proveedores](#)

[Declaración sobre la esclavitud y el tráfico de personas](#)

GRI 102-10

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

[2021 10-K](#), “Transición de suscripciones”, pág. 4, “Efectivo suministrado por (utilizado en) actividades operativas”, pág. 30

En enero de 2021, [Pega adquirió Qurious.io para análisis de voz con tecnología de IA](#).

GRI 102-11

Principio o enfoque de precaución

En 2021, Pega no adoptó ningún enfoque de precaución.

GRI 102-12

Iniciativas externas

[Compromiso con nuestras partes interesadas](#)

GRI 102-13

Membresía a asociaciones

[Compromiso con nuestras partes interesadas](#)
[Inclusión y diversidad](#)

Estrategia

GRI 102-14

Declaración del responsable de la toma de decisiones sénior

[Carta del director ejecutivo](#)

GRI 102-15

Principales impactos, riesgos y oportunidades

[Verificación del control de riesgos](#)
[2021 10-K](#), “Factores de riesgo”, pág. 10-22

Ética e integridad

GRI 102-16

Valores, principios, estándares y normas de comportamiento

[Conducción de un negocio justo, ético y transparente](#)
[Pautas de gobernanza corporativa](#)
[Código de conducta para proveedores](#)
[Código de conducta](#)

GRI 102-17

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

[Código de conducta](#)
[Informes sobre cuestiones de responsabilidad](#)

gobernanza

GRI 102-18

Estructura de gobernanza

[La buena gobernanza importa](#)
[2021 10-K](#), “Gobernanza de directores, cargos ejecutivos y corporativa”, pág. 65
[Declaración de poder 2021](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 15-20

Compromiso de las partes interesadas

GRI 102-40

Lista de grupos de partes interesadas

[Compromiso con nuestras partes interesadas](#)

GRI 102-42

Identificación y selección de partes interesadas

[Compromiso con nuestras partes interesadas](#)

GRI 102-43

Enfoque para la participación de las partes interesadas

[Compromiso con nuestras partes interesadas](#)
[Declaración de poder 2021](#), “Comunicaciones de los accionistas y otras partes interesadas a la junta directiva”, pág. 17

GRI 102-44

Temas e inquietudes clave mencionados

[Transparencia de ESG](#)

Prácticas para la creación de informes

GRI 102-45

Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

[2021 10-K](#), “Bases de presentación”, pág. 43

GRI 102-46

Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de temas

[Transparencia de ESG](#)

Los temas de ESG cubiertos en este informe se determinaron sobre la base de entrevistas con expertos en la materia y partes interesadas seleccionadas, así como temas identificados por el Comité de ESG de Pega.

GRI 102-47

Lista de temas materiales

En el momento de la publicación de este informe, Pega estaba realizando la evaluación de materialidad inaugural.

GRI 102-48

Reexpresión de la información

No corresponde (informe inaugural)

GRI 102-49

Cambios en la creación de informes

No corresponde (informe inaugural)

GRI 102-50

Período de creación de informes

Del 1.º de enero al 31 de diciembre de 2021

GRI 102-51

Fecha del último informe

Este es el informe de impacto inaugural de Pegasystems.

GRI 102-52

Ciclo de elaboración de informes

Anual

GRI 102-53

Punto de contacto para preguntas sobre el informe

ESG@Pega.com

GRI 102-54

Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI

Este informe se elaboró utilizando como guía los marcos de creación de informes de la Global Reporting Initiative (GRI) y el Sustainable Accounting Standards Board (SASB).

GRI 102-55

Índice de contenido GRI

[Índice GRI](#)

GRI 102-56

Verificación externa

Pega no solicitó verificación externa para sus datos de 2021.

Contenidos estándares

Desempeño económico

Enfoque de gestión

[2021 10-K](#), “Negocio”, pág. 4-22

GRI 201-1

Valor económico directo generado y distribuido

[2021 10-K](#), “Estados financieros y datos complementarios”, pág. 35-64

GRI 201-2

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

[CDP Climate Change Response \(2021\)](#)

Impactos económicos indirectos

Enfoque de gestión

[Compromiso con la comunidad](#)

GRI 203-2

Impactos económicos indirectos significativos

[Compromiso con la comunidad](#)
[Responsabilidad social empresarial en Pega](#)

37 — Informe de impacto de Pegasystems de 2021

Energía

Enfoque de gestión

[El medioambiente importa](#)
[Política medioambiental de Pega](#)
[CDP Climate Change Response \(2021\)](#)

GRI 302-4

Reducción del consumo energético

[Reducción del consumo energético](#)
[CDP Climate Change Response \(2021\)](#)

Agua y efluentes

Enfoque de gestión

[El medioambiente sí importa](#)
[Política medioambiental de Pega](#)

GRI 303-5

Consumo de agua

[Reducción de nuestro consumo de agua y residuos](#)

Emisiones

Enfoque de gestión

[El medioambiente sí importa](#)
[Política medioambiental de Pega](#)

GRI 305-5

Reducción de las emisiones de GEI

[Reducción de las emisiones de carbono](#)
[CDP Climate Change Response \(2021\)](#)

Residuos

Enfoque de gestión

[El medioambiente sí importa](#)
[Política medioambiental de Pega](#)

GRI 306-2

Gestión de impactos significativos relacionados con residuos

[Reducción de nuestro consumo de agua y residuos](#)
[Prácticas de gestión de compras sostenibles](#)

GRI 306-4

Residuos no destinados a eliminación

[Reducción del plástico](#)

Empleo

Enfoque de gestión

[Las personas son importantes](#)
[Empleo en Pega](#)

GRI 401-2

Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales

[Beneficios más allá de lo esperado](#)
[Cultura y ventajas](#)

GRI 401-3

Baja por paternidad

[Beneficios más allá de lo esperado](#)
[Cultura y ventajas](#)
[Extensión de la baja por paternidad pagada para ayudar a todas las familias](#)

Salud y seguridad en el trabajo

Enfoque de gestión

[Salud, seguridad y bienestar](#)
[Beneficios más allá de lo esperado](#)
[Código de conducta](#)

[Política medioambiental de Pega](#)

GRI 403-6

Fomento de la salud de los trabajadores

[Salud, seguridad y bienestar](#)
[Beneficios más allá de lo esperado](#)

Formación y educación

Enfoque de gestión

[Apoyamos a nuestra gente](#)
[Creamos oportunidades profesionales que cambian vidas](#)
[Empleo en Pega](#)
[2021 10-K](#), “Desarrollo de empleos”, pág. 9

GRI 404-2

Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de asistencia a la transición

[Formación y desarrollo profesional](#)
[Creamos oportunidades profesionales que cambian vidas](#)

GRI 404-3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

100 %

Diversidad e igualdad de oportunidades

Enfoque de gestión

[Inclusión y diversidad](#)
[Inclusión y diversidad globales \(actualización\), 2021 2021 10-K](#), “Inclusión y diversidad globales”, pág. 9
[Comité de designación](#)

GRI 405-1

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

[Inclusión y diversidad globales \(actualización\), 2021](#)

Privacidad de los clientes

Enfoque de gestión

[Privacidad y seguridad de los datos](#)

Índice SASB

Nuestros informes se ajustan a los estándares del sector de software y servicios informáticos de la [SASB](#).

Huella ambiental de la infraestructura de hardware

TC-SI-130A.3

Debate sobre la integración de consideraciones medioambientales en la planificación estratégica para las necesidades de los centros de datos

[Actualizaciones de equipos de ahorro de energía](#)

Privacidad de los datos y libertad de expresión

TC-SI-220A.1

Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad conductual y la privacidad del usuario

[Privacidad y seguridad de los datos](#)

[Privacidad y seguridad](#)

[Aviso de privacidad](#)

Seguridad de los datos

TC-SI-230A.2

Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros

[Privacidad y seguridad de los datos](#)

[Código de conducta](#)

[2021 10-K](#), "Factores de riesgo", pág. 14-15

Reclutamiento y gestión de una plantilla global, diversa y calificada

TC-SI-330A.1

Porcentaje de empleados que son (1) extranjeros y (2) están ubicados en el extranjero

[Informe sobre la inclusión y la diversidad globales de 2021](#)

TC-SI-330A.3

Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para (1) gerentes, (2) personal técnico y (3) el resto de los empleados

[Informe sobre la inclusión y la diversidad globales de 2021](#)

Gestión de riesgos sistémicos e interrupciones tecnológicas

TC-SI-550A.2

Descripción de los riesgos de continuidad del negocio relacionados con la interrupciones de las operaciones

[Verificación del control de riesgos](#)

[2021 10-K](#), "Factores de riesgo", pág. 14-15

[CDP Climate Change Response \(2021\)](#)



1 Main Street
Cambridge, MA 02142

INFORME DE IMPACTO 2021

Notas sobre las declaraciones prospectivas

Algunas de las declaraciones contenidas en este informe pueden interpretarse como declaraciones prospectivas. Como se refieren a acontecimientos futuros, contienen incertidumbres y riesgos. Se refieren únicamente a la fecha de publicación del informe y se basan en las expectativas e hipótesis actuales. Los resultados y el rendimiento reales de Pega podrían diferir significativamente de las expectativas de Pega. Los factores que podrían hacer que los resultados de Pega difirieran materialmente de los expresados o implícitos en las declaraciones prospectivas se encuentran en las presentaciones de Pega ante la Comisión de Bolsa y Valores de los EE. UU., incluido su Informe anual en el Formulario 10-K y otras presentaciones recientes. Se advierte a los inversores que no deben confiar indebidamente en dichas declaraciones prospectivas, y no hay garantías de que los asuntos contenidos o implícitos en dichas declaraciones se vayan a cumplir. Aunque la información o los acontecimientos posteriores pueden hacer que nuestra opinión cambie, salvo que lo exija la legislación aplicable, no tenemos ninguna obligación de actualizar o revisar públicamente estas declaraciones prospectivas, y renunciamos específicamente a ello.