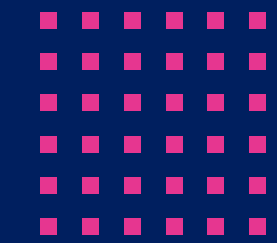




# Innovación con propósito

INFORME DE IMPACTO 2022



## Índice de contenido

**3**

Carta del director ejecutivo

**4**

Construir para el cambio

**11**

Buena gobernanza en el trabajo

**17**

La sostenibilidad como imperativo

**21**

Nuestra gente es nuestro superpoder

**26**

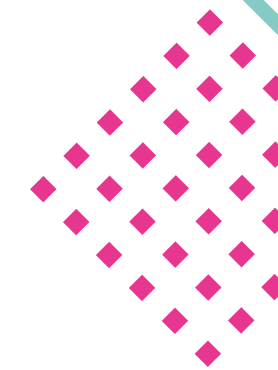
Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia

**32**

Interacción con la comunidad y la filantropía

**37**

Índice de datos



# Carta del director ejecutivo



**Alan Trefler**  
Fundador y director ejecutivo de Pegasystems

El año pasado, lanzamos el Informe de impacto para celebrar nuestros logros, responsabilizarnos y subir el listón para el futuro. En Pega, nos encontramos en un recorrido continuo, en el cual aprendemos y evolucionamos para garantizar que lo que hacemos sea significativo para nuestros clientes, socios, accionistas, empleados, comunidades y el medioambiente.

El lema de Pega (Build for Change®) nunca fue más cierto que en 2022. La industria tecnológica cambió instantáneamente cuando un período de crecimiento sin precedentes se vio interrumpido por una recesión inminente y un panorama económico incierto. Nos adaptamos con rapidez para apoyar a nuestros clientes, empleados y socios a medida que “hacer más con menos” se volvía una realidad.

En el transcurso de 2022, la transformación digital siguió siendo una prioridad, ya que las organizaciones experimentaban mayores exigencias por parte de los clientes, junto con escasez de desarrolladores con las competencias necesarias que las dejaban sin recursos para realizar el trabajo. Respondimos haciendo que nuestra tecnología fuera incluso más accesible, empoderando a los usuarios de negocios para desarrollar soluciones adecuadas para empresas y proporcionándoles a las organizaciones herramientas para que trabajen de manera más inteligente y responsable.

Seguimos adaptándonos a una plantilla distribuida, tomando medidas para continuar apoyando a nuestra gente. Propiciamos un ambiente de trabajo más inclusivo que les permite a nuestro personal ser ellos mismos en el trabajo.

Invertimos en iniciativas de bienestar, opciones de trabajo híbrido, beneficios, oportunidades de formación y desarrollo profesional, y apoyamos a las comunidades que más lo necesitan.

Una parte esencial a la hora de empoderar a nuestra gente es contribuir al desarrollo de un mundo más saludable y sostenible. En Pega, implementamos importantes iniciativas pragmáticas para que nuestras operaciones sean más eficientes a la hora de hacer frente al riesgo climático. Encontramos nuevas maneras de disminuir nuestro impacto ambiental y aumentar nuestro compromiso mediante la optimización de nuestras propiedades y del uso de la tecnología para reducir nuestra huella de carbono.

El último Informe de impacto proporciona mayor información respecto de la manera en que estamos impulsando el cambio. Cumpliremos con nuestra responsabilidad de proporcionar más oportunidades para nuestra gente, generar valor para los clientes y partes interesadas, responder con rapidez ante nuevos retos y ayudarnos unos a otros en momentos de necesidad. El año 2022 nos puso a prueba y demostró la resiliencia de todo nuestro ecosistema; nuestra capacidad de adaptación es esencial para el éxito independientemente de los obstáculos que enfrentemos. En Pega, estamos comprometidos a invertir para generar un impacto positivo en el mundo y estamos ansiosos por ver lo que podamos lograr este año y en el futuro.

**Alan Trefler**  
Fundador y director ejecutivo de Pegasystems



# Construir para el cambio

El cambio es algo constante. En Pega, empoderamos a las empresas para que operen bajo nuestro lema Build for Change®, un aspecto esencial de nuestra tecnología y nuestros productos. Nuestra misión es **cambiar la manera en que el mundo desarrolla software**, para que las organizaciones puedan adaptarse rápidamente en un mundo en constante evolución.

“Nos hemos concentrado y continuamos concentrándonos meticulosamente en llevar la capacidad total de la inteligencia artificial y la automatización a las empresas y en cambiar para mejor la manera en la que trabajamos. Mediante el desarrollo de IA ética y transparente, herramientas low-code para el desarrollo de aplicaciones innovadoras y más inclusivas, y automatización que optimiza considerablemente los flujos de trabajo, ayudamos a los negocios a conectarse de manera más eficaz con sus clientes como nunca antes y, al mismo tiempo, proporcionar mejores experiencias a los empleados”.

KERIM AKGONUL, DIRECTOR DE PRODUCTOS

► Pega es la plataforma low-code líder para la toma de decisiones con tecnología de IA y automatización de flujo de trabajo. Nuestra tecnología y nuestros productos incrementan la agilidad en las organizaciones a escala empresarial, lo que les permite trabajar de manera más inteligente, unificar experiencias y adaptarse al instante. Como parte esencial de su estrategia digital, Pega ayuda a las organizaciones a resolver los retos más urgentes, lo que les permite hiperpersonalizar las interacciones con los clientes, proporcionarles experiencias optimizadas a los clientes y empleados,

impulsar una mayor eficiencia y mejores márgenes, y obtener agilidad para aceptar el cambio y transformarlo en una ventaja competitiva.

Nuestros clientes obtienen tiempos de respuesta más rápidos, tasas de retención más altas, ahorros considerables en términos de costos, una aceleración en el crecimiento de los ingresos y relaciones duraderas con sus propios clientes, debido a que tanto sus clientes como sus empleados pueden disfrutar de una experiencia mejor y más satisfactoria.



# Quiénes somos

La tecnología es nuestro negocio; las personas, nuestra inspiración

Nuestra tecnología, fundada en 1983, existe para servir a las personas. Este diseño humano intencional nos permite abordar los problemas de negocios y crear experiencias que empoderan y permiten cumplir la promesa de la transformación digital.

En Pega, nuestros valores fundamentales son la base de nuestro enfoque centrado en las personas. Somos:

- ▲ **Innovadores:** Ofrecemos software innovador que ayuda a nuestros clientes a resolver problemas hoy para transformar el mañana.
- ▲ **Inclusivos:** Estamos comprometidos a maximizar nuestras capacidades mediante la colaboración y la diversidad de pensamiento.
- ▲ **Apasionados:** Nos apasiona lo que hacemos por nuestros clientes y nos dedicamos a ayudarlos a lograr resultados positivos.
- ▲ **Motivadores:** Nos involucramos con empatía y escucha activa para comprender los problemas que los clientes necesitan resolver.
- ▲ **Auténticos:** Somos auténticos, lo que es esencial para ganarnos la confianza de nuestros clientes y comunidades.
- ▲ **Adaptables:** Reconocemos que la mejora es algo continuo, y por eso nuestro lema es Build for Change®.

## Industrias a las que prestamos servicio

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

- ▲ Automoción
- ▲ Comunicaciones
- ▲ Energía
- ▲ Servicios financieros
- ▲ Gobierno
- ▲ Sector de la salud y ciencias de la vida
- ▲ Seguros
- ▲ Manufactura y alta tecnología
- ▲ Medios y entretenimiento
- ▲ Venta minorista
- ▲ Transporte y logística
- ▲ Viajes y hospitalidad



## Nuestras soluciones low-code

Pega se asocia con los clientes para impulsar valor fundamental y escalable mediante la conexión de capacidades esenciales en funciones de negocio. Nuestras soluciones se centran en el engagement del cliente, el servicio al cliente y la automatización inteligente. Si bien nuestras soluciones se ocupan de un sinfín de objetivos comerciales grandes y pequeños, con frecuencia generan grandes mejoras en cinco áreas: personalización del engagement, aceleración de la adquisición y la incorporación, automatización del servicio al cliente, optimización de operaciones y resolución de excepciones.

**Engagement del cliente:** Las soluciones de Pega ayudan a las empresas a estar a la altura de los mercados cambiantes y de las necesidades de los clientes mediante la hiperpersonalización de las interacciones para que sean oportunas y relevantes, independientemente de lo que suceda después.

Pega Customer Decision Hub™ busca **personalizar el engagement** con toma de decisiones en tiempo real e IA. Analiza toda la información del cliente, determina la siguiente mejor acción en milisegundos y trabaja en diferentes canales mientras implementa análisis de datos de forma escalable. Mediante Customer Decision Hub, las organizaciones pueden tener una mejor comprensión, tomar decisiones y unificar su conjunto de tecnologías de marketing para alternar fácilmente entre servicio, ventas y retención en tiempo real.

**Servicio al cliente:** Pega Customer Service™ es mucho más que el software de gestión de servicio al cliente tradicional para **automatizar el servicio al cliente**, ya que se concentra en los flujos de trabajo que prestan el servicio en lugar de en la base de datos. Combinamos la toma de decisiones con tecnología de IA y la automatización del flujo de trabajo para organizar y guiar servicios conectados, coherentes e hiperpersonalizados en canales de autoservicio, digitales y asistidos por agentes, sin reemplazar el escritorio de agente actual, para que las organizaciones puedan transformarse a un ritmo que les resulte adecuado.

**Automatización inteligente:** Las soluciones de automatización inteligente de Pega aceleran la manera en que se realiza el trabajo, resuelven problemas y ayudan a eliminar los silos organizativos que generan deficiencias. Esto les permite a las organizaciones responder más rápido y gestionar nuevo volumen de manera eficiente.

Pega Platform™ permite la toma de decisiones con tecnología de IA y la automatización del flujo de trabajo para trabajar en flujos de trabajo esenciales para la misión con el fin de **acelerar la adquisición y la incorporación, optimizar operaciones y resolver excepciones** en funciones de negocio. Potencia todas las capacidades básicas necesarias para la automatización de procesos, la automatización robótica de procesos (RPA), la IA y la minería de procesos y tareas para diseñar rápidamente flujos de trabajo eficientes y eficaces, a fin proporcionar una plataforma de low-code inteligente y escalable con el objeto de acelerar la manera en que se realiza el trabajo, automatizar para las necesidades del negocio de hoy y del mañana, y cerrar las brechas existentes en los sistemas y procesos.

Obtenga más información sobre la manera en que Pega trabajó con clientes para lograr estos y otros objetivos en [pega.com/es](https://pega.com/es).



### Low-code pionero

Alan Trefler, director ejecutivo de Pega, fundó la empresa en 1983 con la visión de crear software que revolucionara la manera en que los empresarios y los desarrolladores trabajaban en conjunto con el fin de llevar el poder de la tecnología a sus empresas. Hoy, el software basado en modelos del que fue pionero se conoce como "low-code". Puede saber más sobre la historia de Pega directamente de Alan, [aquí](#).

## Logros de clientes

Los clientes usan los productos de Pega para ayudar a resolver sus problemas comerciales y generar resultados. Los siguientes son solo algunos de muchos ejemplos recientes:

- ▲ **Vodafone incrementó sus ganancias en £100 millones** en un único mercado al aumentar su índice de aceptación de ofertas en un 300 %.
- ▲ **Unilever redujo el tiempo de incorporación** de nuevos proveedores de días a horas.

- ▲ **Elevance Health redujo drásticamente el tiempo promedio de procesamiento** en 10 000 agentes y 100 procesos de servicio con una disminución de tres minutos.
- ▲ **La Oficina del Censo de los EE. UU. duplicó la productividad** de sus 400 000 empleados de campo sin tiempo de inactividad.

- ▲ **Nationwide Building Society simplificó su proceso de disputa de pagos**, lo que le permitió reducir el tiempo de resolución en un 86 %.

Vea cómo muchos otros clientes de Pega han tenido un gran éxito con nuestros productos [aquí](#).

## Premios y reconocimientos

Pega ha sido destacada por grandes empresas de analistas tecnológicos, incluidas Gartner y Forrester. Nos reconocen como un proveedor líder en múltiples áreas de mercado. Lea lo que estos y otros analistas han dicho sobre nosotros [aquí](#).

Pega también ha recibido premios como organización y por productos que reflejan su liderazgo en la industria, así como su dedicación a crear mejores experiencias para los empleados, clientes y socios, entre los que se incluyen:

- ▲ Pega recibió el premio de CRM Watchlist por quinto año consecutivo debido a su estrategia e impacto de mercado en la industria de la gestión de relaciones con los clientes y como mejor empresa en la categoría “Estrategia de marketing”.
- ▲ Pega recibió el premio “American Business Award” por el Pega Customer Decision Hub™, como reconocimiento por nuestras capacidades de toma de decisiones con tecnología de IA y automatización del flujo de trabajo.
- ▲ Pega recibió un puntaje de 95 sobre 100 en el índice de igualdad corporativa de la Campaña de Derechos Humanos 2022, uno de los principales parámetros para medir las prácticas y políticas corporativas relacionadas con la igualdad en el lugar de trabajo para la comunidad LGBTQIA+.

- ▲ Pega obtuvo el reconocimiento “Mejor lugar para trabajar en relación con la inclusión de personas con discapacidad de 2022” del Índice de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (DEI), el principal recurso sin fines de lucro para la inclusión de personas con discapacidad en las empresas a nivel mundial.
- ▲ Pega obtuvo el reconocimiento “Mejor empresa para el progreso de las mujeres” de Parity.org debido a su cultura inclusiva.
- ▲ Pega recibió un premio “Building Impact Award” por su compromiso con el voluntariado y su dedicación a apoyar organizaciones sin fines de lucro locales de Boston y a abordar problemas sociales importantes.

[Vea una lista completa de reconocimientos](#)





# Poner el desarrollo de software en manos de más personas

Nos va bien cuando hacemos el bien y creamos oportunidades profesionales que cambian vidas

Para Pega, ampliar la base de desarrolladores de software que apoyen a nuestra empresa y a nuestros socios y clientes es una prioridad continua. Si bien la necesidad de desarrolladores sigue aumentando, la mayoría de las aplicaciones aún requieren lenguajes de codificación arcaicos que pocos entienden.

Tenemos una mejor manera de desarrollar software, que ofrece un enfoque visual y colaborativo que abre oportunidades de empleo a un grupo de personas más diverso. Creemos que las soluciones deben reflejar la manera en que un universo más amplio de personas (en términos de raza, género, cultura y experiencia) piensan, se comunican y trabajan, y que esto genera un mejor producto final.

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

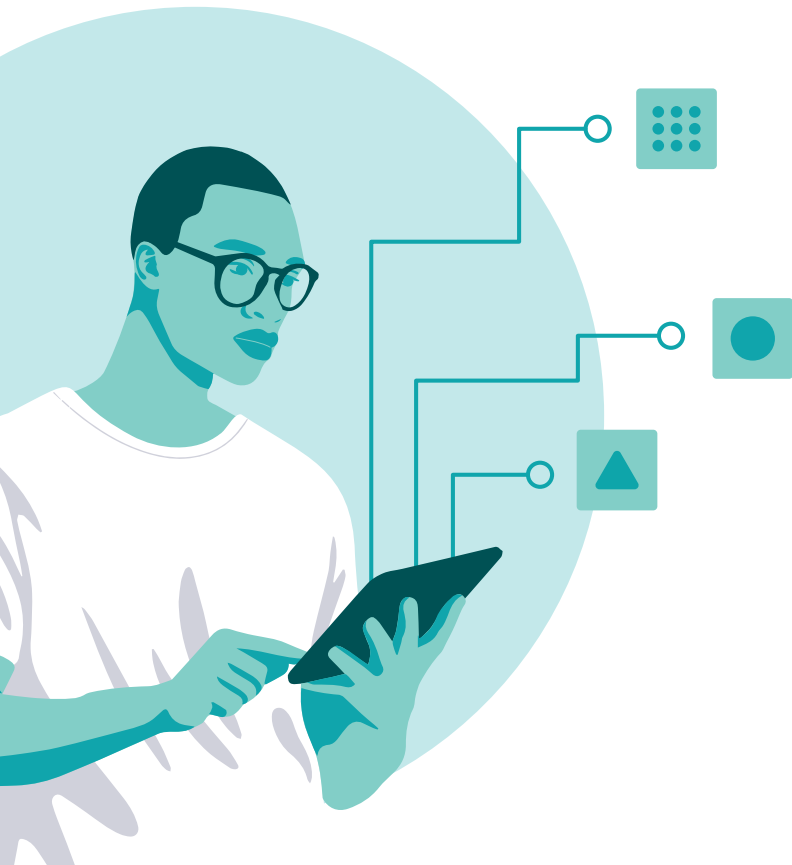
Creemos que las soluciones deben reflejar la manera en que un universo más amplio de personas piensa, se comunica y trabaja.

También nos asociamos con organizaciones que atienden a grupos que buscan trabajo y nuevos conjuntos de competencias tecnológicas, incluida Legerity, que ayuda a los refugiados; Revature, que contrata graduados de universidades e instituciones terciarias históricamente de raza negra; y TechVets (Reino Unido) y WithYouWithMe, que trabajan con veteranos militares. Pega ofrece un programa de formación dirigido por un instructor que estas y otras organizaciones puedan aprovechar, y nuestra tecnología low-code les permite a estos participantes adquirir nuevas competencias y potencialmente desarrollar carreras dentro del ecosistema de Pega.

A través de la [Universidad de Pega](#), formamos a profesores para que enseñen a estudiantes de instituciones de educación superior contenidos de nivel universitario relacionados con el software de Pega. Los estudiantes adquieren competencias que pueden convertirse en oportunidades con los clientes y socios de Pega, y las instituciones no deben pagar ningún costo por ofrecer nuestros cursos. [Pega Academy](#) está disponible para cualquier persona que desee seguir una carrera en el desarrollo de aplicaciones. Ofrecemos una gama completa de capacitación, desde necesidades puntuales hasta competencias especializadas y certificaciones líderes en la industria. Los cursos son autoguiados y están disponibles sin cargo para los desarrolladores, independientemente de su nivel de experiencia.



# Innovación que importa



## Hackatón de la comunidad de Pega

El Hackatón de la comunidad de Pega de 2022 atrajo una cifra récord de más de 1100 participantes que se inscribieron para desarrollar aplicaciones significativas que ayuden a resolver problemas sociales y empresariales del mundo real utilizando el entorno de desarrollo low-code de Pega.

Además de los dos premios generales principales para el primer lugar (Best-in-Show) y el segundo lugar (Runner-Up), los participantes compitieron en cinco categorías: mejor estudiante, mayor impacto social, mejor uso de App Studio, mejor uso de aplicación de flujo de trabajo del negocio y elección de la comunidad. Realizamos una aportación benéfica a una organización benéfica a elección del ganador de la categoría de impacto social. Se puede acceder a la lista completa de ganadores aquí.

[Vea la lista completa de ganadores](#)

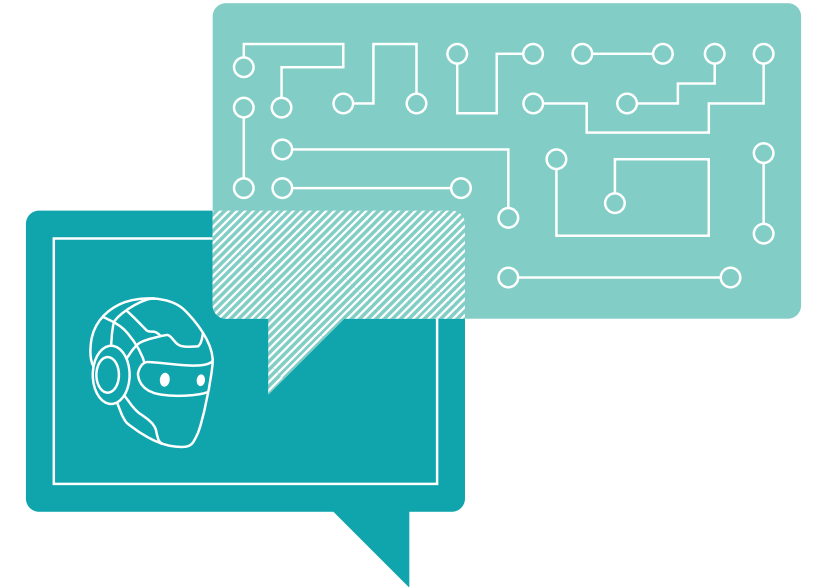
## Inteligencia artificial ética

La inteligencia artificial es un componente clave del software de Pega. En su máxima expresión, la IA es una poderosa herramienta para generar insights que ayuda a determinar qué necesitan los clientes y cuándo lo necesitan. Es una manera de poner en funcionamiento la empatía de forma escalable y desarrollar relaciones duraderas y más sostenibles.

Sin embargo, si la IA se desvía, puede tener el efecto contrario. 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 capacidad [Comprobación del sesgo ético](#), que ayuda a los clientes a detectar sesgos y a ajustar de manera proactiva las reglas del negocio o los algoritmos ofensivos, según corresponda.

[Pega T-Switch™](#) les permite a las organizaciones establecer los umbrales apropiados para la transparencia o la opacidad de la IA. Por el contrario, un modelo de aprendizaje profundo opaco puede ser muy eficaz cuando la consecución de resultados financieros óptimos tenga más peso que otros asuntos, así como cuando no se requiera que la IA siga reglas preestablecidas o explique sus decisiones. Nuestro entorno de gestión de decisiones permite conocer la trazabilidad y la responsabilidad de todos los algoritmos, las versiones de modelos, las reglas y las estrategias.

Los consumidores y los reguladores quieren tecnología en la que se pueda confiar. Esto es posible mediante la [IA responsable](#), que se desarrolla para interactuar con los clientes con empatía, equidad y transparencia.



## Accesibilidad

De acuerdo con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, uno de cada cuatro adultos de los EE. UU. tiene alguna discapacidad. La accesibilidad es un componente integral del ciclo de vida de nuestro producto. Desde la etapa de diseño, analizamos y desarrollamos prototipos de soluciones óptimas para herramientas con el objetivo de que cumplan (y en lo posible superen) las expectativas de todos los usuarios, incluidos aquellos que necesitan tecnologías de asistencia.

Realizamos pruebas con usuarios nativos de tecnologías de asistencia a lo largo de nuestro proceso de desarrollo y, en todas nuestras iniciativas, cumplimos con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) del Consorcio WWW, estándares reconocidos a nivel internacional. Nuestros equipos de Productos y Marketing trabajan en colaboración con nuestro grupo de recursos para empleados con discapacidades (PwD ERG) a fin de establecer pautas y concienciar a toda la empresa sobre accesibilidad.

En Pega, nos esforzamos por crear un entorno laboral accesible e inclusivo. Tenemos una colaboración cada vez mayor con Disability:IN, una herramienta de evaluación comparativa integral que ayuda a las empresas a desarrollar un plan de acción con medidas tangibles y medibles que pueden adoptar para lograr la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad.

En 2022, Pega estableció un marco de referencia para la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad en la organización y para la identificación de áreas de mejora. Durante el primer año, recibimos un puntaje ideal de 100 en el índice de igualdad de Disability:IN para personas con discapacidad. A través de nuestro reconocido programa de prácticas, priorizamos la contratación de personal de organizaciones centradas en personas con discapacidad. En 2022, nuestro proyecto de prácticas de verano, patrocinado por nuestro grupo de recursos para empleados con discapacidades (PwD ERG), se centró en la creación de planes estratégicos para mejorar la accesibilidad en Pega.

Nuestra [Declaración de accesibilidad](#) proporciona más información sobre nuestras iniciativas en materia de accesibilidad.



## Resolución de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en 2022

Algunas asociaciones clave en 2022:

### Desarrollo de soluciones ESG con socios

Pega está comprometida a ser líder en asuntos ambientales, sociales y de gobierno (ESG). Uno de los principales ejemplos de esto es la manera en que trabajamos con otros socios líderes de la industria para generar una mayor eficacia operativa con el fin de ayudar a que clientes mutuos cumplan sus objetivos ESG. Pega y nuestros socios somos expertos en alinear personas, procesos y tecnologías para apoyar las iniciativas ESG de los clientes. Las ofertas de nuestras asociaciones ESG se centran en cuatro objetivos principales: gestión del ciclo de vida de las baterías, reducción del carbono, engagement de los empleados y cadenas de suministro sostenibles.

- ▶ Trabajo con Areteans, una empresa de software centrada en productos de Pega, para ofrecer la herramienta [Areteans CZERO Next Best Action para la reducción del carbono](#). CZERO recibió un premio [SEAL Sustainable Product Award 2022](#) por ayudar a las organizaciones a obtener insights en relación con las emisiones de carbono con el fin de cumplir objetivos de sostenibilidad y adaptarse a los constantes cambios normativos.
- ▶ Trabajo en equipo con EY para crear la solución [EY-Pega Sustainable Supply Chain Solution](#), que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos en relación con el fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, el potenciamiento de las capacidades operativas y la mejora de la resiliencia en todas las cadenas de suministro.
- ▶ Asociación con la experta en tecnología de posventa MILS Engineering en [MILS Engineering EV Battery Management](#), una solución de principio a fin para la gestión del ciclo de vida de las baterías de los vehículos eléctricos.
- ▶ Colaboración con srcLogic, especialista de Pega, en relación con [srcLogic Congruence](#), que ayuda a las empresas a mejorar sus iniciativas vinculadas con la diversidad, igualdad, inclusión y pertenencia mediante encuestas internas y análisis integral de datos.



# Buena gobernanza en el trabajo

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, lo cual se extiende a nuestras políticas y códigos de conducta.

“En Pega, evaluamos constantemente nuestros procesos internos y externos para comprender los riesgos y, a la vez, regirnos por los más altos estándares de ética y cumplimiento normativo. Empoderamos a nuestros empleados con herramientas y formación que permitan garantizar la transparencia y la responsabilidad con el fin de poder ofrecer soluciones líderes y, a la vez, acatar las normas de la industria en beneficio de nuestros empleados, socios y clientes”.

**KEN STILLWELL, DIRECTOR DE OPERACIONES Y DIRECTOR FINANCIERO**

# Nuestro modelo de gobernanza

## Supervisión estricta desde arriba

La responsabilidad es fundamental en la cultura organizativa de Pega. Surge de la Junta directiva y el equipo de liderazgo ejecutivo, marca la pauta para nuestros negocios y asegura que la empresa se haga responsable de los más altos estándares éticos.

La Junta es responsable de establecer políticas corporativas generales y de revisar el rendimiento general de la empresa. Su mandato principal es supervisar la gestión de Pega y servir a los mejores intereses de la empresa, teniendo en cuenta a las diversas partes interesadas. El Comité de auditoría (un subcomité de la Junta) supervisa la integridad de nuestros estados contables, informes financieros y funciones de auditoría, y se reúne al menos trimestralmente con auditores externos y con la gerencia de auditoría interna. El Comité de auditoría también revisa las políticas y los procesos de Pega relativos a la evaluación y la gestión del riesgo, incluidos riesgos vinculados con la privacidad de los datos, ciberseguridad y asuntos ESG. El Comité de designaciones y gobernanza corporativa (NGC) de la Junta supervisa las pautas de gobernanza corporativa de Pega y garantiza que establezcamos y acatemos estándares de gobernanza adecuados. El NGC también está a cargo de la evaluación de rendimiento de la Junta y recomienda personas calificadas para que se incorporen como miembros. El Comité de compensación supervisa todos los asuntos relacionados con la remuneración de los ejecutivos y los empleados.



## Cumplimiento normativo y riesgo: Grupo de trabajo y Comité director

El Grupo de trabajo de cumplimiento normativo y riesgo se reúne de manera mensual y está a cargo de la dirección estratégica y la supervisión de la gobernanza de las políticas de toda la empresa y los recursos relacionados. Dos copresidentes dirigen el grupo de trabajo: el director sénior de Auditoría interna y el gerente del Programa de cumplimiento normativo y administración de asuntos jurídicos. El grupo es interdisciplinario, dado que los miembros son líderes del negocio o personas designadas por estos. El grupo rinde cuentas al Comité director de cumplimiento normativo y riesgo de Pega (un grupo de ejecutivos que se reúne trimestralmente) y proporciona información sobre gestión del riesgo y asuntos regulatorios, de cumplimiento normativo y de gobernanza.

## Gobernanza de ESG

La Junta recibe informes periódicos sobre asuntos de ESG y actualizaciones de la dirección ejecutiva, lo que incluye al director ejecutivo, el director financiero, el director de RR. HH. y el director de Asuntos jurídicos, quienes están a cargo de nuestra estrategia y del plan de acción de ESG. Estos ejecutivos patrocinan al Comité de ESG dedicado de Pega, compuesto por líderes sénior de diversas funciones y regiones que impulsan y supervisan nuestras iniciativas de ESG.

# Verificación del control de riesgos en la organización



## Gestión de riesgos empresariales

Pega cuenta con un programa de gestión de riesgos empresariales, gestionado por el departamento de auditoría interna global. Este departamento realiza auditorías periódicas en relación con el cumplimiento de controles internos, trabaja en estrecha colaboración con todos los niveles gerenciales para identificar y priorizar el riesgo, y proporciona actualizaciones periódicas a la dirección ejecutiva y al Comité de auditoría.

## Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG

Nuestras principales partes interesadas son nuestros clientes, inversores, empleados, socios, proveedores y comunidades. Todos tienen un interés en nuestro rendimiento en lo relativo a las cuestiones de ESG, y se tiene en cuenta su opinión tanto en relación con la manera en que priorizamos estas cuestiones como respecto de las medidas que tomamos para abordarlas.

Para priorizar exitosamente las cuestiones de ESG, Pega realizó una evaluación de materialidad con partes interesadas internas del negocio. La evaluación, que se envió como una encuesta detallada, nos ayudó a entender las cuestiones que más les importan a las partes interesadas internas, cuestiones en las que podemos generar un impacto debido a la naturaleza de nuestra empresa y la manera en que se perciben los impactos económicos, ambientales y sociales de nuestra organización. Las partes interesadas evaluaron cada riesgo y oportunidad desde una perspectiva de valor e impacto, lo que le permitió a Pega identificar las cuestiones de ESG significativas principales para nuestro negocio y alinear nuestras prioridades de ESG en consecuencia. Nuestro estudio de materialidad sienta las bases de nuestra matriz de riesgo empresarial y guiará nuestra estrategia de ESG.

## Asociaciones externas de ESG

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.
- ▲ **Sustainability Roundtable, Inc.:** 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 Technology Leadership Council 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 generales importantes, como la transformación digital y la democratización del software.





## Riesgo climático

El riesgo climático representa uno de los mayores riesgos que enfrenta el mundo. En Pega, consideramos que es esencial poner de nuestra parte para abordar esta problemática. Para medir nuestro impacto, nos centramos en informar las emisiones de carbono de Alcance 1, 2 y 3. Estamos desarrollando un programa de engagement de proveedores para mitigar nuestras emisiones de Alcance 3 a futuro.

Participamos en el informe de divulgación anual de impacto ambiental realizado por el proyecto sin fines de lucro CDP (anteriormente denominado "Proyecto de divulgación sobre el carbono"), considerado el criterio de referencia en el ámbito de los informes ambientales. El proceso de presentación del CDP nos da la oportunidad de identificar y evaluar nuestros riesgos climáticos operativos y comprender dónde nos ubicamos en relación con otros actores. Adicionalmente, como parte de la evaluación de la seguridad física global de sitios de Pega, evaluamos cada sitio en relación con diversos riesgos, incluidos los riesgos climáticos,

e identificamos medidas que podemos tomar para proteger al negocio y a los empleados.

En 2021, respondimos por primera vez al informe de divulgación del CDP y obtuvimos una calificación B-, lo que nos colocó por delante de la calificación promedio de las empresas con sede en los EE. UU. En 2022, ampliamos la cobertura de nuestro informe del CDP, que pasó de ocho oficinas globales a la totalidad de nuestras 16 instalaciones alquiladas y 22 instalaciones administradas a nivel mundial, y mantuvimos nuestro puntaje B- en el proceso.

Para leer más sobre nuestro enfoque respecto del clima, consulte la sección sobre medioambiente de este informe, o bien nuestro [Informe de CDP](#) (se requiere inicio de sesión).







## Políticas y prácticas que respaldan la buena gobernanza

- ▶ En nuestro [Código de conducta](#), se explican claramente los estándares de comportamiento para nuestra gente.
- ▶ 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 2022, como parte de nuestro compromiso con la inclusión de proveedores, seguimos desarrollando el Programa de diversidad de proveedores que iniciamos en 2021. También reforzamos los requisitos de sostenibilidad que nuestros proveedores deben cumplir.
- ▶ En las [Pautas de gobernanza corporativa](#), se proporciona el marco de trabajo para nuestras prácticas de gobernanza.
- ▶ Pega está comprometida a seguir mejorando en el desarrollo y la implementación de prácticas de gestión de compras sostenibles y socialmente responsables. En 2022, continuamos reduciendo el volumen de materiales impresos, aceleramos la migración de los proveedores a sistemas de facturación electrónica y trabajamos para reducir aún más los residuos mediante el reciclaje o la reutilización de tecnologías obsoletas.

## Formación sobre cuestiones anticorrupción y cumplimiento normativo

Pega exige que los empleados reciban formación sobre cuestiones de anticorrupción y cumplimiento normativo. Estos cursos brindan información a los empleados sobre leyes anticorrupción y antisoborno y ayudan a garantizar su cumplimiento.

Todos los empleados deben realizar los siguientes cursos una vez al año:

- ▶ Código de conducta de Pega
- ▶ Prevención de la corrupción y los sobornos a nivel mundial
- ▶ Protección de datos, privacidad y seguridad de la información
- ▶ Prevención del acoso en el lugar de trabajo

Además, los nuevos empleados deben realizar el curso de prevención de divulgación de información privilegiada.



## Privacidad y ciberseguridad de los datos

A medida que aumentan las preocupaciones en torno a las vulnerabilidades de seguridad y los problemas de ciberseguridad, también lo hace nuestra atención para abordar estas problemáticas. La información es uno de los activos más valiosos de los negocios modernos, y protegerla en un contexto de amenazas en constante cambio requiere un enfoque de varios niveles.

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.

Además, Pega obtuvo la certificación ISO 22301, que mide el nivel de preparación de una organización para mantener funciones clave durante una crisis o un suceso inesperado.

La lista completa de nuestras certificaciones y testimonios está disponible en [Pega Trust Center](#). También publicamos una lista exhaustiva de los [subprocesadores](#) que utilizamos para ofrecer nuestros servicios de Pega Cloud, de modo que los clientes sepan cómo gestionamos sus datos.

### PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y ANTIPHISHING

Los controles técnicos de seguridad son un componente fundamental de nuestro marco de seguridad de la información, pero por sí solos no alcanzan para proteger todos los activos de información. Para preservar la seguridad de la información de manera eficaz, se requiere la concientización y el apoyo proactivo de todo el personal. En consecuencia, todos los empleados deben realizar un curso anual de formación sobre ciberseguridad y antiphishing, y se les asignarán cursos de formación adicionales según sea necesario. La formación obligatoria comprende los siguientes temas:

- ▲ Continuidad del negocio
- ▲ Seguridad de dispositivos móviles
- ▲ Phishing
- ▲ Seguridad física
- ▲ Información personal identificable (IPI)
- ▲ Seguridad relacionada con el trabajo remoto y flexible
- ▲ Cursos de desarrollo de aplicaciones seguras para ingenieros y arquitectos de software
- ▲ Concientización sobre seguridad

Pega realiza activamente pruebas de phishing a todos los empleados y contratistas cada dos semanas. Las pruebas utilizan plantillas de phishing de correo electrónico que se utilizan de manera activa en el mundo real. Los usuarios que no aprueben deben realizar cursos de formación adicionales.





# La sostenibilidad como algo **imperativo**

Para Pega, Build for Change® no es solo un lema: **es parte de nuestro ADN.**

► Nuestra gente, nuestra empresa, nuestras soluciones y nuestros productos se basan en el cambio. Estamos comprometidos con la sostenibilidad ambiental, y nuestros equipos globales se centran en lograr que nuestras operaciones sean más eficientes y sostenibles. La recopilación y

la medición de datos sobre nuestro uso de energía son una prioridad, y realizamos seguimiento de nuestro consumo y las emisiones en sitios clave. Vimos cómo la transparencia en torno a nuestra huella de carbono y a nuestras metas puede unir a quienes trabajan en y con Pega.

“En Pega, hemos dado enormes pasos en nuestro recorrido de sostenibilidad, lo que incluye mejoras en cuanto al ahorro de energía en oficinas existentes y nuevas, y mejor seguimiento y medición de nuestro impacto ambiental. Estos esfuerzos nos permitieron comprender mejor la manera de seguir mitigando nuestro impacto en los entornos donde vivimos y trabajamos, reducir las emisiones de acuerdo con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) y mejorar la comunicación de los resultados a los clientes y socios y, a la vez, mantener la eficacia del negocio”.

**DAN RYAN, VICEPRESIDENTE DE INMUEBLES E INSTALACIONES**

# Gestión de nuestra huella de carbono

El camino de Pega hacia la neutralidad de carbono es multifacético. Aunque estamos en el comienzo del recorrido, nos centramos en medir, gestionar e informar sobre nuestra huella, concentrándonos específicamente en lo siguiente:

- ▲ Ampliación del seguimiento y la gestión del consumo de energía y las emisiones en todas las oficinas e instalaciones administradas a nivel mundial
- ▲ Reducción del consumo de energía y las emisiones de carbono asociadas en todas nuestras operaciones
- ▲ Colaboración con terceros para compensar las emisiones de carbono restantes, con el fin de lograr la neutralidad de carbono en las ocho oficinas principales de Pega
- ▲ Envío de datos sobre el medioambiente a terceros, como el CDP y Ecovadis, una empresa que califica la sostenibilidad de las empresas y que las organizaciones cliente con frecuencia consultan como una herramienta de compras en el momento de considerar los productos y servicios.

Por último, apoyamos a nuestros clientes mediante la innovación de productos para ayudarlos a hacer un mejor seguimiento de sus objetivos de reducción de emisiones y cumplirlos, principalmente con la capacidad de autohibernación de Pega Cloud®.

## Nos sumamos a la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia

En 2022, Pega se sumó a la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi), una colaboración entre el CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales y el Fondo Mundial para la Naturaleza. Esta iniciativa insta a las organizaciones a establecer objetivos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de acuerdo con las metas de descarbonización establecidas en el Acuerdo de París.

Pega firmó la carta de compromiso de SBTi en 2023. Nos comprometimos a establecer un objetivo de reducción de las emisiones basado en ciencia de acuerdo con el criterio para el establecimiento de objetivos de SBTi. Según los requisitos de la iniciativa, contamos con dos años desde la fecha de suscripción para establecer el objetivo, presentárselo a SBTi para su validación y publicar el objetivo aprobado en el sitio web de SBTi.

Nuestro camino hacia la neutralidad de carbono incluye la adquisición de compensaciones para nuestras emisiones de Alcance 1 y 3 y de certificados de energía renovable para nuestras emisiones de Alcance 2. A continuación se encuentra el desglose para 2022.

### Certificados de energía renovable

Australia	76 MWh
Alemania	25 MWh
India	2852 MWh
Países Bajos	132 MWh
Polonia	755 MWh
Reino Unido	172 MWh
EE. UU.	1082 MWh
Francia	74 MWh

### Total de certificados de energía renovable

**5254 MWh**

### Compensaciones

Alcance 1	44 MTCO2
Alcance 3: Viajes de negocios	3108 MTCO2
Alcance 3: Desplazamientos de los empleados	243 MTCO2
Alcance 3: Trabajo desde casa	1678 MTCO2
Alcance 3. Centros de datos	1331 MTCO2

### Total de compensaciones

**6563 MTCO2**

# Operaciones sostenibles

## Reducción del consumo energético

En 2020, fijamos la meta de reducir nuestro consumo energético un 5 % para 2025, y la alcanzamos cuatro años antes de lo previsto. Mediante la adopción de un modelo de trabajo híbrido, seguimos optimizando nuestro conjunto de instalaciones para satisfacer las necesidades de los empleados y, a la vez, reducir la cantidad de energía utilizada para mantener en funcionamiento dichas instalaciones. En 2022, avanzamos aún más en cuanto a nuestras iniciativas relacionadas con el consumo energético. La integración del diseño de edificios ecológicos y el aumento del uso de tecnologías de ahorro energético contribuyeron especialmente a nuestro éxito.

**El 70 %**  
de nuestra oficina  
de Bangalore utiliza  
energía renovable.

### DISEÑO DE CONSTRUCCIÓN ECOLÓGICA

- ▲ Nuestros edificios de las oficinas de las sedes de Cambridge y Waltham recibieron la certificación dorada en Liderazgo en Energía y Diseño Medioambiental (LEED).
- ▲ Nuestra oficina de Bangalore utiliza un 70 % de energía renovable que proporciona el constructor.

### ACTUALIZACIONES DE EQUIPOS DE AHORRO DE ENERGÍA

La medición, el registro y la conservación de energía constituyen prioridades para Pega. Por ejemplo, nuestro objetivo es adquirir equipos con una calificación Energy Star de al menos tres. En 2022, implementamos medidas en nuestras oficinas globales que incluyeron lo siguiente:

- ▲ Auditoría piloto para verificar mediante imágenes térmicas la existencia de fugas en los sistemas de conductos
- ▲ Conversión de luces cálidas a luces LED en determinadas oficinas
- ▲ Optimización de la iluminación interior mediante el aprovechamiento de la luz diurna
- ▲ Actualización o reemplazo de equipos antiguos mediante la incorporación de sistemas energéticamente eficientes



## Reducción del consumo de agua y de la generación de residuos

En 2020, fijamos la meta de reducir nuestro consumo de agua un 2 % al año, con una meta de disminución del 10 % para 2025. En 2022, mantuvimos el consumo de agua diario per cápita por debajo del promedio de la industria. En la actualidad, estamos utilizando los siguientes métodos de conservación para mejorar nuestra huella per cápita:

- ▲ Instalación de aireadores para lavabos y lavavajillas.
- ▲ Colocación de sistemas de medición para medir el consumo de agua.
- ▲ Reemplazo de grifos manuales por grifos con sensores en determinadas oficinas.
- ▲ Utilización de papel 100 % de origen ético en determinadas oficinas.
- ▲ Uso de productos ecológicos para las actividades de limpieza habituales.
- ▲ Separación de residuos y mejora de nuestra tasa de desvío a rellenos sanitarios.

### REDUCCIÓN DEL PLÁSTICO

En 2020, comenzamos un programa para eliminar el plástico descartable de todas nuestras oficinas. Para apoyar esta práctica, nuestra oficina de India redactó un manual titulado “Eliminación del plástico desechable del corredor de informática de Hyderabad”. A través de Hyderabad Software Exporters Association, se lo reconoció y lanzó formalmente, y se lo distribuyó en el sector de informática de India. Mantuvimos este programa en todas las oficinas de Pega y alcanzamos un promedio del 65 % de eliminación en todas nuestras oficinas a nivel mundial.

### AYUDAR A LOS CLIENTES A CUMPLIR SUS OBJETIVOS MEDIANTE PRODUCTOS INNOVADORES

El compromiso de Pega con la neutralidad de carbono va más allá de lo que hacemos por nosotros mismos como empresa. Ayudamos a otras organizaciones mediante el desarrollo de soluciones innovadoras que pueden utilizar para alcanzar sus propias metas de reducción de las emisiones.

Pega Cloud<sup>®</sup>, nuestra solución insignia para trabajar en la nube, ayuda a las organizaciones a reducir el consumo de energía y la huella de carbono mediante su capacidad de autohibernación. Esta función pone en pausa los recursos de la nube para los entornos no productivos durante los períodos de inactividad.

Cuando se trata de nuestros productos, predicamos con el ejemplo: el uso de la autohibernación de Pega Cloud<sup>®</sup> nos permitió evitar la generación de aproximadamente 118,49 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> en 2022.

# Nuestra gente es **nuestro superpoder**

Nuestro éxito empieza y termina con **nuestra gente**.

- ▶ Creemos que ningún problema es tan complicado como para que no podamos resolverlo. Hacemos partícipes, inspiramos, atraemos y retenemos a talentos diversos y de primera categoría, conectando a nuestra gente con nuestro propósito. El resultado: una cultura de aprendizaje y reconocimiento.

“Nuestra gente está en el centro de nuestro crecimiento, es la fuerza impulsora de los productos innovadores, y el corazón y el alma de nuestro compromiso que pone al cliente en primer lugar. Nos esforzamos continuamente por promover una comunidad inclusiva a la que las personas sientan que pertenecen. Lo hacemos instaurando profundamente la inclusión en nuestra cultura, aprovechando cada oportunidad para generar interacción, invirtiendo en el desarrollo de nuestros mejores y más talentosos colaboradores y priorizando el bienestar”.

**KATHERINE PARENTE, DIRECTORA DE RR. HH.**

# Apoyamos a nuestra gente

El cimiento de nuestra cultura siempre ha sido estar comprometidos con nuestra gente, permitirles tener un óptimo rendimiento, y que se sientan dueñas de nuestros valores y los encarnen.

Estamos comprometidos con una cultura que nos permita trabajar como equipo, donde nuestros empleados se sientan unidos en una comunidad, conectados en su misión y contenidos en la vida. Les ofrecemos la oportunidad de crecer y celebrar todas las voces.

El 94 % de los empleados confirmó que su gerente apoya acuerdos de trabajo flexibles.

## Un modelo de trabajo híbrido con flexibilidad integrada

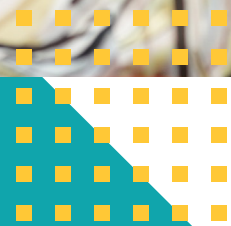
En 2020, Pega pasó a un modelo de trabajo híbrido por necesidad. Ahora, unos años más tarde, adoptamos el modelo híbrido como estándar. Pero no nos detuvimos allí. Tomamos el concepto subyacente de flexibilidad del modelo híbrido y lo aplicamos al modo en el que apoyamos a nuestros empleados en un nivel más amplio.

En Pega, adoptamos la flexibilidad y la integramos en la mentalidad de la jornada de trabajo y las ofertas de beneficios. En nuestra encuesta de engagement de los empleados más reciente, el 94 % de los empleados confirmó que su gerente apoya acuerdos de trabajo flexibles.

## Iniciativas de bienestar

En 2022, establecimos el Grupo de trabajo de engagement para llevar ideas directamente de la plantilla al liderazgo sénior. El grupo, liderado por dos copresidentes, se reúne semanalmente y está compuesto por empleados, todos ellos voluntarios que representan todas las regiones, funciones y grupos demográficos.

El grupo propuso una serie de iniciativas para fomentar el engagement, entre ellas los días de bienestar y los viernes sin reuniones. Toda la empresa cierra los días de bienestar para que los empleados se puedan centrar en el autocuidado, mientras que los viernes sin reuniones les ofrecen a los empleados un espacio para enfocarse y recargar energías sin interrupciones.







En 2022, el 94 % de nuestros empleados participaron en algún tipo de un programa de educación formal.

# Formación y desarrollo profesional

Nuestra cultura está arraigada en el legado de un aprendizaje de por vida, y se alienta y capacita a los empleados para que sigan aprendiendo y desarrollándose. 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.

Ofrecemos seis programas para gerentes y líderes de personas en un formato de cohorte que abarca todas las funciones y zonas geográficas e incluye talleres sobre liderazgo inclusivo y cómo liderar con empatía. Estos programas son:

- ▲ Aspiring Manager
- ▲ Leader of Leaders
- ▲ Pega Leader
- ▲ People Manager Enablement
- ▲ People Manager Essentials
- ▲ People Manager Foundations

Pega anima a los empleados a consolidar sus competencias actuales y a explorar áreas nuevas a través de las misiones de formación que ofrece Pega Academy. Gracias al acceso al Learning Gateway digital bajo demanda, los empleados pueden desarrollar competencias avanzadas, lo que nos permite realizar contrataciones internas y ofrecer ascensos. 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. En 2022, el 94 % de nuestros empleados participaron en algún tipo de un programa de educación formal.

# Beneficios más allá de lo esperado



Es importante que nuestros empleados encuentren un equilibrio entre su trabajo y sus vidas personales. Una de las maneras en las que reconocemos 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.

## PegaUP! total well-being

El programa PegaUP! apoya 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 para respaldar estos pilares:

**Aspecto físico:** Nuestros programas de salud competitivos proporcionan opciones de cobertura óptimas para los empleados y sus familias. Ofrecemos una plataforma de actividad física bajo demanda y un programa de nutrición para una vida saludable. Los empleados pueden participar en retos globales y otras actividades de bienestar.

**Aspecto emocional:** Contamos con recursos y programas para respaldar y cultivar la salud mental y emocional de nuestros empleados. Estos incluyen un programa de asistencia para empleados global destinado a nuestros empleados y sus familias, suscripciones a aplicaciones de mindfulness y fitness para todos los empleados y herramientas de meditación guiada, entre otras cosas.

**Aspecto financiero:** Brindamos 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, 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 programas para ayudar a los empleados a progresar en su hogar y en el trabajo, lo que incluye un programa de asistencia a la educación, una generosa baja por paternidad o maternidad, nuestra Red de Cuidadores y Padres que Trabajan y nuestra Red de Cuidadores y Padres que Trabajan que brindan cuidados especiales, un retorno al trabajo gradual para cuidadores primarios, programas de tiempo libre y cuidado auxiliar.

## Compensación

Las compensaciones en Pega siguen una sólida filosofía de “pago por rendimiento”, y tomamos varios pasos para asegurarnos de ofrecer una compensación competitiva. Los programas, tales como nuestro Programa de Compensación de Incentivos Corporativos (CICP) — una iniciativa de bonificación anual—, están vinculados al rendimiento individual y empresarial. También llevamos a cabo una revisión anual total de las compensaciones para mantener la competitividad en el mercado.

# Engagement y reconocimiento de los empleados

## Engagement de los empleados

Es importante que nuestros empleados se sientan escuchados y reconocidos entre ellos, por su gerente, por su equipo y por el liderazgo de la empresa. A fin de fomentar y mejorar el diálogo, recopilamos comentarios a través de diversos puntos de contacto de forma periódica. Esto incluye nuestra herramienta Continuous Feedback, que les permite a los empleados y a sus gerentes celebrar los logros, analizar los retos e impulsar conversaciones sobre el desarrollo. Ofrecemos formación a los empleados sobre cómo dar y recibir comentarios usando marcos de trabajo, estudios de caso y prácticas en las sesiones.

Llevamos a cabo encuestas periódicas de engagement para que los empleados respondan preguntas sobre cultura, reconocimiento, comunicaciones y compensación. También realizamos encuestas de satisfacción más breves para recibir comentarios rápidos sobre temas específicos que afectan el engagement de los empleados.

En septiembre de 2022, el 85 % de los empleados participaron en nuestra encuesta de engagement. El equipo de liderazgo identificó tres áreas de interés que formarán parte de las metas y prioridades estratégicas de Pega.

- ▲ **Representación de la diversidad.** A nivel de la empresa, permitimos que talentos diversos crezcan, progresen y desarrollen carreras a largo plazo en puestos de liderazgo a través de programas estructurados.
- ▲ **Colaboración entre equipos.** En el nivel de equipo, fomentamos la colaboración entre equipos en un entorno de trabajo híbrido inspirado en nuestros valores.
- ▲ **Movilidad y crecimiento profesional.** En el nivel de individuo, creamos caminos para el crecimiento profesional mediante la transparencia, las trayectorias profesionales claras y el énfasis en la diferenciación del desempeño.

Donamos \$80 660 a través de nuestro programa de reconocimiento de talentos a 61 organizaciones caritativas en 15 países.

Nuestros objetivos del Engagement Working Group han evolucionado y ahora incluyen los siguientes puntos:

- ▲ Oficiar como organismo consultivo en temas que afecten la experiencia de los empleados
- ▲ Impulsar acciones globales que mejoren el engagement de los empleados
- ▲ Representar la voz de nuestros colaboradores

En respuesta a los comentarios de los empleados para lograr una comunicación bidireccional y más directa con el liderazgo sénior, lanzamos las sesiones Ask Anything (Pregunta lo que quieras), un foro para que los empleados compartan sus pensamientos y hagan preguntas al equipo ejecutivo. Estas sesiones en vivo y de una hora les proporcionan a los empleados acceso directo al director ejecutivo Alan Trefler y a su equipo de liderazgo.

## 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 presidente es una prestigiosa distinción a los empleados nominados por sus pares que hayan generado el éxito del cliente, impulsado resultados para el crecimiento y representado fielmente los valores de la empresa.
- ▲ El premio trimestral “Team Splash” reconoce a los equipos que generan un impacto en clientes o colegas.
- ▲ 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.
- ▲ Los aniversarios de Pega celebran los años de servicio como hitos e incluyen el deseado muñeco bobblehead para aquellos empleados que nos han acompañado durante 15 años. En 2022, enviamos 634 obsequios de aniversario de Pega.
- ▲ Los empleados pueden reconocer a sus colegas por su excelente desempeño con Fond, el programa de reconocimiento de talentos de Pega. Para cada uno de estos reconocimientos, los empleados obtienen puntos que pueden destinar a una donación para una entidad benéfica destacada local o mundial.



# Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia

La inclusión es primordial entre los valores centrales de Pega. En todo lo que hacemos, orientamos nuestro norte hacia **la diversidad, la equidad, la inclusión y la pertenencia**.

► En 2022, Pega expandió sus iniciativas de inclusión más allá de la resonancia tradicional de inclusión y diversidad. Queríamos que nuestra cultura fuera más inclusiva, equitativa y de apoyo en cuanto al progreso profesional, y estimular un entorno en el que los

empleados percibieran una visión compartida de propósito y un mayor sentido de pertenencia. El resultado: ampliamos nuestro enfoque y le cambiamos el nombre por Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia, o DEI&B (por sus siglas en inglés).

“Crear un entorno acogedor e inclusivo al que todos sientan que pertenecen es la manera en que Pega crece y prospera. Nos esforzamos por fomentar un entorno donde las diferencias se acepten y se celebren. Durante el último año, implementamos una serie de iniciativas con el objetivo de crear un entorno laboral inclusivo, que incluye el aumento de la participación en grupos de recursos para empleados (ERG, por sus siglas en inglés), la constante concientización y el apoyo a comunidades locales y globales a fin de construir un entorno diverso y equitativo para todos los empleados”.

**NAZNINE TILAK, VICEPRESIDENTA DE APRENDIZAJE, DESARROLLO Y DEI&B**

# Nuestro enfoque de DEI&B

Apoyar el concepto de DEI&B es un proceso continuo de aceptar de buen grado y celebrar los diferentes talentos, experiencias, entornos e identidades. Este universo incluye perspectivas raciales, culturales, generacionales, religiosas y económicas, así como las que se derivan del género, la identidad de género, la orientación sexual, el origen nacional, la discapacidad, la condición de veterano, la expresión de género y cualquier otro factor a partir del cual se construya la identidad. Creemos que una cultura inclusiva va más allá de aceptar a las personas que son diferentes de nosotros. Tiene que ver con reconocer que cada persona tiene su lugar de pertenencia y que eso es fundamental para nuestro éxito.

- ▶ Para promover la **diversidad**, atraemos y reclutamos una diversidad de talentos, ofrecemos oportunidades para desarrollar sus carreras a través del desarrollo profesional y cultivamos un sentido de comunidad con los ERG.
- ▶ Para apoyar la **equidad**, reconocemos las diferencias y diseñamos nuestras prácticas y nuestros procesos para brindar recursos y oportunidades que satisfagan las necesidades únicas de nuestros empleados.
- ▶ Para fomentar la **inclusión**, educamos para crear una comprensión mutua, inspiramos el diálogo y trabajamos para alinear nuestras prácticas y estrategia de DEI&B en todo el negocio.
- ▶ Para cultivar la **pertenencia**, escuchamos a los empleados y diseñamos programas y prácticas basados en sus comentarios. Nos esforzamos para que todos y cada uno sientan que su voz es escuchada, respetada y valorada en todo lo que hacemos. Apuntamos a sacar a la luz lo más auténtico de nuestros empleados para mejorar la interacción, el compromiso, y lograr nuestras metas.

## Asociaciones de DEI&B

En asociación con el programa de impacto social global de Pega, PegaCares, invertimos en organizaciones que comparten nuestra misión de ampliar la cantera de futuros tecnólogos procedentes de entornos desfavorecidos. Esto nos permite expandir nuestro alcance e inspirar la participación en la industria tecnológica de las comunidades infrarrepresentadas. Entre estos socios, se incluyen:

- ▶ [Avtar](#)
- ▶ [Cyversity](#)
- ▶ [Disability:IN](#)
- ▶ [Forté Foundation](#)
- ▶ [Girls in Tech](#)
- ▶ [National Society of Black Engineers \(Boston\)](#)
- ▶ [Out and Equal](#)
- ▶ [Out in Tech](#)
- ▶ [Pride Circle](#)
- ▶ [WeAreTechWomen](#)
- ▶ [Year Up](#)

**Pega Scholars Program** proporciona becas a estudiantes desfavorecidos de todo el mundo que cursan estudios de tecnología o computación. Los beneficiarios reciben financiación para realizar sus estudios de pregrado, así como contactos con mentores y líderes del sector de Pega. En administración conjunta con Scholarship America, se seleccionan diez beneficiarios para cada ciclo anual. Los estudiantes que recibieron premios en 2022 provienen de todos los niveles de pregrado y están estudiando física e ingeniería informática, tecnología de la información y ciencias de la computación. En el ciclo 2022 del programa, se observó un crecimiento del 312 % en la cantidad de postulantes, en comparación con el año anterior.

## Prácticas de contratación

En Pega, la manera en que abordamos la contratación es fundamental para desarrollar y mantener una base de talentos diversa, a la vez que avanzamos hacia nuestros objetivos de negocio. Para ayudar a garantizar que avancemos hacia nuestro objetivo de atraer y contratar talentos diversos, utilizamos una perspectiva de diversidad en cada etapa de la contratación. Un socio dedicado de atracción de talentos diversos participa en cada etapa del proceso de contratación y es responsable de revisar y perfeccionar las prácticas globales de atracción de talento.

Promovemos referencias diversas; brindamos formación en entrevistas y una guía de contratación inclusiva para gerentes de contratación y reclutadores; garantizamos el uso de un lenguaje neutral en las publicaciones de empleo; aprovechamos portales de empleo diversos, y empleamos un proceso de entrevista estructurado y paneles de entrevistas que representan a diversos grupos de empleados. Nos involucramos de manera activa con diversos grupos de estudiantes y de la comunidad, entre ellos:

- ▶ Organizaciones comunitarias
- ▶ Ferias de trabajo y conferencias con enfoque en DEI&B para atraer potenciales talentos
- ▶ Diversas asociaciones de antiguos alumnos
- ▶ Diversos grupos de estudiantes
- ▶ Paneles de empleo, publicaciones y premios que comparten y anuncian puestos vacantes a una comunidad diversa de talentos
- ▶ Eventos organizados en colaboración con Pega para atraer e involucrar a diversas canteras de talento

# Fomentar una cultura de inclusión y pertenencia



## Promoción de las alianzas, el diálogo y la educación

**Programa de alianzas avanzado.** En Pega, aliarse significa establecer relaciones basadas en la empatía, la confianza, la coherencia y la responsabilidad con quienes proceden de entornos diferentes. Nuestro programa de alianzas avanzado es un curso de seis módulos que el participante realiza según su propio ritmo y que ayuda a comprender el concepto de alianza, a descubrir los sesgos implícitos, a desarrollar la empatía y a apreciar los retos que enfrentan los grupos infrarrepresentados. Incluye el aprendizaje digital y vivencial, y proporciona un conjunto integral de herramientas para practicar el establecimiento de alianzas.

**Taller sobre liderazgo inclusivo y entorno laboral inclusivo.** En 2022, Pega organizó el Taller sobre liderazgo inclusivo y entorno laboral inclusivo, disponible para todos los empleados en todo el mundo. El taller está diseñado para alentar a los participantes a ser más conscientes de sus propios sesgos, además de animarlos a convertirse en defensores de otras personas procedentes de comunidades desfavorecidas. Los participantes exploran qué significa ser inclusivo, además de indagar en maneras de reconocer sesgos y cómo pasar de un estado de desconocimiento a un estado de defensa para convertir el aprendizaje en acción.

**The Leadership Consortium.** Pega continúa involucrándose con The Leadership Consortium, un programa que 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 grupos infrarrepresentados y está dirigido por docentes de la Harvard Business School. Los participantes se convierten en líderes más conscientes de sí mismos, que dirigen equipos más fuertes y tienen un dominio estratégico más amplio.

## Equidad de género

Pega considera que prácticas equitativas y un sentido de pertenencia son componentes centrales de un entorno inclusivo que apoye, celebre, atraiga y haga progresar a las mujeres.

Nuestro compromiso con estos componentes incluye nuestro enfoque de compensaciones totales, y examinamos sistemáticamente los sueldos antes y después de nuestro ciclo anual de compensación teniendo en cuenta el género de los empleados. Revisamos este análisis con nuestro liderazgo para asegurarnos de que seguimos centrados en impulsar las iniciativas que apoyan y fomentan la igualdad en la compensación en toda la organización. Informamos sobre 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.

Los datos están actualizados hasta el 31/12/2022 y excluyen a becarios y a trabajadores contratados.

GÉNERO	
Femenino	30 %
Masculino	70 %

REGIÓN	
América	39 %
India	31 %
EMEA	24 %
APJ	6 %

RAZA Y ETNIA	
Blanca	67,75 %
Asiática	14,55 %
Negra o afroamericana	3,86 %
Hispana o latinoamericana	3,59 %
Hawaiana/isleña del Pacífico	0,18 %
Originaria de EE. UU./nativa de Alaska	0,09 %
Dos o más razas	2,13 %
No especificado	7,85 %





## Grupos de recursos de empleados

Los grupos de recursos de empleados (ERG) de Pega ofrecen engagement y lugares seguros para las comunidades. Nuestros ERG se conformaron orgánicamente en 2020, y la participación es voluntaria, autónoma y patrocinada por un ejecutivo sénior integrante del equipo de liderazgo. Se concentran en generar conciencia, a la vez que fomentan un entorno de trabajo inclusivo, impulsan el desarrollo profesional y fortalecen la interacción y el sentido de pertenencia del empleado. Alrededor del 20 % de nuestros empleados son miembros activos de al menos un ERG.

Las iniciativas de los ERG destacan cuatro prioridades principales: contratación y retención, desarrollo profesional, alianza y comunidad, e impacto social. Hemos implementado roles de liderazgo claramente definidos y una frecuencia de reuniones, y el equipo de liderazgo de cada ERG alinea la estrategia del grupo con estas cuatro prioridades. Nuestra guía táctica de ERG ayuda a los líderes actuales y nuevos de los ERG a aprender y cumplir con sus responsabilidades. Además, alentamos la colaboración entre los diferentes ERG mediante reuniones frecuentes entre varios ERG, espacios compartidos de colaboración virtual y la planificación conjunta de iniciativas en toda la organización.

En Pega hay siete ERG, y cada uno de ellos tiene un mes conmemorativo designado para reconocer y celebrar las historias y las contribuciones de sus respectivas comunidades.

Nuestros ERG y sus meses de celebración son los siguientes:

### Asian@Pega

Mes de la Herencia Asiáticoestadounidense e Isleña del Pacífico (mayo)

### Black@Pega

Mes de la Historia Afroestadounidense (febrero)

### Latinx@Pega

Mes de la Herencia Hispanoestadounidense y Latinoamericana (del 15 de septiembre al 15 de octubre)

### Pride@Pega

Mes del Orgullo LGBTQIA+ (junio)

### PwD@Pega (para personas con discapacidades)

Mes de Conciencia sobre el Empleo de Personas con Discapacidad (octubre)

### Veterans@Pega

Mes de las Familias de Militares y los Veteranos de la Nación (noviembre)

### Women@Pega

Mes de la Historia de las Mujeres (marzo)

## 2022



## Lo más destacado de los ERG de 2022

### ASIAN@PEGA

El objetivo de Asian@Pega es elevar las identidades y las culturas únicas de nuestros colegas asiáticos y oriundos de islas del Pacífico. Inspiran y se empoderan unos a otros a través de las conexiones y las iniciativas que se despliegan en todas las ubicaciones geográficas. En 2022, estas incluyeron conversaciones y charlas informales con líderes asiáticos, formación en prevención del acoso hacia la comunidad asiática y diversas sesiones interactivas.

### BLACK@PEGA

La misión de Black@Pega es ser un colectivo global para interconectarse, compartir, aprender, crecer y debatir intereses comunes con el fin de fomentar el crecimiento tanto dentro de Pega como fuera de la organización, además de escuchar e interactuar con los miembros y aliados de nuestra comunidad negra. En 2022, Black@Pega organizó un evento educativo del Día de la Liberación y clubes de lectura para miembros y aliados centrados en los logros y la historia de la comunidad afroestadounidense, además de eventos de aprendizaje durante el almuerzo, sesiones de formación y eventos para celebrar las conexiones en la comunidad afroestadounidense.

### LATINX@PEGA

Latinx@Pega se centra en el engagement, la retención y el desarrollo profesional de sus miembros, además de asociarse con PegaCares para contribuir a los esfuerzos de impacto social específicos para la comunidad latina. El grupo tiene el compromiso de ampliar la base de aliados existente para la comunidad latina, con la intención de sumar energía, conexiones y pasión por el futuro de un entorno laboral más inclusivo. En 2022, el ERG recaudó fondos para las víctimas del desastre generado por el Huracán Fiona y para aliviar a los damnificados de la inundación de Petrópolis en Brasil. También organizó eventos y charlas informales, y colaboró como voluntario de [Food for Free](#), la organización sin ánimo de lucro con sede central en Massachusetts, para empaquetar 360 cajas de alimentos saludables para familias locales en situación de necesidad.

### PRIDE@PEGA

Pride@Pega está al servicio de los empleados LGBTQIA+ de Pega (la comunidad más amplia de Pega) y sus aliados, y les ofrece a los empleados oportunidades para la inclusión, la mentoría y el desarrollo personal, y para establecer redes profesionales. El grupo organiza y facilita paneles, una serie de conferencias, y celebraciones del Mes del Orgullo para apoyar y celebrar a la familia LGBTQIA+ de Pega y sus aliados, además de educar a la organización sobre temas relacionados con la comunidad LGBTQIA+. En 2022, Pride@Pega organizó eventos y conversaciones con prominentes organizaciones de la comunidad LGBTQIA+; estableció trans@Pega, un espacio en línea para apoyar mejor a los colegas transgénero y de género no binario; asistió a la conferencia Out & Equal, la conferencia más grande del mundo de la comunidad LGBTQIA+, y patrocinó una carrera global de 5 km con rutas positivas para apoyar los programas destinados a la juventud de la comunidad LGBTQIA+.

## Lo más destacado de los ERG de 2022 (cont.)

### PwD@PEGA

PwD@Pega se concentra en comprender mejor las discapacidades visibles e invisibles y romper los prejuicios inconscientes para crear una cultura de transparencia y una comunidad llena de vida. Responde a los empleados de Pega que puedan tener una discapacidad, una afección o una necesidad única, sean estas visibles o no, que repercutan de manera física, neurológica, mental, emocional o cognitiva. PwD@Pega les ofrece a los miembros una red de contención y la posibilidad de participar en actividades que impulsen iniciativas de educación, sensibilización, desarrollo profesional e impacto social. Entre las actividades de 2022, se incluyeron: impulsar formaciones sobre accesibilidad para los empleados en asociación con el equipo de accesibilidad de Pega, organizar eventos internos y externos, y patrocinar la Caminata por la Independencia de [The Carroll Center for the Blind](#).

### VETERANS@PEGA

Veterans@Pega aprecia las perspectivas y las experiencias únicas que los veteranos militares aportan a nuestra organización. El grupo crea e impulsa iniciativas para enriquecer y ampliar nuestra comunidad de empleados veteranos. En 2022, Veterans@Pega organizó una charla informal, contribuyó a la campaña Movember de Pega con el reto de 100 millones de pasos para apoyar la salud de hombres y veteranos, a beneficio de [Movember](#), [REORG Charity](#) y [Fisher House Foundation](#), y apoyó eventos de colocación de coronas fúnebres en sitios conmemorativos en Polonia.

### WOMEN@PEGA

Women@Pega, uno de los primeros ERG en Pega, tiene el compromiso de empoderar a la mujer para que crezca, obtenga logros y supere sus objetivos personales y profesionales. Contribuye a la inclusión de Pega y ofrece un espacio seguro para que las mujeres compartan experiencias, aprendan unas de otras y participen en el avance de sus recorridos profesionales. En 2022, Women@Pega continuó ampliándose y sumó nuevos capítulos y regiones, organizó eventos para lideresas tanto de Pega como externas; sensibilizó sobre temáticas referidas a la violencia doméstica, la pérdida de un hijo, el suicidio y el duelo; organizó talleres sobre temas puntuales, como el empoderamiento, la equidad, el síndrome del impostor y la empatía; y creó eventos para apoyar a los padres y las madres que trabajan.

## APOYO A LOS VETERANOS Y LOS MILITARES EN SERVICIO ACTIVO

Pega se enorgullece de colaborar con organizaciones de veteranos y militares, entre ellas:

- ▲ **Armed Forces Covenant.** Nos hemos suscrito al Pacto de las Fuerzas Armadas del Reino Unido, un compromiso para tratar con justicia y respeto a quienes prestan servicio o han servido a las Fuerzas Armadas del Reino Unido, así como a sus familias. Cumplimos nuestro compromiso apoyando la capacidad de empleo de personal militar, exmiembros de las Fuerzas Armadas, veteranos y sus familias a través de nuestra alianza con TechVets, miembro de la organización Forces Employment Charity.
- ▲ **Esquema de reconocimiento a empleadores de miembros de las Fuerzas Armadas.** En 2022, Pega recibió el prestigioso premio [Silver Award del Esquema de reconocimiento a empleadores \(ERS, por sus siglas en inglés\) de miembros de las Fuerzas Armadas](#) en reconocimiento a nuestro inquebrantable compromiso de apoyar a la comunidad de las Fuerzas Armadas del Reino Unido. El premio Silver Award está reservado a las empresas que demuestran proactivamente que sus procesos de selección y contratación no colocan en desventaja a la comunidad de las Fuerzas Armadas y al personal del servicio.
- ▲ **Defence Women's Network.** Pega apoya a [Defence Women's Network \(DWN\)](#), una organización que fomenta el debate y la exploración de los asuntos de equidad y género. La organización DWN apunta a derribar las barreras y a acabar con la discriminación en el lugar de trabajo, además de promover un mayor enfoque en la diversidad y la inclusión en la industria de la defensa. En 2022, Pega patrocinó la cena de la conferencia anual de DWN y asistió a ella. En 2023, ampliamos nuestra asociación al patrocinar la conferencia y colaborar en seminarios web y eventos conjuntos.
- ▲ **Hiring Our Heroes, Fundación de la Cámara de Comercio de los Estados Unidos.** Trabajamos con el programa Hiring Our Heroes (HOH), una iniciativa de desarrollo de la plantilla para ayudar a los veteranos de los EE. UU., el personal militar en proceso de transición y los cónyuges del personal militar a encontrar un empleo con propósito. Nuestra colaboración se centra en el Programa de becas corporativas de HOH. Personal militar en proceso de transición y altamente capacitado recibe experiencia de primera mano y formación en el trabajo en el sector privado.
- ▲ **TechVets (Reino Unido).** [TechVets \(Reino Unido\)](#) es miembro sin ánimo de lucro de la organización Forces Employment Charity que empodera a los veteranos del Reino Unido para que accedan a oportunidades laborales en el sector de tecnología y posibilita que los negocios capitalicen las competencias de los veteranos. Proporcionamos cursos de formación gratuitos en la [plataforma de aprendizaje en línea Pega Academy](#). Los miembros que hayan completado satisfactoriamente los cursos requeridos obtienen certificaciones gratuitas de Pega en los campos de su interés. Trabajamos con socios y clientes de TechVets (Reino Unido) para promover y crear caminos hacia oportunidades de empleo.
- ▲ **WithYouWithMe.** Pega se asocia con [WithYouWithMe](#), una organización australiana que promueve el aprendizaje y el desarrollo de los veteranos, para ayudar a WithYouWithMe a desarrollar profesionales de TI altamente calificados mediante cursos sobre automatización de procesos digitales para cubrir brechas en sus competencias tecnológicas.





# Compromiso con la comunidad y la filantropía

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

▶ Mediante nuestro programa de impacto social global, 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 la vez que alentamos los esfuerzos que llevan a cabo los empleados. Estamos orgullosos de colaborar con organizaciones de todo el mundo que promueven las oportunidades, la participación equitativa y los mejores resultados para todas las personas.

“PegaCares inspira la acción global con impacto local. Desde nuestra respuesta a la guerra en Ucrania hasta iniciativas de educación de los jóvenes en la India y nuestros proyectos de limpieza en los Estados Unidos, nuestros empleados se reúnen para hacer el bien, juntos. Nuestras iniciativas reflejan las necesidades de todas las comunidades donde viven y trabajan los empleados de Pega, además de invertir en áreas donde Pega está mejor posicionado para generar un impacto”.

**LINDSEY CLARK, SOCIA SÉNIOR DE IMPACTO SOCIAL**

## Asociaciones con entidades benéficas mundiales

### 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 eliminar la brecha de género en la tecnología. En 2022, patrocinamos la conferencia anual de Girls in Tech, y la directora de RR. HH. de Pega, Kate Parente, participó en un panel de debate sobre cómo prosperar en un nuevo entorno de trabajo híbrido.

También apoyamos [Science Club for Girls](#), una organización sin ánimo de lucro con sede central en Cambridge (Massachusetts) que ofrece programas experienciales gratuitos con el fin de fomentar el entusiasmo, la confianza y la alfabetización en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés) en las niñas y jóvenes sin distinción de género de comunidades infrarrepresentadas. En 2022, Pega patrocinó los Premios Catalyst de la organización y entregó 250 kits STEM para apoyar los programas de primavera.

En 2022, contribuimos a más de 350 organizaciones sin ánimo de lucro en 19 países y participamos en más de 100 proyectos y eventos de voluntariado en todo el mundo.

### EDUCACIÓN Y DESARROLLO DE LOS JÓVENES

En 2022, continuamos invirtiendo en iniciativas educativas en todo el mundo. Por ejemplo:

- ▶ Lanzamos una nueva asociación con [Chapter One](#) (anteriormente conocida como Innovations for Learning/ TutorMate) para apoyar su programa de lectura en línea en el Reino Unido. Un equipo de voluntarios de Pega de nuestra oficina de Reading (Reino Unido) se reunió prácticamente cada semana con estudiantes de 5 a 7 años de una escuela primaria local para proporcionar un apoyo vital en las actividades de lectura.
- ▶ Continuamos nuestra asociación con [10000 Codeurs](#) para apoyar la educación digital de la juventud africana.

  - ▶ Patrocinamos una serie de tres seminarios web en francés para presentar a Pega y la tecnología low-code a participantes de 10000 Codeurs.
  - ▶ Junto con Pega Partner Lyance, los participantes recibieron formación sobre la tecnología de Pega y dos de ellos obtuvieron certificaciones de Pega.
  - ▶ Para respaldar la expansión de 10000 Codeurs en países africanos angloparlantes, nuestro equipo de localización asistió con la traducción de siete páginas web de francés a inglés, y nuestro ERG Black@Pega y 10000 Codeurs organizaron un seminario web en inglés con planes de continuar con una serie de seminarios web en 2023.

### POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Pega apoya a [One Tree Planted](#), una organización medioambiental sin ánimo de lucro, en las iniciativas de reforestación en todo el mundo. Continuamos nuestro pacto de plantar un árbol por cada empleado y cada nueva contratación en 2022, además de acompañar los proyectos de forestación durante el año. Ayudamos a One Tree Planted a plantar 12 360 árboles en Inglaterra, México, India y África.

Nos asociamos con otras tantas ONG medioambientales en iniciativas de limpieza, entre ellas, [Charles River Conservancy](#) (Cambridge, Massachusetts), [Waterways Watch Society](#) (Singapur) y [Plastic Whale Foundation](#) (Ámsterdam). Los empleados de Pega en todo el mundo recogieron basura, participaron en actividades de forestación y embellecieron espacios verdes en sus comunidades locales.





## Apoyo a los esfuerzos dirigidos por los empleados

Pega empodera a los empleados para que participen en esfuerzos de impacto social —y en las causas que les apasionen— a través de nuestros programas de donación y voluntariado. Ofrecemos y animamos a todos los empleados a que se tomen dos días remunerados para trabajar como voluntarios en causas que les apasionen, ya sea a título individual o a través de eventos patrocinados por Pega.

### PLATAFORMA PARA DONACIONES Y VOLUNTARIADO DE EMPLEADOS

Lanzamos una plataforma global para donaciones y voluntariado en el primer trimestre de 2022. La plataforma, llamada Deed, dinamiza nuestro nuevo programa global de emparejamiento de donaciones, además de nuestras otras iniciativas de voluntariado y donaciones de empleados.

- ▲ Pega aporta hasta US\$500 (o su valor equivalente fuera de los EE. UU.) por empleado cada año para las contribuciones a más de 1,8 millones de entidades benéficas elegibles.
- ▲ Los empleados pueden usar Deed para explorar y registrarse en eventos de voluntariado, y solicitarle a Pega que realice una donación a una entidad benéfica que ellos apoyan mediante una actividad en equipo para la que estén recaudando fondos.

En 2022, alrededor de 2500 empleados visitaron la plataforma Deed, 839 participaron en el programa de emparejamiento de donaciones y cerca de 400 registraron horas de voluntariado.





## Respuesta a Ucrania

El impacto de la guerra en Ucrania ha sido masivo. En 2022, los empleados de Pega en la oficina de la empresa en Cracovia fueron mucho más allá de sus límites en sus esfuerzos por asistir a sus vecinos. Allí, Pega superó el doble de la cantidad de días asignados a actividades de voluntariado, de dos a cinco. Además, los empleados de Pega Poland realizaron lo siguiente:

- ▶ Trabajaron hombro a hombro con organizaciones locales en el territorio para brindar asistencia crítica tanto a las personas en situación de necesidad en Ucrania como a los casi dos millones de refugiados ucranianos que buscaban asilo en Polonia.
- ▶ Abrieron sus hogares a refugiados, donaron suministros esenciales para hospitales ucranianos y se trasladaron hasta la frontera para proporcionarles transporte a los refugiados.
- ▶ Se ofrecieron como voluntarios y entregaron provisiones fundamentales para los albergues de refugiados en Polonia, incluido un centro de soporte en el complejo de oficinas de Cracovia.
- ▶ Se asociaron con la entidad benéfica Laptops 4 Livelihoods con sede central en el Reino Unido con el fin de reunir 70 laptops para donar a refugiados ucranianos. El equipo instaló Linux OS en cada una de ellas para asegurarse de que niños y niñas pudieran usarlas en la escuela.

Además, gracias a PegaCares, empleados de la comunidad de Pega en todo el mundo donaron su tiempo y sus servicios para colaborar con organizaciones locales, entre ellas, las siguientes:

- ▶ PegaCares patrocinó una campaña para apoyar a organizaciones sin ánimo de lucro y a ONG que brindaba alivio directo a Ucrania. La campaña recaudó un total de casi US\$300 000.
- ▶ Nuestros arquitectos empresariales con sede en EMEA brindaron apoyo a familias refugiadas con alimentos, productos de higiene, calzado y equipamiento de laptops.
- ▶ Aproximadamente 20 empleados participaron en una maratón ciclista de Londres a París y recaudaron más de \$40 000 para Fundacja Widowisk Masowych, una entidad benéfica que envía medicamentos y accesorios de protección a toda la frontera de Polonia con Ucrania. Un grupo de empleados con sede en Cracovia recaudaron fondos en otra carrera de ciclismo.
- ▶ Los empleados de las oficinas de Reading, Cambridge y Tokio participaron en caminatas benéficas en solidaridad con Ucrania.



## PegaCares: Actividades destacadas en India

El Comité de responsabilidad social corporativa de Pega India ayuda a orientar el impacto social en la India. El comité trabaja en asociación con Prayas, un grupo de voluntarios que gestiona las relaciones de Pega con ONG locales y terceriza las actividades de voluntariado para nuestros empleados locales. En el informe de este año, destacamos los esfuerzos de PegaCares en la India.

- ▲ **Evento anual de Teach for Change.** Pega apoyó a la ONG [Teach for Change](#), su socio emblemático, en su competencia anual del Día de la Infancia con la organización de un evento para 175 alumnos finalistas seleccionados entre más de 40 250 alumnos. Durante los últimos cinco años de colaboración con Teach for Change, Pega ayudó a más de 67 000 alumnos como patrocinador de un programa de alfabetización, centros digitales y salas de lectura.
- ▲ **Inauguración de laboratorio informático.** Donamos ocho computadoras a la escuela secundaria Zilla Parishad High School en Hyderabad e inauguramos su laboratorio informático. Además, proporcionamos un instructor para enseñarles a los estudiantes competencias informáticas.
- ▲ **Evento de Daan Utsav.** Para celebrar Daan Utsav, el festival anual de la acción de dar en la India, los empleados donaron prendas de vestir, libros y artículos de librería a tres ONG.
- ▲ **Aireadores solares flotantes.** Trabajamos con la ONG medioambiental Dhruvansh para configurar aireadores solares flotantes en el Lago Nekkampur, sumamente contaminado. Los objetivos del proyecto eran convertir el lago en una zona con energía cero de desperdicio, un centro de investigación y conocimiento para estudiantes, y un sitio recreativo para adultos.
- ▲ **Ayuda para familias afectadas por COVID.** En colaboración con la ONG [Nirmaan](#), nuestros empleados se conectaron personalmente con 63 familias afectadas por COVID, identificaron sus necesidades y distribuyeron kits de subsistencia.
- ▲ **Kits de verano para la policía de control del tránsito.** Los empleados reunieron y entregaron 100 kits para ayudar a la policía de control del tránsito de Hyderabad a mitigar el intenso calor de la ciudad en el verano.
- ▲ **Iniciativa de distribución ante la inundación en Telangana.** Contribuimos con 700 kits de alimentos para ayudar a las familias damnificadas por las intensas lluvias y la inundación en el estado de Telangana, donde se encuentra nuestra oficina de Hyderabad.
- ▲ **Forestación con árboles jóvenes.** Voluntarios plantaron árboles jóvenes en dos islas flotantes del Lago Mushki Cheruvu para ayudar a preservar y apoyar el ecosistema local.
- ▲ **Programa de becas Udayan Shalini.** Prayas organizó una visita a la oficina para más de 40 jóvenes con la ayuda de la ONG [Udayan Care](#) que incluyó sesiones sobre desarrollo profesional y conciencia de las herramientas cibernéticas. Actualmente, Pega patrocina la educación de 75 jóvenes en Hyderabad y Bangalore mediante el programa de becas Udayan Shalini de la ONG, que promueve y apoya la educación superior de niñas provenientes de entornos desfavorecidos.
- ▲ **Sesiones de voluntariado virtual.** Prayas colaboró con Women India, el capítulo local para Women@Pega, con sesiones de voluntariado virtual llevadas adelante por Nirmaan. Durante las sesiones, 33 voluntarios de Pega apoyaron a 1300 beneficiarias; dichos encuentros se centraron en temáticas de salud mental, gestión del estrés y competencias de presentación.

# Índice de datos



# Índice de Global Reporting Initiative (GRI)

Este informe se ha elaborado con los mismos estándares de 2021 para la iniciativa [Global Reporting Initiative](#) (GRI). Pegasystems ha incluido la información citada en este índice de contenidos de GRI para el período que comienza el 1.º de enero de 2022 y finaliza el 31 de diciembre de 2022 con referencia a los estándares GRI.

## Contenidos generales 2021 (GRI 2)

### Organización y prácticas de elaboración de informes

#### GRI 2-1

##### Razón social

Pegasystems Inc.  
Nota: Pega cotiza en bolsa con el símbolo PEGA.

##### Propiedad y forma jurídica

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), pág. 1,2

##### Sedes corporativas

Sedes corporativas mundiales  
1 Main Street  
Cambridge, MA 02142

##### Países donde se llevan a cabo operaciones

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), “Enfrentamos riesgos de operaciones y clientes ubicados fuera de los Estados Unidos”, pág. 12; “Punto 2. Propiedades”, pág. 22

#### GRI 2-2

##### Entidades incluidas en informes sobre sostenibilidad

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), “Punto 2. Propiedades”, pág. 22; “Bases de presentación”, pág. 43

#### GRI 2-3

##### Período de elaboración de informes, frecuencia y punto de contacto

Período de elaboración de informes: del 1.º de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022

Frecuencia de elaboración de informes sobre sostenibilidad: anual

La frecuencia de elaboración de informes financieros está en línea con la elaboración de informes sobre sostenibilidad

Fecha de publicación del Informe de impacto 2022: 08/05/2023

#### GRI 2-4

##### Reexpresión de la información

No aplica

#### GRI 2-5

##### Verificación externa

Pega Cloud y la empresa mantienen varias certificaciones de la industria. Para obtener la lista, consulte [pega.com/es/trust-center](#). El Comité de auditoría de Pega, un comité secundario de la Junta, recibe información de toda observación o descubrimiento relacionado con las certificaciones por parte del Grupo de dirección de seguridad de Pega, compuesto por ejecutivos sénior.

La Auditoría interna de Pega lleva a cabo una auditoría independiente del Informe de impacto de Pega y de los datos sobre sostenibilidad, e informa los resultados directamente al Comité de auditoría. En el futuro, buscaremos la verificación de un tercero respecto a estos datos.

## Actividades y trabajadores

### GRI 2-6

Sector, actividades, productos y servicios

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 1. Negocio"; "Nuestro negocio", pág. 4 a 9

Mercados en los que se presta servicio

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Nuestros mercados", pág. 7, 8

Tamaño de la organización

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 1. Negocio", pág. 4 a 22

[Acerca del sitio web de Pega](#)

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Resultados de las operaciones", pág. 28 a 29 y "Liquidez y recursos de capital", pág. 30 a 31

Cadena de suministro

Informe de impacto 2022, "Políticas y prácticas que respaldan la buena gobernanza", pág. 15; "Actualizaciones de equipos para ahorro de energía", pág. 19

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

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Transición de suscripciones", pág. 4; "Efectivo suministrado por actividades operativas", pág. 30

### GRI 2-7

Cantidad total de empleados

6133 empleados hasta el 31 de enero de 2022  
[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Nuestra gente", pág. 9

## Gobernanza

### GRI 2-9

Estructura de gobernanza

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 10. Gobernanza de directores, cargos ejecutivos y corporativa", pág. 65

[Declaración de poder 2023 \(año fiscal 2022\)](#), "Gobernanza corporativa", pág. 15 a 19

### GRI 2-10

Nominación y selección del más alto cuerpo de gobernanza

[Declaración de poder 2023 \(año fiscal 2022\)](#), "Gobernanza corporativa", pág. 15 a 19

### GRI 2-11

Presidente de la Junta

Alan Trefler es director ejecutivo y presidente de la Junta de Pegasystems.

### GRI 2-19

Políticas de remuneraciones

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 11. Compensación de ejecutivos", pág. 65

[Declaración de poder 2023](#), "Compensación de directores", pág. 22; "Análisis y debate sobre compensaciones", pág. 23

### GRI 2-20

Proceso para determinar las remuneraciones

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 11. Compensación de ejecutivos", pág. 65

[Declaración de poder 2023](#), "Compensación de directores", pág. 22; "Análisis y debate sobre compensaciones", pág. 23

## Estrategia, políticas y prácticas

### GRI 2-22

Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

Informe de impacto 2022, "Carta del director ejecutivo", pág. 1

**GRI 2-23**

Compromisos con la política

[Pautas de gobernanza corporativa](#)

[Código de conducta](#)

[Código de conducta para proveedores](#)

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

Informe de impacto 2022, "Inteligencia artificial ética", pág. 9; "Buena gobernanza en el trabajo", pág. 11; "Formación sobre cuestiones anticorrupción y de cumplimiento normativo", pág. 15

**GRI 2-26**

Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear preocupaciones

[Código de conducta](#)

[Código de conducta para proveedores](#)

[Informes sobre cuestiones de responsabilidad](#)

**GRI 2-28**

Asociaciones de membresía

Informe de impacto 2022, "Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG", pág. 13; "Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia", pág. 26

## Compromiso con las partes interesadas

**GRI 2-29**

Compromiso con las partes interesadas

Informe de impacto 2022, "Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG", pág. 13

[Declaración de poder 2023](#), "Comunicaciones de los accionistas y otras partes interesadas a la junta directiva", pág. 18

## Contenidos sobre temas pertinentes (GRI 3)

**GRI 3-1**

Proceso para determinar temas pertinentes

Informe de impacto 2022, "Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG", pág. 13

**GRI 3-2**

Lista de temas materiales

Informe de impacto 2022, "Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG", pág. 13

- Privacidad y protección de los datos
- Gobernanza y ética
- Satisfacción del cliente
- Talentos y cultura
- Pertenencia y diversidad
- Ética en la IA

## Contenidos de estándares por tema para GRI, para cada tema pertinente

### Desempeño económico

Enfoque de gestión

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 1. Negocio", pág. 4 a 22

**GRI 201-1**

Valor económico directo generado y distribuido

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 8. Estados financieros y datos complementarios", pág. 35 a 63

**GRI 201-2**

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

[CDP Climate Change Response 2022](#)

## Impactos económicos indirectos

Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, "Compromiso con la comunidad y la filantropía", pág. 32

**GRI 203-2**

Impactos económicos indirectos significativos

Informe de impacto 2022, "Compromiso con la comunidad y la filantropía", pág. 32

[Sitio web Impacto en Pega](#)



## Energía

### Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18; “Riesgo climático”, pág. 14

### GRI 302-1

#### Consumo energético dentro de la organización

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18

### GRI 302-2

#### Consumo energético fuera de la organización

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18

### GRI 302-4

#### Reducción del consumo energético

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18

### GRI 302-5

#### Reducciones en requerimientos energéticos de productos y servicios

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18

## Agua y efluentes

### Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, “Reducción de nuestro consumo de agua y residuos”, pág. 20

### GRI 303-5

#### Consumo de agua

Informe de impacto 2022, “Reducción de nuestro consumo de agua y residuos”, pág. 20

## Emisiones

### Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18; “Riesgo climático”, pág. 14

### GRI 305-1

#### Emisiones de GEI directas (alcance 1)

Consulte la tabla “Detalles de emisiones de carbono de Pega” que se encuentra al final de este informe.

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18; “Riesgo climático”, pág. 14

### GRI 305-2

#### Emisiones de GEI indirectas de energía (alcance 2)

Consulte la tabla “Detalles de emisiones de carbono de Pega” que se encuentra al final de este informe.

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18; “Riesgo climático”, pág. 14

### GRI 305-5

#### Reducción de las emisiones de GEI

Consulte la tabla “Detalles de emisiones de carbono de Pega” que se encuentra al final de este informe.

Informe de impacto 2022, “La sostenibilidad como factor imperativo”, pág. 17; “Gestión de nuestra huella de carbono”, pág. 18; “Riesgo climático”, pág. 14

## Residuos

### Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, “Reducción de nuestro consumo de agua y residuos”, pág. 20; “Operaciones sostenibles”, pág. 19; “Reducción del plástico”, pág. 20

**GRI 306-2**

Gestión de impactos significativos relacionados con residuos

Informe de impacto 2022, "Reducción de nuestro consumo de agua y residuos", pág. 20; "Operaciones sostenibles", pág. 19; "Reducción del plástico", pág. 20

**GRI 306-4**

Residuos no destinados a eliminación

Informe de impacto 2022, "Reducción de nuestro consumo de agua y residuos", pág. 20; "Operaciones sostenibles", pág. 19; "Reducción del plástico", pág. 20

## Empleo

Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, "Apoyamos a nuestra gente", pág. 22

[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

Informe de impacto 2022, "Apoyamos a nuestra gente", pág. 22; "Iniciativas de bienestar", pág. 22; "Beneficios más allá de lo esperado", pág. 24

**401-3**

Baja por paternidad

Informe de impacto 2022, "Beneficios más allá de lo esperado", pág. 24

## Salud y seguridad en el trabajo

Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, "Apoyamos a nuestra gente", pág. 22; "Beneficios más allá de lo esperado", pág. 24

[Código de conducta](#)  
[Impacto en Pega](#)

**GRI 403-6**

Fomento de la salud de los trabajadores

Informe de impacto 2022, "Apoyamos a nuestra gente", pág. 22; "Beneficios más allá de lo esperado", pág. 24

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Bienestar, salud y compromiso con los empleados", pág. 9

## Formación y educación

Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, "Apoyamos a nuestra gente", pág. 22; "Nos va bien cuando hacemos el bien y creamos oportunidades profesionales que cambian vidas", pág. 8; "Formación sobre cuestiones anticorrupción y de cumplimiento normativo", pág. 15

[Empleo en Pega](#)  
[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Cultivo de talentos", pág. 9

**GRI 404-2**

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

Informe de impacto 2022, "Apoyamos a nuestra gente", pág. 22; "Nos va bien cuando hacemos el bien y creamos oportunidades profesionales que cambian vidas", pág. 8

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Cultivo de talentos", pág. 9

**GRI 404-3**

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

El 100 % del personal activo recibió periódicamente evaluaciones de desempeño y revisiones de su desarrollo profesional.

## Diversidad e igualdad de oportunidades

### Enfoque de gestión

Informe de impacto 2022, "Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia", pág. 26

[Informe sobre inclusión y diversidad globales 2021 2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia (DEI&B)", pág. 9

[Estatuto del comité de nominación y gobernanza corporativa](#)

### GRI 405-1

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

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

## Evaluación de DD. HH.

### Enfoque de gestión

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

### GRI 412-1

Operaciones que han estado sujetas a evaluaciones de impacto o revisiones de los DD. HH.

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

## Privacidad de los clientes

### Enfoque de gestión

[Privacidad y seguridad de los datos](#)



# Índice Sustainability Accounting Standards Board (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

Informe de impacto 2022, "Actualizaciones de equipos para ahorro de energía", pág. 19

[CDP Climate Change Response 2022](#)

## 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

Informe de impacto 2022, "Privacidad y ciberseguridad de los datos", pág. 16

[Sitio web 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

Informe de impacto 2022, "Privacidad y ciberseguridad de los datos", pág. 16

[Código de conducta](#)

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 1A. Factores de riesgo", pág. 10 a 22

## 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

La sede corporativa de Pega se encuentra en Cambridge, Massachusetts. Hasta el 31 de diciembre de 2022, el 0,7 % de los empleados en los EE. UU. eran ciudadanos extranjeros, y el 0,3 % de los empleados de los EE. UU. se ubicaban fuera de los EE. UU.

### TC-SI-330A.2

Compromiso con los empleados como un porcentaje

Informe de impacto 2022, "Reconocimiento y compromiso con los empleados", pág. 25

### 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.1

Cantidad de (1) problemas de rendimiento e (2) interrupciones del servicio; (3) tiempo total de inactividad del cliente

Los problemas de rendimiento o las interrupciones del servicio del cliente fundamentales para nuestras operaciones o resultados financieros, si los hubiera, se incluyen en nuestro 2023 10-K (año fiscal 2022). Consulte el "Punto 1A. Factores de riesgo", pág. 10.

Pega proporciona acceso de alto nivel, ininterrumpido y sin restricciones a su rendimiento en la nube y disponibilidad del servicio en la página de estado de Pega Cloud.

### TC-SI-550A.2

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

[2023 10-K \(año fiscal 2022\)](#), "Punto 1A. Factores de riesgo", pág. 10 a 22

# Datos adicionales

## Detalles de emisiones de carbono de Pega

Categoría de emisiones	Emisiones (MT)	
	2021	2022
Emisión de alcance 1 (uso de combustible fósil en el sitio)	47,6	43,8
Emisiones de alcance 2 basadas en la ubicación (electricidad comprada)	3105,0	3363,0
Emisiones de alcance 2 basadas en el mercado (electricidad comprada)	33,0	-
Emisiones de alcance 3 según se detalla a continuación	27 607,8	32 454,3
1. Bienes y servicios comprados	23 803,3	22 818,9
Emisiones del centro de datos* (incluidas anteriormente)	4371,7	1159,0
2. Bienes de capital	Combinado con bienes y servicios comprados	4178,4
3. Relacionadas con el combustible	243,2	269,3
4. Transporte ascendente	Pega no tiene productos físicos	Pega no tiene productos físicos
5. Residuos	5,5	5,9
6. Viaje de negocios	453,0	3108,0
7. Desplazamientos de los empleados	250,7	243,4
Trabajo desde casa	2699,8	1678,1
8. Activos de arrendamiento ascendente	152,4	152,4
9. Distribución y transporte descendente	Pega no tiene productos físicos	Pega no tiene productos físicos
10. Procesamiento de productos vendidos	Pega no tiene productos físicos	Pega no tiene productos físicos
11. Uso de productos vendidos	Aún sin calcular, dado que habitualmente no se informa para una empresa de software	Aún sin calcular, dado que habitualmente no se informa para una empresa de software
12. Tratamiento de fin del ciclo de vida útil de productos vendidos	Pega no tiene productos físicos	Pega no tiene productos físicos
13. Activos de arrendamiento descendente	Pega no arrienda activos	Pega no arrienda activos
14. Franquicias	Pega no tiene franquicias	Pega no tiene franquicias
15. Inversiones	Pega no tiene inversiones importantes y pertinentes	Pega no tiene inversiones importantes y pertinentes
<b>Huella de carbono total</b>	<b>30 760</b>	<b>35 861</b>

*Nota: Los datos sobre emisiones se basan en la metodología híbrida adoptada en consulta con nuestro socio de sostenibilidad.*



1 Main Street  
Cambridge, MA 02142

# INFORME DE IMPACTO 2022

## 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.