



2024

Informe de impacto



Índice de contenido

01 Carta del director ejecutivo
p.3

02 Reimaginando la transformación empresarial impulsada por IA
p.5 - p.8

03 Buena gobernanza en el trabajo
p.9 - p.12

04 Impulso de la mejora medioambiental
p.13 - p.16

05 Cambio impulsado por las personas
p.17 - p.21

06 Apoyo del impacto social en nuestras comunidades
p.22 - p.23

07 Índice de datos
p.25 - p.34

01 Carta del director ejecutivo



2024 fue un año de avances significativos e innovación para Pega.

Lanzamos un conjunto de capacidades de IA agéntica diseñadas para hacer realidad los objetivos de transformación de sistemas heredados de nuestros clientes, avanzando de la experimentación a la ejecución. Con Pega Blueprint™, nuestro espacio de trabajo colaborativo que integra IA generativa con las mejores prácticas de Pega para acelerar el diseño de aplicaciones y la transformación digital, ayudamos a los equipos a trabajar de forma más inteligente, colaborar mejor y generar nuevo valor. En 2024, se crearon casi 80 000 Blueprints, una prueba de que esta tecnología está ayudando a resolver desafíos reales.

También logramos avances relevantes en nuestras iniciativas de sostenibilidad. Nuestros objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia, tanto a corto como a largo plazo, fueron validados por la SBTi (Science-Based Targets initiative), y aspiramos a alcanzar cero emisiones netas para 2040, tomando como año base 2019. Pega Cloud® continuó ayudando a los clientes a reducir su impacto ambiental, y ampliamos nuestros informes y lanzamos nuevas iniciativas para reducir residuos y conservar recursos.

En Pega, nuestra gente es nuestro superpoder. Desarrollamos el talento fomentando una comunicación transparente en todo lo que hacemos. Como resultado, estamos viendo niveles récord de compromiso y aprendizaje de nuestros colaboradores, y nos enorgullece ser reconocidos nuevamente como Top Workplace por USA Today.

En 2024, apoyamos a más de 330 organizaciones sin ánimo de lucro en 17 países, y los eventos de voluntariado liderados por empleados demostraron el poder de la comunidad y el propósito compartido. Nuestro informe de impacto más reciente ofrece una mirada a cómo trabajamos para impulsar cambios responsables y transformadores para nuestros clientes, socios, empleados y comunidades. En Pega, nuestra misión es cambiar la forma en que el mundo crea software; hoy más que nunca, eso significa construir un futuro en el que las personas y la tecnología trabajen juntas para lograr más de lo que nunca se creyó posible.

Alan Treffer Fundador y CEO de Pegasystems

Somos Pega

Pega es la plataforma empresarial de toma de decisiones y automatización de flujos de trabajo con IA diseñada para impulsar resultados transformadores. Desde hace más de 40 años, las marcas líderes del mundo confían en Pega para abordar sus desafíos más complejos en engagement del cliente, servicio y operaciones. Diseñada para ofrecer agilidad y escalabilidad, Pega permite a las organizaciones optimizar en tiempo real sus procesos e interacciones más críticos, lo que permite desbloquear un enorme valor, acelerar la innovación y ofrecer una ventaja competitiva duradera.

DATOS CLAVE

- Fundada en 1983 por su fundador y CEO Alan Trefler
- Sede central en Waltham, Massachusetts, EE. UU.
- Más de 5000 empleados en todo el mundo

Un enfoque de los negocios basado en los valores

Los valores de Pega —**innovación, inclusión, pasión, compromiso, autenticidad y adaptabilidad**— son el núcleo de quienes somos y nos mantienen enfocados, al tiempo que nos inspiran para afrontar los desafíos con creatividad y valentía.

Los valores fundamentales de Pega son los principios que nos guían. Si bien todos los valores están integrados en nuestro trabajo de impacto, cada sección del informe comienza destacando valores específicos que dan forma al contenido que sigue a continuación. Busque los íconos en las páginas divisorias como una señal de lo que impulsa nuestro enfoque.



INNOVACIÓN

Aspiramos a lo extraordinario, cultivamos la curiosidad y compartimos ideas desde las primeras etapas.



PASIÓN

Fomentamos la ilusión, disfrutamos el camino y soñamos más allá de lo posible.



AUTENTICIDAD

Demostremos que nos importa, hablamos con franqueza y actuamos con valentía.



INCLUSIÓN

Invitamos a adoptar nuevas perspectivas, cuestionamos nuestras percepciones y lideramos con empatía.



COMPROMISO

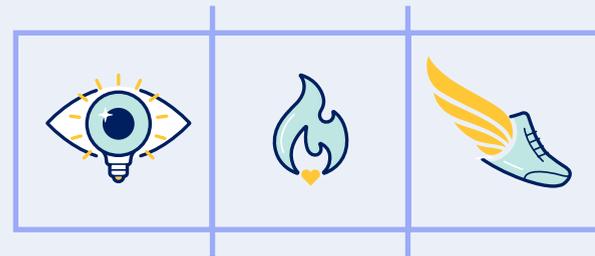
Impulsamos la energía, fortalecemos las conexiones y hacemos que suceda.



ADAPTABILIDAD

Construimos para el cambio, afrontamos los desafíos más complejos y seguimos mirando hacia el futuro.

02 Reimaginando la transformación empresarial impulsada por IA



La plataforma impulsada por IA de Pega ofrece transformación empresarial para que las organizaciones puedan tomar decisiones de manera más eficaz y mejorar la forma en que se realiza el trabajo.

Desde nuestra fundación, hemos estado a la vanguardia de la innovación en IA. Hoy, las empresas reconocen el valor que esta tecnología aporta para lograr una transformación real, aunque también enfrentan desafíos derivados del rápido ritmo de cambio y la exageración del mercado.

La mentalidad Build for Change® de Pega es fundamental en todo lo que hacemos, desde la transformación de sistemas heredados que permite a las organizaciones modernizarse con rapidez hasta nuestra visión de la [empresa autónoma](#), en la que la IA y la automatización ayudan a los sistemas a autooptimizarse, adaptarse y mejorar con el tiempo. Nuestros clientes observan avances medibles, en cada flujo de trabajo.

Situar a las personas en el centro de la innovación en IA

En 2024, lanzamos nuevos productos de inteligencia artificial generativa que mejoran la forma en que las personas trabajan, desde la colaboración interna hasta las interacciones de cara al cliente.

Pega Blueprint™ es un agente de diseño impulsado por inteligencia artificial generativa que permite a los equipos convertir rápidamente objetivos en flujos de trabajo estructurados y de nivel empresarial. Con casi 200 000 Blueprints creados desde su lanzamiento, es la solución de Pega con la adopción más rápida, acelerando el desarrollo y ofreciendo experiencias digitales más inteligentes y centradas en las personas.

Pega Knowledge Buddy™ utiliza lenguaje natural y aprendizaje automático para comprender una pregunta y mostrar rápidamente una respuesta. Emplea capacidades de IA generativa para analizar y extraer respuestas de amplias bases de conocimiento e incorpora herramientas de nivel empresarial que garantizan auditabilidad, seguridad y control.

Pega Socrates™ revoluciona el aprendizaje al adaptar diálogos interactivos a las necesidades individuales. Inspirado en el método socrático, probado a lo largo del tiempo, involucra a los usuarios en conversaciones dinámicas y preguntas abiertas, para replicar la eficacia de la enseñanza humana.

Pega Coach™ se integra directamente en los flujos de trabajo y analiza el trabajo de cada usuario en función de las mejores prácticas de su propia organización para ofrecer recomendaciones de forma proactiva y guiarlo hacia un mejor rendimiento.

A nivel interno, incorporamos a una nueva colega: el agente de IA de Pega, **Intern Iris**, que ayuda a los empleados a trabajar de manera más rápida e inteligente, al tiempo que enseña valiosas lecciones sobre la implementación de agentes de IA en un entorno empresarial. Esto nos ha permitido potenciar y mejorar los productos que llevamos al mercado.



INDUSTRIAS A LAS QUE PRESTAMOS SERVICIO

Trabajamos con las marcas líderes del mundo en estas industrias. Obtenga más información [aquí](#).

- Automóvil
- Comunicaciones
- Energía
- Servicios financieros
- Sector público
- Salud y ciencias de la vida
- Seguros
- Manufactura y alta tecnología
- Medios y entretenimiento
- Comercio minorista
- Transporte y logística
- Viajes y hostelería

Estamos comprometidos a ayudar a nuestros clientes a marcar la diferencia. **Conozca** cómo utilizan Pega para resolver desafíos empresariales y generar resultados de alto impacto.

Asociaciones para impulsar soluciones de ESG

Pega trabaja con socios estratégicos para impulsar soluciones de ESG para sus clientes. Estas asociaciones brindan experiencia y tecnologías líderes en la industria que ayudan a abordar desafíos complejos de ESG, como la gestión del ciclo de vida de las baterías, la reducción de las emisiones de carbono, el compromiso de los empleados y la gestión de la cadena de suministro.

Algunas asociaciones clave de ESG en 2024:

MARCO DE TI SOSTENIBLE DE HCLTECH PARA PEGA

Colaboramos con HCLTech para desarrollar un marco integral que cuantifica y notifica las emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) y evalúa el rendimiento de las aplicaciones basadas en Pega a partir de más de 50 métricas a lo largo del ciclo de vida del desarrollo de software.

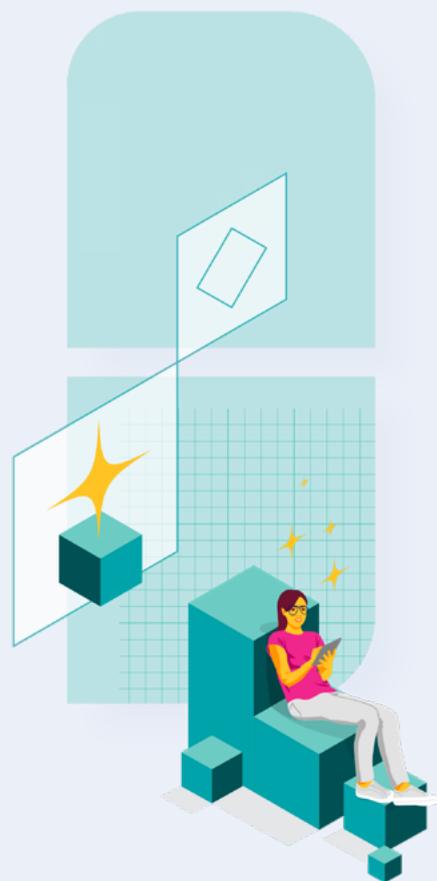
SOLUCIÓN DE LOGÍSTICA INVERSA DE CAPGEMINI

En colaboración con Capgemini, aplicamos las "5R" —Reducir, Reutilizar, Reciclar, Reconvertir y Rechazar— a una solución de logística inversa que optimiza los procesos de devoluciones y cambios. Esto ha ayudado a empresas de bienes de consumo y a fabricantes a reducir emisiones y disminuir costos.

AASEYA MACC CURVELINE

La MACC (Curva de Costo Marginal de Abatimiento) es una herramienta ilustrativa de apoyo a la toma de decisiones para la selección de proyectos de sostenibilidad. Muestra la rentabilidad de las opciones de reducción de emisiones y grafica el VPN (Valor Presente Neto) de los proyectos frente al potencial de reducción de emisiones, con el fin de priorizar aquellos con mayor potencial de reducción de emisiones y mejor retorno de la inversión (ROI). Todos los datos y supuestos utilizados se basan exclusivamente en referencias del sector y se proporcionan únicamente con fines indicativos, sin garantía alguna respecto de los resultados reales.

Crear oportunidades que cambian la vida



Facilitamos el aprendizaje de los desarrolladores en formación al brindarles acceso a una sólida formación y a recursos que los ayuden a crecer profesionalmente. Lea nuestras historias de éxito de desarrolladores [aquí](#).

Pega mantiene asociaciones estratégicas con organizaciones que apoyan a personas que buscan empleo en desarrollo de software, entre ellas [Revature](#), que adopta un enfoque de contratación basado en la formación, y [TechVets UK](#) y [WithYouWithMe](#), que trabajan con veteranos militares. Además, ofrecemos un programa de formación con instructores para ayudar a los participantes a adquirir nuevas habilidades, ya sea para desarrollarse en Pega o en cualquier otra organización.

PEGA UNIVERSITY

El Pega University Program, (UP), ofrece un plan de estudios dinámico que capacita a los estudiantes con habilidades muy demandadas en tecnologías Pega. Mediante formación certificada y recursos prácticos para docentes e instituciones, el UP prepara a los graduados para incorporarse al mercado laboral y contribuir al desarrollo de aplicaciones Pega de próxima generación, lo que lo convierte en un canal clave de talento para clientes y socios a nivel global.

PEGA ACADEMY

En 2024, [Pega Academy](#) impartió una formación integral en línea a más de 40 000 usuarios. Las rutas de aprendizaje están adaptadas para system architects, decisioning architects, y citizen developers, lo que garantiza un desarrollo de habilidades necesarias. A través de formaciones dirigidas por instructores, ofrecemos soluciones personalizables que se adaptan a las necesidades de clientes y socios, combinando ejercicios prácticos con aplicaciones del mundo real.

PROGRAMA DE PEGA UNIVERSITY EN INDIA

Desde 2015, más de 11 000 graduados en ingeniería de universidades de la India han completado el Pega University Program. En asociación con TalentSprint y Technical Hub, Pega continúa ampliando su ecosistema. En 2024, lanzamos el programa de inmersión Pega UP Internship, de dos semanas de duración, con el fin de impulsar la empleabilidad y el compromiso con los clientes mediante la formación de los mejores graduados en Blueprint, Constellation y las mejores prácticas de desarrollo de aplicaciones.

CREAR PRODUCTOS ACESIBLES

En Pega, seguimos los estándares internacionales de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) del World Wide Web Consortium a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestros productos. Trabajamos con un proveedor externo para evaluar nuestros productos y ayudar a garantizar que cumplan o superen las pautas y las expectativas de los usuarios. Conozca más sobre nuestro compromiso con la accesibilidad [aquí](#).

ASPECTOS ESENCIALES DE LA ACCESIBILIDAD

En 2024, lanzamos seminarios web centrados en la experiencia de usuario accesible y otras mejores prácticas de accesibilidad. Estos eventos grabados, junto con otros recursos, pueden encontrarse en nuestro Accessibility Hub. Registramos una disminución del 76 % en los problemas de accesibilidad en nuestra plataforma gubernamental insignia y un aumento del 39 % en los criterios de éxito de las WCAG totalmente compatibles. Nuestros informes voluntarios de conformidad de accesibilidad del producto (VPAT) están disponibles en el [Pega Trust Center](#).

03 Buena gobernanza en la práctica



En Pega, la gobernanza está impulsada por nuestros valores. Comienza con la responsabilidad asumida por nuestro liderazgo y se extiende a toda la organización a través de políticas y prácticas.

Brindamos a nuestra gente las herramientas y el conocimiento necesarios para tomar decisiones éticas, hablar con franqueza y actuar con valentía. A su vez, esperamos que cada persona no comprometa ni su integridad personal ni la integridad de nuestra empresa.

A medida que el entorno en el que operamos evoluciona, seguimos adaptándonos a nuevas y cambiantes consideraciones relacionadas con el cambio climático y la aplicación responsable de la inteligencia artificial.

Responsabilidad desde la alta dirección

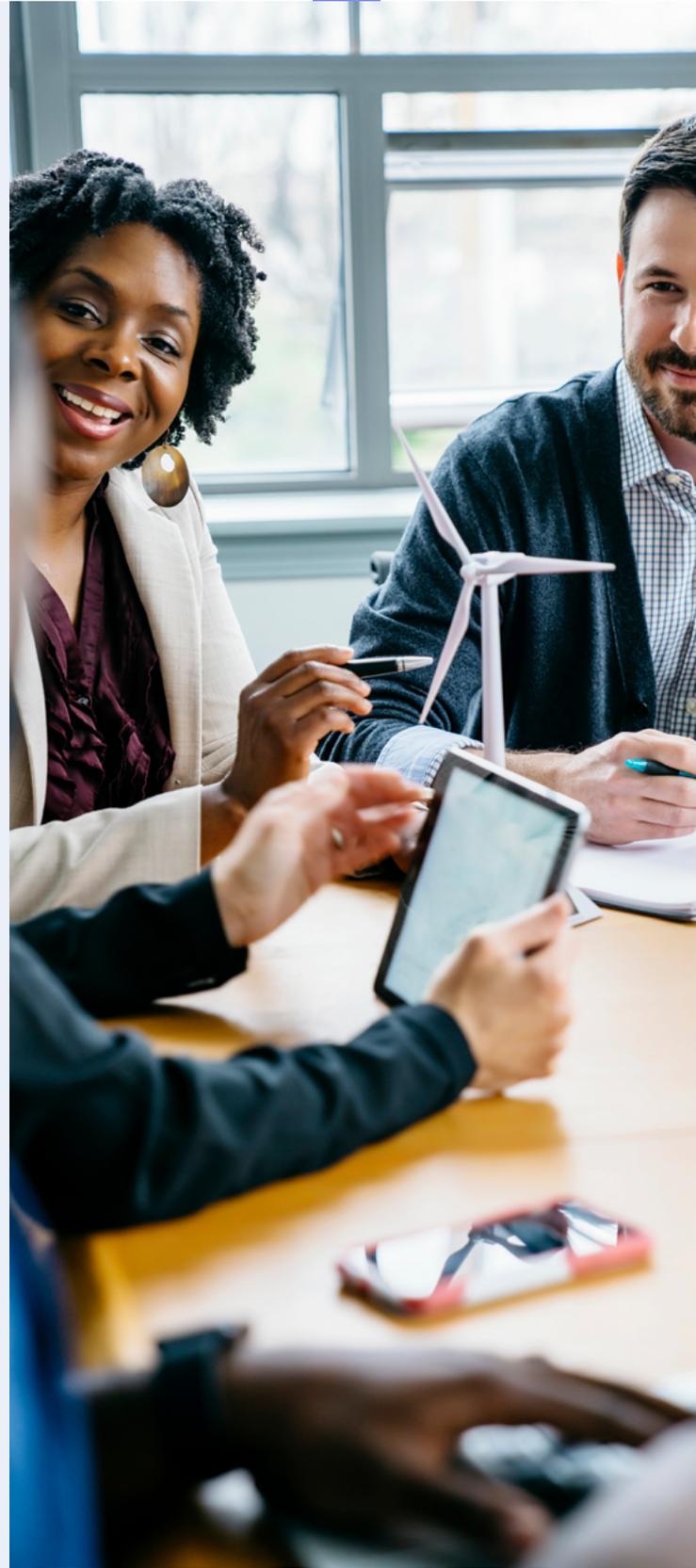
La Junta Directiva de Pega es responsable de supervisar la gestión de la compañía y de velar por los mejores intereses de la empresa y de sus accionistas.

Esta Junta cuenta con tres comités:

- **El Comité de auditoría** supervisa la integridad de nuestros estados contables, informes financieros y funciones de auditoría, y se reúne al menos trimestralmente con nuestros auditores externos y con la gerencia de auditoría interna. Su Subcomité de Riesgos, recientemente constituido, revisa las políticas y los procesos de evaluación y gestión de riesgos de Pega, incluidos riesgos vinculados con la privacidad de los datos, la ciberseguridad y los asuntos ESG.
- **El Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo** (NGC) desarrolla y recomienda las directrices de gobierno corporativo de Pega, y revisa y supervisa periódicamente el rendimiento en relación con dichas directrices. 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.

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE GOBERNANZA

- **Nuestras Pautas de gobernanza corporativa** proporcionan el marco de trabajo para nuestras prácticas de gobernanza.
- **Nuestro Código de Conducta** describe nuestro compromiso con altos estándares de conducta ética y legal.
- Nuestra Política de Capacitación en Cumplimiento Normativo detalla nuestro compromiso de capacitar a los empleados en ética y cumplimiento para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de los países en los que operamos.
- **Nuestra Declaración sobre Esclavitud y Trata de Personas** establece nuestro enfoque y compromiso para prevenir actos de esclavitud y trata de personas.
- **Nuestro Código de Conducta para Proveedores** define nuestras expectativas para que los proveedores actúen de manera ética y con integridad.



Cumplimiento normativo y gestión de riesgos

El cumplimiento normativo y la gestión de riesgos son responsabilidades compartidas, y Pega los prioriza como elementos esenciales para una buena gobernanza y el éxito.

COMITÉ Y GRUPO DE TRABAJO DE GOBERNANZA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y RIESGOS

Nuestro Comité de Gobernanza de Cumplimiento y Riesgos, integrado por representantes sénior de toda la organización, informa y asiste al Comité de Auditoría y la Junta Directiva en su conjunto en la supervisión de los programas de cumplimiento y gestión de riesgos, incluidas las medidas de ciberseguridad.

FORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Todos los empleados deben completar capacitaciones anuales en anticorrupción y cumplimiento normativo, que refuerzan nuestro Código de Conducta y nuestro compromiso con la prevención de la corrupción y el soborno, la protección de datos, la seguridad de la información, la prevención del uso de información privilegiada, la privacidad y la prevención del acoso en el lugar de trabajo.

GESTIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES

Nuestro departamento global de auditoría interna supervisa el programa de gestión de riesgos empresariales de Pega para ayudar a garantizar el cumplimiento de los controles y políticas internas mediante auditorías periódicas. Trabaja en estrecha colaboración con todos los niveles de la dirección para identificar y priorizar riesgos, y proporcionar actualizaciones a la alta dirección ejecutiva y al Comité de Auditoría.

Riesgo climático

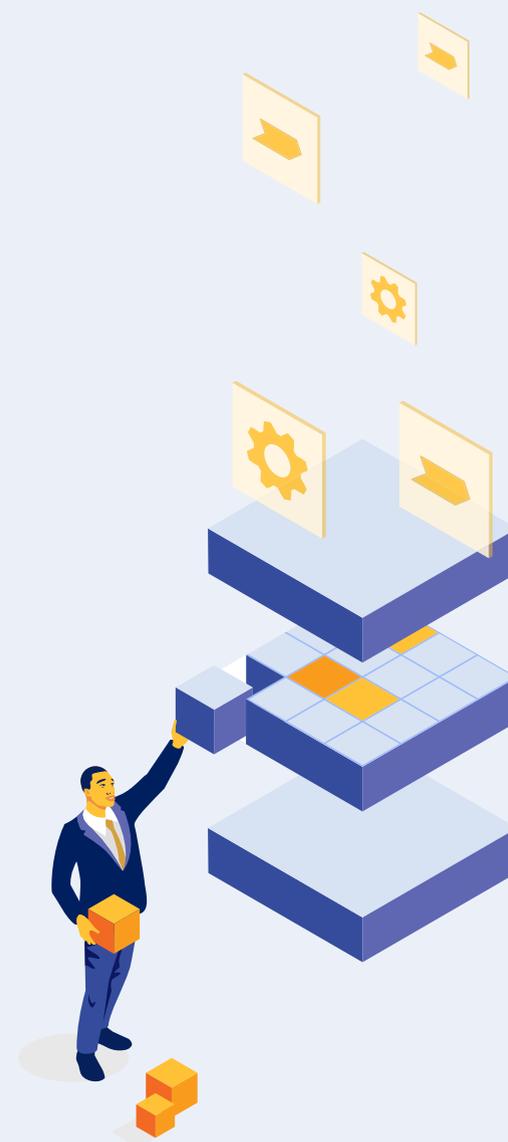
Como parte de nuestro compromiso continuo de mitigar nuestro impacto ambiental, Pega ha establecido objetivos basados en la ciencia para las emisiones de Alcance 1, 2 y 3, tanto a corto como a largo plazo. Estos objetivos han sido validados por la SBTi (Science-Based Targets initiative). Informamos anualmente las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de Alcance 1, 2 y los de Alcance 3 relevantes. Revisamos nuestra base de proveedores, identificamos a aquellos que aún no han avanzado en materia de emisiones y trabajamos con ellos para impulsar reducciones y mejoras en eficiencia.

Participamos en la divulgación anual del impacto ambiental realizada por la organización sin fines de lucro CDP (anteriormente conocida como Carbon Disclosure Project), que ofrece un sistema y una base de datos independientes de reporte ambiental. La presentación ante CDP nos ayuda a identificar y evaluar los riesgos climáticos operativos y a comprender nuestra posición relativa frente a otras organizaciones. Como parte de la evaluación global de seguridad física de los sitios de Pega, analizamos cada ubicación para identificar diversos riesgos —incluidos los riesgos relacionados con el clima— y definimos acciones para abordarlos. Para conocer más sobre nuestro enfoque, consulte la sección Impulsar la mejora ambiental de este informe.

ESG

Nuestra Junta y sus comités se mantienen informados sobre los asuntos de ESG a través de miembros del equipo ejecutivo, entre ellos nuestro Director de Seguridad de la Información (CISO), Director de Operaciones (COO), Director Financiero (CFO), Director de Personas (CPO), Asesor General (GC) y Director de Cumplimiento (CCO).

Asimismo, Pega estableció un comité ESG multidisciplinario para impulsar y supervisar el cumplimiento de las políticas y prácticas empresariales sociales, ambientales y éticas pertinentes, tanto dentro de la organización como con los grupos de interés externos.



Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG

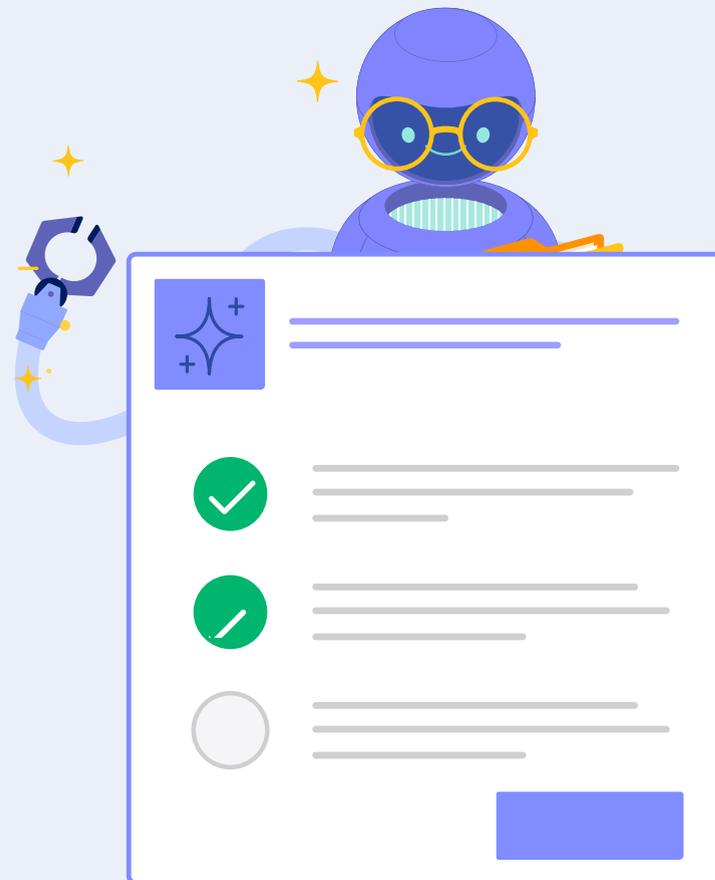
Nuestras principales partes interesadas son nuestros clientes, inversores, empleados, socios, proveedores y las comunidades, quienes están comprometidos con la forma en que priorizamos los temas de ESG y con las acciones que llevamos a cabo para abordarlos.

Nuestro estudio de materialidad sienta las bases de nuestra matriz de riesgo empresarial y guía nuestra estrategia de ESG. En 2023, actualizamos esta evaluación para involucrar a partes interesadas internas y externas, incluidos los proveedores de nuestra cadena de valor. Repetimos este proceso en 2024. Lo utilizamos para identificar los temas más importantes para las partes interesadas, aquellos en los que podemos generar impacto y la percepción de los impactos económicos, ambientales y sociales de nuestra organización. Las partes interesadas evaluaron cada riesgo y oportunidad desde una perspectiva de valor e impacto. A partir de ello, Pega identificó 20 temas materiales para 2024, todos ellos incluidos en nuestro [Índice GRI](#). De estos, los siguientes representan nuestras principales prioridades de ESG, es decir, las áreas en las que estamos más enfocados en impulsar avances significativos:

Pega mantiene un diálogo transparente con clientes actuales y potenciales durante las negociaciones contractuales, incluyendo aspectos relacionados con prácticas, políticas y divulgaciones de ESG. Asimismo, participamos en colaboraciones y alianzas del sector, como el Wall Street Journal CEO Council y el Foro Económico Mundial, donde interactuamos con otros líderes empresariales sobre los desafíos globales más urgentes.

- Privacidad y protección de datos
- Ética de la IA Gobernanza y ética
- Satisfacción del cliente
- Talento y cultura
- La inclusión como valor fundamental

Aplicación responsable de la IA



A medida que continuamos aprovechando todo el potencial de la IA, es fundamental garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Los clientes de Pega necesitan previsibilidad, gobernanza y resultados confiables. Por ello, nos hemos enfocado en desarrollar capacidades, políticas y metodologías de IA responsable para asegurar que nuestros sistemas y decisiones de IA sean empáticos, justos, transparentes, auditables y explicables.

La IA es una herramienta desarrollada por personas para ayudar a las personas, por lo que enfatizamos la importancia de supervisar y guiar la IA autónoma. Creemos que tenemos la responsabilidad de mejorar continuamente la IA en beneficio del bien común, y estamos incorporando nuevas capacidades en nuestros productos de manera responsable.

SESGOS Y EQUIDAD

Nuestro objetivo es mejorar continuamente la IA mediante la eliminación de problemas como los sesgos que pueden distorsionar involuntariamente los resultados y generar perjuicios para los clientes, así como riesgos regulatorios, financieros o reputacionales. [Nuestra Comprobación del sesgo ético](#) ayuda a los clientes a detectar sesgos de manera proactiva y a tomar medidas para contrarrestarlos, mediante la definición de campos con potencial de sesgo y la posterior simulación de su uso para garantizar que los resultados no estén injustamente sesgados.

TRANSPARENCIA

Nuestros modelos de aprendizaje automático ([Pega Adaptive Decision Manager](#)) incorporan una función de IA explicable (XAI) que proporciona detalles gráficos y narrativas generadas por IA, explicando los principales factores que impulsan una predicción. Además, para todos los modelos adaptativos y predictivos en uso, [Pega T-Switch™](#) permite a las organizaciones mitigar riesgos potenciales mediante la definición de umbrales adecuados de transparencia de la IA.

EMPATÍA

El uso responsable y confiable de la IA se basa en hacer lo correcto. Nuestro producto [Pega Customer Decision Hub](#), orientado al engagement del cliente personalizado, se centra en decidir la siguiente mejor acción para cada cliente, equilibrando las necesidades del cliente con los objetivos del negocio para ofrecer un enfoque empático.

MANIFIESTO SOBRE IA Y POLÍTICAS DE IA

Nuestro [Manifiesto sobre IA](#) explica nuestros principios rectores para el uso responsable de la IA. La Política de IA y Tecnologías Autónomas (AAT) de Pega establece cómo implementamos y mantenemos de manera responsable prácticas de gobernanza proactivas para garantizar que cualquier adquisición o desarrollo relacionado con AAT esté diseñado teniendo como prioridades la seguridad y la resiliencia.

MEJORAR LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS Y LA CIBERSEGURIDAD

Nuestro enfoque multinivel para la protección de la información de los clientes nos permite mantener relaciones de largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.

En un panorama de amenazas en constante evolución, continuamos invirtiendo de manera significativa en nuestros programas de seguridad de datos, privacidad y cumplimiento normativo. Validamos regularmente [Pega Cloud®](#), nuestra aplicación insignia en la nube, frente a estándares de seguridad y privacidad reconocidos a nivel mundial, incluidos el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD de la UE) y la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA), con el objetivo de reforzar el derecho de los consumidores a la privacidad y a la protección de su información personal.

La lista completa de nuestras certificaciones y atestaciones está disponible en [Pega Trust Center](#). Para aumentar la transparencia en la forma en que gestionamos los datos de los clientes, también publicamos una lista integral de los [subprocesadores](#) que respaldan la prestación de nuestros servicios de Pega Cloud.

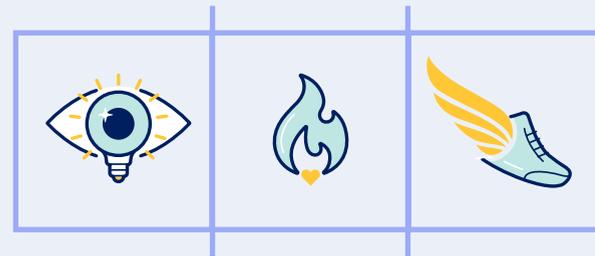
CAPACITACIÓN Y PROGRAMAS ANTIPHISHING

Pega exige que los empleados participen en capacitaciones anuales de ciberseguridad y antiphishing, con capacitación adicional asignada según sea necesario. La formación abarca continuidad del negocio, phishing, información de identificación personal (PII), respuesta ante incidentes, chatbots de IA y concientización general sobre seguridad.

Además, realizamos pruebas de phishing quincenales a todos los empleados y contratistas. Las pruebas utilizan plantillas de correo electrónico basadas en ejemplos reales. Los usuarios que no superan una prueba de phishing deben realizar capacitación adicional.



04 Impulso de la mejora medioambiental



Hemos establecido una hoja de ruta hacia emisiones netas cero de GEI y contamos con objetivos basados en la ciencia validados por SBTi para alcanzarlos de aquí a 2040. Más allá de esta iniciativa, promovemos el uso responsable de los recursos naturales en todas nuestras operaciones.

Nuestra mentalidad Build for Change® también se aplica en este ámbito. Buscamos medir y reducir el consumo de energía y el uso de agua en nuestras operaciones, así como mejorar nuestras prácticas de desvío de residuos.

Gestión de nuestras emisiones de efecto invernadero (GEI)

Pega se ha comprometido con la SBTi mediante un plan de acción hacia emisiones netas cero de GEI para 2040. Este compromiso está respaldado por las siguientes estrategias, iniciativas e inversiones:

- Contamos con objetivos a corto y largo plazo validados por SBTi para nuestras emisiones absolutas de Alcance 1, 2 y 3, que respaldan nuestro objetivo general aprobado de cero emisiones netas.
- Dado que consideramos que las compensaciones de carbono no son una solución a corto plazo y que la SBTi no las contabiliza como reducciones para los objetivos de reducción de GEI, planeamos invertir en mejoras operativas para reducir nuestras emisiones de Alcance 1.
- Estamos trabajando con algunos de nuestros socios de centros de datos para reducir el consumo de energía y las emisiones de Alcance 3 asociadas en todas nuestras operaciones.
- Incorporamos a un nuevo responsable de sostenibilidad en nuestro equipo, con el objetivo de involucrar a los proveedores y centrarse en áreas de mejora relacionadas con emisiones identificadas en nuestras evaluaciones de proveedores.
- Desarrollamos una metodología para asignar las emisiones de GEI a nuestros clientes, basada en el valor anual del contrato (ACV).

La SBTi se fundó inicialmente como una

Definición de objetivos basados en la ciencia

colaboración entre CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el World Resources Institute y el Worldwide Fund for Nature. La SBTi proporciona un marco de referencia para que las empresas establezcan objetivos de reducción de emisiones de GEI basados en la ciencia, con el fin de alcanzar cero emisiones netas para 2050 o antes. En 2023, Pega presentó sus objetivos para su validación, y nos enorgullece informar que la SBTi aprobó tanto nuestros objetivos a corto plazo como nuestro objetivo de cero emisiones netas en 2024. Buscamos aportar nuestra contribución a la reducción de las emisiones de GEI para garantizar la eficiencia operativa y de costos, lo que respalda nuestra ventaja competitiva.

OBJETIVO GENERAL DE CERO EMISIONES NETAS:

Alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero en toda la cadena de valor para 2040.

OBJETIVOS A CORTO PLAZO:

Reducir las emisiones absolutas de Alcance 1 y 2 en un 99,1 % para 2030, tomando como base el año 2019.

Aumentar el abastecimiento anual activo de electricidad renovable del 0 % en 2019 al 100 % en 2022, y mantener un abastecimiento anual activo del 100 % de electricidad renovable hasta 2030.

Reducir las emisiones absolutas de Alcance 3 provenientes de bienes y servicios adquiridos, bienes de capital y viajes de negocios en un 27,5 % para 2030, con base en el año 2019.

OBJETIVOS A LARGO PLAZO:

Reducir las emisiones absolutas de GEI de Alcance 1, 2 y 3 en un 90,9 % para 2040, tomando como año base 2019.

Dentro de este objetivo, mantener una reducción mínima del 99,1 % de las emisiones absolutas de GEI de Alcance 1 y 2 desde 2030 hasta 2040, con base en 2019.

Impulso de operaciones sostenibles

CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES

Mediante un seguimiento y una optimización continuos, trabajamos para reducir nuestra huella, enfocándonos en la eficiencia energética, la reducción del consumo de agua y la mejora de nuestras prácticas de desvío de residuos. Buscamos integrar estas áreas de enfoque en las prácticas de toda la empresa.

REDUCCIÓN DE RESIDUOS CON CADA SORBO

La oficina de Pega en Waltham se asoció con re:dish para reemplazar los vasos de un solo uso por una alternativa reutilizable. Después de usarlos, los empleados los devuelven a puntos de recolección designados, y re:dish se encarga de recogerlos, limpiarlos y sanitizarlos para su reutilización. Hasta la fecha, hemos evitado que 6.797 vasos de un solo uso ingresen al flujo de residuos, lo que se estima equivale a aproximadamente 170 kg de emisiones de CO2 evitadas.

REDUCCIÓN Y RECICLAJE DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS (E-WASTE)

Los residuos electrónicos —término utilizado para el equipamiento eléctrico y electrónico descartado— son una consideración clave para nuestra industria. En Pega, trabajamos para reducir los residuos electrónicos gestionando cuidadosamente el ciclo de vida de las tecnologías que utilizamos. Por ejemplo, las extensiones de garantía nos permiten prolongar el uso principal del equipo. Una vez finalizado ese período, priorizamos la donación y el reacondicionamiento siempre que sea posible. Ponemos especial énfasis en alianzas con procesadores certificados, como Responsible Recycling (R2) y e-Stewards, para respaldar una gestión segura, ética y sostenible de los residuos electrónicos, así como una sanitización segura de datos.

MEJORAS ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Reforzamos nuestros esfuerzos de eficiencia en las oficinas colaborando con los propietarios de los edificios. En Cracovia, Polonia, logramos acordar una renovación de contrato de alquiler que incluyó el reemplazo de un sistema de aire acondicionado obsoleto, lo que permitió reducir el consumo de energía mediante mayor eficiencia y, al mismo tiempo, ofrecer un entorno de trabajo más confortable para nuestros colaboradores.

UN LUGAR DE TRABAJO MÁS SALUDABLE, UNA MENOR HUELLA

Sabemos que un entorno laboral saludable y sostenible es fundamental para el bienestar. } Nuestra oficina de Hyderabad fue reconocida con el Certificado Platino del Indian Green Building Council (IGBC), lo que refleja su infraestructura energéticamente eficiente y su diseño y programas de trabajo orientados al bienestar.

COLABORACIÓN EN EL CONSUMO DE AGUA

En 2020, establecimos el objetivo de reducir nuestro consumo de agua en un 2 % anual, con la meta de alcanzar una disminución del 10 % para 2025. Cumplimos este objetivo antes de lo previsto y planeamos continuar con iniciativas de concientización y capacitación sobre el uso del agua. Asimismo, hemos comenzado a trabajar con la administración de los edificios y los propietarios en tratamiento y reciclaje de agua.

INVERSIÓN EN ENERGÍAS RENOVABLES Siempre que es posible, procuramos utilizar energía renovable para alimentar nuestras instalaciones; no obstante, en los edificios y oficinas alquilados, esta decisión depende en última instancia de la administración del inmueble. Estamos colaborando estrechamente con los propietarios para priorizar este aspecto en las renovaciones de contratos de alquiler. A lo largo de 2024, continuamos adquiriendo certificados de energía renovable (REC) no vinculados y verificados para abordar nuestras emisiones indirectas de GEI de Alcance 2 asociadas a nuestras instalaciones operativas.

Adquirimos certificados de energía renovable (REC) verificados para cubrir nuestras emisiones de GEI de Alcance 2. Esto permite compensar por completo nuestras emisiones de Alcance 2.

Certificados de energía renovable

Australia	79 MWh
Alemania	200 MWh
India	2,648 MWh
Países Bajos	554 MWh
Polonia.....	301 MWh
Reino Unido.....	178 MWh
EE. UU.....	653 MWh
Japón	40 MWh
Singapur	45 MWh
Francia	41 MWh

Mayor transparencia en los reportes ambientales

Lo que se mide importa. En 2024, continuamos ampliando el seguimiento, la gestión y la medición de todas nuestras oficinas y espacios administrados a nivel global.

CDP

Por cuarto año consecutivo, Pega presentó reportes a CDP, un sistema global de divulgación de esfuerzos ambientales, que nos permite comparar desempeño e identificar áreas de mejora. En 2024, nuestros reportes a CDP abarcaron 14 espacios alquilados a nivel global y 19 espacios administrados. Obtuvimos una calificación B- en el cuestionario de cambio climático, lo que nos ubica por encima de la calificación promedio C de las empresas estadounidenses que presentan información ante CDP.

ECOVADIS

Continuamos enfocándonos en mejorar las calificaciones otorgadas por EcoVadis, una empresa de calificación ESG empresarial reconocida a nivel internacional, utilizada con frecuencia como herramienta de evaluación en los procesos de compras de las organizaciones clientes. En 2024, Pega recibió una medalla de bronce de EcoVadis en su calificación de sostenibilidad.

Nos ubicamos entre el 18 % superior de las empresas evaluadas por EcoVadis en la industria de procesamiento de datos, hosting y actividades relacionadas, y portales web.

WORKIVA

Implementamos Workiva, una plataforma en la nube para reportes y cumplimiento, para ayudarnos a gestionar e informar datos de ESG. Workiva nos permite gestionar estos datos en tiempo real, integrando información de múltiples fuentes en un único centro digital y conectándola de manera fluida con los reportes y divulgaciones que compartimos externamente. A nivel interno, también funciona como un dashboard de datos, brindándonos una visión inmediata del rendimiento en relación con nuestros objetivos.

AYUDAR A LOS CLIENTES A ALCANZAR SUS OBJETIVOS DE EFICIENCIA

Los esfuerzos de Pega van más allá de lo que hacemos para nuestra propia empresa. También ayudamos a otras organizaciones mediante el desarrollo de soluciones innovadoras y energéticamente eficientes, para que puedan alcanzar sus propios objetivos de reducción de emisiones. Pega Cloud ayuda a las organizaciones a reducir el consumo de energía y la huella de carbono a través del autoescalado, la autohibernación y otras tecnologías de nube eficientes en el uso de energía. Esta función pone en pausa los recursos de la nube para los entornos no productivos durante los períodos de inactividad.

05 Cambio impulsado por las personas



En Pega, nosotros somos el cambio, y ese cambio está guiado por nuestros valores e impulsado por nuestra gente. Nuestra cultura está profundamente arraigada en permitir que las personas se destaquen y vivan nuestros valores. Trabajamos con pasión, nos conectamos de manera abierta e invitamos nuevas perspectivas, uniendo los valores con la visión.

Esto se refleja en cada etapa del recorrido del empleado. A través de alianzas intencionales y experiencias cuidadas para los candidatos, acompañamos a nuestra gente en todas las etapas de su carrera, desde el desarrollo inicial hasta las rotaciones de puesto, las oportunidades internas y nuestros programas de reincorporación al trabajo.

CREANDO NUESTRA CANTERA DE TALENTOS

La diversidad de orígenes, los talentos únicos y las experiencias enriquecedoras dentro de nuestro equipo fortalecen nuestra capacidad colectiva. Nuestra gente está en el centro de la manera en que construimos para el cambio a través de Build for Change®, por lo que es fundamental atraer talento de primer nivel para cada puesto.

ASOCIACIONES QUE AMPLÍAN HORIZONTES

En Pega, sabemos que las mejores ideas y el mejor talento pueden surgir en cualquier lugar. Por eso, trabajamos para ampliar nuestros canales de reclutamiento y acceder al mayor grupo posible de futuros tecnólogos.

En 2024, aumentamos nuestra colaboración con organizaciones de reclutamiento a nivel global, ampliando nuestro alcance e inspirando la participación de talentos de todos los orígenes. Interactuamos activamente con grupos estudiantiles y comunitarios, entre ellos:

- Organizaciones comunitarias
- Conferencias y ferias de empleo que atraen a posibles talentos de todo el mundo, incluida nuestra primera colaboración con Forces Employment
- Asociaciones de antiguos alumnos y grupos de estudiantes
- Bolsas de trabajo, publicaciones y premios
- Eventos de Pega compartidos con otras marcas Grupos de LinkedIn

Algunos ejemplos de cómo ampliamos nuestra reserva de talento incluyen la participación presencial en ferias de empleo y sesiones virtuales de vinculación con socios como Disability:IN, National Society of Black Engineers y Out in Tech. También participamos en seminarios web virtuales sobre temas como la neurodiversidad y la expansión del alcance de talento, con el objetivo de atraer a las mejores personas.

Mostrarse como empleador deseable

PROGRAMAS FLEXIBLES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

Pega continúa invirtiendo en iniciativas flexibles de regreso al trabajo que ayudan a transformar las pausas profesionales en retornos a la actividad laboral.

Los programas Return to Workforce de Pega en India y América del Norte apoyan a los profesionales que desean reincorporarse después de interrupciones en su carrera. En 2024, organizamos un evento de reclutamiento en India que resultó en ocho contrataciones, mientras que nuestro programa en América del Norte apoya a personas que regresan tras licencias familiares, servicio militar, estudios o cambios de carrera, aportando nuevas perspectivas y experiencia valiosa a nuestros equipos.

APOYO A LOS VETERANOS Y LOS MILITARES EN SERVICIO ACTIVO

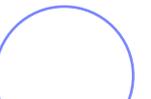
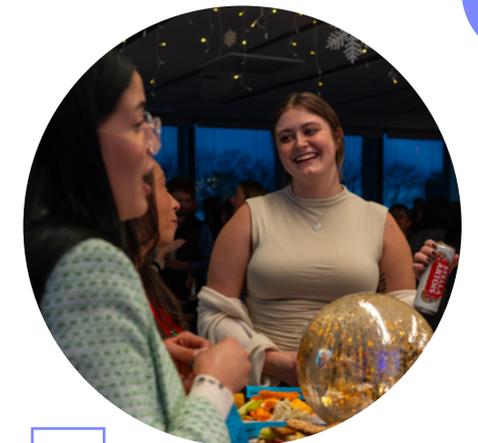
Pega apoya con orgullo al personal militar, a los veteranos y a sus familias mediante alianzas con organizaciones como TechVets UK, WithYouWithMe y Hiring Our Heroes. Ofrecemos capacitación y certificaciones gratuitas de Pega Academy para facilitar su transición hacia carreras tecnológicas y sumar su experiencia a nuestros equipos.

EXCELENCIA RECONOCIDA EN LA CULTURA LABORAL

Top Workplaces reconoció a Pega en diez categorías en 2024, y tanto *USA Today* como *The Boston Globe* nos distinguieron como Top Workplace. Nuestras prácticas obtuvieron una distinción especial en las categorías de Excelencia Cultural en Compensación y Beneficios, Innovación, Bienestar de los Empleados, Desarrollo Profesional y Flexibilidad entre la Vida Laboral y Personal.

Seramount incluyó a Pega en su prestigiosa lista de las 100 Best Companies for Working Parents, que reconoce a las organizaciones que ofrecen beneficios inclusivos para padres y cuidadores.

El **Disability Equality Index®** otorgó a Pega el máximo reconocimiento como Best Place to Work for Disability, lo que valida nuestro compromiso con la creación de un entorno en el que la accesibilidad es un elemento fundamental del diseño del lugar de trabajo.



Desarrollo del talento

Nuestra cultura de aprendizaje continuo impulsa tanto el avance profesional como la innovación. Nos comprometemos con el desarrollo de las personas e invertimos en ellas mediante aprendizaje formal e informal, mentoría y coaching. En enero de 2024, Coursera, una plataforma de aprendizaje en línea reconocida a nivel mundial, estuvo disponible para todo el personal de Pega. Coursera ofrece aprendizaje de alta calidad para desarrollar habilidades listas para el trabajo, al ritmo de cada persona. Más de 1400 empleados completaron más de 3400 cursos, lo que representa un total de 21 500 horas de aprendizaje.

DESARROLLO DEL LIDERAZGO

En 2024, se lanzaron tres nuevos programas de desarrollo de liderazgo por grupos:

- **People Manager Foundations:** alienta a los gerentes a reconocer su propio enfoque de liderazgo, ejercer la empatía y delegar de manera eficaz.
- **Leader of Leaders:** se centra en la construcción y el liderazgo de equipos de alto desempeño.
- **Leadership in Action:** ofrece a los líderes un espacio para crear vínculos y compartir conocimientos valiosos.

SERIE DE COMPETENCIAS DESTACADAS

Cada mes, destacamos una competencia clave a través de una experiencia de aprendizaje combinada que incluye aprendizaje entre pares, sesiones en vivo, proyectos prácticos y estudio autodirigido. El aprendizaje se enfoca en competencias humanas, de comunicación y de comportamiento esenciales, basadas en la retroalimentación de los empleados y las tendencias del sector. En 2024, los empleados de Pega completaron un promedio de 52 horas de aprendizaje por persona, lo que representa un incremento del 73 % respecto de 2023.

DESARROLLO PROFESIONAL

Apoyamos el crecimiento profesional a través de programas de desarrollo como el Mes del Desarrollo Profesional, la tutoría y el asesoramiento profesional personalizado. En 2024, lanzamos Job Shadowing y Product Engineering Rotations para ampliar la movilidad interna y el aprendizaje transversal entre funciones.

AMPLIFICAR VOCES

A través de espacios diseñados específicamente como asambleas generales regionales, sesiones abiertas de Ask Us Anything con nuestro CEO y el equipo de liderazgo, y mesas redondas de liderazgo, hemos construido un ecosistema en el que cada voz impulsa nuestro futuro. Nuestra herramienta de retroalimentación continua transforma las conversaciones en oportunidades de crecimiento, mientras que programas especializados convierten la retroalimentación en habilidades mediante aprendizaje práctico y aplicación en situaciones reales. La encuesta de compromiso de marzo de 2024 registró una participación del 91 % y reveló un índice de compromiso del 82 %, lo que refleja una cultura que fomenta y espera que los empleados se expresen.



Alcanzamos
una puntuación
récord de
compromiso de
los empleados
del 82 %, cuatro
puntos por
encima de 2023.

Fortalecimiento del compromiso de los empleados

IMPULSAR LA CONEXIÓN HUMANA

Nuestros Connection Days eliminan las barreras entre el trabajo remoto y presencial, lo global y lo local, el trabajo y el propósito. Estas jornadas reúnen a nuestra gente de manera presencial y virtual, fomentando la colaboración a través de continentes. Impulsan nuestro impacto colectivo, desde alimentar a comunidades en Sídney hasta preparar paquetes de ayuda en Waltham o cultivar en Alpharetta.

INSPIRAR A LOS INNOVADORES DEL MAÑANA

Nuestra oficina de India abrió sus puertas a más de 300 niños durante el Pega Kids Day, con juegos, baile y espectáculos de magia que llenaron el espacio de energía. Esto fomentó una poderosa intersección entre la vida familiar y la identidad profesional. Mientras madres y padres guiaban a sus hijos por su entorno laboral y nuestros socios de ONG impulsaban iniciativas verdes, sembramos las bases para los futuros agentes de cambio.

ERG BASADOS EN LA CONEXIÓN

Los Grupos de Recursos para Empleados (ERG, por sus siglas en inglés) de Pega son voluntarios, autogestionados y liderados por empleados, están abiertos a todas las personas y diseñados para fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso. A medida que han madurado, también lo han hecho sus objetivos, evolucionando para promover una conexión más profunda, mayor participación y comunidad en toda Pega, en alianza activa con el liderazgo ejecutivo. Si bien cada ERG aporta una perspectiva única, todos están unidos por un mismo propósito.

- Asian@Pega
- Black@Pega
- Latinx@Pega
- Pride@Pega
- PWD@Pega
- Veterans@Pega
- Women@Pega



Reconocer a nuestros agentes de cambio

En Pega, el reconocimiento es la forma en que impulsamos nuestra cultura de innovación. En 2024, evolucionamos nuestro enfoque para alinearlos directamente con nuestros valores, creando formas más personalizadas de celebrar a las personas detrás de nuestro éxito.

The Chairman's Award destaca a quienes marcan el rumbo: quienes impulsan el éxito de los clientes, aceleran el crecimiento y encarnan nuestros valores en la práctica. Con un récord de 118 nominaciones y 15 ganadores en cuatro regiones en 2024, este reconocimiento representa la máxima expresión de la excelencia en Pega.

El programa **Empleado del mes** destaca a 3-4 miembros del equipo que traducen nuestros valores en un impacto tangible en el negocio y en los clientes. Nuestros Team Splash Awards reconocen a equipos que realizan un trabajo sobresaliente y que también demuestran los valores de Pega en acción, y nuestras celebraciones **Pega-versary** homenajean hitos de trayectoria con obsequios personalizados, incluidos nuestros icónicos bobbleheads.

A través del **Programa de Reconocimiento de Talento de Pega**, hemos transformado el reconocimiento en impacto global. Cada reconocimiento entre pares puede convertirse en donaciones benéficas, lo que dio lugar a casi 53 000 reconocimientos en 2024. Asimismo, nuestros **Team Splash Awards** trimestrales celebran la brillantez colectiva que impulsa a nuestros clientes y colegas.



Beneficios premiados

Estamos comprometidos con equilibrar el trabajo y el bienestar, y los reconocimientos obtenidos en 2024 son testimonio de ello. Ofrecemos beneficios superiores al promedio del mercado, premiados, que incluyen programas de bienestar para todas las etapas de la vida.

COMPENSACIÓN DE EJECUTIVOS

Las gratificaciones en Pega siguen una sólida filosofía de remuneración por rendimiento, y cada año realizamos una revisión completa para asegurarnos de que seguimos siendo competitivos. Los programas de primas, como nuestro Programa de Compensación de Incentivos Corporativos (CICP), están vinculados al rendimiento individual y de la empresa, lo que mantiene incentivados a los empleados.

BIENESTAR INTEGRAL: PEGAUP!

El programa de beneficios PegaUP! fue diseñado para apoyar la salud y el bienestar integral de los empleados, enfocándose en cuatro pilares: Físico, Emocional, Financiero y Personal.

- Proporcionamos acceso a una aplicación de fitness bajo demanda, programas de nutrición para una vida saludable, desafíos globales y otras actividades de bienestar.
- Apoyamos la salud emocional mediante nuestro programa global de asistencia al empleado, suscripciones a aplicaciones de mindfulness, herramientas de meditación guiada y seminarios web de salud mental.
- Además, ofrecemos recursos y beneficios para ayudar a los empleados a alcanzar sus objetivos financieros.
- Apoyamos a nuestros empleados dentro y fuera del ámbito laboral mediante beneficios que incluyen programas de asistencia educativa y licencias remuneradas generosas y flexibles para cuidadores y adopción (20 semanas para cuidadores principales). Asimismo, ofrecemos opciones flexibles para facilitar a los nuevos padres la transición de regreso al trabajo.

Aspectos destacados de bienestar 2024

Adoptamos un enfoque integral del bienestar para promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Los aspectos más destacados de 2024 incluyen:

DÍA GLOBAL DEL BIENESTAR Y DÍAS DE BIENESTAR

El 12 de septiembre de 2024, más de 2000 empleados en diez oficinas participaron de nuestro segundo Día Anual del Bienestar, con actividades que incluyeron desde jardines zen hasta consultas financieras. Además, animamos a todos los empleados a tomarse Días de Bienestar para descansar y recargar energías.

LANZAMIENTO DE WELLABLE

En 2024, Pega ofreció a los empleados y a sus familias acceso gratuito a Wellable, una plataforma de bienestar con clases, desafíos y recompensas por hábitos saludables. Los usuarios pueden sincronizar dispositivos para acumular puntos y ascender en el ranking.

APOYO A PADRES Y CUIDADORES

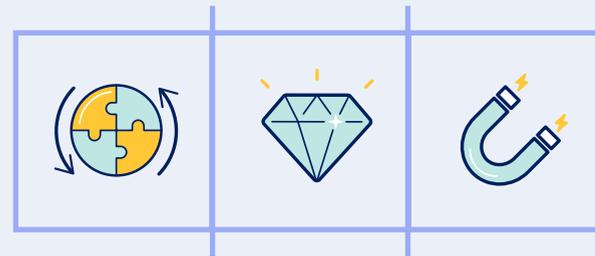
Pega mantiene su compromiso con el apoyo a padres y cuidadores que trabajan. Por ejemplo, en Estados Unidos, ahora ofrecemos hasta 20 días anuales de cuidado de respaldo para niños, adultos o personas mayores.

CICLISMO AL ALCANCE DE TODOS

Ampliamos el límite de nuestro Pega Cyclescheme para empleados del Reino Unido, permitiéndoles mantenerse activos y ahorrar dinero mediante la compra de bicicletas o bicicletas eléctricas a través de un esquema de sacrificio salarial, por un valor de hasta 2000 libras.



06 Apoyo al impacto social en nuestras comunidades



PegaCares, nuestro programa global de impacto social, permite a los empleados liderar el cambio en sus comunidades a través de donaciones y voluntariado. Basado en nuestros valores, promueve acciones con propósito, profundiza las conexiones y apoya a organizaciones sin fines de lucro que impulsan la equidad y las oportunidades en todo el mundo.

Asociaciones con entidades benéficas mundiales

Enfocamos nuestras asociaciones con organizaciones sin fines de lucro en formar a la próxima generación de tecnólogos y en apoyar un futuro sostenible. Los aspectos más destacados de 2024 incluyen:

AFESU

En asociación con AFESU en São Paulo, capacitamos a 28 jóvenes mujeres en Pega Blueprint y en los fundamentos de Pega Academy, preparándolas para la certificación y futuras prácticas. El programa concluyó con el diseño de una solución para un negocio hipotético utilizando Blueprint, fortaleciendo habilidades y confianza para carreras en tecnología.

DEISHACKS

Pega es patrocinador de DeisHacks, un hackatón para el bien social en la Universidad de Brandeis. Pega aporta jueces voluntarios y mentores, y en 2024 Alan Trefler ofreció una conferencia magistral compartiendo aprendizajes sobre emprendimiento y gestión empresarial.

ONE TREE PLANTED

Por cuarto año consecutivo, apoyamos a One Tree Planted en iniciativas globales de reforestación, incluida nuestra promesa de plantar un árbol por cada empleado y cada nueva contratación, lo que ha permitido plantar más de 36 000 árboles desde 2021.

TEACH FOR CHANGE

El programa Teach for Change de Pega India creó 40 aulas inteligentes, lanzó iniciativas de alfabetización y capacitó a 86 voluntarios en Hyderabad. Con la participación de más de 57 000 estudiantes en celebraciones del Día del Niño y más de 121.000 estudiantes impactados hasta la fecha, el programa continúa impulsando una educación equitativa mediante aulas inteligentes, espacios FLN y entornos de aprendizaje digital.

CELEBRACIÓN DEL PRIMER ANIVERSARIO DEL PROGRAMA DE EMBAJADORES DE PEGACARES

El Programa de Embajadores de PegaCares, lanzado en 2023, tiene como objetivo empoderar a las personas para ampliar aún más nuestro impacto global. Los embajadores regionales coordinan las iniciativas de PegaCares, garantizando que los esfuerzos reflejen las necesidades específicas de cada región. En 2024, los embajadores lideraron más de 60 eventos y lograron la participación de 450 empleados.

NUESTRO IMPACTO EN 2024:

Más de 330 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas en 17 países

Más de 2500 horas de voluntariado comprometidas por los empleados

Más de 110 eventos de voluntariado realizados

PEGA SCHOLARS

Ahora en su cuarto año, el programa Pega Scholars apoya a los futuros tecnólogos con becas y tutoría. En 2024, aumentamos el monto de las becas y dimos la bienvenida a estudiantes de Brasil, Canadá, India y Estados Unidos.

APOYO AL IMPACTO LIDERADO POR EMPLEADOS

Empoderamos a nuestros empleados para que impulsen el impacto social en sus comunidades mediante programas de donaciones y voluntariado que fortalecen la moral, el compromiso y el trabajo en equipo.

FACILITACIÓN DE DONACIONES Y VOLUNTARIADO DE LOS EMPLEADOS

Nuestro programa PegaCares está impulsado por Deed, nuestra plataforma global de donaciones y voluntariado. A través de Deed, los empleados pueden contribuir al impacto global de Pega inscribiéndose en eventos de voluntariado, participando en campañas de recaudación o donando directamente a más de dos millones de organizaciones benéficas en todo el mundo. Nuestra estrategia de donaciones y voluntariado de los empleados incluye diversas modalidades de apoyo, entre ellas:

PROGRAMA DE DONACIONES IGUALADAS

Pega iguala hasta USD 500 (o su equivalente en moneda local) por empleado y por año para donaciones realizadas a organizaciones benéficas elegibles.

SOLICITUDES DE DONACIONES LIDERADAS POR EMPLEADOS

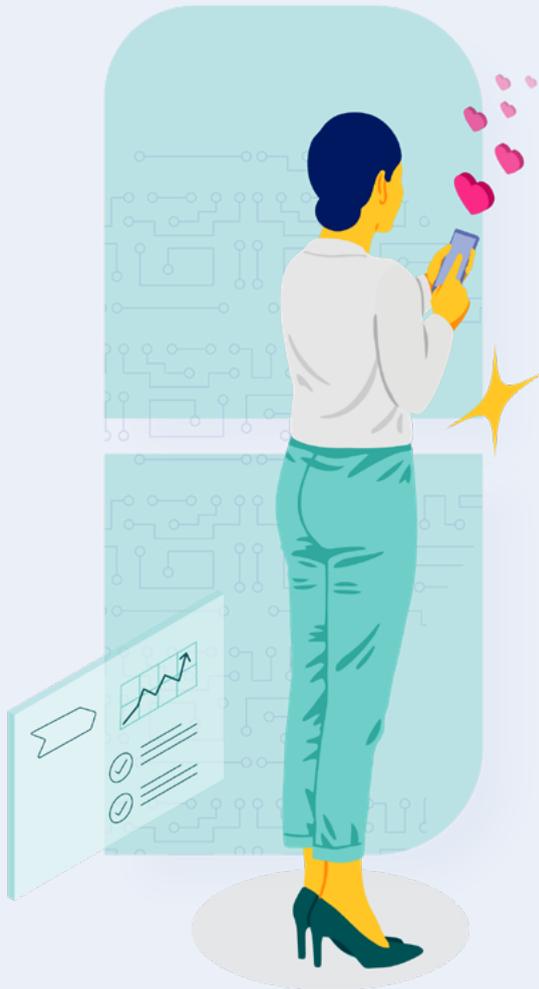
Pega ofrece apoyo a iniciativas personales de recaudación de fondos y a actividades de voluntariado en equipo.

TIEMPO LIBRE PARA VOLUNTARIADO

Pega ofrece a todos los empleados 16 horas (dos días) anuales de Tiempo Libre para Voluntariado (VTO) para realizar tareas voluntarias, ya sea de forma individual o a través de eventos patrocinados por Pega.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DEL TALENTO

Los empleados obtienen puntos al reconocer a un colega a través de nuestra plataforma de reconocimiento de talento entre pares, que luego pueden convertir en una donación a una organización benéfica destacada.



07 Índice de la Global Reporting Initiative (GRI)

Índice de la 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 2024 y finaliza el 31 de diciembre de 2024 con referencia a los estándares GRI.

Contenidos generales 2021 (GRI 2)

Organización y prácticas de elaboración de informes

2-1 Detalles organizativos

Razón social

Razón social:
Pegasystems Inc.
Nota: Pega cotiza en bolsa con el símbolo PEGA (pág. 1).

Propiedad y forma jurídica

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), pág. 1

Sedes corporativas

Sede global
225 Wyman Street Waltham,
MA 02451

Países en los que opera

[10-K 2025 \(año fiscal 2024\)](#) “Enfrentamos riesgos derivados de operaciones y clientes ubicados fuera de los Estados Unidos”, pág. 23; “Ítem 2. Propiedades”

2-2 ENTIDADES INCLUIDAS EN INFORMES SOBRE SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Entidades incluidas en informes sobre sostenibilidad

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 2. Propiedades”, pág. 23; “Bases de presentación”, pág. 44

2-3 PERÍODO DE ELABORACIÓN DE INFORMES, FRECUENCIA Y PUNTO DE CONTACTO

Período de elaboración de informes, frecuencia y punto de contacto

Período del informe: 1 de enero de 2024-31 de diciembre de 2024
Frecuencia del informe de sostenibilidad: Anual La frecuencia de los informes financieros coincide con la de los informes de sostenibilidad
Fecha de publicación del informe de impacto 2024: 10/12/25

2-4 REFORMULACIONES DE INFORMACIÓN

No aplica

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

2-6 ACTIVIDADES, CADENA DE VALOR Y OTRAS RELACIONES COMERCIALES

Sector, actividades, productos y servicios

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 1. Negocio”; “Nuestro negocio”, pág. 4

Mercados en los que se presta servicio

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Nuestros mercados”, pág. 7

Tamaño de la organización

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 1. Negocio”, pág. 4

[Acerca de Pega](#)

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#) “Resultados de las operaciones”, pág. 28 y 29 y “Liquidez y recursos de capital”, pág. 30-31

Cadena de suministro

Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9 y “Gestión de nuestras emisiones de GEI”, pág. 14

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

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#) “Efectivo procedente de las actividades de explotación”, pág. 30-31

2-7 EMPLEADOS

Cantidad total de empleados

Cantidad total de empleados: 5443 empleados al 31 de enero de 2025 [2025 10-K](#) (año fiscal 2024), pág. 9 Informe de impacto 2024, “Cambio impulsado por las personas”, pág. 17-21

Gobernanza

2-9 ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DE LA GOBERNANZA

Estructura de gobernanza

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 10. Gobernanza de directores, cargos ejecutivos y corporativa”, pág. 68

[Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 16

2-10 NOMBRAMIENTO Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Proceso de nominación: [Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 16

PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBERNANZA

Presidente de la Junta

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

2-12 ROL DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBERNANZA EN LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE IMPACTOS

[Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 16-21 Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9-12

2-13 DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES PARA LA GESTIÓN DE IMPACTOS

[Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 16-21 Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9-12

2-14 ROL DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBERNANZA EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

[Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 16-21 Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9-12

2-15 CONFLICTOS DE INTERESES

[Código de conducta de PEGA](#)
[Estatutos del comité de nominación y gobernanza corporativa de PEGA](#)

2-16 COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS

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

2-18 EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBERNANZA

[Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#) “Estructura de liderazgo de la junta y supervisión de riesgos”, pág. 18

2-19 POLÍTICAS DE REMUNERACIONES

Políticas de remuneraciones

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 11. Compensación de ejecutivos”, pág. 68

[Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 16, “Compensación de directores”, pág. 23, “Análisis y debate sobre compensaciones”, pág. 24

2-20 PROCESO PARA DETERMINAR LAS REMUNERACIONES

Determinación de la remuneración

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 11. Compensación de ejecutivos”, pág. 68

[Declaración de poder 2025 \(año fiscal 2024\)](#), “Gobernanza corporativa”, pág. 16, “Compensación de directores”, pág. 23, “Análisis y debate sobre compensaciones”, pág. 24

Estrategia, políticas y prácticas

2-22 DECLARACIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Informe de impacto 2024, “Carta del director ejecutivo”, pág. 3

2-23 COMPROMISOS CON LA POLÍTICA

Compromisos con la política

[Pautas de gobernanza corporativa](#)

[Código de conducta para proveedores](#)

[Código de conducta](#)

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

Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9-12

2-24 INTEGRACIÓN DE LOS COMPROMISOS CON LA POLÍTICA

Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9-12

2-25 PROCESOS PARA REMEDIAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS

[Informes sobre cuestiones de responsabilidad](#)

2-26 MECANISMOS PARA BUSCAR ASESORAMIENTO Y PLANTEAR PREOCUPACIONES

Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear preocupaciones

[Código de conducta](#)

[Código de conducta para proveedores](#)

[Informes sobre cuestiones de responsabilidad](#)

2-28 ASOCIACIONES DE MEMBRESÍA

Informe de impacto 2024, “Crear oportunidades que cambian la vida”, pág. 8 Informe de impacto 2024, “Apoyo del impacto social en nuestras comunidades”, pág. 22-23

Compromiso con las partes interesadas

2-29 ENFOQUE HACIA EL COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS

Compromiso con las partes interesadas

Informe de impacto 2024, “Asociaciones para impulsar soluciones de ESG”, pág. 7 Informe de impacto 2024, “Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG”, pág. 11 [Declaración de poderes 2025 \(año fiscal 2024\)](#) “Comunicaciones de los accionistas y otras partes interesadas a la junta directiva”, pág. 19

Contenidos sobre temas pertinentes (GRI 3)

3-1 PROCESO PARA DETERMINAR TEMAS RELEVANTES

Informe de impacto 2024, “Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG”, pág. 11

3-2 LISTA DE TEMAS MATERIALES

Informe de impacto 2024, “Compromiso con nuestras partes interesadas en relación con ESG”, pág. 11

Si bien los 20 temas que se describen a continuación son importantes y orientan nuestros esfuerzos generales en ESG, ponemos un énfasis particular en los temas de Nivel 1, en los que consideramos que existe una sólida alineación con nuestras capacidades principales y las expectativas de los grupos de interés, a fin de orientar el enfoque estratégico y la creación de valor a largo plazo.

Nivel 1:
 Privacidad y protección de datos
 Ética de la IA
 Talento y cultura
 Satisfacción del cliente
 Gobernanza y ética
 Inclusión

Nivel 2:
 Filantropía y voluntariado
 Salud y seguridad
 Modelo de negocio e innovación
 Derechos humanos y trabajo
 Residuos electrónicos (e-waste)
 Participación comunitaria
 Gestión de la cadena de suministro
 Energía y emisiones de carbono
 Participación de los grupos de interés
 Residuos
 Riesgos climáticos físicos
 Uso del agua
 Emisiones del transporte
 Política pública

Contenidos de estándares por tema para GRI, para cada tema relevante

Desempeño económico

3-3

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 1. Negocio”, pág. 4-22

201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 8. Estados financieros y datos complementarios”, pág. 35-66

201-2 IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Informe de impacto 2024, “Riesgo climático”, pág. 11

Participamos en el informe de divulgación anual de datos ambientales realizado por el proyecto sin ánimo de lucro CDP (anteriormente denominado “Proyecto de divulgación sobre el carbono”). 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. 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 a nuestro negocio y a los empleados. Para conocer más sobre nuestro enfoque, consulte la sección Impulsar la mejora ambiental de este informe pág. 13-16.

Impactos económicos indirectos

3-3

Informe de impacto 2024, “Apoyar el impacto social en nuestras comunidades” pág. 22-23

203-1 INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS RESPALDADOS

Informe de impacto 2024, “Apoyar el impacto social en nuestras comunidades” pág. 22-23, pág. 39

203-2 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

Informe de impacto 2024, “Apoyar el impacto social en nuestras comunidades” pág. 22-23

[Impacto en Pega](#)

Prácticas de adquisición

3-3

Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9-12

[Código de conducta para proveedores](#)

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

Anticorrupción

3-3

Informe de impacto 2024, “La buena gobernanza en el trabajo”, pág. 9-12

[Código de conducta de Pega](#)

205-2 COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Informe de impacto 2024, “Cumplimiento normativo y gestión de riesgos” pág. 10

Materiales

3-3

Como empresa de software, Pega distribuye sus productos de forma electrónica.

301-1 MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN

Pega distribuye sus productos de forma electrónica.

301-2 INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS

Pega distribuye sus productos de forma electrónica.

301-3 PRODUCTOS RECUPERADOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE

Pega distribuye sus productos de forma electrónica.

Energía

3-3

Informe de impacto 2024, “Riesgo climático”, pág. 11
“Gestión de nuestras emisiones de GEI”, pág. 14

302-1 CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Informe de impacto 2024, “Impulso de operaciones sostenibles”, pág. 15

Consumo total de energía: 5073,07 MWh, de los cuales:
– de fuentes no renovables: 334,39 MWh
– de fuentes renovables: 4738,68 MWh

302-2 CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

Informe de impacto 2024, “Gestión de nuestras emisiones de GEI”, pág. 14

Informe de impacto 2024, “Ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de eficiencia”, pág. 16

302-3 INTENSIDAD ENERGÉTICA

a. Índice de energía: 0,000003165 b. Ingresos totales de la organización
c. Todo
d. Dentro de la organización

302-4 REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

Informe de impacto 2024, “Riesgo climático”, pág. 11
“Gestión de nuestras emisiones de GEI”, pág. 14; “Impulso de operaciones sostenibles”, pág. 15

Agua y efluentes

3-3

Informe de impacto 2024, “Riesgo climático”, pág. 11

303-1 INTERACCIONES CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO

Informe de impacto 2024, “Impulso de operaciones sostenibles”, pág. 15 Pega consume agua a través de las operaciones básicas de oficina en edificios de múltiples inquilinos. En 2020, fijamos la meta de reducir nuestro consumo de agua un 2 % al año, con una meta de disminución del 10 % para 2025.

303-5 CONSUMO DE AGUA

Informe de impacto 2024, “Impulso de operaciones sostenibles”, pág. 15

Emisiones

3-3

Informe de impacto 2024, “Riesgo climático”, pág. 11

305-1 EMISIONES DE GEI DIRECTAS (ALCANCE 1)

Informe de impacto 2024, “Impulso de la mejora medioambiental”, pág. 13-16 Informe de impacto 2024, “Resumen de emisiones de carbono de Pegasystems” (año fiscal 2024)”, pág. 34

305-2 EMISIONES DE GEI INDIRECTAS DE ENERGÍA (ALCANCE 2)

Informe de impacto 2024, “Impulso de la mejora medioambiental” pág. 13-16 Informe de impacto 2024 “Resumen de emisiones de carbono de Pegasystems (año fiscal 2024)”, pág. 34

305-3 OTRAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (ALCANCE 3)

Informe de impacto 2024, “Impulso de la mejora medioambiental” pág. 13-16 Informe de impacto 2024 “Resumen de emisiones de carbono de Pegasystems (año fiscal 2024)”, pág. 34

305-4 INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI

a. Índice de intensidad de las emisiones de GEI de la organización: 0,000022158 b. Ingresos totales de la organización
c. Alcance 1, 2 y 3
d. Todo

305-5 REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI

Informe de impacto 2024, “Impulso de la mejora medioambiental” pág. 13-16

Residuos

3-3

Informe de impacto 2024, “Riesgo climático”, pág. 11

306-1 GENERACIÓN DE RESIDUOS E IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS

Informe de impacto 2024, “Impulso de operaciones sostenibles”, pág. 15

306-2 GESTIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON RESIDUOS

Informe de impacto 2024, “Impulso de operaciones sostenibles”, pág. 15

306-3 RESIDUOS GENERADOS

Total de residuos generados 13,91 toneladas métricas, de las cuales:
– Residuos mixtos enviados a vertedero - 8,72 toneladas métricas
– Metales reciclados - 5,19 toneladas métricas

Evaluación medioambiental de proveedores

Empleo

3-3

Informe de impacto 2024, “Amplificar nuestras voces”, pág. 19
[Empleo en Pega](#)

401-2 PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS DE TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

Informe de impacto 2024, “Fortalecimiento del compromiso de los empleados”, pág. 20 y “Beneficios galardonados”, pág. 21

401-3 BAJA POR PATERNIDAD

Informe de impacto 2024, “Beneficios galardonados”, pág. 21

Salud y seguridad en el trabajo

3-3

Informe de impacto 2024, “Fortalecimiento del compromiso de los empleados”, pág. 20 y “Beneficios galardonados”, pág. 21
[Código de conducta](#)
[Política medioambiental de Pega](#)

403-1 GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD OCUPACIONAL

Pegasystems está comprometida con proporcionar y mantener un entorno de trabajo saludable y seguro para prevenir lesiones personales y enfermedades, y con hacer todo lo razonablemente posible para proteger a nuestros empleados, clientes y visitantes de riesgos previsible en el lugar de trabajo. Contamos con una Política Global Interna de Salud y Seguridad, y todas las ubicaciones y empleados de Pegasystems están dentro de su alcance, incluidos contratistas y subcontratistas. Mantenemos un sistema de gestión que documenta nuestras disposiciones y procesos en el ámbito del medio ambiente y la salud y seguridad de los empleados. Este sistema de gestión está diseñado para reflejar los requisitos de la norma ISO 45001.

403-6 FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

Informe de impacto 2024, “Fortalecimiento del compromiso de los empleados”, pág. 20 y “Beneficios galardonados”, pág. 21

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Gente y cultura”, pág. 9

Formación y educación

3-3

Informe de impacto 2024, “Fortalecimiento del compromiso de los empleados”, pág. 20, “Desarrollo del talento”, pág. 19 y “Cumplimiento normativo y gestión de riesgos”, pág. 10
[Empleo en Pega](#)
[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Desarrollo de talentos”, pág. 9

404-1 PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN ANUAL POR EMPLEADO

Informe de impacto 2024, “Cultivar el talento”, pág. 19

El promedio de horas de formación anual por empleado es de 52 horas. Esto incluye la formación impartida internamente, la ofrecida por nuestros socios de aprendizaje y proveedores externos, Pega Academy, así como la orientación y formación de nuevos empleados. También abarca toda formación obligatoria en materia de cumplimiento, seguridad y atestaciones de políticas. Se trata de formación formal, organizada y con seguimiento. No incluye la capacitación informal en el puesto de trabajo dentro de los equipos operativos.

404-2 PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE ASISTENCIA A LA TRANSICIÓN

Informe de impacto 2024, “Mejorar la experiencia de los empleados”, pág. 20 “Desarrollo del talento”, pág. 19

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Desarrollo del talento”, pág. 9

404-3 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

El 100 % del personal activo y elegible recibió periódicamente evaluaciones de desempeño y revisiones de su desarrollo profesional durante el período de elaboración de informes.

No discriminación

3-3

[Informes sobre cuestiones de responsabilidad](#)
[Declaración de EEO](#)

Trabajo infantil

3-3

[Código de conducta para proveedores](#)
[Declaración sobre la esclavitud y el tráfico de personas](#)

Comunidades locales

3-3

Informe de impacto 2024, “Apoyar el impacto social en nuestras comunidades” pág. 22-23

413-1 OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DE IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO

Informe de impacto 2024, “Apoyar el impacto social en nuestras comunidades” pág. 22-23

Pega identificó sus pilares estratégicos globales centrándose en aquellas áreas en las que puede generar el impacto más significativo, teniendo en cuenta las necesidades de las comunidades en las que opera y la retroalimentación de sus empleados en todo el mundo. Para garantizar que las iniciativas de PegaCares sigan siendo pertinentes y receptivas, hemos implementado programas como el Programa Pega Scholars, los Embajadores PegaCares, las iniciativas regionales de voluntariado y alianzas con organizaciones sin fines de lucro, tanto globales como locales. En conjunto, estas iniciativas crean un ciclo continuo de retroalimentación que nos permite aprender, escuchar y actuar donde más importa, en cada región en la que Pega opera.

Política pública

3-3

[Código de conducta](#)

415-1 CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

[Código de conducta](#)

Privacidad de los clientes

3-3

[Privacidad y seguridad de los datos](#)

418-1 RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA PÉRDIDA DE DATOS DE CLIENTES

Las violaciones de datos que sean relevantes para nuestras operaciones o que hayan afectado a usuarios, en caso de existir, se divulgan en nuestro [2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#). Consulte el “Punto 1A. Factores de riesgo”, pág. 10.

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

130A.3

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

[Consiga sus objetivos de sostenibilidad con Pega Cloud](#)

Privacidad de los datos y libertad de expresión

220A.1

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

Informe de impacto 2024, “Mejora de la privacidad y ciberseguridad de los datos”, pág. 12 [Privacidad y seguridad](#) [Aviso de privacidad](#)

Seguridad de los datos

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 2024, sección “Mejora de la privacidad y ciberseguridad de los datos”, pág. 12

[Código de conducta](#)

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 1A. Factores de riesgo”, pág. 10-20

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 1C. Ciberseguridad”, pág. 21-23

Hemos seleccionado ISO 27001/27002 como nuestro pilar de confianza corporativa.

Para gestionar el riesgo cibernético, nos hemos alineado con el marco de gestión de riesgos ISO 31000 y hemos obtenido la certificación ISO 22301, que evalúa el nivel de preparación de una organización para mantener funciones críticas durante una crisis o evento inesperado.

Reclutamiento y gestión de una plantilla global, diversa y calificada

330A.2

Compromiso con los empleados como un porcentaje

Informe de impacto 2024, “Fortalecimiento del compromiso de los empleados”, pág. 20

Gestión de riesgos sistémicos e interrupciones tecnológicas

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 [2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#). 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.

550A.2

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

[2025 10-K \(año fiscal 2024\)](#), “Ítem 1A. Factores de riesgo”, pág. 10 a 22

Datos adicionales

Detalles de emisiones de carbono de Pega

Categoría de emisiones	Emisiones (MTCO2e)
	2024
Emisiones de Alcance 1 (uso de combustibles fósiles in situ)	61,3
Alcance 2 (método basado en el mercado)	-
Alcance 2 (método basado en la ubicación)	2608,0
Alcance 3	33 113,0
1. Bienes y servicios comprados	13 468,5
2. Bienes de capital	548,9
3. Relacionado con el combustibles y energía	844,9
4. Transporte ascendente	40,5
5. Residuos	6,3
6. Viaje de negocios	14 556,0
7. Traslados de empleados	1568,3
Trabajo desde el hogar	1957,1
8. Activos de arrendamiento ascendente	122,6
9. Distribución y transporte descendente	Pega distribuye sus productos de forma electrónica
10. Procesamiento de productos vendidos	Pega distribuye sus productos de forma electrónica
11. Uso de productos vendidos	Pega no lo ha calculado, ya que no se informa para una empresa de software
12. Tratamiento de fin del ciclo de vida útil de productos vendidos	Pega distribuye sus productos de forma electrónica
13. Activos de arrendamiento descendente	Pega no tiene activos arrendados
14. Franquicias	Pega no tiene franquicias
15. Inversiones	Pega no tiene inversiones importantes 33 174,3
Huella total (con Alcance 2 basado en el mercado)	35 782,3
Huella total (con Alcance 2 basado en la ubicación)	

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

Con el fin de mantener la coherencia con los requisitos de la SBTi, a partir del año fiscal 2024 reportamos los viajes de negocios sobre una base well-to-wheel, en lugar de hacerlo únicamente bajo el enfoque tank-to-wheel.

Informe de impacto 2024

Declaración de advertencia sobre la información contenida en este Informe

Nuestro enfoque en las divulgaciones de este Informe difiere significativamente de los requisitos de reportes regulatorios obligatorios conforme a las leyes y regulaciones de valores de los Estados Unidos promulgadas por la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (SEC) o las directivas de reporte de sostenibilidad de la Unión Europea. Las referencias a, o la inclusión de, información en este Informe no deben interpretarse como una caracterización de su materialidad respecto de nuestros resultados financieros, operaciones o grupos de interés. Los términos “significativo”, “material” o “materialidad” utilizados en este Informe no deben entenderse como equivalentes al nivel de materialidad aplicado para el cumplimiento de las leyes de valores, las directivas de reporte de sostenibilidad de la Unión Europea o normativas similares en otras jurisdicciones.

Las declaraciones de este Informe relativas a políticas, valores, estándares, enfoques, procedimientos, procesos, sistemas, programas, iniciativas, evaluaciones, tecnologías y prácticas (las “Políticas y Procedimientos”) no constituyen garantías respecto de su eficacia, su implementación continua ni su aplicación universal. Dichas Políticas y Procedimientos, así como cualesquiera metas, objetivos o propósitos mencionados en este Informe, están sujetos a riesgos, incertidumbres y otros factores, algunos de los cuales pueden escapar a nuestro control y resultar difíciles de prever. Las circunstancias excepcionales pueden requerir la implementación de otras medidas o la aplicación de excepciones. No ofrecemos garantías de que se alcancen planes, iniciativas, metas, objetivos o compromisos, ni de que las Políticas y Procedimientos no sean modificados o discontinuados.

Este Informe incluye información sobre el programa ESG de Pega, el cual está sujeto a las obligaciones fiduciarias de Pega y a los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables, y se espera que evolucione con el tiempo. Pega puede determinar que la implementación o finalización de determinadas iniciativas, metas u objetivos ESG no sea factible en función de costos, plazos u otras consideraciones. No existe garantía alguna de que Pega alcance objetivos relacionados con ESG ni de que mantenga su membresía en marcos o iniciativas ESG. Las metas y objetivos son voluntarios, aspiracionales y sujetos a cambios. El término “impacto”, tal como se utiliza en este Informe, no debe interpretarse como equivalente a inversión sostenible, inversión de impacto u otras variantes o terminología comparable. Los premios y reconocimientos descritos en este Informe representan opiniones de terceros y no guardan relación con las capacidades de Pega ni con las experiencias de sus clientes. Las estadísticas, métricas y cifras incluidas pueden ser estimaciones y estar sujetas a supuestos, y no han sido auditadas, aseguradas ni verificadas de manera independiente. Pega no verifica de forma independiente toda la información ESG proveniente de fuentes de terceros y puede optar por no utilizar cierta información. Pega no realiza declaración ni otorga garantía alguna respecto de la exactitud, imparcialidad, razonabilidad, idoneidad para su uso o integridad de la información contenida en el presente, y rechaza expresamente toda responsabilidad u obligación al respecto.

Nota relativa a las declaraciones prospectivas

Ciertas declaraciones incluidas en este Informe pueden considerarse de carácter prospectivo a los efectos de las disposiciones de puerto seguro de la Private Securities Litigation Reform Act de 1995, incluidas, entre otras, las declaraciones relativas a nuestros objetivos y hojas de ruta en materia de emisiones de GEI, consumo de energía y agua, otros objetivos ambientales y los plazos previstos para alcanzarlos. Todas las declaraciones prospectivas incluidas en este Informe conllevan riesgos e incertidumbres, se refieren únicamente a la fecha en que el Informe fue publicado originalmente y se basan en expectativas y supuestos vigentes en ese momento. Los resultados reales y el desempeño de Pega podrían diferir de manera significativa de las expectativas de la compañía como consecuencia de diversos factores relevantes, entre ellos: deficiencias en los supuestos y juicios en los que se basan nuestras proyecciones y estimaciones; nuestro desempeño financiero futuro y planes de negocio; la suficiencia de nuestra liquidez y recursos de capital; nuestra capacidad para ejecutar nuestras estrategias y objetivos; nuestra dependencia de personal clave; nuestra capacidad para proteger nuestros sistemas de información y la información confidencial frente a brechas de seguridad y robos; nuestra capacidad para anticipar o mitigar los riesgos del cambio climático; nuestra capacidad para mitigar los riesgos asociados a la inteligencia artificial; posibles responsabilidades legales y financieras, así como daños a nuestra reputación derivados de ciberataques; nuestra capacidad para proteger nuestros derechos de propiedad intelectual, los costos asociados a la defensa de dichos derechos, reclamaciones de terceros relacionadas con la propiedad intelectual y otras reclamaciones conexas, incluidos los costos, daños y otros resarcimientos que pudieran imponerse en nuestra contra; la gestión de nuestro crecimiento y otros factores descritos en las presentaciones de Pega ante la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (SEC), incluido el Informe Anual más reciente en el Formulario 10-K y otros documentos presentados ante dicha autoridad. 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.

