

Reporte Integrado 2019



SONDA[®]

Improving and transforming
customers' business



En **SONDA** tenemos aspiraciones ambiciosas



Ser el líder en la incorporación de nuevas tecnologías



Ser el socio estratégico de nuestros clientes



Ser el líder en soluciones de negocio en las verticales foco



Ser reconocido como un lugar de trabajo atractivo



Convertirnos en una empresa global



Contenido

01	Presentación	3
02	#SoySONDA	11
03	Gobierno corporativo	21
04	Visión y Plan Estratégico	33
05	Transformación	85
06	Relación con grupos de interés	91
07	Información financiera	99
08	Antecedentes generales e información adicional	115
	Declaración de Responsabilidad	148
09	Anexos	151





Capítulo 01



Presentación

Los avances tecnológicos traen consigo un sinnúmero de beneficios para la sociedad y una gran oportunidad para que las compañías desarrollen sus actividades de una manera sostenible.



Carta del Presidente

Mejorar y transformar el negocio de nuestros clientes



Estimados accionistas,

El 2019 asumimos la tarea de comenzar a desarrollar nuestro Plan Estratégico 2019 – 2021, el que nos entrega una carta de navegación para orientar nuestra acción y capitalizar las oportunidades que nos presenta un mundo en que lo digital está revolucionando el quehacer de empresas, organizaciones y la sociedad toda.

Es un hecho que la región donde operamos está iniciando un largo viaje en los procesos de transformación. La adopción de estrategias adecuadas que se ajusten a la realidad de nuestros clientes, les permitirá hacer frente a los desafíos que la revolución digital les depara. Es en este camino donde vemos un rol estratégico para SONDA inspirando y acompañando a nuestros clientes ayudándoles a mejorar y transformar sus negocios.

Creemos en el valor de las tecnologías digitales como un motor para evolucionar hacia sociedades más sostenibles, algo que nos mueve y apasiona, y que puede impactar positivamente a millones de latinoamericanos. En los últimos años hemos acelerado el paso con el objetivo de ofrecer soluciones que van más allá del mundo de la empresa y que constituyen un real aporte para enfrentar los desafíos que ello nos impone, como disponer de mejores servicios públicos – entre ellos transporte, salud y seguridad – y uso eficiente del agua y la energía. En este sentido, tenemos un compromiso en que nuestras soluciones y prácticas contribuyan a avanzar en las metas específicas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

Desde el punto de vista de resultados, durante el año debimos hacer frente a un entorno de negocios afectado por turbulencias políticas y económicas que impactan la actividad de los países donde operamos, pese a lo cual pudimos cerrar un 2019 con mayor dinamismo en resultados y ritmo comercial. Los ingresos consolidados alcanzaron a \$ 846.550 millones (+5,8% respecto del ejercicio anterior), equivalentes a US\$ 1.131 millones, el EBITDA a \$ 93.197 millones (+2,1% en relación con el año precedente), equivalente a US\$ 124,5 millones, y la ganancia neta a \$ 23.107 millones (+116,2% comparado con el año anterior), equivalente a US\$ 30,9 millones.

El aumento de los ingresos proviene de la mayoría de las regiones donde operamos, resaltando Brasil con un 13,4% y Otros Países de América Latina (OPLA) con un 14,0%. Por su parte, en

términos de EBITDA destaca el crecimiento alcanzado en Brasil de un 39,6% y OPLA de un 7,9%. Asimismo, el margen EBITDA para el período llegó a 11,0%, sobresaliendo las mejoras en rentabilidad de la operación en Brasil (+140 puntos base) respecto de 2018.

Los cierres de negocios llegaron a US\$ 1.387 millones, lo que representa un aumento de 11,0%, respecto del año anterior. Cabe destacar el mayor dinamismo de la actividad comercial en los mercados de Chile y Brasil, los cuales registraron un aumento de 34,4% y 10,8%, respectivamente, respecto de 2018.

En este contexto, empezamos a ver los resultados de diversas iniciativas y mejoras implementadas en algunas filiales extranjeras. Particularmente, en el caso de Brasil, se lograron importantes crecimientos a nivel de ingresos (+13,4%), EBITDA (+39,6%) y cierre de contratos (+10,8%).

En cuanto a nuestro Plan Estratégico 2019 – 2021, avanzamos en la conformación de las estructuras y organización definidas, además del desarrollo de soluciones específicas para atender las verticales de Transporte, Retail, Servicios Financieros y Gobierno. Asimismo, pusimos en marcha diversas acciones relacionadas con los pilares estratégicos de Gestión Integral de Clientes, Posicionamiento Regional, Organización Ágil y Excelencia Operacional, las que permitirán reforzar el posicionamiento de SONDA en el mercado. Seguimos trabajando en construir un ecosistema para fortalecer alianzas con empresas líderes y articular relaciones con empresas de nicho y startups, que fortalezcan la propuesta de valor.

Más allá de lo anterior, una de las unidades en la que no escatimamos energías para potenciarla durante el año fue la de Transformación, que agrupa las distintas áreas de negocio relacionadas con la irrupción y uso de las nuevas tecnologías, como *Analytics*, Internet de las Cosas, *Machine Learning*, Robótica, *Cloud* Híbrido, *Smart Cities* y, muy especialmente, Ciberseguridad. En esta última área, que dice relación con uno de los aspectos estratégicos más sensibles de las organizaciones de hoy, conformamos un equipo de profesionales calificado para hacer frente a lo que nuestros clientes requieren, tanto desde una perspectiva proactiva de consultoría de alto nivel hasta servicios de detección y remediación de incidentes. Dentro de ello, también lanzamos nuestro Centro de Ciberseguridad (SOC) en Colombia, que tiene un alcance regional de sus servicios.

En 2019, firmamos grandes contratos con algunos clientes de primer nivel en Brasil, e incorporamos el *know how* de dos firmas brasileñas a nuestra operación: M2M Solutions, especializada en soluciones tecnológicas de Transporte y Movilidad Urbana, y TR Process, con el fin de potenciar nuestra oferta en soluciones de Automatización Robótica de Procesos. Asimismo, entramos de lleno en la construcción de nuestro primer *data center* TIER IV en Santiago, que se

espera inaugurar dentro del primer cuatrimestre de 2020.

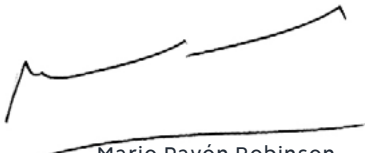
Dentro de los aspectos destacados del año, cabe mencionar dos emisiones de bonos corporativos por un total de UF 4.500.00, que realizamos en los meses de julio (UF 3.000.000) y octubre (UF 1.500.000), las cuales sobresalieron por la demanda y tasas de colocación alcanzadas, reflejo de la confianza que el mercado financiero y los inversionistas han depositado en SONDA. En particular, una mención especial merece la exitosa emisión de bonos realizada en octubre, que constituyó la primera emisión de bonos verdes de nuestra compañía y de una empresa tecnológica en Latinoamérica, lo que es una clara muestra de nuestro compromiso con la sostenibilidad.

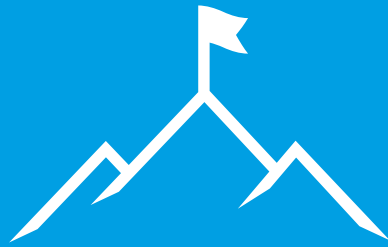
“El aumento de los ingresos proviene de la mayoría de las regiones donde operamos, resaltando Brasil con un 13,4% y Otros Países de América Latina (OPLA) con un 14,0%. Por su parte, en términos de EBITDA destaca el crecimiento alcanzado en Brasil de un 39,6% y OPLA de un 7,9%. Asimismo, el margen EBITDA para el período llegó a 11,0%”.

Nuevamente, hemos desarrollado un Reporte Integrado anual, reuniendo en un solo cuerpo aspectos financieros y de gestión con aspectos medio ambientales, sociales y de gobernanza. Estamos convencidos de que la sostenibilidad de una empresa y su capacidad para generar valor en el largo plazo recae en una gestión global basada en una genuina preocupación por todos sus stakeholders, liderando, innovando y adaptándose a través de sus buenas prácticas, y a la vez cuidando y desarrollando su principal activo: sus clientes y colaboradores. Como reflejo de esto, durante 2019 fuimos nuevamente ratificados en los reconocidos índices de sostenibilidad *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) Chile y DJSI MILA, de los que formamos parte desde 2017.

Agradecemos a nuestros clientes, accionistas y socios de negocios por confiar en nosotros y especialmente a nuestros colaboradores que han sido un pilar fundamental para consolidarnos como líderes en la región.

Un afectuoso saludo,


Mario Pavón Robinson
 Presidente del Directorio



Hitos 2019



SONDA cierra con Banco do Brasil uno de los mayores contratos de su historia

Se firmó un contrato con el Banco do Brasil por Servicios de Impresión Gestionados (MPS) bajo un modelo de *Outsourcing* completo. Este acuerdo comercial contempla la provisión de más de 17.000 equipos para ser usados por 100.000 colaboradores, repartidos en 6.000 instalaciones en todo el mundo, y más de 3.000 municipios.



Estreno del nuevo electro corredor de Avenida Grecia en Santiago, con soluciones Smart City Transport

Con el aporte tecnológico de SONDA, entró en operaciones el primero de los 40 nuevos paraderos de alto estándar que se construirán en esta importante arteria de Santiago, los que están equipados con validadores autosustentables, iluminación LED y pantallas informativas, entre otras soluciones diseñadas para optimizar la seguridad y eficiencia del transporte público.



Adhesión a los más altos estándares de ciberseguridad para sus clientes

La compañía ha pasado a formar parte del Centro de Seguridad Internet (CIS) como *Partner de Servicio*. CIS es una entidad donde un grupo de organismos y profesionales de ciberseguridad comparten las mejores prácticas de la industria para proteger entidades públicas y privadas en contra de ciberataques.



Importantes reconocimientos en Cisco Partner Summit 2019

Durante el Cisco *Partner Summit 2019* SONDA recibió los siguientes reconocimientos: *Global Enterprise Partner of the year* en México, *Internet of Things Partner of the year* y *Multi Country Operation Partner of the year* en la categoría MCO a nivel Latam, y *Social Impact Partner of the Year* en Colombia.



SONDA inaugura era Tier IV en Chile y Latinoamérica

Uptime Institute entregó oficialmente la certificación de diseño Tier IV al nuevo centro de datos que la empresa construye en Santiago. La certificación Tier IV asegura la disponibilidad y continuidad permanente del servicio, además de una gestión eficiente para los enormes volúmenes de información que genera el funcionamiento de la economía a nivel mundial.



SONDA lanza “Vaca Conectada”, solución de trazabilidad para la industria de la leche

La leche recorre un largo camino, desde que las vacas son ordeñadas hasta llegar a las plantas procesadoras, en donde es pasteurizada y envasada, para luego ser distribuida a la casa de los consumidores. Para monitorear cada paso de este proceso y garantizar la calidad de los alimentos, SONDA desarrolló en su filial de Brasil una solución basada en *Internet of Things*, *Cloud*, Inteligencia Artificial y *Machine Learning*, que permite supervisar y controlar de manera eficiente el ciclo productivo de este alimento.



Alianza SONDA y Bolsa Electrónica: Hito de integración en Chile, que disminuye riesgos operacionales y carga operativa en corredoras de Bolsa y sistema financiero

Esta alianza define un marco de trabajo y cooperación mutua, la que se traduce en la integración sistémica entre nuestra solución RealAIS CdB, herramienta diseñada específicamente para mejorar la gestión integral de las corredoras de bolsa, y los servicios de la Bolsa Electrónica de Chile. De este modo, los clientes de RealAIS CdB dispondrán de un acceso directo a los mercados bursátiles, entregando a sus usuarios una experiencia de uso mucho más fluida y expedita en todas sus operaciones diarias con la Bolsa Electrónica.



SONDA inaugura Centro de Innovación en Brasil para más de 350 profesionales

En 2019 se inauguró el primer Centro de Innovación en Joinville en el sur de Brasil, fruto de una asociación con Univille, la universidad regional, e Inovaparq, el parque de Innovación Tecnológica de Joinville. Este centro está orientado a la creación de tecnologías disruptivas y generación de negocios basados en innovación, a la par de contribuir al desarrollo profesional de estudiantes y profesionales vinculados a las entidades socias.



Desafío Tech and the City selecciona revolucionarias e innovadoras propuestas en seguridad y transporte

Iniciativa de innovación abierta organizada conjuntamente por SONDA y OpenBeauchef de la Universidad de Chile y cofinanciada por CORFO, permite a la industria y al ecosistema de emprendedores vincularse directamente mediante la creación de avanzadas soluciones tecnológicas en dos principales líneas de acción: aumentar la percepción de seguridad de las personas y mejorar las experiencias de movilidad en la ciudad.



Emisión de Bonos Corporativos por UF 3.000.000 para impulsar el Plan Estratégico 2019 – 2021

En el mes de julio, concretamos una exitosa colocación de bonos corporativos en el mercado local por UF 3.000.000 a 10 años plazo, la que forma parte de la estructura de financiamiento de nuestro plan de inversiones para el periodo 2019–2021. La transacción consideró la colocación de la Serie H, estructurada a 10 años *bullet*, la que logró excelentes condiciones e históricas para SONDA, alcanzando una tasa de colocación de 1,34% y una demanda de 2,5 veces. Esta emisión contó con una clasificación de riesgo “AA-” otorgada por Fitch Ratings e ICR (Moody’s).



Primera colocación de bonos verdes de SONDA

En el mismo contexto anterior y dentro de nuestra vocación por el desarrollo de un modelo de negocio sostenible, decidimos avanzar en la primera emisión de bonos verdes, colocando exitosamente UF 1.500.000 a 5 años plazo. El instrumento fue certificado por Sustainalytics, consultora reconocida mundialmente en aspectos ESG, y el que está alineado con los Principios de Bonos Verdes 2018 (GBP) de la International Capital Market Association (ICMA) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. El compromiso adquirido con los inversionistas que suscribieron estos bonos se enmarca en el desarrollo de *data centers* Tier IV, los que consideran la construcción de edificios verdes, uso de energías renovables y consumo más eficiente de energía eléctrica.

SONDA en cifras

Actualmente estamos presentes en
10 países de la región



Colaboradores

16.119

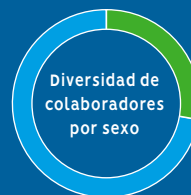
personas



● Chile	19%
● Brasil	50%
● México	9%
● OPLA	22%



● Menor a 30 años	31%
● Entre 30 y 40 años	39%
● Entre 41 y 50 años	20%
● Entre 51 y 60 años	8%
● Mayor a 61 años	2%



● Mujeres	28%
● Hombres	72%



Clientes

+5.000

clientes corporativos



Ciudades

+3.000

en Latinoamérica



SONDA, con más de 45 años de historia, es la principal red latinoamericana de servicios y soluciones de TI en la región, con presencia en 10 países, 3 mil ciudades e incidencia en la vida de más de 500 millones de personas.



Ingresos

846.550

millones de pesos chilenos



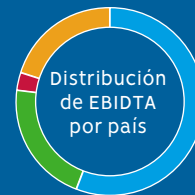
- Chile 46%
- Brasil 31%
- México 5%
- OPLA 18%



EBITDA

93.197

millones de pesos chilenos



- Chile 56%
- Brasil 21%
- México 3%
- OPLA 20%



Valor Económico Generado

674

US\$ millones



Inversión

95,5

US\$ millones





Capítulo 02



#SoySONDA

La transformación digital ha cambiado la forma y velocidad con la que la sociedad se desarrolla. Somos una compañía de personas y un agente de cambio en esta era digital.



#SoySONDA

Nuestro mundo, tal como lo conocíamos, cambió. Las sociedades ya no son las mismas y tampoco lo son las demandas de consumidores y clientes, ni la forma cómo las empresas y organizaciones deben abordarlas. Hoy vemos como los diferentes actores están enfrentando escenarios globalizados mucho más complejos y dinámicos.



Esta globalización transformó nuestros hábitos y estableció nuevos paradigmas. Hoy el mundo pareciera no tener fronteras. Lo que antes era una realidad local, hoy es global y nos obliga a pensar de esa forma, a proyectarnos.

Las nuevas tecnologías han sido el motor de estos cambios y la necesidad de herramientas ágiles, capaces de apoyarnos y que simplifiquen los procesos, son claves para quienes somos agentes de cambio.

En SONDA hemos tomado este escenario como un desafío e inspiración para evolucionar en nuestro propio proceso de transformación. Una reinención que nos permita liderar la digitalización de nuestros clientes, acompañándolos durante todo el proceso y entregándoles las herramientas necesarias para afrontar los desafíos futuros.

Con más de 45 años de experiencia, presencia en 10 países y 3.000 ciudades, y más de 16 mil colaboradores en la región, estamos orgullosos de ser parte de quienes impulsan la transformación tecnológica en Latinoamérica, enfocados a ejercer un rol de socio estratégico y con el expertise necesario para abordar las más difíciles tareas de negocio en cualquier país e industria.

Una historia llena de importantes proyectos de modernización que han aportado valor al cumplimiento de los objetivos de miles de organizaciones y a la mejora de la calidad de vida de millones de ciudadanos. Ello, por medio de un equipo de elevado nivel profesional y pasión por el servicio, con un ecosistema de partners de calidad mundial para entregar las soluciones más adecuadas a nuestros clientes.

Somos una compañía multicultural, con pilares forjados a base del trabajo colaborativo, respeto mutuo, innovación, ética, sobriedad y seriedad en el cumplimiento de nuestros compromisos. El fundamento de nuestro desarrollo es y será nuestro equipo humano y su vocación por transformar y entregar valor a nuestros clientes.

Somos apasionados por la tecnología y la transformación.

#SoySONDA

Propósito y Compromiso



Nuestro Propósito

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, innovando y agregando valor por medio de soluciones tecnológicas que desarrollen y transformen el negocio y quehacer de nuestros clientes

Compromiso con nuestros clientes

Un proveedor flexible



Amplio abanico de soluciones TI que agregan valor a su negocio

Socio de negocios con alta vocación de servicio



Destacada trayectoria en desarrollo de proyectos de diversa magnitud y complejidad provistos por un grupo humano lleno de pasión, entusiasmo y vocación de servicio

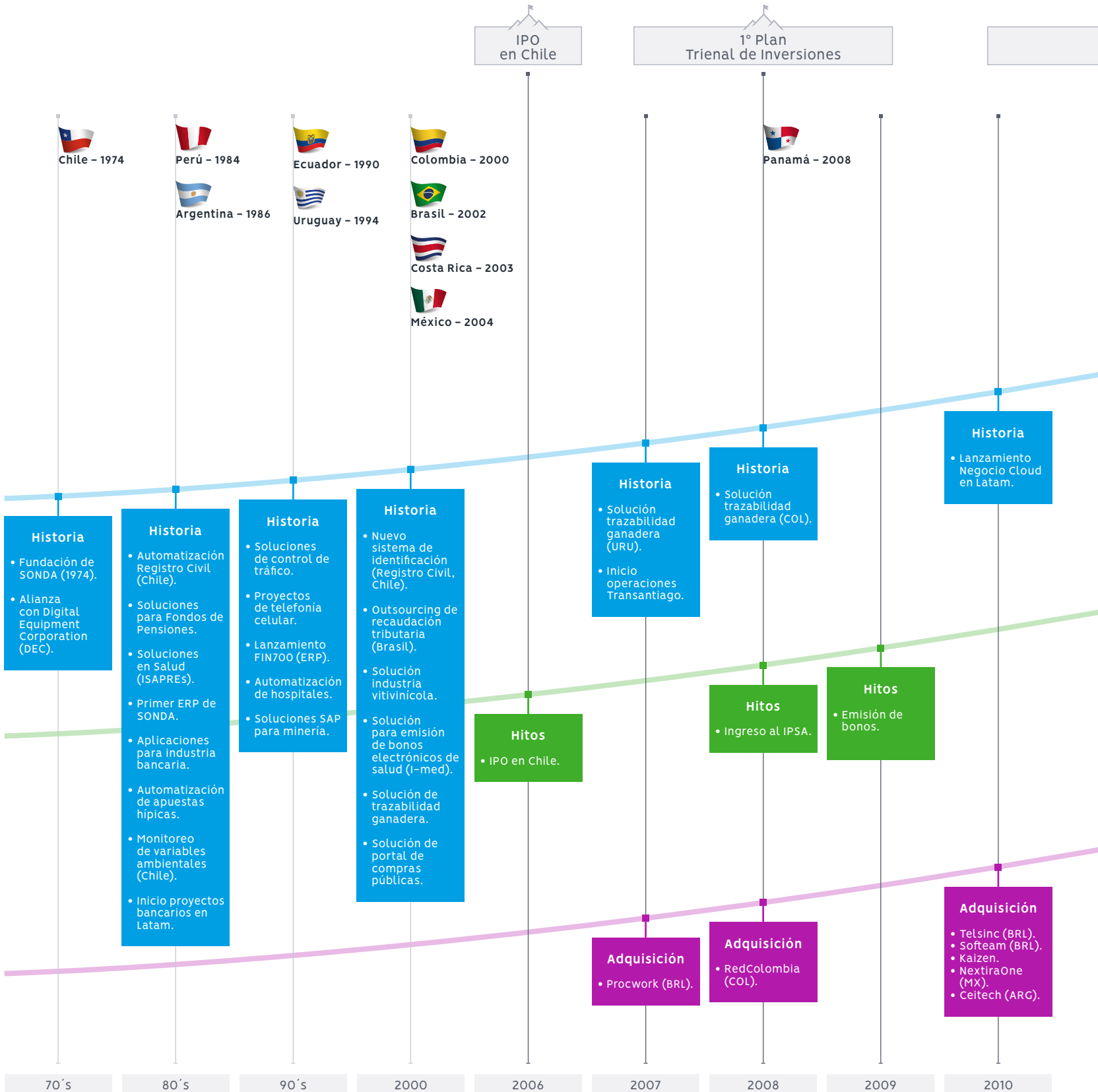
Respuestas rápidas

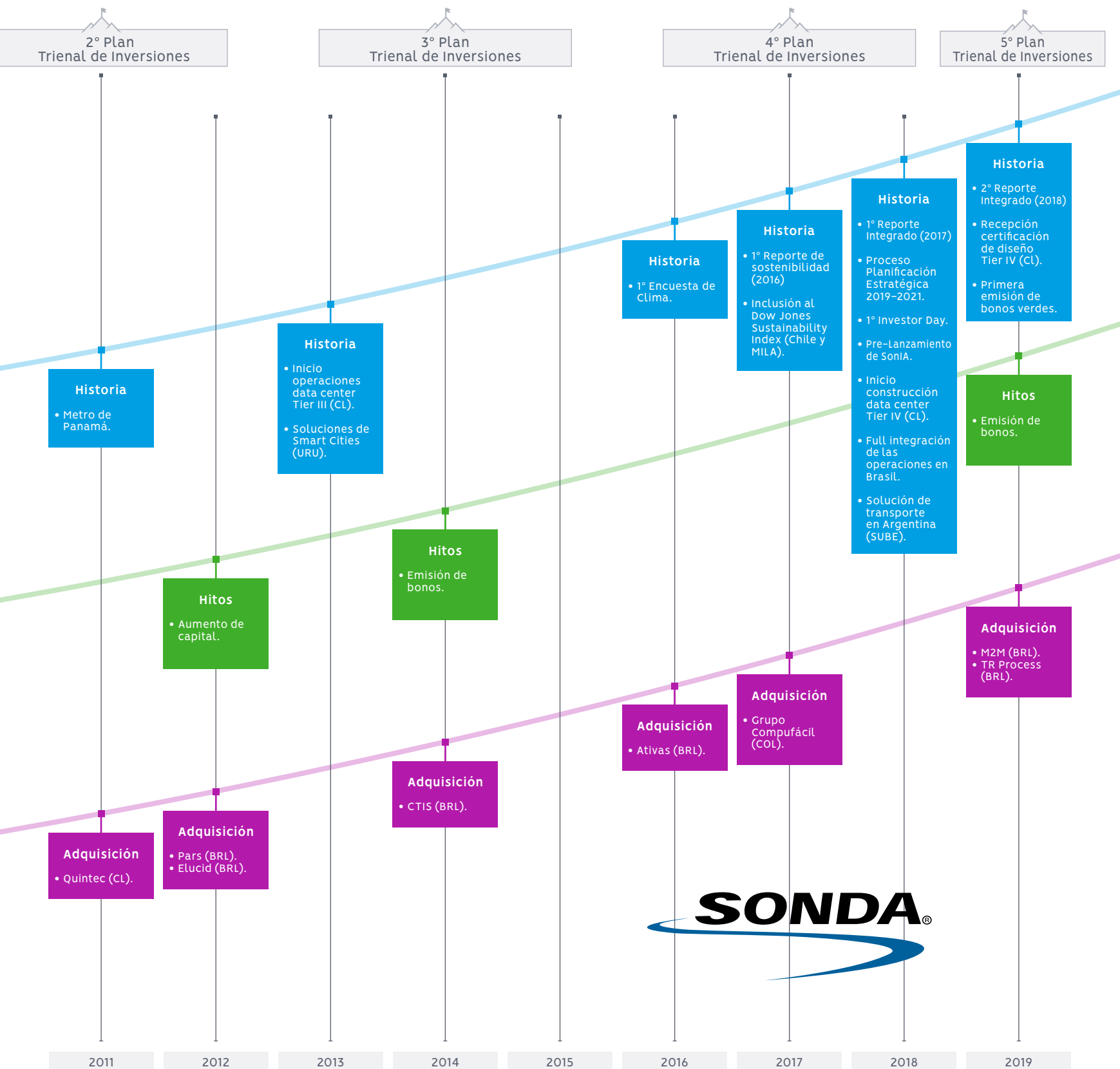


Servicios de clase mundial basados en las mejores prácticas de la industria y avalados por las principales credenciales y certificaciones tecnológicas



Una historia de crecimiento





Diferenciadores y pilares

Un mundo que evoluciona aceleradamente impulsado por las nuevas tecnologías que están emergiendo necesita de socios tecnológicos que los apoyen en la definición y diseño de sus estrategias digitales y procesos. Es aquí donde nuestra compañía genera valor como socio estratégico de las empresas e instituciones de la región.



Tenemos el sustento de haber llevado a cabo grandes proyectos y soluciones innovadoras, lo que nos ha permitido desarrollar una serie de atributos diferenciadores de cara a los procesos transformacionales que nuestros clientes están enfrentando.

Diferenciadores SONDA



Modelo integrado de negocios

Tenemos la capacidad de entregar soluciones integrales, tanto a nivel local como regional, abordando desafíos con distintos niveles de complejidad y envergadura, asegurando la calidad de las soluciones que entregamos a nuestros clientes.



Empresa multimarca

Poseemos independencia de las marcas, lo que nos permite proveer las mejores soluciones tecnológicas del mercado que resuelvan las necesidades de nuestros clientes, de acuerdo a sus desafíos y realidades particulares de negocio.



Alianzas con los principales fabricantes de tecnología

Disponemos de acuerdos con líderes mundiales de la industria tecnológica, además de alianzas enfocadas al desarrollo de grandes proyectos de integración que requieran el concurso de las tecnologías digitales así como aplicaciones para mercados estratégicos.



Capacidad de ejecución de grandes contratos y proyectos

Desde nuestros inicios, nos hemos comprometido con el desarrollo de grandes proyectos tecnológicos que han permitido modernizar empresas e instituciones públicas y privadas, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de millones de personas.



Vocación de servicio, compromiso y flexibilidad

Nos definimos como un socio tecnológico, lo que se traduce en la búsqueda de relaciones de largo plazo con nuestros clientes, en las que procuramos adelantarnos a sus necesidades y desafíos, alineando o flexibilizando los modelos de negocio y de operación en caso de ser necesario.



Equipo especializado y experimentado

Contamos con un equipo humano de vasta experiencia, con certificaciones y credenciales profesionales y técnicas que hacen posible el mejor uso de las tecnologías de información para integrar, implantar, desarrollar, gestionar, soportar y operar la diversa gama de soluciones y servicios que nuestros clientes requieren.



Innovación y evolución permanente en la oferta

La innovación ha sido parte de nuestro ADN desde los inicios. En una industria en constante evolución, vivimos una constante actualización de las tecnologías y soluciones con las que respondemos a las necesidades y desafíos de nuestros clientes, en un proceso creciente de agregación de valor.



Solidez financiera

La solidez financiera ha sido uno de los aspectos diferenciadores de SONDA, permitiéndonos desarrollar sostenidamente nuestras operaciones desde nuestra fundación y, también, nuestros planes de inversión trienales a partir del año 2007. A través de ellos hemos llevado a cabo una ambiciosa estrategia de crecimiento a base de adquisiciones y crecimiento orgánico, sin poner en riesgo la estabilidad financiera de la compañía.



Operación en mercados emergentes con baja tasa de penetración

La región en la cual estamos presente muestra interesantes oportunidades de crecimiento, debido a la todavía baja tasa de penetración de las TI tanto en el mundo público como privado.

Pilares SONDA



Replicabilidad de proyectos

La realización de grandes proyectos de integración es un proceso complejo que requiere de inversiones importantes. Por ello, intentamos replicar estos proyectos en nuevos clientes de modo de generar eficiencias y economías de escala aplicables tanto para nuestros clientes como para SONDA.



Red integrada de servicios

Poseemos una capacidad única para ofrecer servicios TI a través de América Latina, gracias a nuestra penetración regional y a una adecuada estructura organizacional. Esto nos permite entregar soluciones certificadas con un alto estándar en las más de 3.000 ciudades donde tenemos cobertura.



Escalabilidad de soluciones y servicios

Las soluciones y servicios que ofrecemos a los clientes son en general escalables, lo que posibilita expandir nuestras operaciones de manera natural, mitigando los riesgos que este tipo de situaciones habitualmente conlleva. La sólida infraestructura computacional con que contamos es administrada por una red de profesionales de primer nivel, que ofrece gran flexibilidad para el crecimiento de nuestros clientes.



Buen gobierno corporativo

Nuestro directorio está conformado por nueve miembros, de los cuales seis han declarado su condición de independientes. Tres de los directores independientes integran el Comité de Directores. Además, contamos con un Comité Ejecutivo que apoya la gestión de la compañía en diversas materias.



Procesos y herramientas

Disponemos de procesos certificados y maduros que nos permiten enfrentar de manera adecuada los cambiantes requerimientos del negocio. Utilizamos las mejores herramientas de TI del mercado para dar respuesta a nuestros clientes, siempre de manera ágil, efectiva y confiable.



Marca única y reconocida

Hemos consolidado en el tiempo un liderazgo que ha llevado a SONDA a ostentar un liderazgo indiscutido en Chile y la región, siendo reconocida como la principal compañía de servicios TI de origen latinoamericano y una de las empresas multilaterales más respetadas.



Experiencia y vocación de servicio

Nuestros colaboradores cuentan con una amplia experiencia en la industria de las tecnologías de la información, habiendo realizado exitosamente un sinnúmero de proyectos de integración de sistemas, muchos de alta complejidad e impacto. Asimismo, la vocación de servicio de nuestros equipos de trabajo, cultivada de manera sostenida, es reconocida y valorada por los clientes, destacando particularmente el compromiso a toda prueba en cada proyecto. El éxito del cliente también es el nuestro.



Presencia en Latinoamérica



México

- Oficinas centrales en Ciudad de México.
- Red de servicios con cobertura en todos los estados y ciudades más relevantes.
- Soporte de campo a nivel nacional (238 localidades).

desde
2004
clientes
+200
colaboradores
1.373



Costa Rica

- Oficinas centrales en San José.
- Red de servicios con cobertura a nivel nacional.

desde
2003
clientes
+100
colaboradores
86



Panamá

- Oficinas centrales en Ciudad de Panamá.
- Cobertura de servicios a nivel nacional.

desde
2008
clientes
+50
colaboradores
327



Colombia

- Oficinas centrales en Bogotá.
- Red de servicios con cobertura a nivel nacional (1.000 municipios).
- 1 data center Tier IV (en construcción).

desde
2000
clientes
+200
colaboradores
1.953

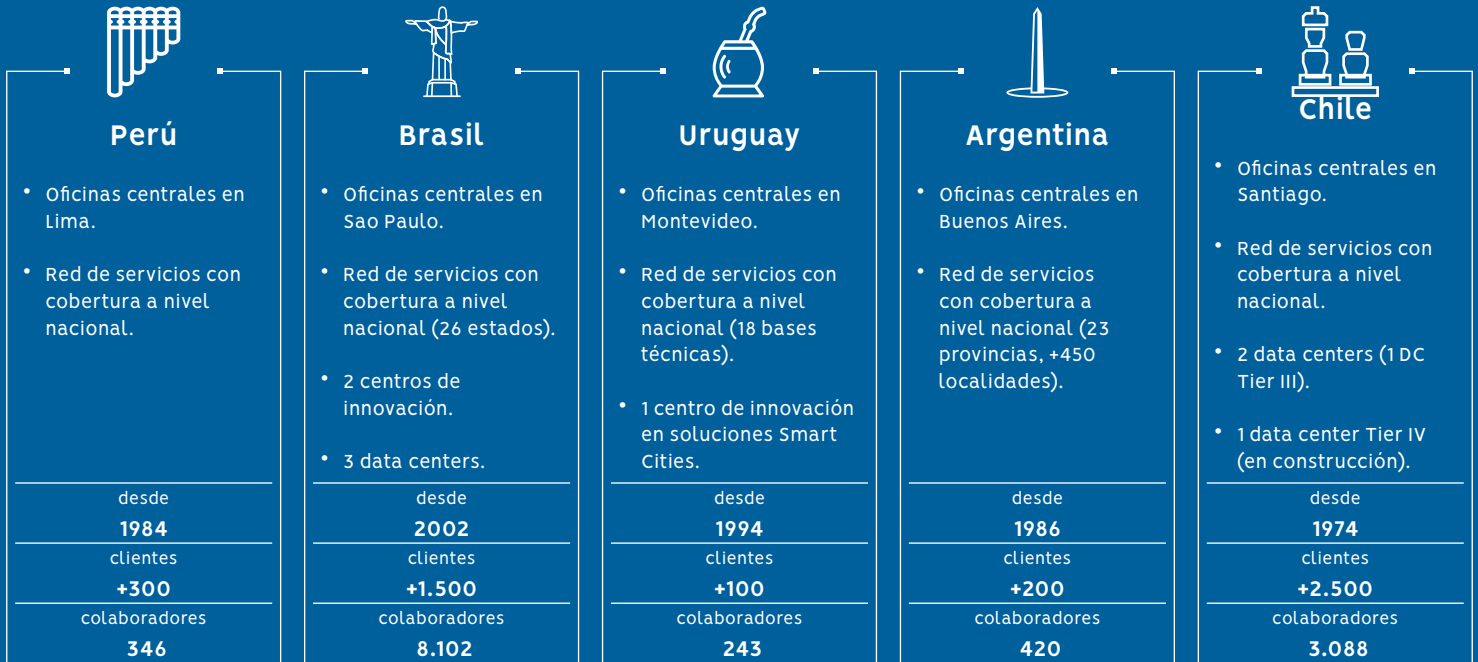


Ecuador

- Oficinas centrales en Quito.
- Soporte de campo con cobertura a nivel nacional.

desde
1990
clientes
+200
colaboradores
181









Capítulo 03

Gobierno corporativo

Un sólido gobierno corporativo forjado con valores y principios que rigen nuestro quehacer y que nos permite cumplir nuestras metas con un profundo sentido de ética y responsabilidad social.

Gobierno corporativo

Contar con un sólido gobierno corporativo es fundamental para guiar adecuadamente nuestra estrategia de desarrollo, afrontar los desafíos de futuro y velar por la creación de valor para la compañía. También, para definir las estrategias y prioridades ad hoc, controlar el desempeño y el uso eficiente de los recursos y establecer estructuras de gestión competentes. Lo anterior es particularmente relevante para SONDA, dada su presencia en distintas latitudes.



La multiplicidad de culturas y entornos en los que SONDA opera plantea el desafío de toda empresa multinacional: resguardar que la organización esté alineada con el propósito, valores y objetivos corporativos. También, cumplir cabalmente los lineamientos internos y las diversas leyes y regulaciones vigentes en cada una de las naciones en las que tenemos operaciones.

SONDA es una sociedad anónima abierta y desde 2006 está listada en la Bolsa de Valores de Chile, condición que implica obligaciones que debe cumplir de acuerdo a la normativa vigente establecida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), anteriormente Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Entre éstas, se encuentra la Norma de Carácter General N° 385 acerca de las Mejores Prácticas de Gobiernos Corporativos.



Mario Pavón Robinson
Presidente

Ingeniero Civil de Industrias Universidad Católica de Chile

RUT 5.386.757-K

Fecha de última reelección:
21/04/2017



María del Rosario Navarro Betteley
Vicepresidenta

Licenciada en Estética Universidad Católica de Chile

RUT 12.720.922-7

Fecha de última reelección:
21/04/2017



Enrique Bone Soto
Director

Ingeniero Civil de Industrias Universidad Católica de Chile

RUT 6.056.216-4

Fecha de nombramiento:
21/04/2017



Mateo Budinich Diez
Director

Ingeniero Civil Electricista Universidad de Chile

RUT 6.522.204-3

Fecha de última reelección:
21/04/2017



En cuanto a la información financiera, SONDA está sujeta a las disposiciones y fiscalización de la CMF, además de la obligación de informar al público nuestros estados financieros e información relevante de sus operaciones.



Directorio

Nuestro Directorio es responsable de la dirección estratégica de la compañía, como la aprobación de sus políticas, el monitoreo de la creación de valor y uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, así como de los riesgos y sistemas de control de gestión.

Los nueve miembros del Directorio son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas por un periodo de tres años. Actualmente, seis son Directores independientes. El Directorio se reúne en sesiones ordinarias mensuales, y de manera extraordinaria en caso de ser requerido por situaciones que lo ameriten.

Asimismo, el Directorio también está a cargo de la supervisión y administración de los programas en materia de sostenibilidad, y entrega a la alta gerencia recomendaciones para asegurar que los factores éticos, económicos, ambientales y sociales sean considerados en sus decisiones.

En Junta Ordinaria de Accionistas realizada el 21 de abril de 2017 se designó a los integrantes del Directorio para el nuevo periodo estatutario de tres años.

Los integrantes del Directorio para el periodo 2017-2019 son:



Alfonso Gómez Morales
Director

Ingeniero Civil
Universidad Católica de Chile

RUT 5.478.723-5

Fecha de nombramiento:
21/04/2017



Juan Antonio Guzmán Molinari
Director

Ingeniero Civil de Industrias Universidad Católica de Chile

RUT 5.123.918-0

Fecha de última reelección:
21/04/2017



René Javier Lehuedé Fuenzalida
Director

Constructor Civil Universidad Católica de Chile

RUT 5.523.074-9

Fecha de nombramiento:
21/04/2017

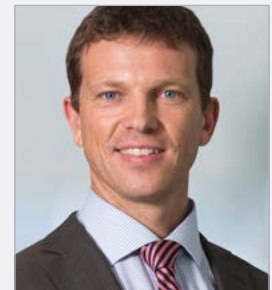


Hernán Carlos Marió Lores
Director

Ingeniero Comercial Universidad de Santiago

RUT 7.019.964-5

Fecha de última reelección:
21/04/2017



Andrés Navarro Betteley
Director

Ingeniero Civil de Industrias Universidad Católica de Chile

RUT 13.830.732-8

Fecha de nombramiento:
21/04/2017

* Los siguientes directores formaron parte del Directorio por el periodo comprendido entre el 24/04/2014 hasta 21/04/17, fecha en la cual se renovó la totalidad del Directorio: i) Pablo Navarro Haeussler, RUT 6.441.662-6, ii) Francisco Gutiérrez Philippi, RUT 7.031.728-1, iii) Jaime Pacheco Matte, RUT 6.371.888-2 y iv) Christian Samsing Stambuk, RUT 6.731.190-6.

Conforme a la normativa vigente, existe un Comité de Directores compuesto por tres directores independientes elegidos por el Directorio. Éste designó a los señores Juan Antonio Guzmán Molinari, Mateo Budinich Diez y René Lehedé Fuenzalida como miembros de dicho Comité. Asimismo, el Comité de Directores eligió como su presidente al director señor Juan Antonio Guzmán Molinari.

El Directorio delega la gestión y administración de la sociedad en el Gerente General, quien está a cargo de dirigir todas las operaciones de la empresa y al que reportan las diferentes unidades de negocios y de soporte.






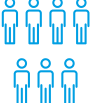


Existe también un Comité Ejecutivo, integrado por un director y ejecutivos, que apoya a la Administración en el diseño de estrategias, análisis de negocios y resultados, planes de inversión, satisfacción de clientes, gestión de la calidad, marketing y comunicaciones corporativas, entre otros temas.

La sociedad ha constituido un Comité de Ética, conformado por el presidente del Directorio, un director independiente, el Gerente General, el Gerente Corporativo de Personas y la Gerente de Control Interno, Riesgos y Gobierno (*más información en pág. 28*).

Con el fin de establecer políticas corporativas y normas sobre el tratamiento de la información de interés de la compañía, su adecuada divulgación al mercado y buenas prácticas de gobierno corporativo en el tratamiento de información de carácter confidencial, la compañía generó un Manual de Manejo de Información de Interés. Una versión actualizada de este documento se encuentra disponible para descarga en el sitio web corporativo (<http://www.sonda.com>), o para consulta de interesados en las oficinas centrales ubicadas en Teatinos 500, Santiago, Chile.

Por su parte, el Directorio de SONDA remitió a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), con fecha 19 de marzo de 2019, las respuestas al cuestionario contenido en el Anexo de la Norma de Carácter General N° 385 dictada por la Superintendencia de Valores y Seguros, que establece normas para la difusión de información respecto de las prácticas de Gobierno Corporativo adoptados por las sociedades anónimas abiertas.

Composición del Directorio

Sexo		Independencia		Edad (años)		Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa	
Hombre	Mujer	Independiente	No independiente	Entre 31 y 50	Más de 51	Ejecutivo	No Ejecutivo
							



Lineamientos y prioridades en sostenibilidad

A fines de 2019, se publicó una Declaración de Sostenibilidad que define el rol y objetivos en la materia. Junto con ello, se actualizó las prioridades en temas de sostenibilidad para alinearlas con la evolución del negocio y con los desafíos que emergen para las empresas en materia de cambio climático, la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, las nuevas demandas ciudadanas surgidas tras los movimientos sociales, los requerimientos del mundo financiero en materia de ESG (*Environment, Social, Governance*) y los temas que emergen para el sector de Tecnologías de la Información.

De este ejercicio surgió un listado de asuntos que fue evaluado en función de su impacto para el desarrollo sostenible de SONDA y su relevancia para la sociedad, quedando seleccionados aquellos de mayor relevancia para nuestro negocio (Matriz de Materialidad). En cada uno de los aspectos ESG definimos un plan de trabajo a nivel corporativo en: i) Gobierno Corporativo y gestión de riesgos, ii) Mitigación y adaptación al cambio climático en las soluciones tecnológicas que ofrece SONDA y en sus prácticas internas e iii) Inclusión, diversidad y dignidad en SONDA.



Gestión de Riesgos

El Directorio es responsable de la adecuada identificación y gestión de los riesgos a los que SONDA está expuesta, incluidos los de sostenibilidad, estableciendo controles y responsabilidades para prevenir y mitigarlos.

La Gerencia de Control Interno, Riesgos y Gobierno es la encargada de supervisar y coordinar el proceso de identificación y evaluación de los riesgos a nivel corporativo, incluidos los de sostenibilidad, así como de revisar el cumplimiento de los planes de acción establecidos para mitigar o eliminarlos. Para esto, SONDA aplica metodologías basadas en estándares y las mejores prácticas internacionales.

Riesgos críticos: En el proceso de levantamiento de los riesgos críticos –realizado entre fines de 2017 y principios de 2018– participaron activamente el Directorio y todas las filiales de SONDA de la región. Como resultado se obtuvieron trece riesgos corporativos críticos, para cuyo control se ha establecido indicadores asociados y medidas de mitigación. También, se definió un tablero de control, el que es actualizado trimestralmente y revisado por el Directorio y los gerentes corporativos de cada una de las filiales. En 2020 se realizará un nuevo proceso de actualización de esta matriz.

Nivel de madurez del modelo de control interno: Después de evaluar en 2018 los mecanismos de control interno, se definió una hoja de ruta basada en el estándar COSO que apunta a medidas de control interno más estrictas. Esto permitirá cerrar las brechas y transitar a un mayor nivel de madurez. Durante 2019 se avanzó en la implementación de esta hoja de ruta, por ejemplo en el monitoreo de los *Key Risk Indicators* (KRI) que miden el grado de control de cada riesgo y cuyos resultados se presentaron al Directorio. Adicionalmente, en 2019 se puso foco en avanzar en los procesos de Ambiente de Control en la autoevaluación y gestión de proveedores.

Auditoría interna: Como parte del proceso de progresar en el nivel de madurez del modelo de control interno, en 2018 se creó la Gerencia de Auditoría Interna. Esta dispone de un plan asociado basado en las buenas prácticas de control interno y control de Tecnologías de la Información de aceptación general, como el COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of Tread Way Commission*), que es aprobado anualmente por el Directorio.

Ámbitos evaluados para medir el nivel de madurez del Modelo de Control Interno y establecer el Plan de Ruta



Algunos resultados 2019

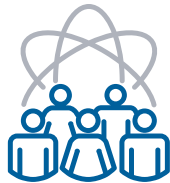


1. Estándar internacional que contiene directivas para la implantación, gestión y administración de un sistema de control.



Ética y cumplimiento

Uno de nuestros principales activos es la confianza que hemos construido con los colaboradores, clientes, inversionistas, socios tecnológicos, proveedores, autoridades y las sociedades que albergan nuestras operaciones. En esta confianza se basa nuestro negocio.



En SONDA, alcanzar nuestras metas es tan importante como la forma en que lo logramos. Por eso, intentamos operar con altos estándares éticos y ser fieles a nuestros valores, procurando siempre cumplir con nuestros compromisos.

En la actualidad somos una multinacional presente en diez países y compuesta por más de 16 mil colaboradores. Nuestro gran desafío es evolucionar continuamente para ofrecer las mejores soluciones tecnológicas, pero manteniendo nuestra inspiración original y los valores que nos han distinguido. ¿Qué hacemos para que estos valores se reflejen en el actuar cotidiano de personas que provienen de culturas y contextos distintos? ¿Cómo incorporamos los cambios acelerados en las expectativas de los ciudadanos y las demandas que surgen como movimientos sociales en distintas latitudes a nuestra evolución? Los ciudadanos exigen elevar los estándares éticos de las empresas, así como una mayor transparencia transversal, un trato digno, equidad e inclusión efectivas.

Nuestros valores y principios han sido la base para construir un negocio sostenible y generar valor para los distintos *stakeholders*, cuidando los aspectos sociales y ambientales a través de una gobernanza corporativa sólida.



Para velar por el correcto desarrollo de nuestros negocios, contamos con un Sistema de Compliance, un Código de Ética y Conducta, y un Manual de Prevención de Delitos, Corrupción y Sobornos. Además, hemos desarrollado procesos que nos permiten asegurar la integridad y calidad de nuestros servicios.



Nuestros valores



Sistema de Compliance

Una política y principio fundamental de SONDA es que todos sus colaboradores actúen con apego a la ética, las leyes y regulaciones, políticas y procedimientos establecidos. Es por esto que las materias de *compliance* son informadas y discutidas regularmente en el Directorio.

Nuestro sistema de compliance dispone de los mecanismos para supervisar la operación y las infracciones al Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos. Adicionalmente, y dado que estamos presentes en distintos países, realizamos una auditoría anual externa a los estados financieros consolidados de SONDA S.A., al control interno y de cada una de nuestras filiales nacionales y extranjeras, cumpliendo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS) y las normas legales y reglamentarias vigentes y aplicables en cada una de las localidades donde tenemos operaciones. Además, nos sometimos a una consultoría de terceros para identificar los riesgos materiales, incluidos los riesgos ambientales y sociales.

Como parte del análisis del nivel de madurez de nuestro Modelo de Control Interno ([ver pág. 25](#)) evaluamos nuestros procesos y prácticas en materia de cumplimiento, específicamente en cuanto a la estructura organizacional, el programa de cumplimiento integral, la identificación de riesgos de cumplimiento, las políticas y procedimientos. En 2019, avanzamos en la implementación de la hoja de ruta para cerrar nuestras brechas, enfocándonos particularmente en el ambiente de control.



Código de Ética y Sistema de Denuncias

Código de Ética y Conducta: actualizado en 2019, contiene un conjunto de principios y valores que han guiado nuestra acción desde sus inicios, en el apego a altos estándares y normas legales. Incluye directrices en materia de principios fundamentales, conflictos de interés, competidores y libre competencia, relación con grupos de interés, conductas



prohibidas, relación y responsabilidad con la comunidad y el medio ambiente. También, en relación con la Política de Diversidad y No Discriminación, el monitoreo y cumplimiento del código y procedimientos de denuncia.

Se aplica a directores, ejecutivos, asesores y colaboradores de SONDA S.A. y de sus filiales, y sus directrices son extensibles a los proveedores de bienes y servicios. En la actualidad este código cubre el 100% de los colaboradores, quienes acceden a un *e-learning* en intranet para capacitarse e informarse respecto de sus lineamientos.

En primer semestre de 2019 se hizo un relanzamiento del Código y una campaña de difusión hacia todas las filiales de SONDA.

Comité de Ética: Vela por la amplia difusión y el cumplimiento del Código, lo mantiene actualizado y aclara dudas sobre su aplicación. Además, recibe, registra y evalúa la información relativa a su incumplimiento. Está conformado por el Presidente del Directorio, un Director independiente, el Gerente General, el Gerente Corporativo de Recursos Humanos y el Gerente de Control Interno, Riesgos y Gobierno.

Conflictos de interés: Contamos con lineamientos y procedimientos para evitar y gestionar los conflictos de interés. El Código de Ética contiene un capítulo sobre esta materia, que incluye lo establecido para las Sociedades Anónimas además de contemplar otras situaciones de conflictos no consideradas en esta normativa. Anualmente, todos los directores y ejecutivos principales realizan una declaración de intereses.

Plataforma de denuncias: Se encuentra disponible en la página [web www.sonda.com](http://web.wwww.sonda.com) para que los colaboradores, clientes, proveedores, prestadores de servicios, accionistas, directores, principales ejecutivos y otras terceras partes interesadas de SONDA y sus filiales hagan llegar sus comentarios o denuncias de incumplimientos al código. La plataforma es administrada por una empresa externa, especialista en estos temas. Esta independencia garantiza una total confidencialidad del denunciante.

En 2019 se recibieron 79 denuncias a través de esta plataforma, donde el 100% de ellas fueron debidamente atendidas y resueltas durante el año.

Prevención de delitos, corrupción y soborno

Desde 2013 contamos con un Modelo de Prevención de Delitos de cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, conforme a las disposiciones de la Ley N° 20.393 de Chile. Dicho modelo fue actualizado incluyendo las nuevas disposiciones acerca de los delitos de receptación, soborno entre privados, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida. Cada una de las normas y/o prohibiciones incluidas son aplicables a los miembros del Directorio, los colaboradores de SONDA y sus filiales en Chile. Asimismo, monitorea la relación de SONDA y sus empresas filiales con clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas en este país. En Perú y Brasil hemos adecuado las normativas internas de prevención de delitos a las regulaciones aplicables en las respectivas naciones. En Perú, estamos avanzando para certificarnos de acuerdo a la Norma ISO 37001².

Para resguardar que todos los colaboradores conozcan y cumplan las disposiciones del Modelo, se realizan capacitaciones vía *e-learning* a los empleados que ingresan a la compañía en Chile. Adicionalmente, desde 2013 incorporamos la relación con Personas Expuestas Políticamente (PEP) a la revisión de nuestras operaciones en Chile. Durante el primer semestre 2020 esperamos poner en marcha nuestro Sistema de Verificación de Intereses a nivel corporativo. Este incluye las disposiciones de la Ley N° 20.393 de Chile, el monitoreo de nuestra relación con las PEP y las declaraciones de interés de nuestros colaboradores.

2. ISO 37001 es la nueva norma internacional diseñada para ayudar a las organizaciones a implementar un sistema de gestión contra el soborno.



Gestión responsable de la cadena de abastecimiento

Para identificar los riesgos en nuestra cadena de suministro y evaluar su potencial impacto, aplicamos los procesos establecidos en los estándares, normas y nuestras mejores prácticas. Además, evaluamos sistemáticamente el comportamiento de los proveedores, identificando situaciones de riesgo que puedan afectar el cumplimiento de nuestro plan de negocios y la calidad de los servicios o bienes que entregamos a los clientes. Asimismo, a través de un sistema controlamos la relación con Personas Expuestas Políticamente (PEP) en los proveedores y contratistas.

Como parte del Plan de Ruta para avanzar en el nivel de madurez de nuestro Modelo de Control Interno, evaluamos las brechas existentes y establecimos planes de acción en las siguientes materias: Código de Ética para Proveedores, procedimiento de contratación de proveedores críticos, evaluación de riesgos en proveedores e identificación de proveedores críticos.

Además, es importante destacar que nuestro Código de Ética y el Modelo de Prevención de Delitos aplica a todos los proveedores de bienes y servicios.

Los proveedores de servicios críticos de nuestra cadena de suministro están representados por los agentes técnicos, de comunicaciones y enlaces, consultores en TI y programadores de *software*, entre otros. Por su parte, los insumos más importantes son los repuestos para equipamiento, *hardware* y *software*, así como herramientas de gestión y monitoreo.



Algunos hitos 2019

Código de Ética y Modelo de Prevención de Delitos

100%

de los empleados están cubiertos por el Código de Ética y Conducta.

100%

de las 79 denuncias recibidas fueron resueltas en el período. Ninguno de los casos recibidos correspondió a incidentes por discriminación, corrupción y/o competencia desleal.

Nuestra administración



Nuestra administración corporativa está basada en Santiago de Chile, y la gestión de sus distintas unidades de negocio se distribuye a lo largo de toda América Latina. Esto nos permite ser ágiles y flexibles, manteniendo eficientes mecanismos de control y asegurando una adecuada ejecución de la estrategia de negocios definida por la Gerencia General Corporativa.



Raúl Véjar
Gerente General
Corporativo SONDA



Rafael Osorio
Gerente Finanzas
Corporativas



José Orlandini
Gerente Regional
División Servicios TI



Alberto Merino
Gerente Desarrollo
de Negocios Latam



Roberto Jana
Gerente Corporativo
de Personas



Christian Onetto
Gerente Corporativo
de Transformación



Juan Aristizábal
Gerente Regional End
User Support



Juan Carlos Cartes
Gerente Regional
Managed Device
Services



Alberto Aguilera
Gerente Regional
Servicios de
Outsourcing



Heidy Bauer
Gerente Regional
Servicios de Data
Center Cloud



Raúl Sapunar
Gerente General
SONDA Chile



Affonso Nina
Gerente General
SONDA Brasil



Salvador Cabral
Gerente General
SONDA México



Ricardo Rodríguez
Gerente General
SONDA Colombia



Gerardo Cruz
Gerente General
SONDA Argentina –
Uruguay



Miguel Angel Guerrero
Gerente General
SONDA Perú



Eduardo Sandoval
Gerente General
SONDA Costa Rica

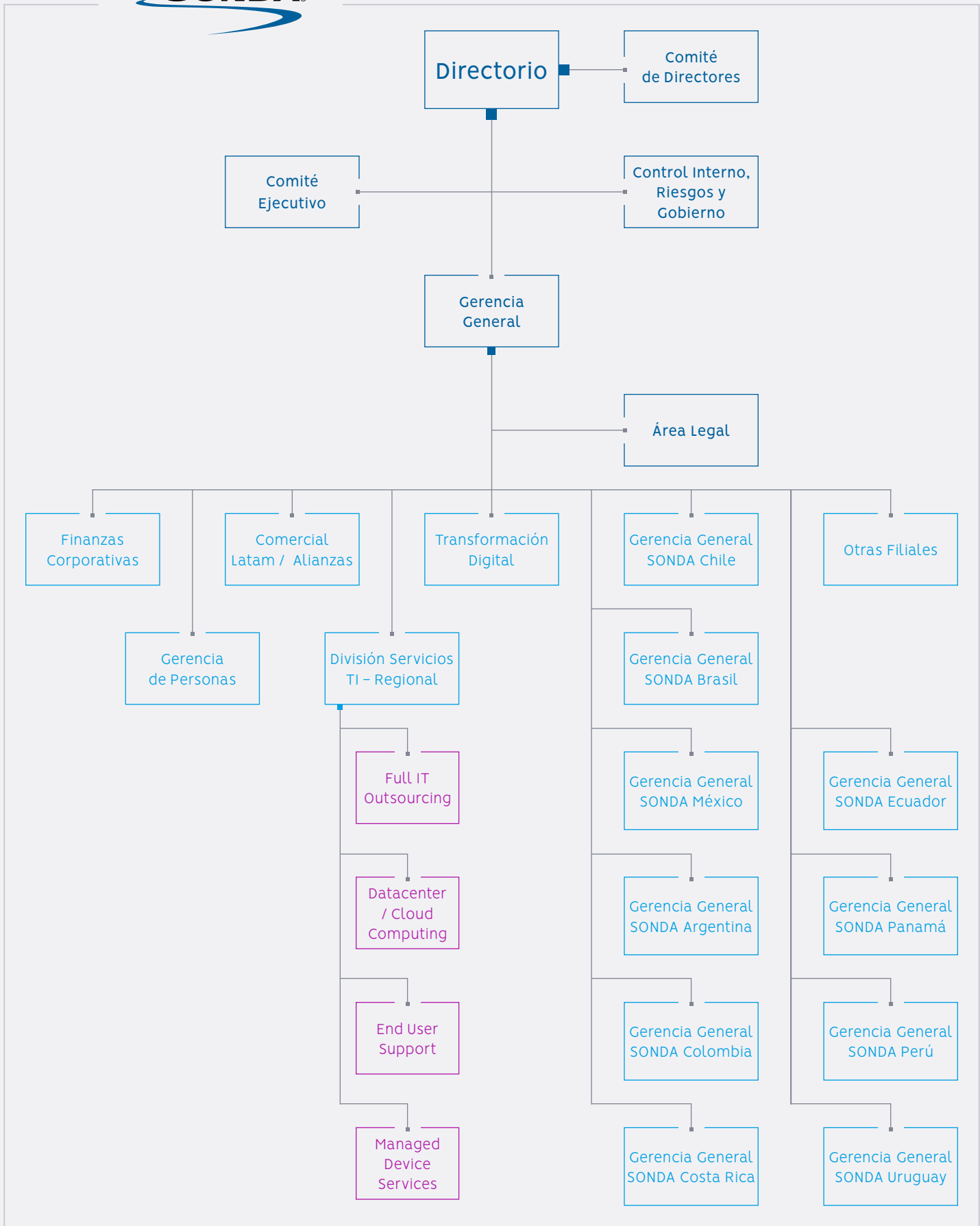


Fabián Mena
Gerente General
SONDA Ecuador



Víctor Betancourt
Gerente General
SONDA Panamá

Organigrama





Capítulo 04



Visión y plan estratégico

La revolución digital ha acaparado la mirada de las organizaciones en el mundo y SONDA no ha sido la excepción. Tanto la adaptación como la innovación forman parte de nuestro ADN, atributos que han sido factores de éxito en nuestra historia y que son fundamentales para alcanzar los objetivos que nos hemos trazado.

Visión y plan estratégico

Desde nuestros inicios, la historia de SONDA ha estado llena de aprendizajes, evolución, cambios, adaptaciones y, por sobre todo, innovación, lo que ha sido clave para posicionarnos como líderes latinoamericanos en transformación, servicios y soluciones TI.



La reinención es clave. Ser capaces de liderar las transformaciones de nuestros clientes, significa también ser capaces de auto gestionar nuestra transformación, adaptándonos a los desafíos que las nuevas tecnologías y nuevos escenarios competitivos nos plantean.

Durante 45 años, hemos contribuido al desarrollo de la región, aportando a la resolución de las problemáticas de negocio de las distintas organizaciones, siempre desde la mirada y rol de un socio estratégico y agente de cambio, generando soluciones innovadoras capaces de adaptarse a los desafíos futuros.

Nuestro mundo, en constante evolución, está siendo impulsado por tecnologías disruptivas que reinventan a diario nuestra manera de interactuar, impulsando cambios radicales en las sociedades, empresas, entidades gubernamentales y otras organizaciones. Además, fenómenos como la globalización, el aumento en la concientización por el entorno y el aumento de exigencias en las regulaciones, nos obligan a estar preparados. Ser resilientes y ágiles es parte de la clave de cómo afrontar el futuro.

En términos de tendencia, Latinoamérica proyecta estos cambios con un crecimiento del mercado de servicios y soluciones TI³ de 6,7% entre 2018 – 2021, con lo que la inversión total en la región alcanzaría los US\$85.240 millones en 2021. Países y gobiernos inyectarán grandes inversiones públicas en TI. El sector privado buscará aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, optimizando, eficientando y maximizando los recursos mediante procesos automatizados, robótica, analytics y ciberseguridad, entre otros temas.

Este aumento de inversiones en el sector generará más oportunidades y nuevos desafíos, y nos obliga a estar incómodos y a abandonar el statu quo. Nos reinventaremos siendo ágiles, dinámicos y teniendo como único foco al cliente y su negocio.

Bajo todo este contexto, en SONDA, hemos avanzado de cara a los desafíos de la era digital que vivimos, en donde, desde 2018, se ha llevado a cabo un proceso de planificación y reorganización estratégica a nivel regional, el cual busca definir y reinventar la manera en que trabajamos. Ejemplo de esto es la generación de equipos ágiles, resolutivos y multidisciplinarios con la capacidad de abordar las problemáticas futuras de nuestros clientes, en cualquier país e industria, contribuyendo a la consecución de los desafiantes objetivos de la compañía.

Nuestro plan estratégico para el periodo 2019 – 2021, representa nuestro mapa de ruta y transformación que nos permitirá adaptarnos de mejor manera a la acelerada evolución de la industria TI,

3. Fuente IDC, 2018.

Definimos una aspiración...



Ser el líder en la incorporación de nuevas tecnologías



Ser el socio estratégico de nuestros clientes



Ser el líder en soluciones de negocio en las verticales foco

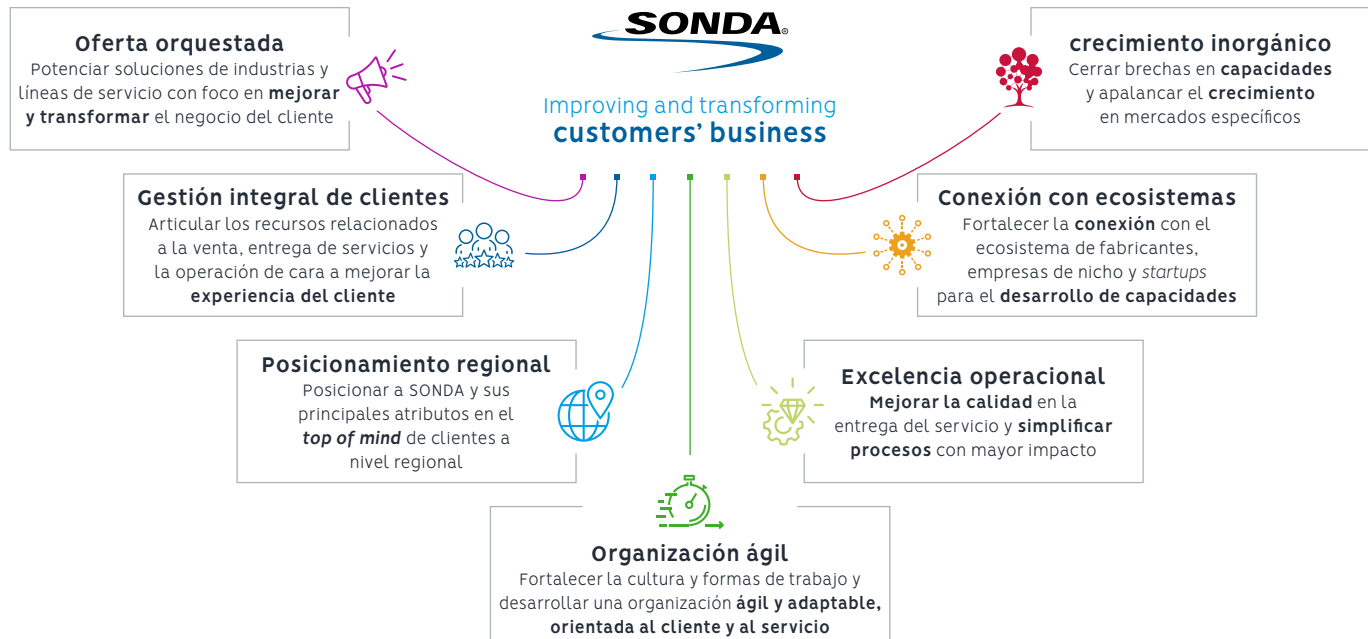


Ser reconocido como un lugar de trabajo atractivo



Convertirnos en una empresa global

Siete ejes estratégicos



permitiéndonos contribuir y responder con éxito a los desafíos de transformación digital y tecnológica de nuestros clientes a lo largo de la región.

La propuesta de SONDA tendrá especial foco en cuatro industrias a nivel regional: Transporte, *Retail*, Servicios Financieros y Gobierno, las cuales se abordarán de manera personalizada mediante una oferta de soluciones específicas de alto valor. Por otro lado, está la reorganización de las líneas de servicio en cuatro ámbitos: Plataformas, Aplicaciones y soluciones, Gestión de procesos operativos y tecnológicos y Transformación digital operativa y tecnológica, las cuales buscan dar mejora al proceso de transformación de nuestros clientes.

Nuestro plan estratégico 2019 – 2021, además, nos plantea importantes desafíos tanto en crecimiento como en rentabilidad, ya que considera un aumento en el margen EBITDA de 500 puntos base al 2021 y duplicar los ingresos en 5 años. Para esto, se invertirán US\$360 millones orientados al crecimiento orgánico de nuestras operaciones.

Respecto de nuevas adquisiciones, el objetivo está en las oportunidades que se apalancen al plan, a través del cierre de brechas de capacidades en industrias o líneas de servicio específicas, potenciando el crecimiento en mercados como Perú, Colombia y México, además de ser activos participantes de hubs de innovación y tecnología global.

... y objetivos desafiantes para el 2021









Oferta orquestada

Hoy en día, las empresas y organizaciones se ven enfrentadas constantemente a la presión del cambio. El miedo a la obsolescencia, perder competitividad, o incluso disminuir la productividad son amenazas que, con el respaldo y tecnología adecuada, pueden transformarse en grandes oportunidades de crecimiento y desarrollo.



El cómo abordar las distintas problemáticas y aportar valor perdurable a las organizaciones, son los ejes de nuestra Oferta Orquestada, la cual apunta a convertirnos en un socio estratégico clave para nuestros clientes, con una oferta de servicios y soluciones TI completa, eficiente, ágil, innovadora y escalable a sus modelos de negocio y desafíos futuros.

Nuestra Oferta Orquestada focaliza la consultoría principalmente en las industrias de Transporte, Retail, Servicios Financieros y Gobierno, abordándolas íntegramente por todas nuestras líneas de servicio, las cuales buscan alcanzar la óptima resolución de necesidades y transformación de los negocios de nuestros clientes.

	 Transporte	 Retail	 Servicios Financieros	 Gobierno	
Mejorar y transformar el negocio del cliente	Servicios de plataformas	✓	✓	✓	Foco en líneas de servicio de mayor valor agregado
	Aplicaciones y soluciones	✓	✓	✓	
	Gestión de procesos operativos y tecnológicos	✓	✓	✓	
	Transformación digital, operativa y tecnológica	✓	✓	✓	



Soluciones y Servicios TI

Innovación centrada en el cliente

En SONDA contamos con soluciones *end to end* que responden integralmente a las distintas problemáticas de negocio de nuestros clientes, buscando enfrentar de manera exitosa los cambios del mercado.

Nuestro servicio, a modo de consultoría, acompaña a nuestros clientes a lo largo de todo el proceso de adopción y transformación tecnológica del negocio, en sus distintos ciclos, apoyando sus operaciones, optimizando procesos y proveyendo mejores prácticas acorde a cada industria y necesidad. Además contamos con toda una red de respaldo de *partners* tecnológicos *world class*, lo que garantiza un estándar de servicio y calidad a la altura de las expectativas de un verdadero socio estratégico y gestor del cambio tecnológico para el negocio.

Mejorar las operaciones del cliente

Transformar el modelo de negocio del cliente



Servicios de plataformas



Aplicaciones y soluciones



Gestión de procesos operativos y tecnológicos



Transformación digital, operativa y tecnológica



Transformación Digital

Nuestro objetivo es acompañar a los clientes durante todo el proceso de mejora tecnológica de sus negocios, desde el entendimiento e interiorización de sus desafíos hasta el desarrollo, implementación, operación y soporte de la transformación tecnológica.

- Arquitectura e Infraestructura Digital**
 Corresponde a los servicios de integración y diseño de arquitectura, sistemas, redes y comunicaciones esenciales para lograr con éxito la transformación digital de nuestros clientes, considerando la resolución de problemáticas actuales y futuras del negocio.
- Analytics y Big Data**
 Soluciones con la capacidad de analizar grandes volúmenes de datos, clave para el descubrimiento de nuevas oportunidades y toma de decisiones complejas de forma segura y confiable, considerando un sinfín de variables, patrones de comportamiento, correlaciones y preferencias de clientes que nos permitan generar nuevos modelos predictivos para el negocio.
- Tecnologías Disruptivas**
 Soluciones tecnológicas de vanguardia, innovadoras y con la capacidad de aportar valor al conocimiento y transformación integral de los negocios de nuestros clientes mediante Inteligencia Artificial (AI), *Internet of Things* (IoT), *Robotic Process Automation* (RPA), Realidad Virtual (RV), Realidad Aumentada (AR), *Blockchain*, *Smart Security* y *Smart Lighting*, entre muchos otros.
- Ciberseguridad**
 Nuestras soluciones permiten planificar estrategias de prevención ante eventuales amenazas o ataques cibernéticos, generando protocolos de seguridad que permiten, actuar y reforzar con medidas que garanticen y aseguren la continuidad operativa y activos informáticos del negocio. Nuestra oferta se ejecuta bajo un desarrollo personalizado de la solución, acorde a las necesidades del cliente, el cual contempla la consultoría para el diseño y la administración remota, desde nuestros centros de seguridad especializados, de todos los servicios requeridos a nivel LATAM.



Gestión de Procesos Operativos y Tecnológicos

Damos soporte a nuestros clientes en sus operaciones de negocio, automatizando y operando procesos, a través de una oferta de servicios de administración de aplicaciones (AMS), ya sean de desarrollo de *software* propio o por terceros, de manera de poder generar eficiencias mediante la provisión de servicios de mantenimiento y soporte a la medida de cada negocio.

- **AMS**
Los servicios de administración de aplicaciones (AMS) de SONDA, tienen como objetivo modernizar y mejorar la gestión de las aplicaciones del negocio de nuestros clientes, sin importar si son propias o desarrolladas por un tercero. Contamos con un modelo de desarrollo y gestión enfocado en la generación de valor para el negocio de nuestros clientes.
- **BPO**
Nuestros servicios de *Business Process Outsourcing* buscan mejorar y optimizar el desempeño en los procesos de negocio de las organizaciones de nuestros clientes.
- **SW Factory**
En SONDA contamos con un servicio de desarrollo de *software* customizado de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Éste busca aprovechar nuestra experiencia adquirida en grandes procesos de transformación, a través de nuestros centros de desarrollo.



Aplicaciones y Soluciones

Nuestros servicios de aplicaciones y soluciones buscan apoyar las operaciones del negocio de nuestros clientes, a través de una amplia oferta conformada por un conjunto de herramientas de *software* propios o de terceros, que permiten sistematizar y automatizar los procesos del negocio asegurando una gestión ágil y el respaldo de la información crítica de forma confiable y segura.

En SONDA contamos con la experiencia, capacidades, equipo y respaldo de *partners* necesario para abordar las problemáticas de todo tipo de industrias, atendiendo sus necesidades de forma resolutiva. Contamos con soluciones específicas para los sectores Financiero, *Utilities*, Gobierno, Transporte, Salud, Previsional, Construcción y *Retail*, además de otras de carácter transversal como *Asset Management*, ERP, CRM, Gestión tributaria y BPM, entre otras.



Servicios de Plataformas

Apoyamos la operatividad del negocio de nuestros clientes con servicios y soluciones de Infraestructura TI de clase mundial, que buscando asegurar la continuidad operativa y eficiencia de la gestión, por medio de soluciones escalables de cara al futuro.

- **Data center**
Contamos con una red latinoamericana de *data centers* de última generación, bajo los más altos estándares de seguridad a nivel mundial, que garantizan la continuidad operacional del negocio en todo momento. Estas soluciones consideran todo lo necesario para el desarrollo de la infraestructura tecnológica central de nuestros clientes, desde la consultoría de diseño y arquitectura, ya sea alojada en SONDA o con terceros, la provisión de tecnología en modalidad de venta o servicio, los servicios de implementación y soporte, y los servicios de gestión, monitoreo y administración de infraestructura.
- **Cloud**
El servicio *Cloud* de SONDA, está basado en una consultoría la cual aborda desde la identificación de la mejor combinación de ambientes *cloud*, hasta el diseño de la solución, ya sea público, privado o híbrido, y los servicios de administración, operación y optimización continua en el tiempo.



- **Workplace Services**

A través de las soluciones y servicios de *workplace*, nuestros clientes disponen de toda la infraestructura necesaria para la ejecución y desarrollo diario de las funciones de sus colaboradores, eficientando los procesos de inducción, reclutamiento y *on-boarding* y ayudando a maximizar la productividad de los usuarios, aportando valor al negocio de nuestros clientes.

Esta oferta está orientada a resolver los desafíos digitales presentados al interior de las organizaciones, en las estaciones de trabajo, como el aprovisionamiento en modalidad de CAPEX u OPEX o el soporte de servicios en terreno y mesa de ayuda, brindando al usuario alternativas de soporte y auto atención ágiles y eficientes.

- **Networking**

Para muchas organizaciones es fundamental contar con una red de comunicaciones internas, eficiente y segura, que permita acceder y gestionar sus contenidos e información en todo momento y lugar.

Nuestros servicios de *Networking end to end*, están diseñados para entregar a las organizaciones una solución integral con un óptimo diseño de redes, escalable y acorde a las necesidades de nuestros clientes, propiciando una oferta que brinda la infraestructura, aprovisionamiento y gestión del servicio o, simplemente, entrega el equipamiento necesario en modalidad de servicio.

- **Outsourcing Transformacional**

El *Outsourcing* Transformacional tiene como objetivo co-crear íntegramente, en conjunto con el cliente, la estrategia necesaria para la maximización total de la transformación digital de los modelos del negocio. Esto, mediante la externalización parcial, incremental o total de los servicios de TI, ya sea operación, entrega del servicio o de arquitectura tecnológica, para posteriormente dar paso a la implementación y gestión, asegurando un manejo eficiente de los recursos TI que apoyan y aportan valor al negocio.

En SONDA estamos capacitados para abordar la totalidad de los procesos TI de las organizaciones, gestionando los recursos en función de la resolución de las problemáticas clave del negocio, pudiendo absorber al personal TI o incluso aportar capital para las inversiones TI, transformando CAPEX en OPEX, si fuese necesario.



Smart Cities

Soluciones para ciudades más seguras e inteligentes

En la práctica, podríamos decir que una ciudad se considera inteligente cuando logra integrar soluciones tecnológicas en la vida cotidiana de sus ciudadanos, haciendo más eficiente sus interacciones con los distintos servicios y sectores productivos de la ciudad.

El desafío de aportar al desarrollo de ciudades más seguras, eficientes y sostenibles es de todos los que vivimos en ellas. Tenemos la convicción de que nuestras soluciones aportan al desarrollo de la región, mejorando la manera en que se desenvuelven y viven millones de latinoamericanos. Hemos desarrollado proyectos que abordan aspectos críticos en las ciudades: seguridad e iluminación.

Smart Safety

Las sociedades enfrentan un sinnúmero de desafíos en seguridad que apuntan a disminuir la delincuencia, gestionar y mitigar los riesgos en seguridad, acortar los tiempos de respuesta, generar información veraz y de manera ágil, aumentar la percepción de seguridad en las personas, entre otros.

Alguno de los beneficios que hemos generado a través de nuestras soluciones:



Más seguridad en las zonas con video vigilancia



Gestión optimizada de recursos aplicados a la seguridad



Trazabilidad total de todos los incidentes



Información en tiempo real a través de múltiples canales



Menores costos, mayor eficiencia por centralización y menor dependencia de personas



Datos abiertos, favorece las políticas de datos abiertos

Caso de éxito

Solución de video vigilancia para la ciudad de Montevideo

Desafío

Mejorar la seguridad real y percibida por el ciudadano de Montevideo.

Solución

- Equipamiento para 2 Centros de Monitoreo y 180 puestos de operación.
- Sistema de emergencias 911 para todo el país.
- 18 analíticas desarrolladas para el proyecto
- Provisión equipamiento central de servers y almacenamiento de imágenes.
- +320 LPR fijos y móviles.
- +4.000 cámaras.

Beneficios generados

Reducción de un 50% del delito en zonas video vigiladas en la ciudad.

Internet of Things



Las tecnologías *Internet of Things* (IoT) nos dan la posibilidad de conectarnos y comprender el entorno físico, obteniendo información sobre la realidad mediante sensores o dispositivos que permiten tomar decisiones contando con información veraz y completa en tiempo real.

Los dispositivos de IoT desplegados en terreno por sí solos no generan entornos inteligentes. Es necesario que podamos incorporar inteligencia y análisis sobre los datos e información que se están recopilando, lo que habilitará la toma de decisiones y generación de planes de acción, pilares fundamentales para alcanzar entornos inteligentes.

En SONDA hemos desarrollado soluciones robustas de IoT, las que generan diversos beneficios:



Mayor conocimiento sobre nuestra realidad y entorno



Información en tiempo real de todas las zonas en cobertura



Recepción de alertas en tiempo real



Generación de datos que pueden ser dispuestos para uso público



Gestión centralizada de todos los dispositivos



Notificación en tiempo real y mayor comunicación con los ciudadanos/colaboradores



Smart Lighting

El gran impulsor de las soluciones de Iluminación Inteligente son las luminarias LED, que ofrecen mayor tiempo de vida, menor consumo y reducidos costos de mantenimiento comparados con los sistemas de alumbrado público convencionales. A medida que los costos de estas tecnologías se han reducido, el caso de negocio es claro y cobra sentido. LED será la tecnología dominante para iluminación, siendo el ahorro energético el principal motor de estos proyectos, viabilizando aplicaciones adicionales para ciudades inteligentes.

Asimismo, si agregamos inteligencia a la red de luminarias, a partir de la telegestión, se incrementan los ahorros, además de mejorar la seguridad. Los gobiernos municipales están de acuerdo que el primer paso crítico hacia una ciudad inteligente es un parque de alumbrado público inteligente.

Al ser un mercado dinámico, se deben enfrentar ciertos desafíos. Las ciudades deben comenzar a trabajar en forma conjunta con empresas distribuidoras de energía y organismos reguladores, para brindar un marco que permita la habilitación de estos proyectos. Las predicciones indican que para el 2028 la tecnología LED alcance el 85% del parque de luminarias del mundo y los proyectos de iluminación inteligente el 24% del total, generando oportunidades que alcanzarían los US\$ 50.000 millones de dólares durante la próxima década⁴.

4. Fuente: Global Smart Street Lighting and Smart Cities 2019–2028 de "Research and Markets"

Beneficios de nuestras soluciones

Algunos de los beneficios que se logran con nuestras soluciones:



Disminución de consumo energético: el uso de luminarias LED puede generar ahorros de hasta un 60% del consumo eléctrico.



Más amigable con el medioambiente: la tecnología LED además de no poseer elementos contaminantes, como el mercurio, tiene una vida útil 8 veces superior respecto de tecnologías convencionales



Mantenimiento eficiente: basado en la telegestión, que genera alertas por fallos en las luminarias, las rondas de inspección para detectar fallas ya no son necesarias, permitiendo que los costos de mantenimiento disminuyan hasta un 30%



Modelo de negocio basado en ahorros generados: en contratos de largo plazo, de al menos 10 años, el ahorro que se obtiene por el consumo eléctrico permite cubrir los costos del proyecto en su totalidad



Infraestructura habilitante para soluciones de Smart Cities: la implementación de telegestión genera una red de comunicaciones que puede ser utilizada para la transmisión de datos a través de diversos sistemas



Simplificación de la gestión y monitoreo: la gestión y monitoreo de forma centralizada y remota permite manejar diferentes planes de iluminación que consideran variables clave como la hora, la época del año o el clima



Información para análisis: estas soluciones generan información de valor, tanto de su estado como de consumo, lo que permite realizar diversos análisis facilitando el tomar acciones para responder más rápido a fallas y para desarrollar planes de iluminación para optimizar el consumo de energía



Aumenta la seguridad: zonas urbanas que posean un buen sistema de iluminación aumentan la seguridad, generando mejoras en la calidad de vida de las personas, tanto a nivel público como privado

Algunos proyectos desarrollados en Uruguay



Artigas

+4.000 Luminarias
con telegestión



Paysandú

+12.000 Luminarias
con telegestión



Salto

Smart lighting para
+9000 Luminarias



Ciberseguridad

Hoy las organizaciones están en un acelerado paso hacia un mercado cada vez más digital, muchas han invertido en tecnología, personas y procesos que los han habilitado para llevar sus negocios a la nube. Estas organizaciones muchas veces no están conscientes de los riesgos que están presentes en el ciberespacio.

Según el informe del *World Economic Forum*, riesgos globales 2020⁶, los ciberataques a infraestructura tecnológica ocupan el quinto lugar, y no es de extrañar por el exponencial aumento de incidentes de seguridad que han afectado a diversas organizaciones y personas. Hoy la ciberseguridad se transforma en un habilitador de la estrategia digital de una compañía.

Los números detrás del ciberdelito son impactantes; los ataques volumétricos⁷ han llegado a ser el 25% del volumen total del tráfico de internet y se estima que el daño producto de la caída del servicio internet de una organización en promedio bordea los US\$220.000⁸ mientras el malware alcanzó récords históricos, logrando en tan solo una campaña contra bancos en Estados Unidos ataques por un total de US\$33 millones en un periodo de 90 días sobre 30.000 clientes.

Las amenazas y delitos informáticos serán cada vez más dirigidos, localizados, personalizados y organizados por complejas estructuras criminales que tienen un creciente nivel de sofisticación, especialización y organización, similar a la de las compañías más avanzadas.

El establecer las prioridades de ciberdefensa en una organización resulta ser un tema muy complejo, pues se requiere una mirada holística al problema, que va desde la tecnología hasta el cambio de cultura de la organización. Esto se hace necesario para cubrir todas las zonas donde un ciberdelincuente puede obtener el acceso a nuestros datos y afectar los objetivos estratégicos de la organización.

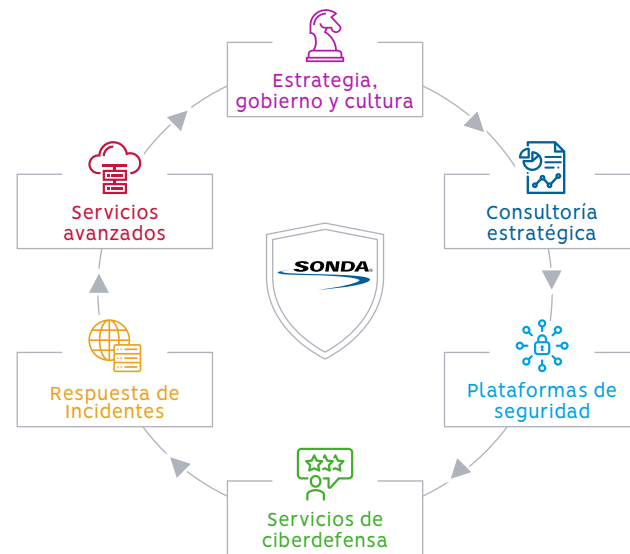
Para enfrentar este problema hemos desarrollado un enfoque que permite desarrollar una estrategia de ciberdefensa para cada organización. El saber a qué nos enfrentamos nos ayuda a prepararnos de mejor forma, las organizaciones deben enfrentarse al cambio

6. <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2020>

7. http://www3.weforum.org/docs/WEF_Cybercrime_Prevention_ISP_Principles.pdf

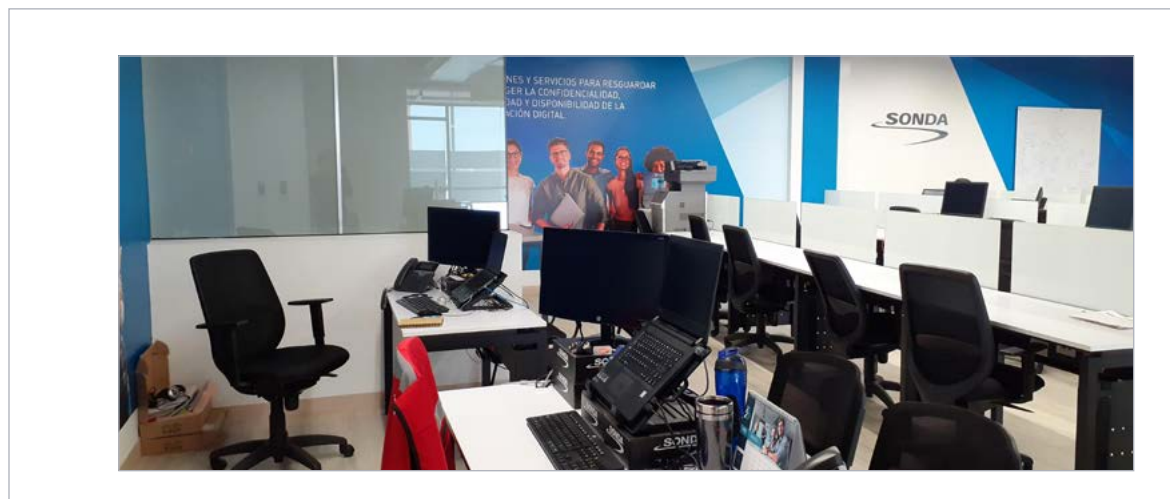
8. NETSCOUT. 2018. 14th Annual Worldwide Infrastructure Security Report (WISR).

<https://www.netscout.com/report/>, <https://www.ncsc.gov.uk/news/ncsc-publishes-new-report-criminal-online-activity>



de antiguos paradigmas; lo relevante no es si habrá ciberataques, sino cómo y cuándo se llevarán a cabo. El estar preparados para enfrentar este problema es la clave.

Nuestro amplio portafolio de soluciones y servicios de ciberseguridad entrega un enfoque integral, incluyendo los procesos, personas y tecnologías para resguardar los entornos TI, además de procedimientos que verifican las nuevas tendencias en ataques para tomar las medidas pertinentes de manera proactiva contra estas amenazas. En Chile, realizamos auditorías externas en seguridad – AT-205; ISAE 3402 – para nuestros clientes bancarios acorde a la legislación⁹, y en Colombia inauguramos nuestro primer Centro de Ciberseguridad (*ver destacado*).



Inauguramos nuestro primer Centro de Ciberseguridad



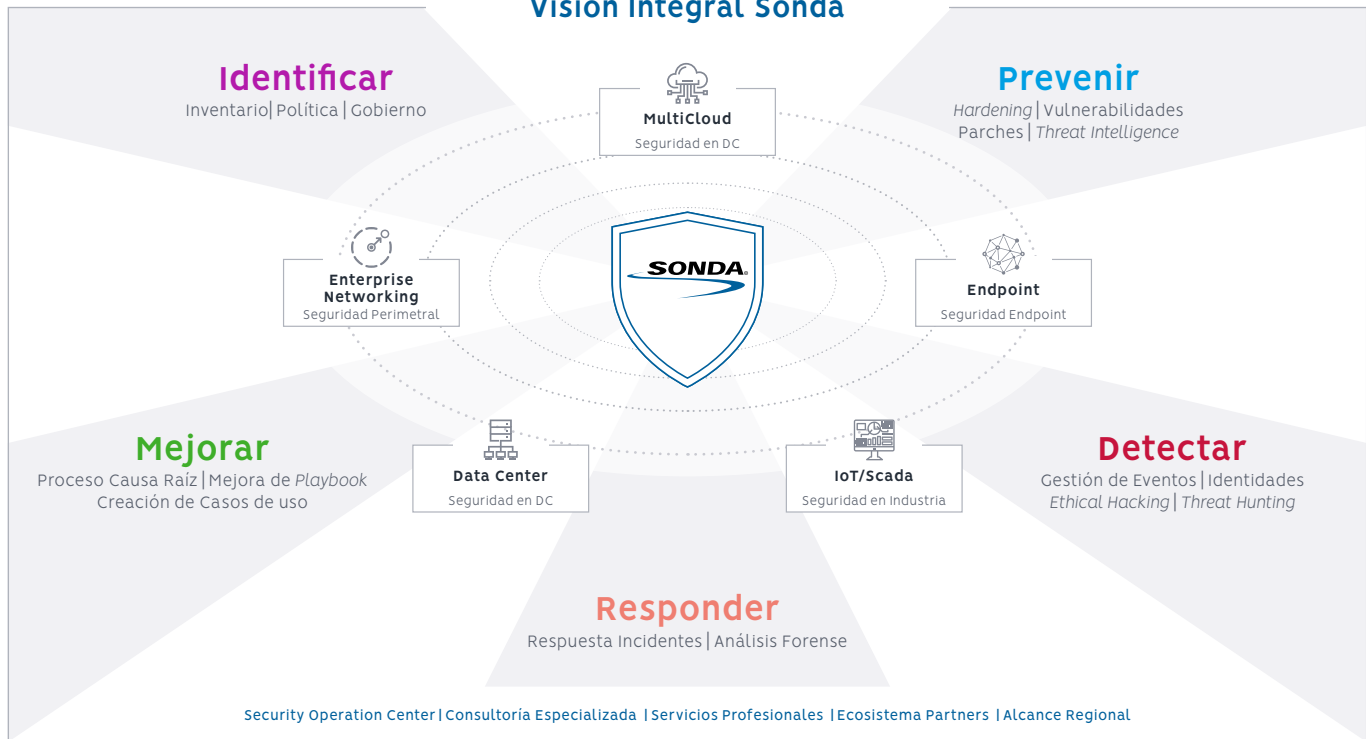
En 2019 inauguramos nuestro primer Centro de Ciberseguridad en Colombia. El SOC (por sus siglas en inglés *Security Operation Center*) cuenta con modernos sistemas de análisis de comportamiento de usuario y *Entity Behavior Analytics* basados en inteligencia artificial.

Gracias a este nuevo centro podemos ofrecer servicios que abordan el ciclo de vida completo de las ciberamenazas, manteniendo la integridad e inviolabilidad de la información y de los datos.

Nuestras soluciones permiten el desarrollo de una estrategia, que debe estar constantemente evolucionando al entorno y los objetivos de negocio; conectando lo mejor de la tecnología, los procesos, las personas y el desarrollo de una cultura que integre a las personas que forman una organización.

9. Exigencia en Chile de la SBIF (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) y ABIF (Asociación de Bancos e Instituciones Financieras).

Visión Integral Sonda



El modelo que utilizamos para nuestros servicios están basados en las mejores prácticas de la industria¹⁰, igualmente nuestros servicios y sus procesos asociados están certificados según el estándar ISO 27.001: 2013¹¹. Contamos con una Política de Seguridad de la Información, Objetivos de Seguridad de Información y auditamos transversalmente nuestros sistemas de gestión, además de realizar auditorías externas en esta materia.



Caso destacado

Consultoría estratégica de Ciberseguridad: Desarrollo de un plan de Ciberseguridad a 3 años para una institución de salud.

Solución:

- Entendimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
- Análisis de nivel de seguridad bajo *framework* CIS / NIST / ISO.
- Análisis experto de seguridad (eventos, vulnerabilidades y tratamiento de identidades).
- Análisis de GAPS y desarrollo de plan de director de seguridad.



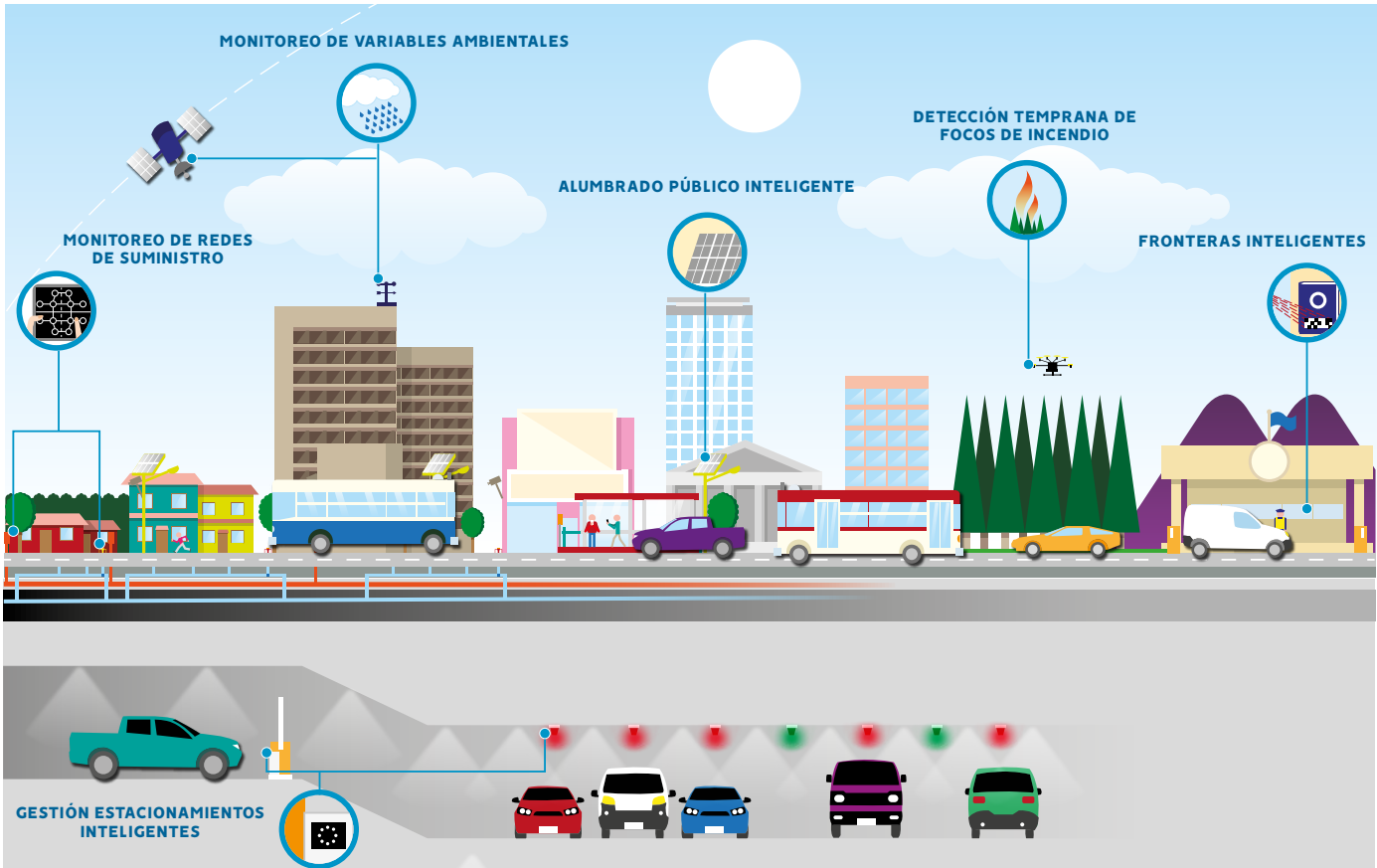
Seguridad de la información

Casos de pérdida de datos de clientes			Reclamos por seguridad			Reclamos por seguridad		
2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
0	0	3	0	2	4	0	2	0
Número de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes.			Número de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes.			Número de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes.		

10. Somos parte del CIS (Centro de Seguridad Internet) como Partner de Servicio, además de adherir al marco de ciberseguridad publicado por el NIST (National Institute of Standards and Technology)

11. ISO 27001: Sistema para la gestión de la seguridad de la información, certificado en Brasil, Chile, Colombia, México y Uruguay.





Más innovaciones y soluciones para sociedades sostenibles en pág. 55.



Innovación, tecnologías y soluciones para promover sociedades más sostenibles

En 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de 17 metas globales que apuntan a erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos. Conocida como Agenda 2030, es un ambicioso plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. Cada uno de estos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) cuenta con metas específicas que deben alcanzarse al 2030 en un esfuerzo conjunto realizado por organismos multilaterales, gobiernos, empresas y la sociedad civil.

En SONDA nos hemos alineado con los ODS ya que entendemos que las tecnologías de información juegan un rol central en el logro de muchos de estos objetivos. No solo mejoran de manera radical la forma en cómo operan los sistemas productivos y la sociedad en su conjunto, sino que también impulsan la transmisión de conocimiento e ideas, lo que incluye

cambios en la forma en cómo aprendemos, distribuimos el trabajo e interactuamos. Además, poseen una capacidad aún no del todo explotada para fomentar el trabajo colaborativo.

Hemos desarrollado soluciones tecnológicas para contribuir a que la sociedad pueda enfrentar de mejor manera los múltiples desafíos en su tránsito hacia un mundo sostenible al 2030



Estamos desarrollando y aplicando soluciones tecnológicas a los desafíos que enfrenta la humanidad en su adaptación al cambio

climático. Por ejemplo, para mejorar la eficiencia en el uso del agua y monitorear su calidad; para prevenir incendios forestales, para favorecer la electromovilidad y disponer de flotas de transporte público con tecnología de última generación, más eficientes y con menos emisiones. Esto se suma a soluciones que buscan mejorar la calidad de vida de los habitantes a través de ciudades inteligentes y sostenibles, que dispongan de iluminación pública eficiente y sistemas para monitorear y resguardar la seguridad pública; entre otras.



ODS y sus respectivas metas al 2030

Iniciativas que contribuyen al logro de las metas

Nomenclatura:

- Soluciones tecnológicas ofrecidas por SONDA
- iniciativas al interior de SONDA

ODS 1: Fin de la pobreza



1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como **acceso a los servicios básicos**, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las **nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros**, incluida la microfinanciación.

- Soluciones tecnológicas para instituciones de micro financiamiento a pequeños y medianos empresarios.
- Tarjeta dual con servicios financieros y de transporte para incrementar la bancarización (Banco Nacional de Panamá).

1.5 Fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otras crisis y desastres económicos, sociales y ambientales.

- Plataforma de IoT para la prevención de situaciones originadas por fenómenos climáticos o ambientales (medición de variables ambientales, control de efluentes o niveles de cursos de agua, etc.).

ODS 2: Hambre cero



2.3 Duplicar la **productividad agrícola** y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas.

- Trazabilidad ganadera para la seguridad alimentaria y una mejor calidad.
- Uso de sensores y analítica para resguardar las plantaciones previo a las cosechas.

2.4 Asegurar la **sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos** y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad del suelo y la tierra.

- *Smart Farming* para la detección temprana de plagas en los cultivos.
- Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible.
- Plataforma de IoT con sensores para el monitoreo de variables ambientales y detección de problemas ocasionados por fenómenos meteorológicos.
- Control de la cadena de frío en el transporte o almacenaje de alimentos.
- Control de la calidad del agua en granjas de peces.
- Solución para el monitoreo completo de la cadena de la leche.
- Solución Vaca Conectada, dashboard que utiliza IoT y analytics para monitorear la calidad de la leche en toda su cadena productiva, desde la salud animal hasta el almacenamiento, transporte y producción de la leche.

ODS 3: Salud y bienestar



3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

- Soluciones *Smart Cities Transport* que facilitan el uso de transporte público seguro.
- Plataforma de gestión de incidentes en el tránsito para reducir los tiempos de atención y, de esa forma, salvar más vidas.
- Control de velocidad en las rutas.
- Control de carriles exclusivos para el transporte público.
- Control de flujo de tránsito.

3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.

- Plataforma de IoT para el control de efluentes industriales a través del uso de sensores.
- Plataforma de IoT para el control de la calidad del aire a través de sensores.

3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de **alerta temprana, reducción de riesgos** y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

- Sistemas de telecomunicación y telemedicina.
- Inteligencia Artificial para autorización de licencias médicas.
- Soluciones para una mejor gestión hospitalaria.
- Manejo integral de la información de los afiliados a planes de salud (gestión, prevención y control de enfermedades).
- Solución para prótesis dentales.
- Control de cadena de frío en el transporte y almacenaje de alimentos.
- Uso de *blockchain*.
- Iniciativas para promover la alimentación y estilos de vida saludables.
- Convenios con instituciones de salud para la prevención y atención a los colaboradores.

ODS 4: Educación de calidad



- | | |
|---|---|
| <p>4.1 Asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria.</p> <p>4.2 Asegurar que todas las niñas y niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aulas virtuales para una educación eficiente y accesible. • Soporte de la plataforma tecnológica para el sistema de gestión de matrículas en la educación primaria y secundaria del Ministerio de Educación Nacional (Colombia). • Conectividad de escuelas urbanas y rurales a internet (Argentina). |
| <p>4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Virtualización, conectividad digital y <i>e-learning</i> para una mejor educación para niños y jóvenes. • Transferencia de conocimientos de transformación (Data & Inteligencia Artificial, Ciberseguridad y <i>Cloud</i>) a las organizaciones. • Cursos y extensión hacia escuelas, centros de educación técnica y universitaria. • Diplomado en gestión y administración de data centers. • Becas para el desarrollo de habilidades para jóvenes estudiantes en situación de vulnerabilidad. • Programa <i>Fresh Graduate</i>, para la incorporación de jóvenes recién egresados (Perú). • Programa de practicantes provenientes de escuelas técnicas y de universidades (Costa Rica). • SONDA <i>Transformation Academy</i>. |
| <p>4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la plataforma habilitante para la convalidación de sus títulos obtenidos fuera del país por parte del Ministerio de Educación Nacional (Colombia). |



ODS 5: Igualdad de género

- | | |
|--|---|
| <p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la inclusión y diversidad en SONDA. • Apoyo a emprendimientos de mujeres vulnerables a través del convenio con la organización Mujeres de mi Barrio (Perú). |
|--|---|



ODS 6: Agua limpia y saneamiento

- | | |
|---|--|
| <p>6.3 Mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Control de efluentes de industrias a través de sensores y una plataforma IoT. • Monitoreo y detección temprana de cianobacterias para resguardar la calidad del agua potable. • Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua. • Control a través de cámaras y analíticas de video, del vertido de basura a causes de agua. |
| <p>6.4 Aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Metering</i> para el uso eficiente de los recursos hídricos. • Plataforma de IoT con sensores de precipitaciones. • Tecnologías para la conservación y uso racional del agua. |
| <p>6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión para el cuidado de los acuíferos integrando los datos de aplicaciones web, geoportales, cuentas y sistemas de información hidrológica (Colombia). • <i>Smart Forest Fire Safety</i> para la detección temprana de focos de incendios forestales. |



ODS 7: Energía asequible y no contaminante

- | | |
|--|---|
| <p>7.2 Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Suministro eléctrico con un 100% de energía renovable (Santiago-Chile). |
| <p>7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Lighting</i> para el ahorro energético e inteligencia de control. • Nuevos <i>data center</i> Tier IV, con mayor eficiencia energética, en Chile y Colombia. • Equipos de impresión y cómputo bajo normas de eficiencia energética como <i>Energy Star v3.0</i> (Colombia) |
| <p>7.b Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Grid</i> y soluciones de inteligencia artificial para una mayor eficiencia energética y calidad del servicio en distribución de energía eléctrica. |

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico



8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación , entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones de SONDA para mejorar la competitividad y eficiencia de miles de empresas y organizaciones gubernamentales, además de proveer soluciones a desafíos ciudadanos o de sectores productivos y/o de servicios.
8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres.	<ul style="list-style-type: none"> SONDA <i>Employee Value Proposition</i>. Atracción y retención de talentos.
8.6 Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> Programa corporativo Mi Primer Empleo para incorporar a jóvenes recién graduados. Inclusión de personal en etapa de práctica lectiva del Sistema Nacional de Aprendizaje, SENA (Colombia).
8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Smart Safety</i> con foco en seguridad ocupacional. Visión artificial para detectar y prevenir riesgos a los trabajadores. Robótica con sistemas de reconocimiento de imágenes para la inspección de zonas peligrosas para el ser humano (<i>software</i> que permite reemplazar tareas humanas). Robótica y analítica para el trabajo en zonas inseguras o no aptas para el ser humano. Soluciones de <i>Smart Lighting</i> que adecúan la iluminación del ámbito de trabajo según las necesidades de las actividades que se realizan. Implementación de ISO 45001 para un sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo. Gestión del clima laboral a través de encuesta y planes de mejoras.
8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios , financieros y de seguros para todos.	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones tecnológicas para instituciones de micro financiamiento a pequeños y medianos empresarios. Tarjeta dual con servicios financieros y de transporte para incrementar la bancarización (Banco Nacional de Panamá).

ODS 9: Industria, innovación e infraestructura



9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas , para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Smart Borders</i>, soluciones integrales de control fronterizo y aduanas.
9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros , incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones tecnológicas para instituciones de micro financiamiento a pequeños y medianos empresarios. <i>Factoring</i> para el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas (solución FIN700).
9.4 Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.	<ul style="list-style-type: none"> Movilidad eléctrica en el transporte público en Chile. Sistema de control de acceso y videovigilancia para el corredor logístico de la autoridad del Canal de Panamá para mejorar eficiencia de transporte de carga vía terrestre. Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible.
9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, fomentando la innovación y aumentando el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos <i>data center</i> Tier IV en Chile y Colombia.
9.b Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo .	<ul style="list-style-type: none"> Transferencia de conocimientos de transformación (data e inteligencia artificial, ciberseguridad y cloud) a las organizaciones. Formación y desarrollo de profesionales en TI. Modelo de innovación abierta SONDA. Programas con universidades.
9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones de SONDA para mejorar la competitividad y eficiencia de miles de empresas y organizaciones gubernamentales, además de proveer alternativas de salida a desafíos ciudadanos o de sectores productivos y/o de servicios.

ODS 10: Reducción de las desigualdades



10.2 Potenciar y promover la inclusión social , económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la inclusión y diversidad en SONDA.
10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la inclusión y diversidad en SONDA. Apoyo a emprendimientos de mujeres vulnerables a través del convenio con la organización Mujeres de mí Barrio (Perú).
10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social , y lograr progresivamente una mayor igualdad.	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones integrales para una mejor administración de los fondos de inversión y de pensiones.



ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

- | | |
|--|--|
| <p>11.2 Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Transport</i>, transporte público inteligente y eficiente. • Movilidad eléctrica en el transporte público en Chile. • Control inteligente de tráfico. • Terminales de autoservicio para el sistema de transporte público. • Plataforma de IoT con sensores de gases para el registro histórico, detección de umbrales y emisión de alertas. |
| <p>11.3 Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Cities</i>, soluciones para ciudades seguras e inteligentes. • <i>Smart Parking</i>. • <i>Smart Grid</i> (soluciones para <i>utilities</i>). |
| <p>11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Detección temprana de vandalismo del entorno urbano (mobiliario, monumentos, edificios históricos, etc.) a través de analíticas de video. |
| <p>11.5 Reducir significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Forest Fire Safety</i> para la detección temprana de focos de incendios forestales. |
| <p>11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Medición de la contaminación. • Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua. |
| <p>11.7 Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Lighting</i>, soluciones de iluminación inteligentes para el alumbrado público. • <i>Smart safety</i> (seguridad pública y patrimonial). • IoT para alimentar dispositivos con energía solar. |

ODS 12: Producción y consumo responsables

- | | |
|--|---|
| <p>12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible. • <i>Smart Farming</i> para la detección temprana de plagas en los cultivos. • <i>Smart Metering</i> para el uso eficiente de los recursos hídricos. • Solución paperless para disminuir el uso de papel a través de la facturación electrónica. • Tecnologías que impulsan el uso consciente del papel. |
| <p>12.3 Reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadena de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Control de cadena de frío en el transporte y almacenaje de alimentos. • Solución Vaca Conectada, dashboard que utiliza IoT y <i>analytics</i> para monitorear la calidad de la leche en toda su cadena productiva, desde la salud animal hasta el almacenamiento, transporte y producción de la leche. |
| <p>12.4 Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua. |
| <p>12.5 Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones para reducir la generación de residuos. • <i>Enterprise content management</i> para transformar los flujos de impresión de las empresas a modelos digitales. • Solución paperless para disminuir el uso de papel a través de la facturación electrónica. • Economía circular en nuestros servicios de outsourcing. • Alianzas con <i>partners</i> de negocio para el reciclaje de residuos electrónicos. • Campañas de reciclaje y uso eficiente de los recursos. • Recolección responsable y gestión integral de la disposición final de repuestos, suministros y equipos electrónicos de la mano de los fabricantes (Colombia). • Participación en programas socioambientales de instituciones municipales y de salud, además de ONGs, apoyando el reciclaje de ropa y residuos (Perú). |
| <p>12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Integrado SONDA. • Portales de compras públicas (ChileCompras y PanamáCompra). • Solución <i>E-Procurement</i> (Argentina). |
| <p>12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Portales de compras públicas (ChileCompras y PanamáCompra). • Solución <i>E-Procurement</i> (Argentina). |



Semáforos inteligentes

5,7 millones de vehículos circulan por cruces semaforizados inteligentes implementados por SONDA, lo que ahorra a los conductores cerca de 125 millones de horas de espera en el año.



Gestión de flotas

495 millones de kilómetros de recorrido de buses que circulan por Latinoamérica al año están monitoreados por la aplicación de gestión de flota Sinóptico de SONDA.



Transporte público

50 millones de tarjetas de transporte en Latinoamérica se actualizan diariamente en su estado de cuenta bajo el sistema de SONDA. Cada día se producen 5.900.000 validaciones (bips) en medios de transporte que cuentan con un sistema de cobros de SONDA.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



ODS 13: Acción por el clima

- | | |
|--|---|
| <p>13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Forest Fire Safety</i> para la detección temprana de focos de incendios forestales. • Plataforma de IoT para monitorear variables ambientales, efluentes de cursos de agua, precipitaciones, y otros factores que permiten prevenir problemas ocasionados por fenómenos ambientales o climáticos. |
| <p>13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Descarbonizar nuestra matriz energética.</i> |
| <p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Participación en el programa "Huella Chile" del Ministerio del Medio Ambiente para medir la huella de carbono de SONDA y crear acciones para reducirla.</i> • <i>Campañas de sensibilización para el cuidado ambiental.</i> |

14 VIDA SUBMARINA



ODS 14: Vida submarina

- | | |
|--|--|
| <p>14.1 Prevenir y reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, en particular la producida por actividades realizadas en tierra.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de IoT con sensores para monitorear las variables de calidad del agua de los mares y lagos. • Control de efluentes industriales a través de sensores y una plataforma IoT. |
|--|--|

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres

- | | |
|---|--|
| <p>15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Forest Fire Safety</i> para la detección temprana de focos de incendios forestales. |
|---|--|

ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



- | | |
|--|---|
| <p>16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Safety</i> para disminuir la delincuencia y gestionar los riesgos de seguridad pública. |
| <p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Solución para la prevención de fraudes en cuentas del Estado. • <i>Modelo de Prevención de Delitos en SONDA.</i> |
| <p>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatizado de pago de impuestos municipales, estatales y federales. • Solución para la prevención del lavado de dinero. • <i>Transparencia y rendición de cuentas en SONDA.</i> • <i>Monitoreo y resguardo del cumplimiento de los requisitos legales y otros.</i> |
| <p>16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatizado para elecciones. |
| <p>16.9 Proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, en particular mediante el registro de nacimientos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Solución integral y biometría digital para el sistema del Registro Civil. |
| <p>16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Declaración de Sostenibilidad de SONDA.</i> |

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



ODS 17: alianzas para liderar los objetivos

- | | |
|---|--|
| <p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público - privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Conexión con ecosistemas para promover la innovación y generar valor a la sociedad.</i> • <i>Modelo de innovación abierta SONDA.</i> |
|---|--|



Comercio Exterior

34% de las exportaciones de Brasil fueron gestionadas con el sistema de SONDA para realizar todos los trámites de comercio exterior.



Sistema Impositivo

2/3 de la recaudación fiscal de Brasil es gestionada por los sistemas de SONDA para el pago de impuestos municipales, estatales y federales.



Transporte público

260 millones de consultas mensuales realizan los usuarios de transporte público de América Latina desde sus celulares para saber cuánto tiempo falta para que llegue el bus; consulta que es respondida en un promedio de 2 segundos con un 98% de exactitud por los sistemas de SONDA, mediante el uso intensivo de sistemas de IA.



Gestión integral de clientes

Ser un socio estratégico para nuestros clientes apunta a apoyarlos en la toma de decisiones estratégicas del negocio, para lo que es clave estar cerca, además de tener experiencia en la industria en la que desarrollan sus actividades, entendiendo el rol que juegan las nuevas tecnologías y cómo estas podrán impactar su negocio.



El pilar estratégico Gestión Integral de Clientes, tiene por objetivo articular de una manera integral y completa los recursos que disponemos relacionados con la venta, la entrega de servicios y la operación, para así mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Los clientes están al centro de nuestro negocio. La excelencia en la forma de relacionarnos con ellos y en las soluciones que les ofrecemos, constituye el eje central de nuestra labor diaria. Esto incluye nuestra respuesta frente a los temas emergentes que pueden afectarlos, como lo son la seguridad, privacidad y protección de datos, así como asegurar la continuidad del servicio.

Confianza y satisfacción de los clientes

Satisfacción de clientes

Por quinto año consecutivo tuvimos un NPS positivo, mejorando en 18 puntos porcentuales desde el 2014



Alineados a nuestra Estrategia 2021, en 2019 diseñamos e implementamos un Sistema de Gestión de Experiencia del Cliente en los diez países. Su objetivo es alcanzar mayores niveles de satisfacción en nuestros clientes, la que medimos a través de la encuesta NPS. Entre otros aspectos, el nuevo sistema perfecciona el monitoreo de resultados, incluyendo una evaluación de la relación con nuestros clientes a la medición de satisfacción que realizamos

todos los años. Un aspecto central que enfatizaremos en 2020 es la capacitación en estos temas, la que se impartirá inicialmente a los principales *managers* de los diez países.

Soluciones por industria

Aspiramos a ser expertos en el negocio de nuestros clientes. Por ello, y buscando una mayor cercanía con nuestros clientes, reorganizamos nuestra oferta en torno a las distintas industrias. En 2019 avanzamos regionalmente especializándonos en torno a tres sectores: transporte, retail y sistemas financieros. Adicionalmente, Brasil cuenta con equipos especializados para dos industrias más: sector público y *utilities*. Con equipos orientados y expertos en estos rubros, potenciamos y generamos el conocimiento de ellas, y generamos una oferta especializada que le agrega mayor valor a cada sector. Buscamos generar sinergias, aprendizajes cruzados y replicabilidad, todo de cara a un mejor servicio y mejores soluciones.

Verticales foco



Servicios Financieros

En línea con el plan trienal, la vertical Servicios Financieros se apoya mayormente en los ejes de Oferta Orquestada, Gestión Integral de Clientes, Posicionamiento Regional y Conexión con Ecosistemas.

De carácter regional, este esfuerzo requirió la conformación de un equipo especializado en los países foco (Brasil, México, Chile y Colombia) que comienza a actuar como punto

de relacionamiento y gestión exclusivo para con los clientes de la industria, abordando con mayor profundidad los aspectos de negocio del sector financiero y su evolución tecnológica.

Comprende la relación integral (oferta, venta, preventa, gestión del servicio) con el sector financiero (Banca, Finanzas, Inversiones, Seguros, Pensiones, etc) y es clave en el crecimiento esperado en el sector



En relación a nuestra oferta, se trabaja tanto en la especialización de nuestros productos tradicionales como en la potente oferta transformacional que se ha desarrollado en 2019. El alcance de nuestra oferta es amplio,

abarcando soluciones genéricas de infraestructura y servicios a nivel regional y a la vez profundo, posicionando soluciones de nicho para procesos y necesidades específicas del sector en cada país. Esta oferta, se apalanca con una nutrida red de experimentados *partners*, que complementan la oferta de SONDA con productos de vanguardia apuntando a necesidades de carácter específico.

Nuevas iniciativas, como la gestión integral de ciberseguridad asociada a procesos de negocio, sucursal del futuro en Banca o robotización de procesos masivos del sector, sientan las bases a un despliegue de productos más modernos, profundos y que solucionan problemas inherentes a la actividad del sector financiero en la región.

En el caso de gestión integral de clientes, se incorpora al equipo el rol de *Customer Success Manager*, encargado de orquestar la implementación de soluciones complejas multiproducto, gestionar los contratos y velar por el éxito del cliente en los objetivos planteados en conjunto. Este equipo, además de asegurar el correcto desempeño de nuestras soluciones, es visto como un actor relevante en la profundización de las relaciones comerciales en clientes estratégicos.

El posicionamiento regional se trabaja en términos de consolidar la relación comercial con clientes multinacionales, posicionando fuertemente la relación en donde el cliente concentre sus decisiones de negocio y sus compras corporativas. Esa cercanía provee un mayor alineamiento estratégico para con las necesidades de compra regionales y aporta un mayor nivel de convergencia en los esfuerzos de nuestra compañía por asegurar el éxito de sus soluciones a nivel regional.

La participación en ecosistemas de industria desafía la oferta tradicional y alimenta a la vertical de Servicios Financieros de ideas frescas, innovadoras y de carácter disruptivo. La relación de SONDA con agrupaciones enfocadas en la innovación y *fintechs*, se percibe como un catalizador a la respuesta oportuna y liderazgo al servicio de las instituciones llamadas a transformar sus negocios en un entorno cada vez más abierto y competitivo.



Transporte

En Latinoamérica, cuando hablamos de transporte, encontramos desafíos y necesidades en común, independiente del país o sociedad.

Desde el punto de vista de las personas, los usuarios ven estos servicios como un derecho, por lo que están demandando servicios integrales y de calidad, que consideren diversos medios de transporte, no sólo los medios tradicionales, junto a tener acceso a más información y de mayor calidad, permitiéndoles planificar sus viajes de según sus necesidades.

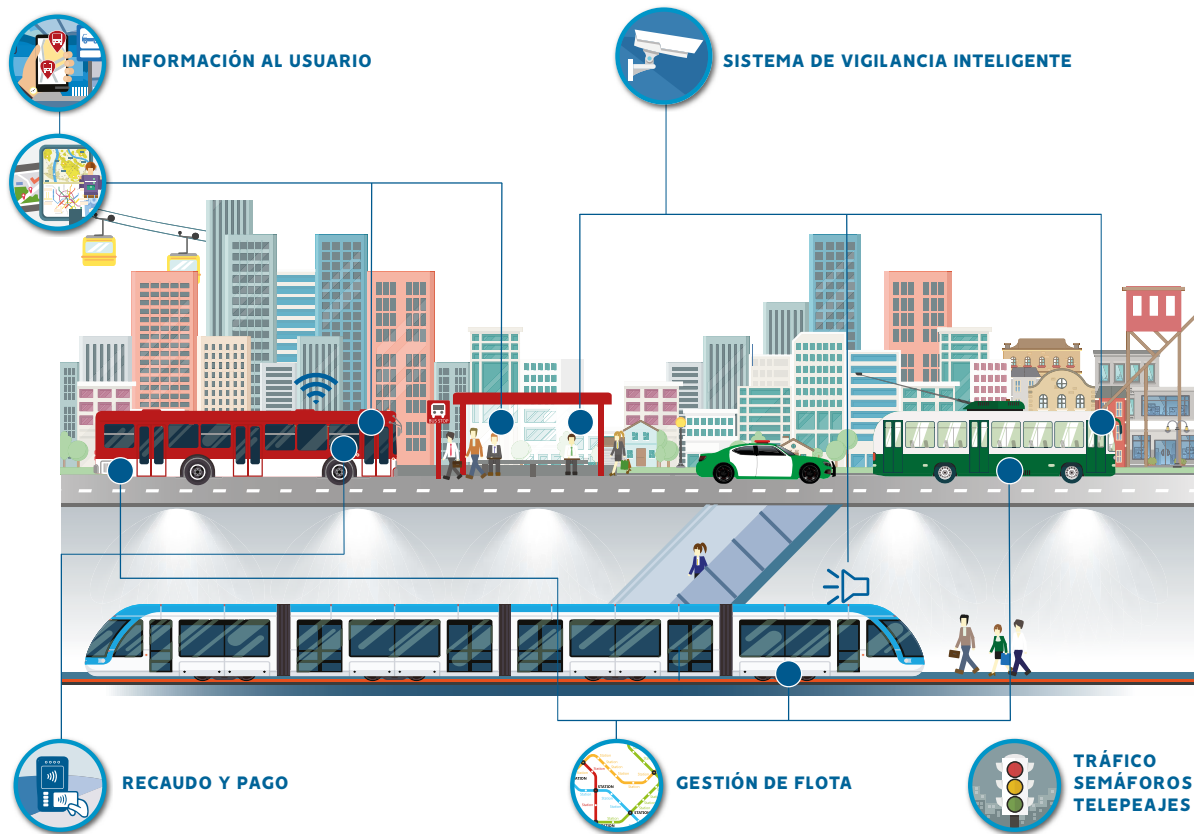
Desde el punto de vista del sistema de transporte, es necesario alcanzar una gestión eficiente de la flota de buses que permita minimizar los tiempos de viaje y de espera, optimizando los costos de inversión y operación. Asimismo, debe existir una gestión eficiente y segura de la operación misma, lo que debe estar desarrollado sobre soluciones tecnológicas ágiles, que tengan la capacidad de evolucionar en el tiempo.

Soluciones de alta calidad, construidas y diseñadas para apoyar, mediante el uso intensivo de tecnología de SONDA los sistemas de transporte



Desde el punto de vista de oferta de valor, consolidamos la oferta de Sistemas de Recaudo, que hoy día cuenta con los últimos avances a nivel mundial como son

la incorporación de pagos abiertos (EMV, prepago y ABT), además de consolidar de los sistemas de gestión de flota y *business analytics*, que permiten la optimización de los servicios de transporte, la reducción de los costos de operación, haciendo más eficiente el



servicio, considerando el entorno latinoamericano, convirtiéndola en una oferta robusta y de referencia a nivel regional.

Durante 2019, se estructuró la organización de la División Transportes, la que actualmente se encuentra en plena operación comercial. Asimismo, incorporamos M2M Solutions, empresa brasileña que fue adquirida en el mes de enero y cuya tecnología, soluciones y equipo profesional vienen a complementar y robustecer nuestras soluciones en transporte.

Destacaron importantes contratos en los que SONDA fue adjudicada, consolidándonos como el principal actor en soluciones de transporte en Latinoamérica.



El sistema de Recaudo para el **BRT de Ciudad de Guatemala**



Equipamiento de recaudo para el **Metro de Medellín**



Sistema ABT (Account Based Ticketing) para **Metro de Valparaíso**



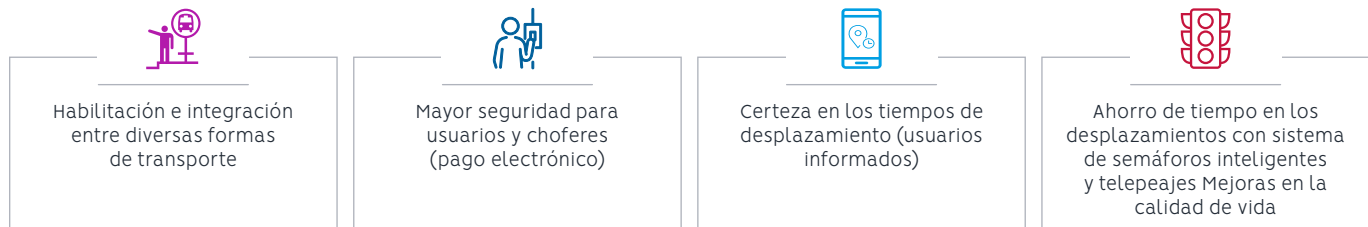
Ampliación del equipamiento de recaudo y gestión de flota para **buses de Gran Buenos Aires**



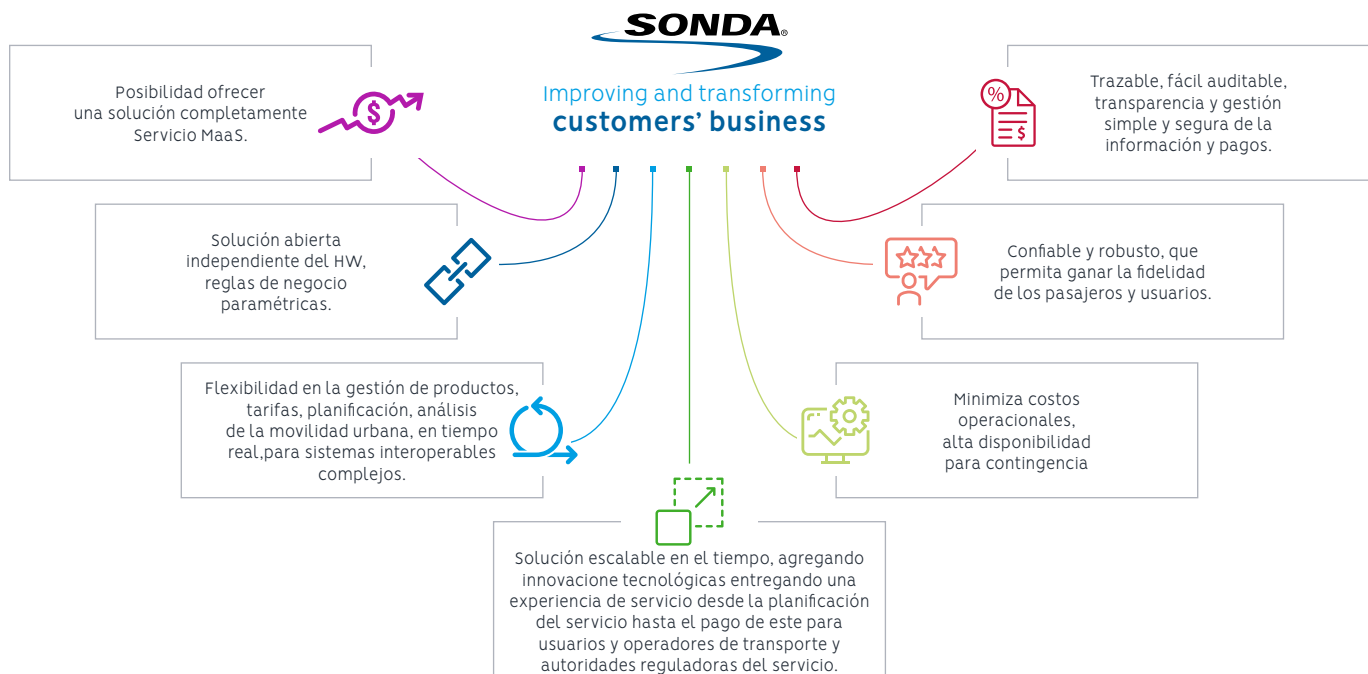
Extensión del servicio de **Transantiago, hoy RED**, incorporando la última tecnología que permitirá el pago con nuevos medios de pago.



Algunos de los beneficios que se generan para los usuarios de los sistemas de transporte:



Algunos beneficios que nuestras soluciones generan a nuestros clientes:





Retail

En línea con el plan trienal, la vertical de *Retail* trabaja de manera coordinada mayormente con los ejes de Oferta Orquestada, Gestión Integral de Clientes, Posicionamiento Regional, Eficiencia Operacional y Conexión con Ecosistemas.

De carácter regional, esta iniciativa estratégica requirió la conformación de un equipo dedicado al *Retail*, con nuevas competencias de negocio, en gran mayoría profesionales con experiencia directa en este mercado, que se incorporaron en los países foco (Brasil, México, Chile, Colombia). Este equipo que actúa como punto de relacionamiento y de gestión exclusiva para los clientes de la industria, abordando con mayor profundidad los aspectos de negocio del sector y su evolución tecnológica.

La iniciativa estratégica, comprende la relación integral (oferta, venta, preventa, gestión del servicio) con el sector *Retail* (Supermercados, tiendas por departamento, mejoramiento del hogar, tiendas de conveniencia, centros comerciales, entre otros) y es clave en el crecimiento esperado en el sector



En relación a nuestra oferta, en 2019 se trabajó tanto en la especialización de nuestros productos y servicios tradicionales para que la propuesta de valor sea relevante para el *Retail*, como en desarrollar una agenda transformacional con nuestros clientes.

El alcance de nuestra oferta es amplio, abarcando soluciones genéricas de infraestructura y servicios a nivel regional y a la vez profundo, posicionando soluciones de nicho para procesos y necesidades específicas del sector en cada país.

En 2019 se han lanzado nuevas soluciones que se hacen cargo de distintos aspectos del negocio del *Retail*, como la automatización de los procesos de tienda con el objetivo de mejorar la experiencia de compra y la integración del canal físico en una real plataforma omnicanal: *software* de POS y motor de promociones omnicanal, además de soluciones de *self checkout*, kioscos de autoservicio y *digital mobile experience*. En paralelo, también lanzamos al mercado una serie de soluciones enfocadas en la eficiencia, como RPA



(*robotic process automation*) que permite automatizar todas las tareas repetitivas que se dan en el proceso de compra, desde el *back office* hasta el *delivery* y post venta. En el mismo ámbito, disponibilizamos soluciones de analítica, que permiten conocer mejor al cliente y tomar mejores decisiones en línea en base a los datos que generan las tiendas, proveedores, bodegas y procesos de despacho, entre otros, así como las soluciones de prevención de pérdidas y auditoría de ventas, mantenimiento, certificación y modernización de sistemas de tienda.

Esta oferta, se apalanca con una nueva y nutrida red de experimentados *partners* especializados, que complementan la oferta de SONDA con productos de vanguardia apuntando a necesidades específicas del *retail*. En 2019, se definieron acuerdos regionales, entre los principales, APTOS, empresa de *software* especializada en omnicanalidad, Diebold-Nixdorf Retail en automatización.

El plan para el 2020, es profundizar nuestra propuesta de valor sobre la omnicanalidad, incorporando nuevos *partners* y *startups* en las áreas de sistemas de promociones, *order fulfillment*, con el objetivo de ayudar nuestros clientes a maximizar las ventas en los distintos canales.

En el caso de gestión integral de clientes, se incorporó al equipo el rol de *Customer Success Manager*, encargado de orquestar la implementación de soluciones complejas multiproducto, gestionar los contratos y velar por el éxito del cliente en los objetivos planteados en conjunto. Este equipo, además de asegurar el correcto desempeño de nuestras soluciones, es visto como un actor relevante en la profundización de las relaciones comerciales en clientes estratégicos.

El posicionamiento regional se trabaja en términos de consolidar la relación comercial con clientes multinacionales, posicionando fuertemente la relación en donde el cliente concentre sus decisiones de negocio y sus compras corporativas. Esa cercanía provee un mayor alineamiento estratégico para con las necesidades de compra regionales y aporta un mayor nivel de convergencia en los esfuerzos de SONDA por asegurar el éxito de sus soluciones a escala regional.

En resumen, la combinación de un equipo dedicado con competencias y conocimiento del negocio, nuevas soluciones y ecosistema de *partners* especializado para el *retail*, constituyen la base de nuestro camino de crecimiento que estamos emprendiendo con determinación en el 2020.

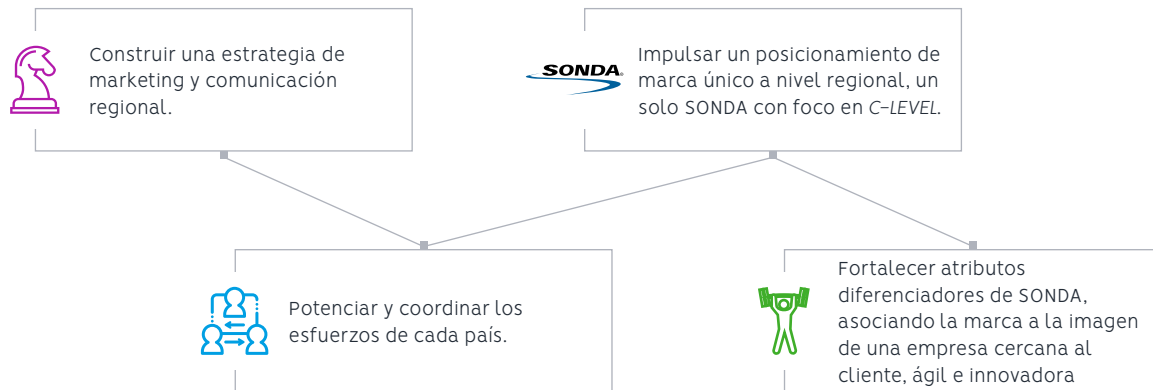
Posicionamiento regional

Fortalecer el posicionamiento de SONDA, por medio de su propuesta de valor, como líder en los procesos de transformación tecnológica de las organizaciones a nivel latinoamericano



Ser quienes lideran la transformación de nuestros clientes, en gran parte, tiene que ver con nuestra capacidad de proyectar la innovación, confianza, solidez, agilidad, liderazgo y experiencia en los procesos que requieren los desafíos de las organizaciones de hoy.

En función de esto, el plan estratégico 2019 – 2021, considera también la generación de una única estrategia de marketing y comunicaciones a nivel regional, la cual busca posicionar a la marca SONDA como el socio estratégico líder en la transformación tecnológica de las organizaciones. Esta estrategia es un mapa de ruta, la cual guiará y permitirá coordinar los esfuerzos de marketing, en los distintos países, teniendo como objetivo potenciar los atributos diferenciadores que componen nuestra propuesta de valor y contribuyen a la generación de nuevas oportunidades de negocio, bajo una misma identidad y centrados en el cliente.



Para impulsar este eje de posicionamiento, hemos definido tres grandes pilares en los que se basará nuestra estrategia:



El pilar de **Customer Engagement** engloba todas las acciones orientadas a potenciar y unificar la imagen marca de SONDA a nivel LATAM. Estas acciones serán resultado del trabajo de consultoría realizado a nivel regional, y permitirán unificar y mejorar nuestra imagen corporativa, nuestra cultura interna e idear acciones que hagan de SONDA una empresa atractiva tanto para clientes como futuros talentos.

Customer Acquisition considera el plan de acciones destinadas a comunicar y potenciar la oferta de servicios y soluciones, haciendo especial hincapié en nuestra propuesta de valor de cara a clientes y a los principales *stakeholders* de SONDA, contribuyendo a la generación de demanda.

Finalmente, para **Customer Experience**, la estrategia estará enfocada en el desarrollo y maximización de oportunidades en la cartera de actuales y potenciales clientes. Esta estrategia se llevará a cabo en conjunto con nuestro ecosistema de *partners*, bajo metodologías de *Account Based Marketing* que apuntan a mejorar nuestra participación en el *share of wallet* de nuestros clientes.



Organización ágil

Contar con una organización ágil es uno de los pilares clave dentro del plan estratégico que nos hemos propuesto para los próximos años. La organización, como un todo, será la responsable de llevar a cabo las transformaciones e impulsar los cambios en esta nueva etapa en la historia de SONDA.

Es así como durante el 2019 enfrentamos grandes desafíos a nivel organizacional, para lo cual estuvimos enfocados en tres grandes pilares: el acompañamiento cultural, las estructuras y roles, y el valor de la agilidad.



Colaboradores

Los más de 16 mil colaboradores que tenemos en SONDA están incorporando la transformación y agilidad a nuestro ADN, ya que el sector en el que operamos es de los más desafiantes, con tecnologías de información que evolucionan segundo a segundo.

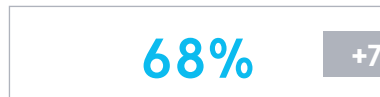
En SONDA nos estamos transformando y, con ello, también lo están haciendo las personas que forman parte de nuestra compañía. Buscamos colaboradores comprometidos con una organización ágil, con vocación de servicio al cliente, valoración por las personas y la calidad humana.



Es así como la atracción y retención de los mejores talentos resulta crucial para nosotros. También la inclusión, ya que las distintas visiones, experiencias y culturas nos permiten ser más flexibles, enriqueciendo nuestras capacidades para encontrar soluciones nuevas y más adecuadas.

En SONDA cerca de un 50% de las personas tiene menos de 35 años, por lo que la Propuesta de Valor a las Personas – desarrollada en 2019 –, busca incluir, encantar y atraer a las generaciones más jóvenes, que son más desafiantes, ágiles y que crecieron como nativos digitales. *(Más información en pág. 62).*

Desde el 2016 aplicamos periódicamente una encuesta de clima laboral cuyos resultados 2019 mostraron que:



El nivel de satisfacción con SONDA aumentó 7pp en comparación al 2018.



El compromiso de nuestro colaboradores aumentó, posicionando a SONDA en 3pp sobre el benchmark de empresas High Tech de Latinoamérica.



De un total de 53 preguntas de la encuesta, 48 aumentaron su puntuación con respecto al año anterior, a destacar.



Cultura SONDA

Los aspectos de nuestra cultura nos diferencian en el mercado y conectan a los más de 16.000 colaboradores presentes en los 10 países donde tenemos presencia.



Nuestro Propósito

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, innovando y agregando valor por medio de soluciones tecnológicas que desarrollen y transformen el negocio y quehacer de nuestros clientes.

Valores SONDA

Aunque tengamos diferentes formaciones y culturas, nuestros valores son lo que tenemos en común y nos ayudan a ofrecer una experiencia única y diferenciada. Estos orientan nuestro comportamiento y toma de decisiones, así como la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes y colaboradores.



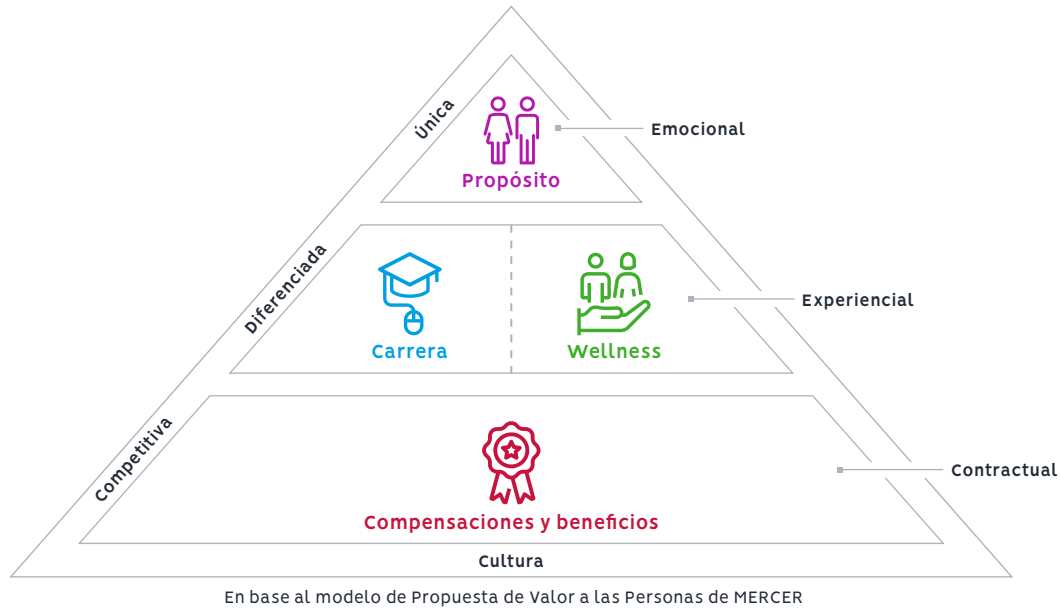


Engagement y bienestar de los colaboradores

Durante 2019 formalizamos nuestra Propuesta de Valor a las Personas – PVP para destacar todo lo que ya está a disposición y reafirmar nuestro compromiso en fortalecer lo que creemos que es importante para nuestros profesionales.

La Propuesta de Valor de Personas de SONDA está dividida en cuatro dimensiones: propósito, carrera, *wellness*, compensación/beneficios. En la integración de estos conceptos, comunicamos las ventajas para nuestros talentos y potenciales colaboradores en hacer parte de nuestro equipo.

Propuesta de Valor a las Personas



Propósito

Promovemos acciones para conectar nuestras personas con la visión y la cultura de SONDA. En esta dimensión destacamos la fuerza de la marca, como empresa líder latinoamericana de servicios de TI. Somos más de 16 mil colaboradores con un objetivo común: mejorar la calidad de vida de las personas por medio de la tecnología. *(más información en pág. 61).*



Carrera

Ofrecemos diversas oportunidades de aprendizaje y desarrollo que pueden ser experimentadas por nuestros profesionales en proyectos de las más variadas naturalezas. Algunas de nuestras iniciativas: *Fresh Graduates*, Ruta de Carrera, movilidad entre áreas y otros *(más información en pág. 63).*

Modelo de ruta de carrera SONDA


Definimos y declaramos siete experiencias de carrera dentro del mundo profesional en SONDA para que los colaboradores puedan desarrollarse de acuerdo a sus intereses y habilidades.


Esta ruta de carrera, contempla varias formas de desarrollo profesional:

- **Vertical:** Movilidad entre distintos ámbitos de carrera. Búsqueda de la amplitud y conocimientos de habilidades.
- **Horizontal:** Experto / especialista. Busca la profundidad en el conocimiento.










Razón de ser/Desafío

Destacas por tu Conocimiento de la industria o tecnología generando alianzas con clientes y marcas a través de la creación de una solución/producto que permita generar ventas de alto valor para la organización. Construyes relaciones de largo plazo ganando la confianza de clientes nuevos y cautivos.

Conoces y analizas el mercado y potenciales clientes generando procesos de ventas consultivas que maximizan las oportunidades de negocio.



Pablo Ulloa



Wellness

Valorizamos el equilibrio entre vida personal y profesional y, por medio de nuestras acciones, apoyamos las tres dimensiones de la salud: física, mental y social. Ejemplo de ello es el diseño de programas de trabajo flexible, espacios de colaboración, convenios con instituciones para la realización de actividades deportivas, Programa de Asistencia del Empleado, que entrega la ayuda de profesionales expertos en áreas psicológica, jurídica y financiera para los colaboradores y su grupo familiar y otras acciones.



Compensaciones y Beneficios

Seguimos los conceptos y buenas prácticas del mercado donde opera SONDA y adoptamos un modelo basado en la meritocracia.



Gestión de talentos y habilidades

En 2019 hicimos un reordenamiento de lo que significa hacer carrera en SONDA. La ruta de carrera que diseñamos se enfoca en las disciplinas estratégicas para nuestro negocio, por ejemplo, desarrollo de *software*, manejo de proyectos y aquellos modelamientos conductuales que debieran tener los profesionales que se quieran desarrollar en dichas disciplinas.

Nos mueve una genuina vocación de servicio, más del 80% de nuestros colaboradores están dedicados a la prestación de servicios y la mayoría de ellos son profesionales



Transformarse para lograr una organización ágil

Sumarse exitosamente a la transformación y lograr mayor agilidad fueron los focos de avance durante 2019.

Para resguardar que los equipos aborden sus desafíos de una manera ágil, progresamos en la incorporación de conocimientos y en certificaciones de metodologías de agilidad en el trabajo. Ejemplos de ello son la Metodología *Scrum* y el *Agile Boot Camp*, dictado por ASPE (empresa norteamericana especializada en educación TI). En 2020 profundizaremos en nuevos planes para fortalecer aún más la instalación del conocimiento que impulsen el trabajo ágil.

Entregar herramientas para lograr un trabajo ágil fue un cambio relevante en la forma de trabajar en los diez países, para ello la herramienta *Teams* ha sido clave, ya que permite el trabajo virtual en forma individual y también en grupos de trabajo.

- + de 255 certificados *Scrum* a nivel regional.
- 25 líderes certificados en Metodología ágil de un Instituto de USA.
- +8.500 colaboradores adoptaron *Teams* como su herramienta de trabajo.
- 3 Unidades de Negocio han adoptado la organización de célula ágil.

formados en distintas disciplinas TI. Es por ello que la formación y capacitación es un tema siempre presente. Actualmente estamos desarrollando el *SONDA Academy*, una plataforma de gestión de conocimiento técnico que permitirá desarrollar a nuestros colaboradores según sus intereses de carrera.



Agilidad y la transformación de nuestra cultura y organización

Queremos vivir la agilidad de una manera intensa, por lo que la hemos declarado como un valor y la estamos incluyendo en nuestra cultura, en el desarrollo de habilidades y conocimientos. En 2019 avanzamos en certificaciones y conocimientos básicos para incluir la metodología ágil en la organización (*ver destacado*).

Para implantar la agilidad llevamos a cabo algunos cambios en la organización. Así, en 2019 realizamos un proyecto piloto en tres gerencias, que adoptaron la organización de célula ágil. Esta trabaja en función de los conocimientos, proyectos y momentos del negocio, entre otros aspectos. Durante 2020, esta iniciativa se desplegará hacia el resto de las unidades en Chile, Brasil y México.



Equipo especializado y experimentado

Debemos asegurar que las capacidades humanas estén preparadas para impulsar la operación hacia nuestra nueva oferta de servicios organizados en torno a industrias. (*Más información en pág. 52*).

Para responder a las necesidades de cada industria estamos desarrollando los liderazgos y las especialidades requeridas por ellas, comprometiéndolos con los incentivos y la gestión de personas.



Desempeño alineado a la estrategia

El desempeño y el desarrollo de nuestros colaboradores son claves, por lo que todos son evaluados periódicamente por SONDA Plus, nuestro sistema de gestión por desempeño. Gracias a esta herramienta digital manejamos de manera integral este proceso, lo que nos ha permitido sistematizar y, a la vez, obtener información de gran valor para el desarrollo de nuestros trabajadores. SONDA Plus también nos permite fortalecer la movilidad interna, lo que es muy valorado por nuestros colaboradores. En países como Chile, México y Colombia el 8% de las vacantes abiertas, fueron cubiertas internamente.

Contamos con un Programa de Desarrollo de Talentos diferenciado según nivel y gestionado bajo un sistema que incluye evaluación y mejora continua. Esta iniciativa es complementaria al Programa de Sucesión de SONDA.



Testimonio

Trabajar en una empresa de tecnología como lo es SONDA me ha enseñado a sobrellevar los problemas, a no focalizarme en una falla, sino a encontrar soluciones, salir adelante y ser una mejor persona.

 Natalia Chávez



Inclusión y diversidad

La igualdad de condiciones para todos y la transparencia en nuestros procesos de desarrollo profesional son muy relevantes en SONDA. Por ello, no aceptamos ninguna acción guiada por prejuicios de origen étnico, lugar de nacimiento, religión, opción política, sexo o discapacidad, de manera de permitir el crecimiento profesional libre de todo tipo de discriminación. Es así como nuestras vacantes pueden ser ocupadas en igualdad de condiciones por hombres o mujeres de distintas nacionalidades, de modo de no limitar las posibilidades a quienes cumplan con los perfiles requeridos. Para resguardar esta declaración ponemos a disposición de nuestros colaboradores un canal de denuncia, el que está disponible en línea en nuestro sitio web. *(Más información en pág. 26).*




Equidad de oportunidades

En SONDA estamos enfocados en resguardar la igualdad en el acceso y en el trato. Por ello avanzamos alineando las operaciones en los países al estándar "Equal Opportunity Employers". Este asegura la no discriminación y un enfoque que solo apunte a la búsqueda de perfiles óptimos. Por ejemplo, seleccionamos acorde a la capacidad de responder frente a incidentes críticos asociados a cada cargo, y no realizamos entrevistas psicológicas tradicionales.



Testimonio

Trabajar en TI es un desafío constante. Al liderar diferentes proyectos y tratar con clientes tan diversos, estas forzada a innovar, a dar lo mejor de vos, a investigar continuamente. Para poder estar a la altura de los diversos desafíos que tenemos en la UN AMS, tengo que ser muy creativa. A veces, en esta profesión todo es tan nuevo, que no hay punto de referencia ni bibliografía. En algunos casos tampoco existe documentación, lo que te obliga a repensar para generar alternativas y soluciones a las demandas de los clientes.

 Amalia Yañez ingresó a SONDA hace casi 6 años. Hoy es un referente dentro del área de SAP, Unidad de Negocio de AMS.



Brecha de género

Nos enorgullece destacar que entre el 2016 y el 2019 hemos reducido la brecha salarial por género en 19 puntos porcentuales, medido como la distancia del sueldo percibido entre hombres y mujeres en una misma categoría de trabajo. En concreto, pasamos de un 30,6% el 2016 a un 11,6% el 2019.

Nuestro desafío es aumentar el número de mujeres que ocupan cargos altos en la compañía, para ello iniciamos en 2019 el diseño de una Política de Diversidad que estará asociada a KPI's y metas en este ámbito.

Número de personas	Directorio	Gerencia General	Organización
--------------------	------------	------------------	--------------

Por sexo

Femenino	1	2	4.454
Masculino	8	45	11.665
Total	9	47	16.119

Por nacionalidad

Chile	9	23	2.769
Extranjera	0	24	13.350
Total	9	47	16.119

Por edad

Menor a 30 años	0	0	5.016
Entre 30 y 40 años	1	1	6.231
Entre 41 y 50 años	1	14	3.262
Entre 51 y 60 años	0	16	1.327
entre 61 y 70 años	3	16	273
Mayor a 70 años	4	0	10
Total	9	47	16.119

Por antigüedad en la empresa

Menos de 3 años	4	9	8.775
Entre 3 y 6 años	2	9	3.949
Más de 6 y menos de 9	1	1	1.035
Entre 9 y 12 años	2	7	1.026
Más de 12 años	0	21	1.334
Total	9	47	16.119

Brecha Salarial	2017	2018	2019
-----------------	------	------	------

Ejecutivos Principales y Gerentes	35,5%	34,4%	29,6%
Profesionales, Técnicos y Administrativos	14,0%	9,8%	6,1%
SONDA S.A.	19,1%	15,9%	11,6%



Algunos resultados 2019

Talentos

78%

de nuestros colaboradores son profesionales en TI.

8%

movilidad interna.

Engagement

28%

de nuestros colaboradores son mujeres y del total de colaboradores cerca de un 50% tiene menos de 35 años.

100%

de los países aplicaron la encuesta de clima laboral, aumentando la satisfacción en 7 puntos porcentuales respecto a 2018.





Excelencia operacional

En este periodo estaremos llevando a cabo diversas transformaciones, las que, en el ámbito operacional, buscarán simplificar nuestros procesos, en especial aquellos de mayor impacto, y poner mayor foco de cara a la entrega de los servicios que prestamos a nuestros clientes, para así mejorar la calidad del *delivery* y el nivel de satisfacción de estos.



Es así como fomentaremos la adherencia estricta a las buenas prácticas de las certificaciones de clase mundial que hemos suscrito. De cara al cliente, fortaleceremos la gestión que realizamos sobre el NPS, con mayor énfasis en el día a día, dejando de verlo sólo como una encuesta, y así comenzar a gestionarlo como un proceso evolutivo y de acompañamiento que nos permitirá seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes e incrementando su satisfacción sobre las soluciones que les entregamos.

Desde el punto de vista de los procesos, rediseñaremos aquellos procesos que nos permitan lograr una mayor agilidad, disminuyendo los tiempos de respuesta, tanto internamente como de cara al cliente. Debemos identificar aquellas oportunidades que nos permitan centralizar y estandarizar los procesos, apalancando la escala y presencia regional de SONDA.



Calidad del servicio

Nuestra Estrategia de Calidad se basa en diversos Sistemas de Gestión en todos los países, lo que nos permite asegurar la calidad del servicio.

Adherimos a una serie de certificaciones definidas por nuestros clientes en aspectos como calidad, protección de datos, seguridad de la información y continuidad del servicio. Estos cumplimientos provienen de distintos sectores como banca, minería, petróleo, telecomunicaciones, gobierno y *utilities*, entre otros. En 2019 ahondamos en la evaluación del aporte de las certificaciones y buenas prácticas a mejorar el servicio al cliente.

Adicionalmente, nuestros clientes y partners nos exigen el cumplimiento en aspectos como: gobierno corporativo y ética¹², temas laborales, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo.

12. Muchos de nuestros clientes nos piden adherir y cumplir con su Código de Ética, Código de Conducta y con acuerdos anti soborno.



Certificaciones de SONDA

Modelo										
ISO 9001	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 20000-1	✓	✓	✓	✓	■	✓	✓	■	✓	✓
ISO 27001	■	✓	✓	✓	■	■	✓	■	■	✓
ISO 22301 Plan de continuidad	✓ ■	✓ ■	✓ ■	✓ ■	■ ■	✓ ■	✓ ■	■ ■	✓ ■	✓ ■
ISO 14001	■	✓	✓	✓	■	✓	✓	■	✓	■
ISO 45001 (Ex OHSAS 18001)	■	■	✓	✓	■	✓	✓	■	✓	■
CISCO Resale Gold	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP (Hosting)	■	✓	✓	✓		✓	■		■	
AT 320; I y II			✓							
ISAE 3402; I y II		✓	✓							
CMMi, nivel 3		✓	✓	■						

✓ Certificado
 ✓ Implementado PNC
 ■ En proceso de certificación
 ■ A programar

Glosario

- El SIG de SONDA integra tres modelos normativos (ISO 9001:2015 + ISO 14001:2015 + OHSAS 18001:2007) para todo SONDA. En síntesis, la finalidad de las buenas prácticas de calidad (ISO 9001) es lograr clientes satisfechos y usar eficientemente los recursos (rentabilidad); la finalidad de las buenas prácticas ambientales (ISO 14001) es producir sin impacto negativo para el medio ambiente; y la finalidad de las buenas prácticas de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001) es producir sin accidentes para las personas.
- ISO 22301: Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
- AT 801: Auditoría de Atestiguación. Informa sobre los controles en una organización de servicios. Fue aprobada, el 21-JUL-2011, por el Consejo Nacional del Colegio de Contadores de Chile A.G.
- ISAE 3402: International Standard on Assurance Engagements. Es el nuevo estándar que sustituye al Statement on Auditing Standards 70 (SAS 70), Service Organizations (SAS 70), el cual fue publicado por The International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) en diciembre de 2009, para hacer homogéneos los requerimientos y el uso de reportes de las organizaciones de servicio. Lo anterior fue apoyado por la IFAC (International Federation of Accountants), donde se acordó que el nuevo estándar debe ser adoptado y utilizado en todos los reportes cuya fecha de finalización del examen sea a partir del 15 de junio de 2011, sustituyendo los estándares anteriores. Por lo tanto, a partir de la fecha citada no se podrán emitir reportes bajo la norma SAS 70 o similares.
- SMETA: Sedex Members Ethical Trade Audit (Auditoría de Comercio Ético a Miembros Sedex). Sedex es una plataforma on-line que permite a las compañías publicar datos sobre prácticas de negocios éticas y responsables. Los requisitos de la auditoría SMETA están basados en el código base ETI (Comercio Ético) y otros aspectos como medio ambiente.
- NPS: Net Promoter Score (índice de promotores neto).



Protección de datos personales

Los datos de las personas son un tema muy sensible en la actualidad, a ello se suma que Chile tramita una nueva Ley de Protección de Datos Personales, como resultado de las recomendaciones de la OCDE. Considerando lo anterior, en 2019 avanzamos en incorporar la Certificación de la Protección de Datos Personales a nuestra Estrategia de Calidad Corporativa, alineándonos al estándar más avanzado en este tema. Nuestro Sistema de Protección de Datos Personales abarcará tres niveles: resguardo de la información personal de nuestros colaboradores, de nuestros clientes y de quienes nos prestan servicios.

Su implementación empezará en Brasil y Chile, posteriormente se iniciará el proceso en los demás países. Para ello serán diseñadas directrices y controles, así como definidos responsables.



Experiencia del cliente

Tasa de Reclamo			Calidad del servicio		
2017	2018	2019	2017	2018	2019
0,04%	0,06%	0,03%	92%	92%	91%
Número de reclamos en relación al número de órdenes de servicio (OS)			Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda		



Continuidad del servicio

La falta de continuidad en los servicios TI es un aspecto crítico para nuestros clientes. La caída de estos servicios puede impactar aspectos tan sensibles como las transacciones de dinero, los procesos de facturación y la seguridad de los sistemas informáticos, entre muchos otros. Para garantizar un servicio de calidad contamos con planes de continuidad operacional y también diseñamos planes para nuestros clientes. Hemos definido una estrategia de crecimiento para nuestros data center que nos permite ofrecer la máxima continuidad operativa, por lo que los nuevos centros que construyamos van a contar con el estándar Tier IV. En abril de 2020 iniciará su operación el nuevo *data center* construido en Chile, y durante el año iniciaremos la construcción del *data center* en Colombia.



Plan de Continuidad

Nuestra Política de Continuidad y el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), así como la certificación ISO 20000-1, buscan asegurar la continuidad en los servicios que entregamos a nuestros clientes, minimizando los tiempos de indisponibilidad de las operaciones.

En 2020 avanzaremos más allá y certificaremos nuestro "Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio" basado en la ISO 22301:2012, mejorando con ello nuestros planes de continuidad y de recuperación ante desastres. Para ello, actualizaremos los objetivos, la política, los procedimientos, los roles y responsabilidades en estas materias.

El cumplimiento del PCN es monitoreado permanentemente, adicionalmente se realizan pruebas que van alertando la ocurrencia de potenciales fallas y prepara a nuestro personal en la mejor respuesta frente a contingencias. En 2019 tuvimos un índice de disponibilidad del servicio de 97,4% en la región, y no se registraron catástrofes naturales que afectaran la continuidad del servicio.



Continuidad del servicio

Disponibilidad servicio			Reclamos por disponibilidad			Uptime componentes		
2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
100%	99,8%	97,4%	1	5	10	98,0%	99,6%	98,1%
Índice de Disponibilidad de Servicio (IDC): Porcentaje de tiempo de servicios disponibles en relación al tiempo total			Número de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema			$(1 - ((Td - Tm) / Ta)) * 100\%$ Td: Tiempo de <i>downtime</i> del período. Tm: Tiempo de <i>mantención programada</i> del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período.		





Medio ambiente

Prevenir y mitigar el impacto medioambiental es parte de nuestra responsabilidad. Por ello estamos preocupados por lograr mayores eficiencias energéticas y un mejor uso de los recursos naturales, disminuyendo las emisiones y contaminantes de nuestras operaciones y las de nuestros clientes a través de un mayor control y una mejor gestión. Asimismo, nos hemos propuesto hacernos cargo de la gestión de los residuos tecnológicos derivados de nuestra operación.

Nuestra meta es aportar, a través de los servicios y soluciones tecnológicas que ofrecemos a nuestros clientes y a través de nuestra actividad, a la conservación del medioambiente y la mitigación del cambio climático.



Contamos con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que tiene un componente de gestión ambiental basado en el estándar ISO 14001:2015, certificación alcanzada en 4 países. Realizamos una planificación preventiva e integral en aspectos ambientales como consumo de recursos clave (agua y energía) y gestión de residuos, entre otros. Además, avanzamos en mejorar nuestra cultura de responsabilidad con el medio ambiente en todas las áreas productivas y de apoyo.



Mitigación y adaptación al cambio climático

Los efectos del cambio climático se han manifestado con intensidad en la región donde operamos y en todo el mundo, por lo que internacionalmente ya se habla de crisis climática. En 2019, nuestros territorios estuvieron expuestos a riesgos físicos agudos como derretimientos, inundaciones, deslizamientos de agua y nieve, entre otros; a riesgos crónicos como sequía, marejadas y otros fenómenos climatológicos; así como a riesgos de transición. Por ello los cambios en la regulación en Chile y en el resto de la región son un fuerte impulso hacia la descarbonización de las matrices energéticas y la incorporación de soluciones en base a energía eléctrica en el transporte público.

Mitigación del cambio climático

El consumo de energía es clave para nuestro negocio: la electricidad consumida en 2019 por nuestras operaciones registró 30.140 MWh, el que abastece principalmente la operación de los data center, equivalente a un 77% del total consumido. La energía eléctrica representa el principal insumo de estos y es utilizada para el funcionamiento de los equipos y el enfriamiento de las salas donde se ubican, por lo que el ahorro de energía depende en gran medida del sistema de enfriamiento.

Gracias a que Chile está liderando la región en la incorporación de energías renovables, desde el 2018 nuestras principales operaciones en el país se abastecen con este tipo de

Descarbonizando nuestra matriz energética

100% de la energía eléctrica consumida en Chile proviene de fuentes renovables.



fuentes energéticas. No obstante, aún existen barreras regulatorias y culturales en los demás países donde operamos, lo que ha impedido extender esta buena práctica a todas las operaciones de SONDA.

Al 2021 aspiramos contar con una medición de nuestra huella de carbono para poder definir y

priorizar iniciativas que aporten a la mitigación del cambio climático. Con el fin de iniciar la medición, en 2019 comenzamos a participar en el programa "Huella Chile" del Ministerio del Medio Ambiente.

Menor huella ambiental en nuestros data center

En SONDA queremos liderar el mercado y para ello estamos invirtiendo en infraestructura crítica – como los *data center* – con tecnologías que le permitan un alto rendimiento y una menor huella ambiental. En 2019 emitimos un bono verde (*ver destacado*), impulsando nuestro quehacer a niveles impensados en la historia de SONDA.



Bono verde por menor huella ambiental en los nuevos data center tier IV

La eficiencia energética y la construcción acorde a las mejores prácticas ambientales fueron claves para lograr la emisión del bono verde por US\$62 millones. Sumado a lo anterior, el uso exclusivo de energías renovables en Chile, permitió elevar más el estricto chequeo de cumplimiento de los *Green Bond Principles* definidos por la ICMA¹³ y certificado por la empresa Sustainalytics¹⁴.

- Aspiramos a una certificación *Leed Silver* de *Green Building*.
- Aspiramos a alcanzar un PUE de 1,5 o menos.
- El *data center* en Chile se abastecerá exclusivamente de energías renovables.

En la emisión del Bono Verde se colocaron \$42.164.793.369, de los cuales un total de \$18.064.976.512 fueron destinados a la construcción del primer data center (Chile, aún en construcción), quedando un remanente de \$24.097.816.857 por asignar a los proyectos verdes definidos en la emisión.

13. ICMA (International Capital Market Association)

14. Sustainalytics (Líder global en ESG quien actuó como tercero verificador en emisión de bono verde)

La eficiencia energética de los *data center* se mide con un índice conocido como PUE¹⁵ (*Power Use Efficiency*). Mientras más bajo su valor, mayor es la eficiencia del sistema. Es así como la obtención de un PUE bajo en nuestros nuevos data center se debió a la incorporación de *hardware* y sistemas de bajo consumo en el diseño de estos centros de equipos, incluyendo la tecnología de enfriamiento *free cooling* que aprovecha las condiciones ambientales frías, reduciendo la necesidad de enfriamiento mecánico y, por ende, el gasto energético.

El *data center* de Chile entrará en operación durante el primer semestre de 2020 y el de Colombia iniciará su construcción durante el mismo período.

Mejores prácticas ambientales en nuestros clientes

Gestión de flota

Los sistemas de gestión de flota que han implementado nuestros clientes en Brasil y Chile evitan la emisión de 199 mil toneladas CO₂ al año. Ello, debido al ahorro de 76,5 millones de litros de combustible (diésel) en 17 mil buses. Esa reducción equivale a plantar 10 mil árboles.



A través de las soluciones entregadas a nuestros clientes aportamos a su adaptación al cambio climático y a la mitigación de sus impactos. De aquí surgen oportunidades reales para medir y gestionar sus impactos ambientales, generando oportunidades como el monitoreo de emisiones, analytics para mejorar los procesos y disminuir el impacto ambiental, habilitar el trabajo a distancia y

con ello reducir la huella de carbono por traslados, así como reducir la huella ambiental gracias a nuestros servicios *cloud* (*más información en pág. 38*).

15. Mide la relación del consumo de energía de la instalación total y el consumo de energía de los equipos de TI dentro de esa instalación.



Cambio climático

Soluciones tecnológicas entregadas por SONDA
Iniciativas al interior de SONDA



Adaptación al cambio climático










Aumento/disminución de la temperatura, precipitaciones y eventos climáticos extremos (deslizamientos de agua/nieve, otros)

- Plataforma de IoT con sensores de temperatura, precipitaciones y de variables de calidad del agua de los mares/lagos para la detección de umbrales, registro histórico y emisión de alertas.
- Habilitar la tecnología para el despliegue de las campañas de conservación y uso racional del agua a través de diversos medios del acueducto de Bogotá (Colombia).
- Gestión para el cuidado de acuíferos a través de la aplicación web Paramos, geoportales, cuencas y sistema de información hidrológica, que proveen datos relevante sobre sitios de captación, niveles de caudal y condiciones hidrológicas de las fuentes.



Cambios en las condiciones físicas del mar/lagos (oleajes, nivel medio de las aguas)

- Dada la disminución de los recursos hídricos, nuestro cliente – la autoridad del canal de Panamá – requirió un sistema de peaje de carreteras para habilitar una alternativa para el transporte de carga que antes se movilizaba por el canal de Panamá. Implementamos un sistema de control de acceso y videovigilancia para dicho corredor logístico. País: Panamá

	<h2>Mitigación del cambio climático</h2>
	<p>Eficiencia en transporte (marítimo, terrestre, público)</p> <ul style="list-style-type: none"> Con el fin de avanzar a la carbono neutralidad del transporte público en Santiago de Chile se incorporaron buses eléctricos. SONDA participó en el equipamiento de estos vehículos con tecnología de última generación para el cobro y gestión de flota. A fines de 2019 se habían habilitado 200 buses eléctricos. Por su parte, en Ciudad de Panamá apoyamos el proyecto piloto de buses eléctricos habilitando un sistema de validación y control de acceso (Chile y Panamá). Sistema de distribución y control de venta de gas (Perú).
	<p>Eficiencia energética</p> <ul style="list-style-type: none"> Los nuevos <i>data center</i> son más eficientes en sus sistemas de enfriamiento, lo que permite ahorrar energía eléctrica y agua gracias a sistemas adiabáticos (Chile y Colombia). Además de generar un gran ahorro energético por utilizar tecnología led, los sistemas de <i>Smart Lighting</i> de SONDA poseen la inteligencia de control que permite variar el nivel de iluminación en función de la hora del día, de la circulación de personas y de otras variables (Uruguay).
	<p>Incorporación/sustitución con energías menos contaminantes (transporte, generación de energía eléctrica, calefacción)</p> <ul style="list-style-type: none"> El actual <i>data center</i> de SONDA de Quilicura (Santiago-Chile) se alimenta con un 100% de energía renovable. La Fase 2, que entra en operación durante la primera mitad de 2020, tendrá el mismo suministro (Chile). La vaca conectada: trazabilidad de la leche, solución de analítica, <i>cloud</i> y sensores para hacer seguimiento a la cadena de frío y buscar las rutas más eficientes en el transporte de la leche, resguardando la calidad gracias a IoT, soluciones de fraude, sensores, <i>cloud</i> y analítica (Brasil). Transformación de los flujos de impresión de las empresas a modelos digitales a través de soluciones de <i>Enterprise Content Management</i>.
	<p>Reducción de la generación de residuos y menores pérdidas de insumos y productos</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación de sistema de separación y reciclaje de residuos (Chile, Colombia). Reducción del uso de papel para imprimir mediante un sistema de impresión monitorizado y campañas de sensibilización (Chile, Colombia). Gestión integral de disposición final de repuestos, suministros y equipos electrónicos a través de un sistema de recolección responsable de la mano de los fabricantes (Colombia). Prácticas de uso eficiente del papel, buscando reducción de consumo en nuestros clientes (Colombia).
	<p>Aumento de la forestación</p> <ul style="list-style-type: none"> Campaña de siembra de árboles en nuestros clientes de outsourcing de impresión buscando una mayor sensibilización en el tema (Colombia).
	<p>Monitoreo y reducción de emisiones (CO₂, metano, óxido nítrico, otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemas de gestión de flota que reducen el uso de combustible y las emisiones de gases efecto invernadero. Plataforma de IoT con sensores de gases para registro histórico, detección de umbrales y emisión de alertas. Participación en el programa "Huella Chile" del Ministerio del Medio Ambiente con el fin de medir la huella de carbono de SONDA y generar acciones para su reducción.



Residuos electrónicos y economía circular

El aumento del uso de aparatos electrónicos ha producido muchos beneficios para la sociedad moderna, pero también ha generado un aumento en la generación de residuos electrónicos, alcanzando a nivel mundial un incremento anual de un 8%. Menos de un cuarto de lo generado es reciclado o dispuesto en destinos seguros.

Como parte de nuestra Estrategia de Calidad, todas nuestras operaciones cuentan con planes para resguardar el tratamiento responsable de los residuos (baterías, equipos electrónicos como impresoras, computadores, monitores, entre otros). Estos son reutilizados, reciclados o enviados a disposición final segura. En 2019 reciclamos el 62% de nuestros residuos electrónicos, lo que representa un crecimiento de 184% en el total de kilo reciclados respecto de 2018.



Reciclaje de residuos en las oficinas en Chile

Consideramos que los residuos son recursos que podemos y queremos aprovechar. Por ello potenciamos en 2019 nuestro Plan de Reciclaje, avanzando hacia una centralización en su tratamiento, invirtiendo en equipos e infraestructura y procesos nuevos para su tratamiento. Dispusimos más de 130 contenedores de residuos (papel y cartón, botellas plásticas, vidrio, latas de aluminio, plásticos, pilas y baterías, residuos electrónicos y desechos orgánicos). Para reforzar nuestra conducta responsable realizamos campañas de educación y sensibilización.



Menor huella ambiental en el outsourcing de equipos e infraestructura TI

Incorporamos criterios de economía circular en los servicios de *outsourcing* de infraestructura TI (computadores, impresoras, servidores, entre otros), para disminuir su huella ambiental:

- **Mayor vida útil a los equipos:** aseguramos la máxima vida útil de los equipos que instalamos a nuestros clientes. Para ello realizamos las mantenciones a tiempo y, en el caso de un desperfecto, privilegiamos su reparación en vez de su descarte.
- **Equipamiento con tecnologías más sustentables:** la renovación permanente de los equipos es de primer nivel, incorporando tecnologías con mayor eficiencia energética, menores emisiones de CO₂ y ruido, y mayor eficiencia en el uso de tintas (en el caso de impresoras), entre otros aspectos.
- **Disposición final segura:** nos aseguramos que al término de la vida útil de cada equipo este sea dispuesto en un destino final seguro (certificado por una tercera parte).
- **Servicios de cloud:** una menor huella ambiental en nuestros *data center* impacta los servicios *cloud* que prestamos a nuestros clientes (*más información en pág. 87*).





Conexión con ecosistemas para generar valor

El mundo está experimentando un dinamismo desenfrenado producto de la revolución tecnológica, la que está cambiando a la sociedad tal como la conocemos. Así, las tecnologías disruptivas están modificando industrias, mercados, modelos de negocio y la forma en que nos relacionamos de una manera nunca antes vista.



En este escenario de cambio constante, nuestro negocio se centra cada vez más en desarrollar respuestas para problemas y desafíos que aún no conocemos del todo. También, en proyectar el futuro y acompañar y habilitar la transformación de nuestros clientes hacia ese horizonte. ¿Cómo lo hacemos? Replicando la forma en que opera la naturaleza, de una manera colaborativa, donde todo está interconectado. Es así como en nuestra evolución y desarrollo hemos puesto atención a cómo la naturaleza aprende, incorpora, descarta, se reinventa y se adapta.

Por ello es que nos concebimos como un organismo inserto en un ecosistema de tecnologías, innovación y experiencias. La clave de nuestro negocio está en la capacidad de integrar las distintas habilidades del ecosistema con quienes creamos, aprendemos, transferimos experiencia, innovamos y nos inspiramos.

En SONDA replicamos la forma en que la naturaleza crece y se desarrolla, a través de la colaboración entre los distintos componentes del ecosistema.

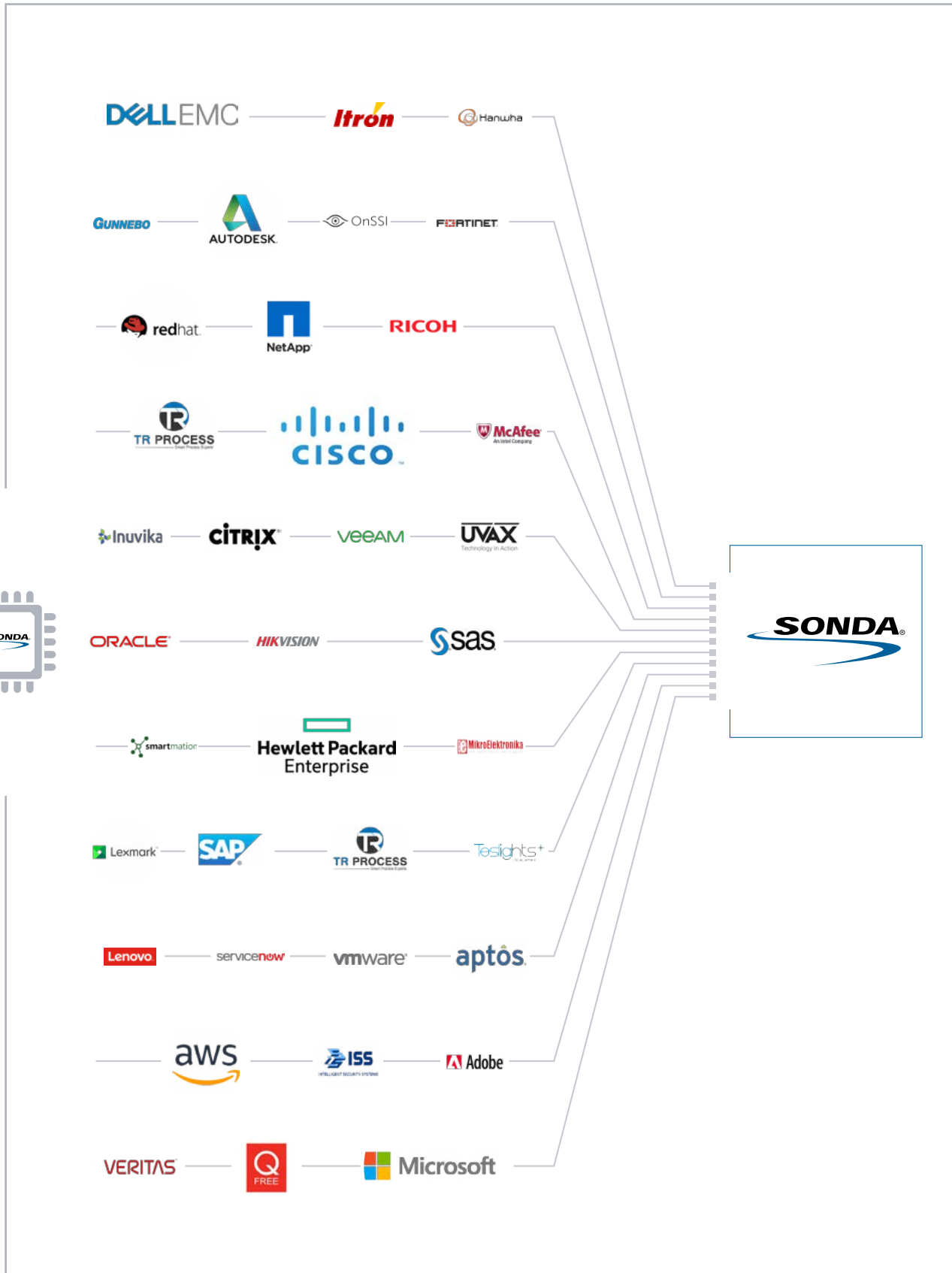


Somos un integrador consultivo estratégico para nuestros clientes (*más información en pág. 52*), en donde las nuevas soluciones las construimos de la mano con el ecosistema compuesto por *startups*, empresas de nicho, centros de innovación, universidades y nuestros partners tecnológicos. La experiencia de innovación

y cobertura de SONDA se une, por ejemplo, al *time to market* de las *startups* y empresas de nicho. Por su parte, las alianzas y acuerdos con fabricantes líderes de tecnología a nivel mundial, nos ha permitido facilitar el acceso a tecnologías *state of the art* tanto para nuestros clientes como a nuestros profesionales.

Adicionalmente, nuestros clientes, colaboradores, proveedores, comunidades y entornos ambientales donde estamos presentes constituyen nuevos genes que nos aportan ideas, aprendizaje e innovación. En los últimos años incluso hemos incorporado genes de algunos de nuestros competidores, a través de las adquisiciones de empresas que hemos realizado.

Esta valoración de la diversidad que nos aporta el ecosistema también lo hemos replicado al interior de la División de Transformación de SONDA. Así, por ejemplo, el 80% de nuestro equipo en Chile está conformado por personas que provienen de distintas compañías, por lo que su experiencia – recogida desde distintas visiones y objetivos – aporta a la diversidad del equipo y de nuestra compañía.





Crecimiento inorgánico

El crecimiento inorgánico ha sido un factor importante en la consolidación de nuestra compañía a nivel regional, lo que nos permitió combinar el crecimiento orgánico de nuestras operaciones con el desarrollo de una red regional de servicios y soluciones TI, convirtiéndonos en la empresa latinoamericana líder de la industria TI en la región.

En este plan estratégico, el foco del crecimiento inorgánico seguirá siendo el fortalecer y acelerar el crecimiento orgánico de SONDA, con un énfasis especial en las siguientes áreas:



- **Cerrar aquellas brechas en capacidades** que pudiésemos tener de cara a las soluciones por industria y/o líneas de servicio, permitiéndonos acelerar el *time to market* de nuestras soluciones. En esta línea, las inversiones tendrán un énfasis especial en la división de transformación, parte fundamental en nuestra propuesta de valor de cara a los procesos de transformación digital de nuestros clientes.
- **Apalancar y acelerar el crecimiento** en aquellos países en los cuales todavía podemos aprovechar oportunidades relevantes, en términos de tamaño, que nos presentan dichos mercados, generando una mayor escala en dichos países (México, Colombia y Perú).

- **Analizar nuestra presencia directa** en algunos *hubs* de innovación y tecnología a nivel mundial, evaluando en cuál de esos hubs queremos estar, lo que nos permitirá transferir conocimiento y mejores prácticas hacia nuestra organización.
- **Analizar y evaluar las oportunidades** que puedan presentarse en otras geografías fuera de la región.

En este contexto, en el mes de enero, fortalecimos nuestras soluciones en la vertical de transporte con la adquisición de M2M Solutions, empresa tecnológica brasilera especializada en soluciones tecnológicas en transporte y movilidad urbana basadas en la nube. Asimismo, en el mes de octubre, incorporamos a nuestras operaciones a la empresa brasilera TR Process, cuyas soluciones no permitirán acelerar el *time to market* de soluciones en el área de *Digital Automation*. TR Process se especializa en soluciones de *Robotic Process Automation*, permitiendo aprovechar las oportunidades que se generan derivadas de la automatización digital referidas a la captura de información, automatización de procesos, gestión de contenidos e interacción digital de nuestros clientes.



Planes de inversión (periodo 2007 – 2018)

A partir del año 2007, gracias a la oferta pública inicial de acciones y al establecimiento de un ambicioso plan de inversión trienal, continuamos consolidando el proceso de expansión regional iniciado en la década de los 80.

Con el primer plan de inversión, se generó un compromiso de crecimiento trienal con los accionistas y el mercado, lo cual nos permitió fortalecer el liderazgo, presencia regional, aumentar la oferta de servicios e incrementar nuestra base de clientes, entre otros factores.

A la fecha, hemos ejecutado tres planes de inversión para SONDA, y actualmente estamos desarrollando el cuarto.



2007–2009: Plan de US\$ 350 millones

Este plan establecía una inversión total de US\$ 350 millones para el periodo 2007–2009, orientada a la búsqueda de oportunidades de crecimiento en Chile, Colombia, Brasil y México. El financiamiento en gran parte fue gracias a la oferta pública inicial de acciones de SONDA, la que se llevó a cabo en la Bolsa de Valores de Santiago, donde se recaudaron US\$ 213 millones. Del total, US\$ 200 millones estaban destinados a la adquisición de compañías, mientras que los restantes US\$ 150 millones serían para inversión de reposición y generación de nuevos proyectos.

Este primer proceso finalizó con la adquisición de las empresas Red Colombia y Procwork (Brasil).



2010–2012: Plan de US\$ 500 millones

El segundo plan, que consideraba una inversión cercana a los US\$ 500 millones entre 2010–2012, fue financiado mediante emisión de deuda en el mercado local por un total de US\$ 150 millones, y el remanente mediante utilidades generadas por la operación propia de la compañía. El objetivo fue la integración de proyectos a nivel latinoamericano, el fortalecimiento de la posición en Brasil, el desarrollo de líneas de negocio con valor agregado en toda la región y la realización de nuevas adquisiciones en México, Brasil y Colombia.

Durante estos años, las adquisiciones realizadas representaron el 64% del monto finalmente invertido, mientras que el restante 36% impulsó el crecimiento orgánico SONDA.

En Brasil se adquirieron cinco compañías: Telsinc, Kaizen, Softeam, Pars y Elucid. Estas dos últimas nos han permitido profundizar y consolidar nuestra posición en el competitivo mercado brasileño, diversificando el mix de ventas en áreas como *software* especializado en ingeniería, arquitectura, y sistemas de información geográfica, además de la provisión de soluciones de *software* y aplicaciones para empresas de servicios, agregando una atractiva cartera de clientes.

En Chile, por su parte, la compra de Quintec significó potenciar las ventas nacionales y ampliar la presencia en mercados como el colombiano y el argentino.

En México, la compra de Nextira One fortaleció el posicionamiento de nuestra compañía en dicho país, además de expandir la gama de servicios ofrecidos hasta ese momento, incorporando soluciones y servicios de virtualización, comunicación y *cloud computing*.

En Argentina, la adquisición de Ceitech permitió aumentar la cobertura geográfica y aumentar la cartera de soluciones y servicios.

A las adquisiciones realizadas, se suman inversiones en crecimiento orgánico, donde destaca la construcción de dos *data center* de alta tecnología en Chile y Brasil, además de nuevas oficinas en Brasil y la implementación de solución de pago para el transporte público en Panamá.



2013–2015: Plan de US\$ 700 millones

El tercer plan consideró, para el trienio 2013–2015, una inversión cercana a los US\$ 700 millones, en línea con las expectativas de crecimiento de gasto en TI de la región. Este vino a complementar y reforzar las iniciativas y adquisiciones ejecutadas con los anteriores planes de inversión, convirtiéndose en el principal impulsor de la estrategia de crecimiento y consolidación de SONDA como líder de la región.

En este plan –que fue ejecutado en un contexto macroeconómico complejo, con monedas locales depreciándose respecto al dólar– US\$ 500 millones estaban destinados a la adquisición de nuevas empresas y los restantes US\$ 200 millones a financiar el crecimiento orgánico de la compañía, con énfasis en Brasil, México y Colombia. Los fondos requeridos para financiar este plan se obtuvieron mediante la emisión de 100.000.000 de acciones de igual valor nominal, emisión que concluyó en enero 2013 y que logró recaudar US\$ 301 millones. A esta fuente de financiamiento se sumaron recursos propios de la compañía.

El hito más importante de este plan trienal fue la adquisición de la empresa brasileña CTIS, realizada en mayo 2014, la cual tuvo carácter estratégico y posicionó a nuestra compañía como uno de los cuatro actores más importantes de la industria en dicho país en el mercado de los servicios TI. Además, nos permitió potenciar la oferta, ampliar la cartera de clientes, extender la cobertura geográfica y aumentar nuestra presencia en nuevos sectores de la economía.



2016–2018: Plan de US\$ 790 millones

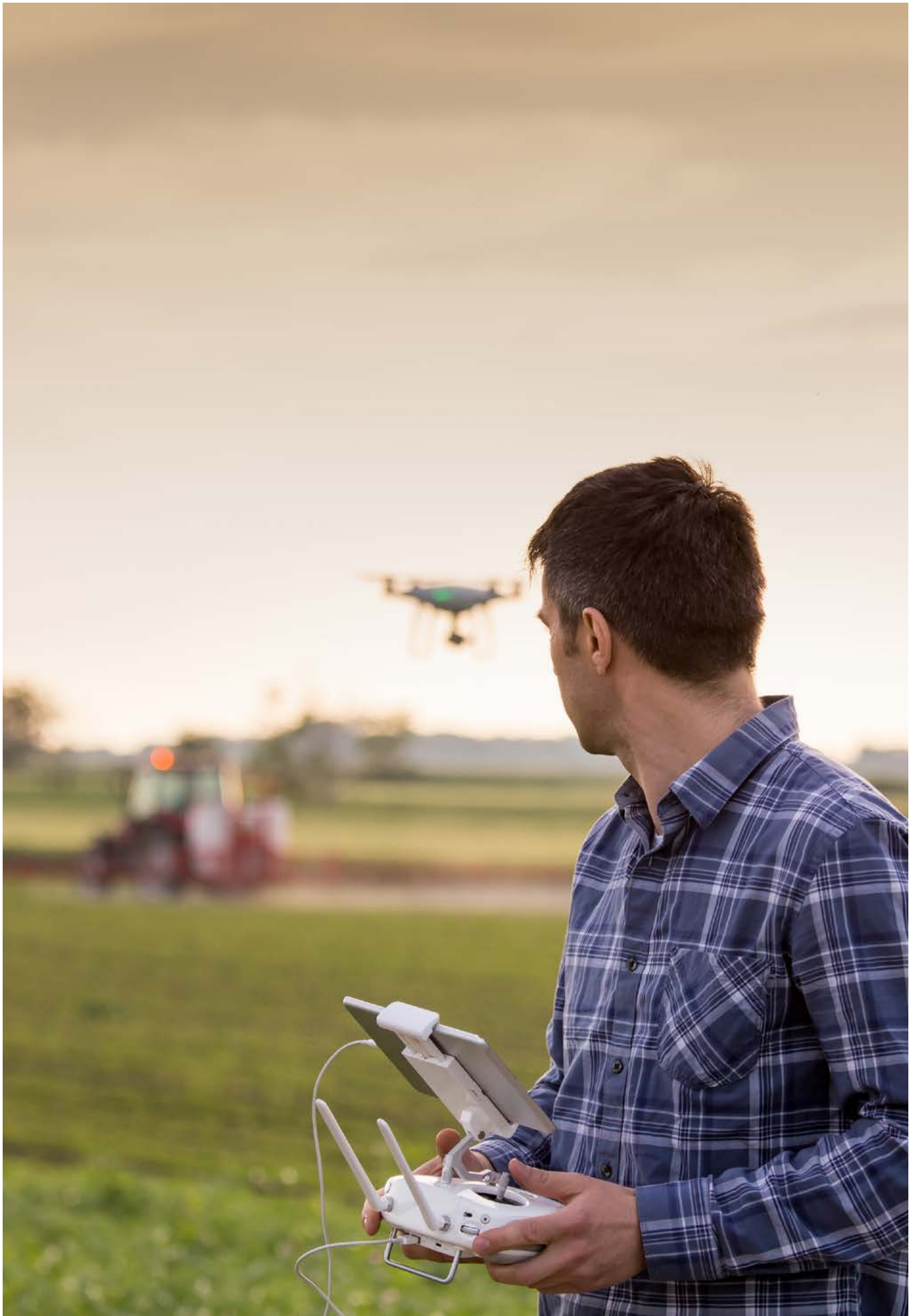
El cuarto plan, que consideró, para el trienio 2016–2018, una inversión cercana a los US\$ 790 millones, buscaba seguir consolidando la estrategia de crecimiento con rentabilidad, manteniendo una posición financiera sana y aprovechando las oportunidades de crecimiento en la industria de TI en la región. Del monto estimado para las inversiones, US\$250 millones serían utilizadas en crecimiento orgánico y US\$540 millones en adquisiciones.

En términos generales, durante este periodo se vio un escenario macroeconómico y político muy complejo en la región, siendo el ámbito político el que presentó mayores complejidades, donde vimos que algunas administraciones gobernantes no alcanzaron a cumplir la totalidad de sus mandatos, a la vez que se generaron cambios importantes en los gobiernos de varios países de la región. Lo anterior estuvo acompañado de un contexto macroeconómico difícil, donde las variaciones cambiarias generaron diversos impactos en los principales mercados de Latinoamérica.

En este contexto, en 2016 se llevó a cabo la adquisición de la empresa brasileña Ativas, cuyo foco es la prestación de servicios de *data center* y *cloud computing*, permitiéndonos contar con el único *data center* de clase mundial en la ciudad de Belo Horizonte, Minas Gerais.

En 2017 anunciamos la compra de Grupo Compufácil, uno de los principales proveedores de Servicios de Tecnologías de la Información (TI) en Colombia, con cobertura en las principales ciudades del país y un reconocido prestigio en el mercado de servicios y soluciones TI.

Ambas inversiones fueron financiadas con recursos propios y deuda financiera, alcanzando una inversión total de US\$49 millones para crecimiento inorgánico durante el trienio 2016 – 2018.







Capítulo 05



Transformación

Vivimos un proceso de transformación permanente y vamos a la vanguardia de los cambios tecnológicos con el fin de entender y dar soluciones integrales a las diversas necesidades de nuestros clientes.



Transformación

El futuro está lleno de nuevas posibilidades y nos encanta explorarlo ya que es parte de nuestro ADN. ¿Por qué? Desde nuestra creación, hemos querido ser parte de la solución, por ello nuestro negocio ha estado siempre en constante evolución. Es así como le ofrecemos nuevas posibilidades y soluciones a nuestros clientes, que vayan de la mano de nuevas tecnologías e innovaciones que se van creando minuto a minuto.



Una oferta integral

Debido a que la transformación está en el centro de nuestra oferta y de nuestro quehacer, podemos ser mejores habilitadores de este proceso en nuestros clientes. La División Corporativa de Transformación, creada en 2018, será clave para alcanzar nuestra transformación y nuestra aspiración de cara a los clientes.

Durante los próximos años haremos crecer nuestra oferta en soluciones y servicios, por lo que creamos una Oferta de Transformación que ha sido difundida e implementada en todos los países a través de la plataforma SONDActivo. Capacitamos a todos los equipos comerciales y técnicos de SONDA en Latinoamérica. Mantenemos un activo ecosistema con partners que nos permiten potenciar y habilitar esta oferta (*más información en pág. 78*).



Cloud Journey / Hybrid Cloud Services

Flexibilidad para demandas tecnológicas cambiantes.

La Educación siempre ha sido un asunto prioritario en cada país. Si bien existe consenso de que no existe una fórmula perfecta, las instituciones de educación deben convivir con la ambigüedad en un ambiente de grandes desafíos y dinamismo. Es así como la tecnología nos permite acelerar el acceso a una educación de calidad, generando modelos educativos personalizados basados en servicios hiperflexibles. Sin embargo, flexibilizar los servicios tecnológicos requiere de un proceso de transformación para adaptar las aplicaciones y lograr explotar los servicios ágiles y flexibles que ofrecen las tecnologías cloud.

El Cloud Journey de SONDA acompaña al cliente desde un inicio, identificando la capacidad del cliente y el GAP que debe desarrollar en su viaje a la nube, planificando los casos que beneficien el desempeño, optimizando permanentemente los consumos fijos y flexibles, además de orientar al cliente en el desarrollo de nuevas habilidades y competencias para obtener el máximo rendimiento que cloud ofrece.

Uno de los aspectos claves de SONDA en el Cloud Journey, es la capacidad técnica desarrollada para transformar aplicaciones convirtiéndolas en servicios flexibles, llevando aplicaciones desde Infrastructure as a Service (IaaS) hacia Platform as a Service (PaaS), y así ir conectando el mundo moderno de los nuevos servicios con los sistemas legacy.

Beneficios del Cloud Journey de SONDA

 <p>Mejorar el acceso a los contenidos de educación</p>	 <p>Modelo de servicio de tecnologías alineado a la demanda del negocio</p>	 <p>Se minimiza la obsolescencia tecnológica</p>
 <p>Rápidos despliegue de proyectos de innovación</p>	 <p>Modernizar los servicios para diferenciar, satisfacer y cambiar la experiencia del cliente final</p>	 <p>Reducción de costos operacionales, basados en la capacidad de automatización de la nube</p>
 <p>Contar con acompañamiento de especialistas para explotar los beneficios de cloud</p>	 <p>Centralizar en un único experto la explotación de las distintas cloud</p>	 <p>Habilitar las funciones ágiles para que los equipos de desarrollo ahorren más del 50% de sus costos directos</p>

Caso de Éxito: Corporación Santo Tomás

Desafío TI para el negocio: Iniciar el proceso de modernización de servicios para mejorar la experiencia de los alumnos de la Corporación, acercando los contenidos hacia los alumnos a través del uso de tecnología.

Desafío Técnico: Mover los servicios relacionados con el core del negocio que ya existe en la nube a través de un proceso que asegure la transición, calidad de servicio y minimice el impacto en los alumnos y personal de la corporación.



Corporación Santo Tomas educa anualmente a más de 100.000 alumnos

Solución



Transformación de una solución con infraestructura dedicada hacia un modelo híbrido y multicloud Hosting / Cloud Empresarial SONDA / Microsoft Azure

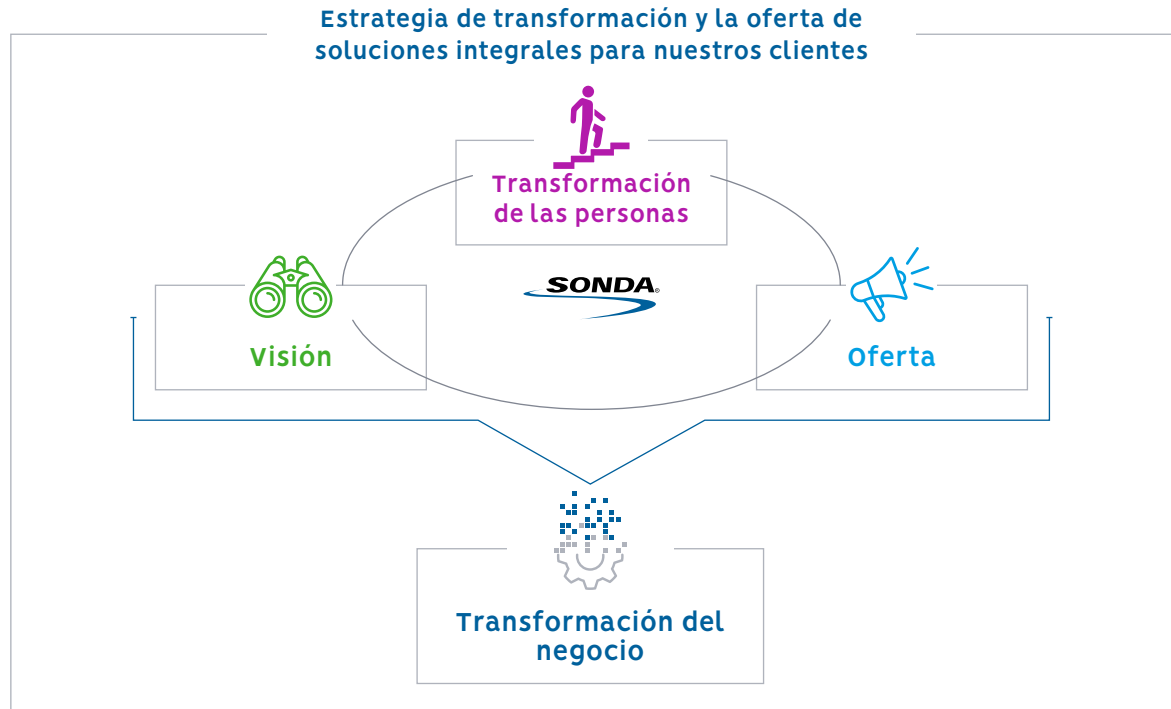


Consultoría Cloud Journey durante nueve meses para migrar los servicios, entrenar al cliente y optimizar el uso de recursos estáticos y flexibles con servicios ad-hoc



Aliados y especialistas en el negocio de nuestros clientes

Dado que nuestras soluciones se incorporan normalmente a una empresa que está en un proceso de cambio, y que la evolución de la innovación y nuevas tecnologías avanza a velocidades nunca imaginadas, nos hemos especializado en cuatro industrias (transporte, servicios financieros, *retail* y gobierno) para poder ofrecer la agilidad requerida por nuestros clientes.



Visión de transformación tecnológica

Nuestros clientes definen hacia dónde quieren enfocar su negocio en el futuro. Nuestra *expertise* está en apoyarlos en cómo quieren llegar allá, co-construyendo una estrategia de transformación digital que les facilite ese viaje.



Transformación de las personas

Sabemos que una transformación exitosa va de la mano de la preparación de las personas, ya que son claves en este proceso. Sin las capacidades y habilidades adecuadas, junto con la inercia y una visión de corto plazo, la transformación se verá limitada.

Queremos maximizar la potencia de la transformación y para ello creamos la SONDA *Transformation Academy*.

En 2019 dimos los primeros pasos, creando una malla curricular flexible que incluye habilidades disruptivas duras (analítica, robotización, etc.) y habilidades blandas (liderazgo, agilidad, etc.).



Oferta para habilitar la transformación de nuestros clientes

Acompañamos a nuestros clientes a facilitar su transformación digital, poniendo a su disposición cinco grandes soluciones:

- 1. Cloud:** alojamiento de información en la nube privada de SONDA, así como en distintas nubes públicas.
- 2. Digital experience (DX):** soluciones basadas en tecnologías disruptivas como el *big data*, inteligencia artificial y, a futuro, también en la realidad virtual. Ellas nos permiten generar soluciones más complejas para el monitoreo o la detección temprana de anomalías, así como el análisis de datos.
- 3. Digital Automation (DA):** automatización y robotización de procesos, captura de imágenes, experiencia robot/cliente, robots que generen data, RPA *robotic process automation*, entre otras.
- 4. Smart City:** la ciudad del futuro será inteligente, por ello incluimos y aplicamos soluciones IoT para generar inclusión y sostenibilidad en las ciudades. Ejemplo de ello son: *smart safety, smart transport, smart wasting, smart lightning, etc.*
- 5. Ciberseguridad:** la disrupción tecnológica trae grandes beneficios para una organización, pero a la vez genera espacios para la vulnerabilidad informática ([más información en pág. 42](#)).







Capítulo 06



Relación con grupos de interés

Sabemos lo relevante que son nuestros stakeholders y el potencial mutuo implícito que existe si se logran relaciones virtuosas y de largo plazo.



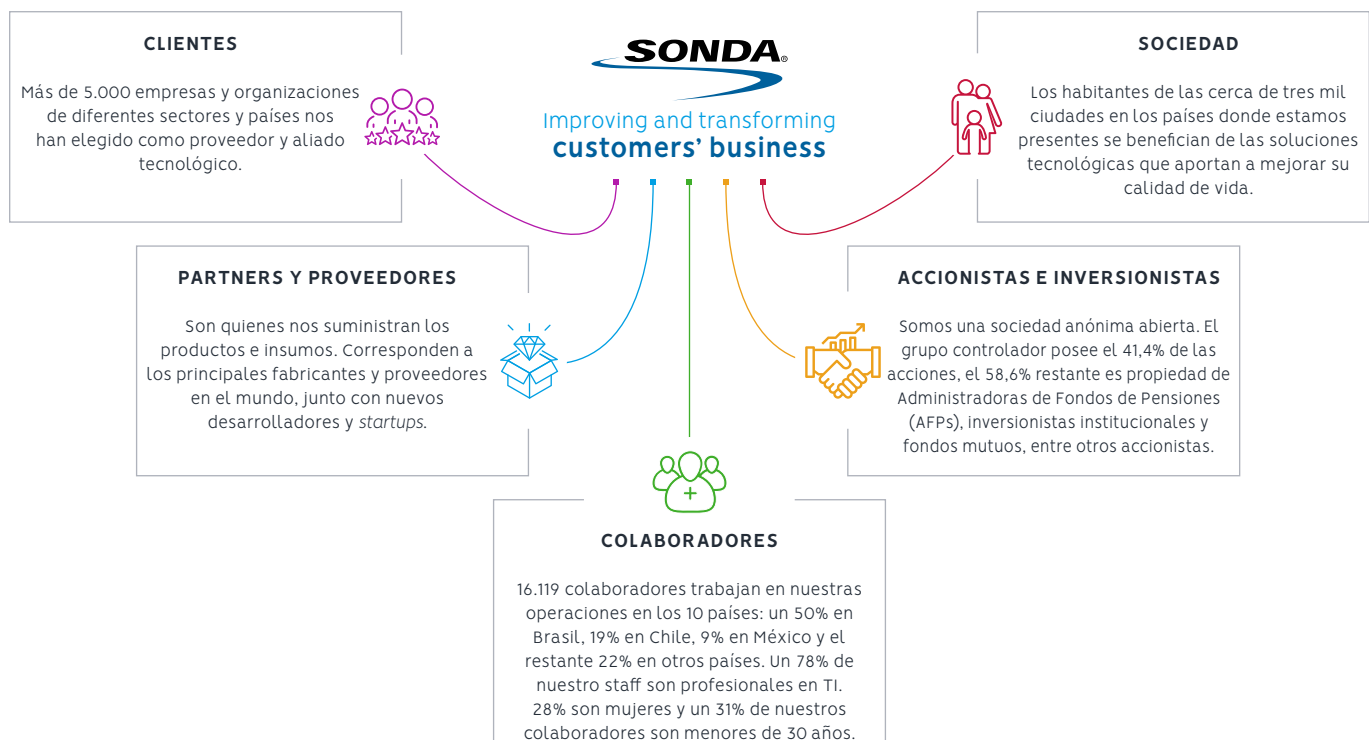
Principales grupos de interés, mecanismos de relacionamiento y temas de interés

Los grupos de interés prioritarios de SONDA son aquellos quienes pudieran verse afectados en forma significativa por nuestras actividades, productos y/o servicios. También, por aquellos cuyas acciones puedan influir en nuestra capacidad para llevar a cabo en forma exitosa la estrategia de negocio de la compañía.



Así, los principales grupos de interés de la compañía están conformados por nuestros clientes (empresas y organizaciones, ciudades, países), colaboradores, proveedores y socios tecnológicos, accionistas y la sociedad de los países en los que operamos.

Es misión del Directorio el identificar, priorizar y establecer los mecanismos de relacionamiento con estos grupos.



Principales Grupos de Interés

¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?



Cientes

Temas:

- Agilidad en el servicio que les damos.
- Uso de las TI para mejorar la eficiencia de las organizaciones.
- Oportunidades y amenazas de la transformación digital en los negocios.
- Soluciones en automatización, simplificación y/o generación de nuevos modelos de negocios.
- Experiencia en la relación y soluciones que les ofrecemos.
- Conocimientos de su industria.

Nuestra respuesta:

- Equipo integral orientado a industrias, sectores y clientes.
- Soluciones *end to end*, con una mirada amplia de las necesidades del cliente.
- La relación con nuestros clientes es clave y buscamos mejorar su experiencia.
- Nuestro modelo de transformación busca ofrecer nuevas y mejores soluciones.



Partners y proveedores

Temas:

- Búsqueda de nuevos clientes.
- Trabajo del plan de cuenta.
- Posicionamiento de nuevas soluciones de negocio.
- Accesibilidad e implementación de soluciones desarrolladas.
- Expandir presencia en mercados estratégicos.

Nuestra respuesta:

- Hemos revisado y acordado planes de trabajo en conjunto con nuestros proveedores y socios tecnológicos.
- Realizamos presentaciones programadas a clientes de nuevas soluciones de la marca.
- Certificamos periódicamente a nuestro equipo humano involucrado en los servicios que entregamos relacionados con las marcas.
- Hacemos una revisión periódica de los productos y soluciones nuevas que las marcas proponen.



Colaboradores

Temas:

- Propósito de SONDA
- Propuesta de Valor
- Relaciones humanas e inclusión
- Equilibrio vida personal y trabajo
- Crecimiento personal y profesional
- Reconocimiento

Nuestra respuesta:

- Desarrollamos nuestra Propuesta de Valor para las Personas que ponen el Propósito de SONDA al centro.
- Enfocamos el desarrollo de talentos para generar equipos de trabajo y profesionales ágiles y preparados para entregar soluciones acordes a las industrias de nuestros clientes.
- Generamos espacios más inclusivos para personas con discapacidad.

Ver sección Colaboradores



Accionistas e inversionistas

Temas:

- Desempeño, gestión y posición financiera de la compañía. En particular en los países que presentan un escenario macroeconómico y/o político complejo.
- Profundización y despliegue de nuestra estrategia con énfasis en la generación de soluciones acorde a la transformación digital.
- Planes de crecimiento e inversiones, especialmente en lo que corresponde a adquisiciones.
- Niveles de cierres de contratos y generación de ingresos que aportarán (efecto neto de los contratos que terminan).

Nuestra respuesta:

A partir de 2017 implementamos la encuesta NPS para obtener información relevante sobre cómo se relaciona la compañía con los accionistas, y la visión que estos tienen de SONDA.

Sociedad



Temas:

- Impacto de las tecnologías de información en el desarrollo de los países y en la calidad de vida de sus habitantes.
- Seguridad de los datos y privacidad de la información.
- Ciberseguridad.

Nuestra respuesta:

En SONDA nos hemos alineado con la Agenda 2030, estableciéndola como la hoja de ruta de nuestra contribución para resguardar la sostenibilidad de las sociedades en las que operamos, así como de sus habitantes. De esta forma buscamos mejorar nuestra contribución al desarrollo económico de los países en los que operamos.

Mecanismos de relacionamiento y retroalimentación



Utilizamos distintas maneras de relacionarnos con nuestros grupos de interés, tanto a nivel corporativo como en cada país donde operamos. En términos generales – y dadas las características de nuestro negocio –, las vías más frecuentes son las reuniones presenciales con clientes y socios, con quienes mantenemos contacto frecuente. Adicionalmente, realizamos eventos corporativos propios y participamos en aquellos organizados por nuestros partners, proveedores y líderes de mercado. También llevamos a cabo charlas y conferencias tecnológicas, en las cuales intercambiamos información y conocimientos. Implementamos el Modelo de Transformación, donde nuestros clientes y sus desafíos de negocio son la principal fuente de innovación, gracias a ello avanzamos en desarrollar nuevos servicios y soluciones.

Asimismo, disponemos de canales de comunicación formales como propuestas comerciales, presentaciones, folletos y memorias anuales. En el espacio digital contamos con nuestros sitios web, los que están dirigidos al público general (extranet) y a nuestros colaboradores (intranet). Además, utilizamos la aplicación SONDA CONECTA para la comunicación con colaboradores y estamos presentes en las redes sociales como LinkedIn y Youtube.

Como institución, estamos en permanente comunicación con los entes reguladores y reparticiones estatales en cada uno de los países en los que operamos. Por su parte, la relación con la prensa se gestiona a través de agencias externas de medios.

Contamos con un área especializada de relación con inversionistas, el que nos comunica con el mercado; con mecanismos de relacionamiento como reuniones presenciales,



participación en conferencias en Chile y el extranjero, llamadas telefónicas, desayunos, envío de información de la compañía y resultados al mercado, envío de correos electrónicos, información actualizada en nuestro sitio web y elaboración de reportes anuales.

Para optimizar estos procesos de comunicación, aplicamos varios mecanismos de retroalimentación para escuchar la opinión de los distintos grupos de interés. Por ejemplo: encuestas de satisfacción a clientes y de clima laboral; contactos web diferenciados para clientes, inversionistas y proveedores; así como un canal de denuncias anónimas, espacios en la intranet y la app para colaboradores.



Organizaciones e instancias en las que participamos

SONDA participa en distintas organizaciones e instancias con el objeto de aportar a la discusión y reflexión en materias de TI, innovación, y desarrollo empresarial:



Organizaciones en Desarrollo Sostenible

- Asociación de Empresarios para La Gestión Integral de Residuos Electrónicos (ASEGIRE, Costa Rica)
- Signatarios del Pacto Global de la ONU (Brasil)

Organizaciones de innovación y transformación

- Centro de Innovación Anacleto Angelini de la Pontificia Universidad Católica de Chile: somos miembro Lithium.
- Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel): hub de Innovación SONDA para Smart Cities en colaboración con Prodabel.
- Inovabra Habitat: espacio de coinnovación del banco Bradesco con un hub de innovación de SONDA.
- Parque de Inovação Tecnológica de Joinville e Região (Inovaparq): el Centro de Innovación SONDA se encuentra dentro del campus de la Universidade da Região de Joinville (Univille) con desarrollo de proyectos de tecnologías disruptivas, consultoría y calidad de software.
- Club de Investigación Tecnológica (Costa Rica)

Organizaciones gremiales y de comercio

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI)
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA, Chile): la Directora de SONDA, María del Rosario Navarro Betteley, es Consejera Electiva del periodo 2017-2021.

- Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom): promueve políticas públicas del sector TIC junto a los poderes públicos para el crecimiento del mercado.
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
- Cámara de Comercio de Bogotá
- Cámara de Comercio Colombo-Chilena
- Federación Colombiana de la Industria de Software y TI
- Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI)
- Information and Communication Technologies for Verticals (ICT4V, Uruguay)
- Cámara de la Industria Argentina del Software – CESSI
- Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia (FUNDECE, Argentina)
- Sociedad Nacional de Industrias (SNI): Miguel Ángel Guerrero, Gerente General de SONDA en Perú, participa como Director del Comité de la Industria de Las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones.
- Cámara de Industrias de Costa Rica
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CMTIC, Costa Rica)
- Cámara de Industrias de Panamá
- Cámara Panameña de Tecnologías de Información (CAPATEC)

Distribución del valor económico generado hacia los distintos agentes

El Valor Económico Generado por SONDA está representado por la diferencia entre sus ingresos por ventas y los costos de inventario.



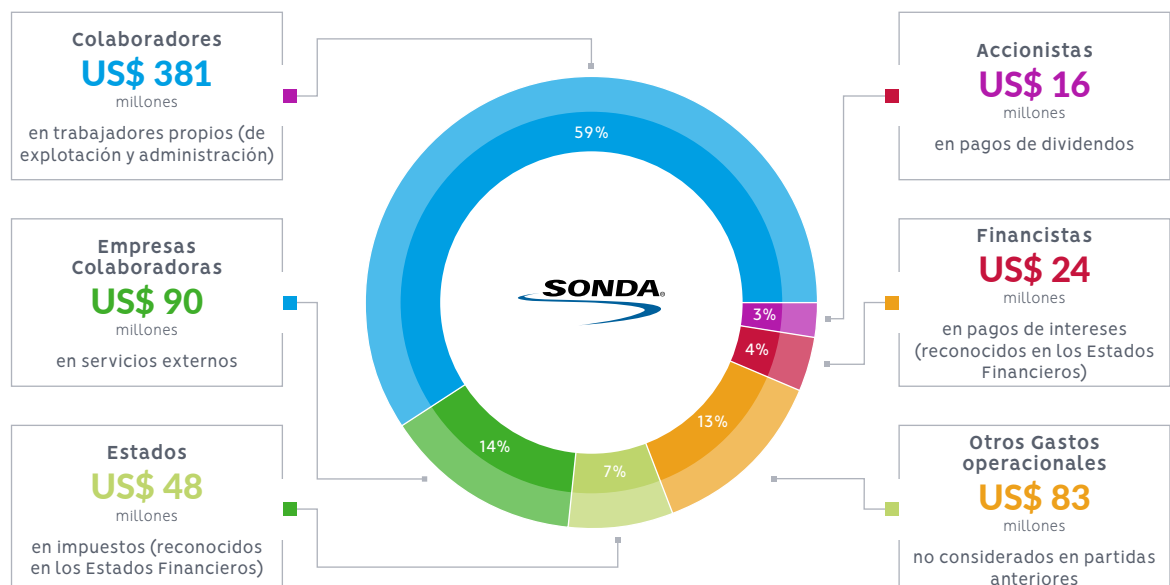
En 2019, este valor alcanzó US\$ 674 millones. De este monto, la empresa retuvo US\$ 32 millones, y los restantes US\$ 642 millones fueron distribuidos entre los agentes con los que interactúa: sus colaboradores (trabajadores); las empresas colaboradoras (que prestan servicios externos), los Estados en los países donde opera (pago de impuestos reconocidos en los Estados Financieros); los accionistas (pago de dividendos); los proveedores de capital (pago de intereses) y otros gastos operacionales.



97 SONDA S.A.

Valor Económico Distribuido

US\$ 642 millones



Nota: la tasa de cambio utilizada corresponde al cierre de 2019: US\$ 1 = \$ 748,74.





Capítulo 07



Información financiera

Un aspecto diferenciador y, al mismo tiempo, decisivo para nuestro crecimiento ha sido la solidez financiera que nos ha caracterizado a lo largo de nuestra historia.

Estados consolidados de situación financiera

al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Cifras en miles de pesos – M\$)

ACTIVOS	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
ACTIVOS CORRIENTES:		
Efectivo y equivalentes al efectivo	138.739.365	49.392.706
Otros activos financieros corrientes	19.344.775	16.077.835
Otros activos no financieros corrientes	19.546.888	19.986.378
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	279.004.918	240.001.400
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	1.709.514	763.865
Inventarios corrientes	40.619.089	54.684.616
Activos por impuestos corrientes	26.773.232	32.161.756
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	525.737.781	413.068.556
ACTIVOS CORRIENTES TOTALES	525.737.781	413.068.556
ACTIVOS NO CORRIENTES:		
Otros activos financieros no corrientes	19.008.637	15.803.230
Otros activos no financieros no corrientes	7.400.697	7.237.234
Cuentas por cobrar no corrientes	75.888.042	51.428.147
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	850.358	1.953.980
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	7.144.535	6.480.159
Activos intangibles distintos de la plusvalía	18.979.759	18.088.617
Plusvalía	247.345.413	230.972.860
Propiedades, Planta y Equipo	165.947.221	122.792.037
Propiedad de Inversión	3.364.781	3.550.854
Activos por impuestos diferidos	22.905.935	26.392.044
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	568.835.378	484.699.162
TOTAL ACTIVOS	1.094.573.159	897.767.718

PATRIMONIO Y PASIVOS	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
PASIVOS CORRIENTES		
Otros pasivos financieros corrientes	89.272.728	113.290.232
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	99.319.777	97.402.954
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	2.295.047	3.141.242
Otras provisiones a corto plazo	6.677.920	5.128.697
Pasivos por impuestos corrientes	22.538.378	22.224.755
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	28.240.060	27.962.763
Otros pasivos no financieros corrientes	26.171.981	20.050.017
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	274.515.891	289.200.660
PASIVOS CORRIENTES TOTALES	274.515.891	289.200.660
PASIVOS NO CORRIENTES:		
Otros pasivos financieros no corrientes	228.367.166	70.079.737
Cuentas por pagar no corrientes	11.772.054	4.137.051
Otras provisiones a largo plazo	15.147.459	10.742.156
Pasivo por impuestos diferidos	24.443.732	19.719.940
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	3.448.995	2.840.040
Otros pasivos no financieros no corrientes	1.949.980	2.221.250
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	285.129.386	109.740.174
TOTAL PASIVOS	559.645.277	398.940.834
PATRIMONIO NETO:		
Capital emitido y pagado	373.119.044	373.119.044
Ganancias acumuladas	253.735.837	242.232.100
Otras reservas	(94.698.927)	(120.562.928)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	532.155.954	494.788.216
Participaciones no controladoras	2.771.928	4.038.668
Patrimonio total	534.927.882	498.826.884
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	1.094.573.159	897.767.718

Estados consolidados de resultados integrales por función

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Cifras en miles de pesos – M\$)

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
GANANCIA BRUTA:		
Ingresos de actividades ordinarias	846.550.488	800.141.897
Costo de ventas	(703.612.655)	(659.448.867)
TOTAL GANANCIA BRUTA	142.937.833	140.693.030
Otros ingresos	36.875.030	1.884.912
Gastos de administración	(89.468.435)	(84.941.073)
Otros gastos, por función	(14.430.145)	(10.262.748)
Total Ganancias de actividades operacionales	75.914.283	47.374.121
Ingresos financieros	7.389.607	8.146.488
Costos financieros	(17.852.395)	(14.157.346)
Participación en las ganancias de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	983.996	157.871
Diferencias de cambio	(1.084.928)	452.031
Resultado por unidades de reajuste	(5.062.577)	(2.142.340)
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	60.287.986	39.830.825
Gasto por impuestos a las ganancias	(35.807.835)	(28.712.880)
GANANCIA PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	24.480.151	11.117.945
GANANCIA	24.480.151	11.117.945
GANANCIA ATRIBUIBLE A		
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	23.106.793	10.685.472
Ganancia atribuible a participaciones no controladoras	1.373.358	432.473
GANANCIA (PÉRDIDA)	24.480.151	11.117.945
GANANCIA POR ACCION:		
Ganancia por acción básica		
Ganancia (Pérdida) por acción básica en operaciones continuadas (en pesos)	26,53	12,27
Ganancias por acción diluidas		
Ganancias (Pérdida) diluida por acción procedente de operaciones continuadas (en pesos)	26,53	12,27

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
GANANCIA	24.480.151	11.117.945
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos		
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos	(262.155)	186.065
Otro resultado integral, antes de impuesto, ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio	-	-
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	(262.155)	186.065
Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos		
<i>Diferencias de cambio por conversión</i>		
Ganancias (pérdidas) por diferencias de cambio de conversión, antes de impuestos	22.791.360	2.352.681
<i>Coberturas del flujo de efectivo</i>		
Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, antes de impuestos	1.258.076	(2.687.033)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	24.049.436	(334.352)
Otros componentes de resultado integral, antes de impuestos	23.787.281	(148.287)
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo	(97.072)	28.690
Impuestos a las ganancias relativo a nuevas mediciones de planes de beneficios definidos de otro resultado integral	(97.072)	28.690
Impuestos a las ganancias relativo a inversiones en instrumentos de patrimonio de otro resultado integral	-	-
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo	-	-
Impuesto a las ganancias relacionado con diferencias de cambio de conversión de otro resultado integral	-	-
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujo de efectivo de otro resultado integral	-	-
Total Otro resultado integral	23.884.353	(176.977)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL	48.364.504	10.940.968
Resultado integral atribuible a:		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	46.991.146	10.508.495
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	1.373.358	432.473
RESULTADO INTEGRAL TOTAL	48.364.504	10.940.968

Estados consolidados de flujo de efectivo directo

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Cifras en miles de pesos – M\$)

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Estado de flujos de efectivo		
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	931.615.630	894.992.641
Otros cobros por actividades de operación	7.090.486	11.194.548
Total clases de cobros por actividades de operación	938.706.116	906.187.189
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(522.446.281)	(521.842.629)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(269.859.974)	(259.505.465)
Otros pagos por actividades de operación	(65.917.786)	(64.168.011)
Total clases de pagos	(858.224.041)	(845.516.105)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) operaciones	80.482.075	60.671.084
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	(28.744.263)	(20.321.905)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(876.222)	(691.992)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	50.861.590	39.657.187
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		
Flujo de efectivo procedentes de la pérdida de control de subsidiarias u otros negocios	37.464.361	30.313.089
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios	(7.598.265)	(4.551.585)
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	1.894.055	992.865
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	(1.862.550)	(1.598.395)
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	1.408.292	20.223
Dividendos recibidos	49.020	14.253
Compras de propiedades, planta y equipo	(61.658.800)	(26.666.056)
Compras de activos intangibles	(3.624.205)	(1.351.432)
Intereses recibidos	59.543	179.316
Otras entradas (salidas) de efectivo	(1.384.117)	(122.451)
Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión	(35.252.666)	(2.770.173)

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación		
Importes procedentes de la emisión de otros instrumentos de patrimonio	127.295.956	-
Importes procedentes de la emisión de acciones	-	1.000
Importes procedentes de préstamos largo plazo	16.891.293	15.084.603
Importes procedentes de préstamos corto plazo	106.467.339	46.215.956
Pagos por otras participaciones en el patrimonio	(36.300.000)	-
Reembolsos de préstamos	(105.640.083)	(45.971.691)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(14.821.631)	(9.420.967)
Pagos de préstamos de entidades relacionadas	-	(9.071)
Dividendos pagados	(11.084.416)	(28.404.805)
Intereses pagados	(11.742.079)	(7.491.695)
Intereses recibidos	-	45.785
Otras entradas (salidas) de efectivo	(424.659)	172.919
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	70.641.720	(29.777.966)
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	86.250.644	7.109.048
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	3.096.015	1.438.537
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	89.346.659	8.547.585
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	49.392.706	40.845.121
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	138.739.365	49.392.706

Estados consolidados de cambios en el patrimonio

al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Cifras en miles de pesos – M\$)

	Capital emitido M\$	Otras reservas		
		Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas de ganancias y pérdidas por inversiones en instrumentos de patrimonio M\$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$
Patrimonio previamente reportado	373.119.044	(116.596.419)	(828.746)	(2.687.033)
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-
Patrimonio al 01.01.2019	373.119.044	(116.596.419)	(828.746)	(2.687.033)
Cambios en patrimonio:				
Resultado Integral				
Ganancia	-	-	-	-
Otro resultado integral	-	22.791.360	-	1.258.076
Resultado integral	-	22.791.360	-	1.258.076
Emisión de patrimonio	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	-	-
Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio	-	-	-	-
Total incremento (disminución) en el patrimonio	-	22.791.360	-	1.258.076
Patrimonio al 31.12.2019	373.119.044	(93.805.059)	(828.746)	(1.428.957)

	Capital emitido M\$	Otras reservas		
		Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas de ganancias y pérdidas por inversiones en instrumentos de patrimonio M\$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$
Patrimonio al 01.01.2018	373.119.044	(118.949.100)	(828.746)	-
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-
Patrimonio al 01.01.2018	373.119.044	(118.949.100)	(828.746)	-
Cambios en patrimonio:				
Resultado Integral				
Ganancia	-	-	-	-
Otro resultado integral	-	2.352.681	-	(2.687.033)
Resultado integral	-	2.352.681	-	(2.687.033)
Emisión del patrimonio	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	-	-
Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio	-	-	-	-
Total incremento (disminución) en el patrimonio	-	2.352.681	-	(2.687.033)
Patrimonio al 31.12.2018	373.119.044	(116.596.419)	(828.746)	(2.687.033)

	Otras reservas		Total Otras reservas M\$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participaciones no controladoras M\$	Patrimonio total M\$
	Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos M\$	Otras reservas varias M\$					
	339.033	(789.763)	(120.562.928)	242.232.100	494.788.216	4.038.668	498.826.884
	-	-	-	(49.659)	(49.659)	-	(49.659)
	339.033	(789.763)	(120.562.928)	242.182.441	494.738.557	4.038.668	498.777.225
	-	-	-	23.106.793	23.106.793	1.373.358	24.480.151
	(165.083)	-	23.884.353	-	23.884.353	-	23.884.353
	(165.083)	-	23.884.353	23.106.793	46.991.146	1.373.358	48.364.504
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	(11.553.397)	(11.553.397)	(2.640.098)	(14.193.495)
	-	-	-	-	-	-	-
	-	1.979.648	1.979.648	-	1.979.648	-	1.979.648
	(165.083)	1.979.648	25.864.001	11.553.396	37.417.397	(1.266.740)	36.150.657
	173.950	1.189.885	(94.698.927)	253.735.837	532.155.954	2.771.928	534.927.882
	181.658	(4.906.281)	(124.502.469)	235.792.437	484.409.012	5.329.095	489.738.107
	-	-	-	94.260	94.260	-	94.260
	181.658	(4.906.281)	(124.502.469)	235.886.697	484.503.272	5.329.095	489.832.367
	-	-	-	10.685.472	10.685.472	432.473	11.117.945
	157.375	-	(176.977)	-	(176.977)	-	(176.977)
	157.375	-	(176.977)	10.685.472	10.508.495	432.473	10.940.968
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	(5.342.735)	(5.342.735)	(1.722.900)	(7.065.635)
	-	-	-	-	-	-	-
	-	4.116.518	4.116.518	1.002.666	5.119.184	-	5.119.184
	157.375	4.116.518	3.939.541	6.345.403	10.284.944	(1.290.427)	8.994.517
	339.033	(789.763)	(120.562.928)	242.232.100	494.788.216	4.038.668	498.826.884



Resultados 2019

En 2019 alcanzamos ingresos consolidados por \$846.550 millones (US\$1.131 millones), aumentando 5,8% en relación a 2018, impulsados por el crecimiento que presentaron la mayoría de las regiones donde opera la compañía, resaltando Brasil con un 13,4%, Otros Países de América Latina (OPLA) con un 14,0% y Chile con un 5,0%. El Resultado Operacional llegó a \$53.469 millones (US\$71,4 millones), inferior en 4,1% (a/a) y el EBITDA a \$93.197 millones (US\$124,5 millones), aumentando 2,1% (a/a).

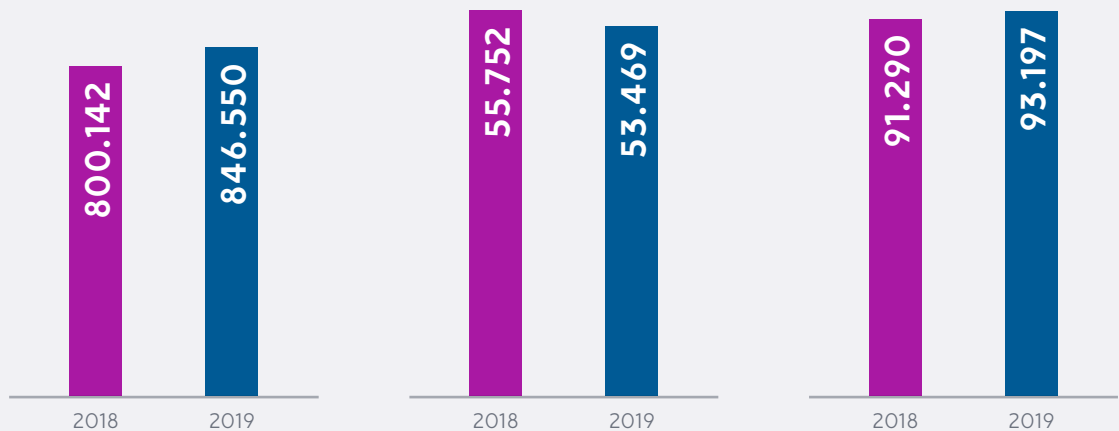


El margen EBITDA para el período fue de 11,0%, destacando las mejoras secuenciales que se fueron alcanzando en el transcurso del año. Asimismo, destaca el caso de Brasil, donde los márgenes registraron mejoras durante gran parte del 2019 y en la

Ingresos Consolidados
(cifras en millones de \$)

Resultado Operacional
(cifras en millones de \$)

EBITDA
(cifras en millones de \$)



comparación año contra año respecto de 2018. Es así como, la operación de Brasil mejoró su rentabilidad, registrando una expansión de 140 puntos bases en el margen EBITDA respecto de 2018.

En Chile, los ingresos aumentaron 5,0% (a/a), totalizando \$386.664 millones (US\$516,4 millones) y el EBITDA disminuyó 3,9% (a/a), llegando a \$52.473 millones (US\$70,1 millones). Sin el efecto por la venta de la filial Transacciones Electrónicas Dos S.A., vendida en septiembre de 2019 y cuyos resultados dejaron de consolidar en el cuarto trimestre de 2019, los ingresos hubiesen crecido en 6,2% y el EBITDA hubiese disminuido en 1,6%.

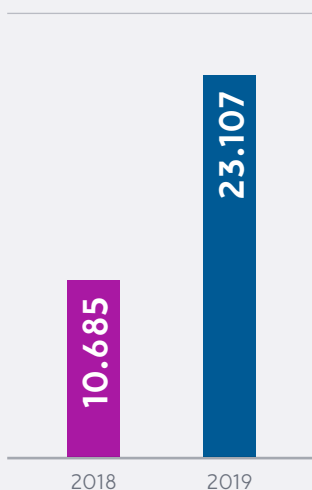
Las operaciones fuera de Chile registraron un incremento de 6,5% en ingresos (a/a), totalizando \$459.886 millones (US\$614,2 millones), cifra que representa el 54,3% del total consolidado. En una línea similar, el EBITDA aumentó 10,9% en relación al ejercicio 2018, alcanzando \$40.724 millones (US\$54,4 millones). En moneda comparable, sin considerar efectos cambiarios, los ingresos y el EBITDA crecieron 6,8% y 9,6%, respectivamente (a/a).

La Utilidad Neta atribuible a la controladora totalizó \$23.107 millones (US\$30,9 millones), superior en 116,2% respecto 2018, influenciada por la venta de la participación de la filial Transacciones Electrónicas Dos S.A, US\$34,5 millones después de impuestos. Adicionalmente, se registró un efecto cambiario negativo en la determinación del impuesto por US\$15,0 millones durante 2019.

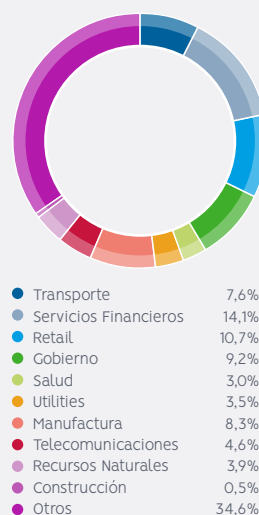
En términos comerciales, los cierres de negocios alcanzaron a US\$ 1.387 millones, lo que representa un aumento de 11,0%, respecto del año anterior. A nivel regional, Brasil aportó el 37,6%. Cabe consignar el mayor nivel en la actividad comercial en los mercados de Chile y Brasil, los cuales registraron un aumento de 34,4% y 10,8%, respectivamente, durante 2019.

Los indicadores de Liquidez Corriente (1,9 veces), Leverage Financiero (0,6 veces) y Cobertura de Gastos Financieros (5,2 veces), reflejan una sólida posición financiera.

Utilidad
(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos
(Por Industria)





Resultados Chile

Los Ingresos llegaron a \$386.664 millones (US\$516,4 millones), aumentando en un 5,0% (a/a). El incremento se explica principalmente por el negocio de Plataformas (+9,3%) y Aplicaciones (+15,5%). Descontando el efecto de la venta de la filial Transacciones Electrónicas Dos S.A., cuyos resultados se consolidaron hasta el 30 de septiembre de 2019, los ingresos hubiesen aumentado 6,2% respecto de 2018.

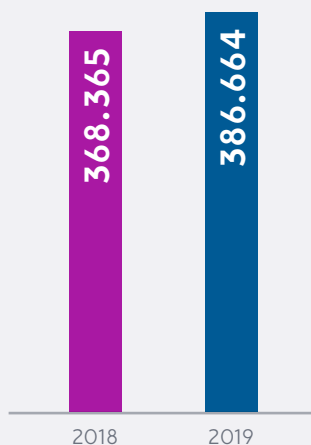
El Resultado Operacional fue de \$37.660 millones (US\$50,3 millones / -10,4% a/a) y EBITDA por \$52.473 millones (US\$70,1 millones / -3,9% a/a). Descontando el efecto de la venta de la filial Transacciones Electrónicas Dos S.A., el Resultado Operacional y el EBITDA hubiesen disminuido 7,9% y 1,6%, respectivamente, en relación a 2018

El Margen Operacional llegó a 9,7% y el Margen EBITDA fue de 13,6%, inferiores en 170pb y 120pb, respectivamente, en comparación con el año 2018. Excluyendo el efecto de la venta de Transacciones Electrónicas Dos S.A. el margen EBITDA hubiese sido inferior en 100pb (a/a).

El negocio core, que excluye el negocio de distribución mayorista y retail, presentó un alto nivel de márgenes y mix de ingresos de alto valor agregado, alcanzando un margen EBITDA de 21,7%.

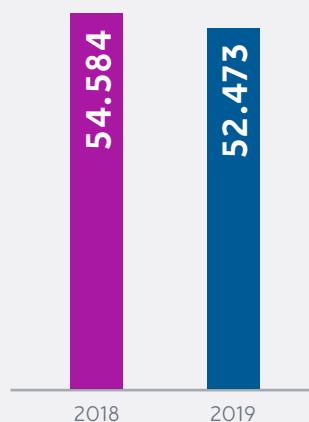
Ingresos

(cifras en millones de \$)



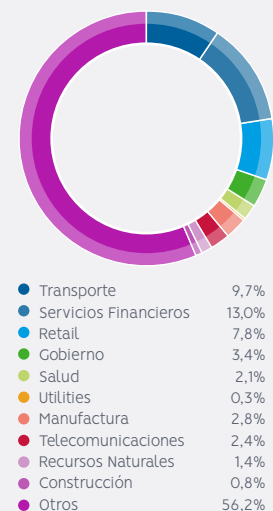
EBITDA

(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos

(Por Industria)





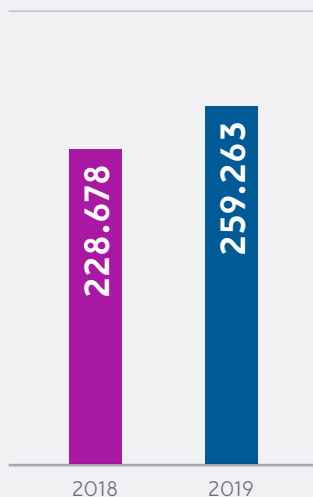
Resultados Brasil

Los Ingresos en moneda comparable crecieron un 11,6%, originado principalmente por mayores ingresos de Plataformas (+56,7%, en moneda comparable), los que están principalmente asociados a la infraestructura requerida para la prestación de contratos de servicios. Los Ingresos en moneda reporte llegaron a \$259.263 millones (US\$346,3 millones), un 13,4% superior a lo reportado en el año 2018.

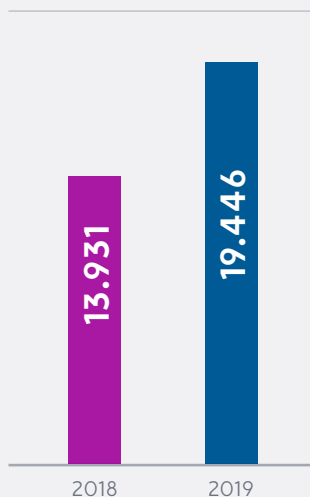
El Resultado Operacional en moneda comparable es superior en 324,8% y el EBITDA en 35,5% (a/a). El Resultado Operacional en moneda reporte fue \$2.982 millones (US\$4,0 millones / +355,5% a/a) y el EBITDA fue de \$19.446 millones (US\$26,0 millones / +39,6% a/a).

El Margen Operacional fue de 1,2% y el Margen EBITDA de 7,5%, mayor en 170pb y 140pb, en relación con el año 2018, respectivamente.

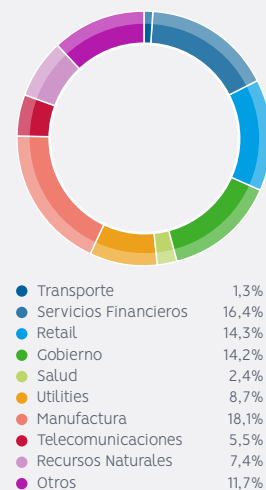
Ingresos
(cifras en millones de \$)



EBITDA
(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos
(Por Industria)





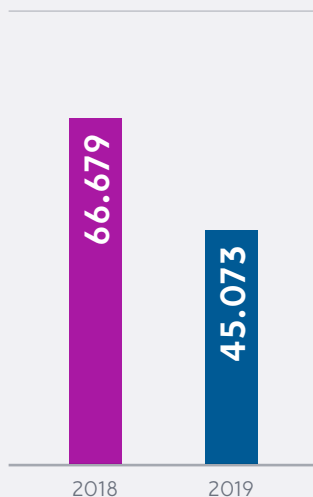
Resultados México

Los Ingresos del año 2019 y en moneda comparable, decrecieron un 38,5% (a/a), debido al negocio de Plataformas (-56,3% en moneda comparable). Los Ingresos en moneda reporte disminuyeron un 32,4% con respecto al año 2018, totalizando \$45.073 millones (US\$60,2 millones).

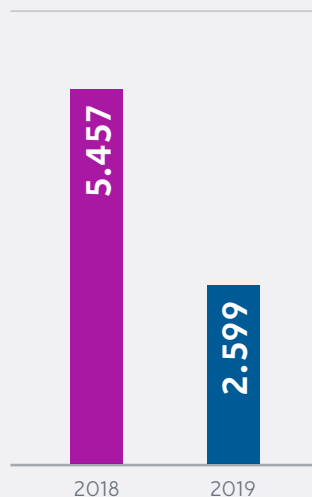
El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó los \$36 millones (US\$0,5 mil) y EBITDA \$2.599 millones (US\$3,5 millones), inferiores al año 2018 en 99,1% y 52,4% respectivamente, debido a menores cierres de negocios. En moneda comparable, el Resultado Operacional y EBITDA disminuyen en 98,9% y 56,2%, respectivamente (a/a).

El Margen Operacional fue 0,1% y Margen EBITDA de 5,8%, inferior en 600pb y 240pb, en relación con el año 2018, respectivamente.

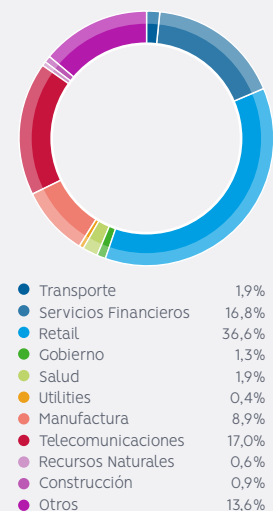
Ingresos
(cifras en millones de \$)



EBITDA
(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos
(Por Industria)





Resultados OPLA

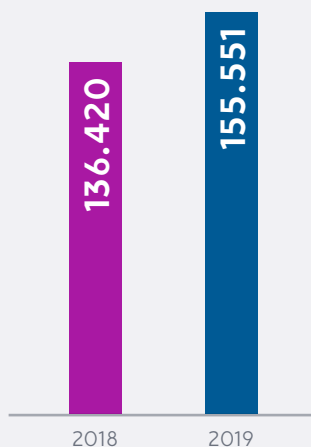
Los Ingresos del año 2019 en moneda comparable crecieron un 20,7% (a/a), debido principalmente al negocio de Plataformas (+33,4% a/a) y Servicios TI (+11,3% a/a). En moneda reporte, los ingresos crecieron un 14,0%, en relación el año 2018, llegando a \$155.551 millones (US\$207,7 millones).

El Resultado Operacional y EBITDA en moneda comparable crecieron un 21,8% y un 9,5%, respectivamente (a/a). El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó \$12.792 millones (US\$17,1 millones) y el EBITDA \$18.679 millones (US\$24,9 millones), aumentando un 18,5% y 7,9%, respectivamente (a/a).

El Margen Operacional alcanzó a 8,2% superior en 30pb y el Margen EBITDA llegó a 12,0% inferior en 70pb, en relación con el año 2018.

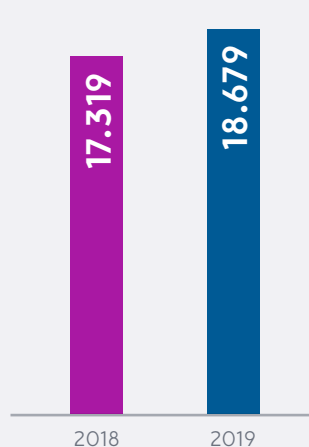
Ingresos

(cifras en millones de \$)



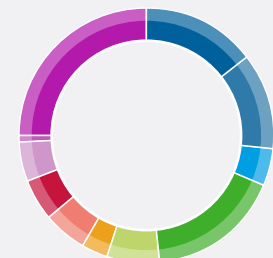
EBITDA

(cifras en millones de \$)



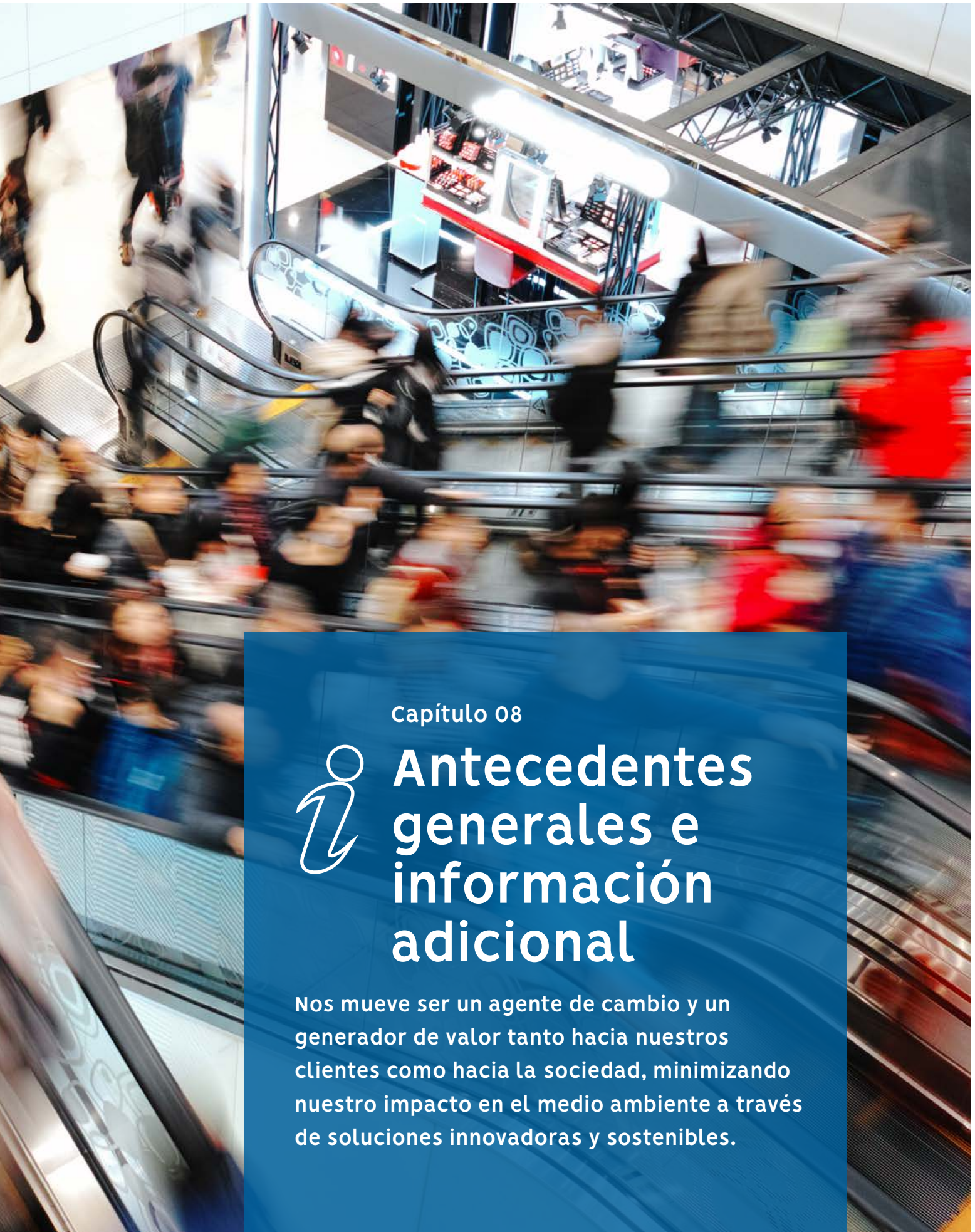
Distribución de Ingresos

(Por Industria)



Transporte	14,8%
Servicios Financieros	12,1%
Retail	4,6%
Gobierno	17,2%
Salud	6,5%
Utilities	3,5%
Manufactura	5,4%
Telecomunicaciones	5,2%
Recursos Naturales	5,2%
Construcción	0,6%
Otros	24,9%





Capítulo 08



Antecedentes generales e información adicional

Nos mueve ser un agente de cambio y un generador de valor tanto hacia nuestros clientes como hacia la sociedad, minimizando nuestro impacto en el medio ambiente a través de soluciones innovadoras y sostenibles.



Información adicional y antecedentes generales



Información de la sociedad y sus filiales

Documentos constitutivos

SONDA S.A. se constituyó como sociedad de responsabilidad limitada bajo la razón social "Sociedad Nacional de Procesamiento de Datos Limitada" mediante escritura pública de fecha 30 de Octubre de 1974, otorgada ante el Notario Público de Santiago, don Herman Chadwick Valdés. Un extracto de la referida escritura se inscribió a Fojas 11.312 número 6.199 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, correspondiente al año 1974 y se publicó en el Diario Oficial el 28 de diciembre de ese año.

Mediante escritura pública de fecha 16 de septiembre de 1991, otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Quezada Moreno, cuyo extracto se inscribió a fojas 28.201 número 14.276 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 1991 y publicado en el Diario Oficial de fecha 24 de Septiembre de 1991, la sociedad se transformó en Sociedad Anónima, manteniendo su razón social y estableciéndose como nombre de fantasía SONDA S.A. Posteriormente, por escritura pública de fecha 27 de mayo del año 2004, otorgada en la Notaría de

Santiago de don René Benavente Cash cuyo extracto fue inscrito a fojas 15640 número 11777 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2004 y publicado en el Diario Oficial número 37873 con fecha 31 de mayo del año 2004 se establece la razón social definitiva SONDA S.A.

Desde su constitución los estatutos sociales de la compañía han sido objeto de diversas modificaciones, constando su texto actual vigente en: (i) escritura pública de fecha 4 de Julio de 2006, otorgada en la Notaría de Santiago de don René Benavente Cash, cuyo extracto fue inscrito a fojas 27.555 número 19.250 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, correspondiente al año 2006 y publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de Julio de 2006; (ii) Escritura pública de fecha 31 de Agosto de 2012 otorgada en la Notaría de Santiago de don Andrés Rubio Flores, la que da cuenta del aumento de capital acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada con fecha 30 de Agosto del mismo año, cuyo extracto fue inscrito a fojas 61.522 número 42.921 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, correspondiente al año 2012 y publicado en el Diario Oficial de fecha 4 de Septiembre de 2012.



Razón Social

SONDA S.A.

Domicilio Legal

Comuna de Santiago, Región Metropolitana

RUT

83.628.100-4

Tipo de Entidad

Sociedad Anónima Abierta

Inscripción en el Registro de Valores

Nº 950

Audidores externos

Deloitte Auditores y Consultores Ltda.

Dirección oficina principal

Teatinos 500, Santiago, Chile

Casilla

275 v - Correo 21, Santiago

Teléfono

(56 2) 2657-5000

Fax

(56 2) 2657-5410

Sitio web

www.sonda.com

E-mail

corporativo@sonda.com

Objeto social

1. Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y comunicaciones;
2. La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación, comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y representación de hardware, software y servicios relacionados;
3. La compra, venta, importación, exportación, representación, distribución y, en general, la comercialización de equipos para la computación electrónica y procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines;
4. La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento o cualquiera otra forma;
5. La capacitación ocupacional, principalmente en áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología;
6. La prestación de asesorías de organización y administración de empresas, estudios de mercado y de factibilidad e investigación operativa;
7. Desarrollar, en general cualquiera otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen directa o indirectamente con éstas.

Filiales en América Latina

Rut	Nombre sociedad	País	Moneda
96.919.050-8	ACEPTA COM S.A. Y FILIALES	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	ATIVAS DATACENTER S.A.	Brasil	BRL : Real Brasileño
96.916.540-6	BAZUCA INTERNET PARTNERS S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	COMPUFACIL S.A.S.	Colombia	COP : Pesos Colombianos
Extranjera	CONSORCIO SONDA COLOMBIA	Colombia	COP : Pesos Colombianos
Extranjera	CONSORCIO SONDA ECUADOR	Ecuador	USD : US Dólar
Extranjera	CTIS TECNOLOGÍA S.A.	Brasil	BRL : Real Brasileño
96.803.810-9	FACTORING GENERAL S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	INGENIERIA SERVICIOS INFORMATICOS S.A. DE C.V.	México	MXN : Pesos Mexicanos
76.240.462-1	INMOBILIARIA SERVIBANCA S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
78.936.330-7	INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EMPRESARIAL ITEM LTDA.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
77.122.745-7	INVERSIONES INTERNACIONALES S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	INVERSIONES QUINTEC COLOMBIA LTDA.	Colombia	COP : Pesos Colombianos
Extranjera	M2M SOLUTIONS S.A.	Brasil	BRL : Real Brasileño
88.579.800-4	MICROGEO S.A. Y FILIAL	Chile	USD : US Dólar
96.967.100-K	NOVIS S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
76.246.247-8	NOVIS S.P. SpA	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	PARS PRODUTOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA.	Brasil	BRL : Real Brasileño
Extranjera	PRICELESS COLOMBIA S.A.S	Colombia	COP : Pesos Colombianos
86.731.200-5	QUINTEC CHILE S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
96.723.760-4	QUINTEC DISTRIBUCION S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
76.376.955-0	QUINTEC FILIALES OPERATIVAS S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
76.656.910-2	QUINTEC INVERSIONES LATINOAMERICANAS S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	QUINTEC SAC (PERU)	Perú	PEN: Soles Peruanos
96.515.590-2	QUINTEC SERVICIOS DE VALOR S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
96.571.690-4	SERVIBANCA S.A. Y FILIALES	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	SERVICIOS DE APLICACIÓN E ING. NOVIS S.A. de C.V.	México	MXN : Pesos Mexicanos
78.072.130-8	SERVICIOS EDUCACIONALES SONDA S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
99.551.120-7	SERVICIOS FINANCIEROS UNO S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
76.903.990-2	SOC. PROD. Y SERV. REDES MOVILES S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
96.725.400-2	SOLUCIONES EXPERTAS S.A. Y FILIALES	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	SONDA ARGENTINA S.A.	Argentina	ARS : Pesos Argentinos
Extranjera	SONDA DE COLOMBIA S.A.S.	Colombia	COP : Pesos Colombianos
Extranjera	SONDA DEL ECUADOR ECUASONDA S.A.	Ecuador	USD : US Dólar
Extranjera	SONDA DEL PERU S.A.	Perú	PEN: Soles Peruanos
Extranjera	SONDA DO BRASIL S.A.	Brasil	BRL : Real Brasileño
76.041.219-8	SONDA FILIALES BRASIL S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
76.039.505-6	SONDA FILIALES CHILE LTDA.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
96.987.400-8	SONDA INMOBILIARIA S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	SONDA MEXICO S.A. DE C.V.	México	MXN : Pesos Mexicanos
Extranjera	SONDA PANAMA S.A.	Panamá	USD : US Dólar
Extranjera	SONDA PROCWORK INF. LTDA.	Brasil	BRL : Real Brasileño
Extranjera	SONDA PROCWORK OUTSOURCING LTDA.	Brasil	BRL : Real Brasileño
76.030.421-2	SONDA REGIONAL S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
99.546.560-4	SONDA SERVICIOS PROFESIONALES S.A.	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	SONDA SERVICIOS S.A.S.	Colombia	COP : Pesos Colombianos
76.035.824-K	SONDA SPA	Chile	CLP : Pesos Chilenos
Extranjera	SONDA TECNOLOGIAS DE COSTA RICA S.A.	Costa Rica	USD : US Dólar
Extranjera	SONDA URUGUAY S.A.	Uruguay	USD : US Dólar
96.823.020-4	TECNOGLOBAL S.A.	Chile	USD : US Dólar
Extranjera	TELSINC COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE INF. LTDA	Brasil	BRL : Real Brasileño
Extranjera	TELSINC PREST. DE SERV. PARA SIST. DE INF. LTDA.	Brasil	BRL : Real Brasileño
76.415.784-2	TRANSACCIONES ELECTRONICAS DOS S.A. Y FILIALES	Chile	CLP : Pesos Chilenos

	Porcentaje de participación en la propiedad de la subsidiaria							
	31.12.2019				31.12.2018			
	Participación controladora Directa	Participación controladora Indirecta	Total participación controladora	Participaciones mantenidas por las participaciones no controladoras	Participación controladora Directa	Participación controladora Indirecta	Total participación controladora	Participaciones mantenidas por las participaciones no controladoras
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,005545	99,885095	99,890640	0,109360	0,005545	99,885095	99,890640	0,109360
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	20,000000	80,000000	100,000000	0,000000	20,000000	80,000000	100,000000	0,000000
	70,000000	30,000000	100,000000	0,000000	70,000000	30,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	1,000000	99,000000	100,000000	0,000000	1,000000	99,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000
	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248
	99,990000	0,010000	100,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000
	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000
	0,000000	80,000000	80,000000	20,000000	0,000000	80,000000	80,000000	20,000000
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894
	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248
	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248
	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000
	0,000000	99,823183	99,823183	0,176817	0,000000	99,823183	99,823183	0,176817
	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,674000	99,326000	100,000000	0,000000	0,674000	99,326000	100,000000	0,000000
	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894
	0,000000	67,000000	67,000000	33,000000	0,000000	67,000000	67,000000	33,000000
	0,000000	50,000200	50,000200	49,999800	0,000000	50,000200	50,000200	49,999800
	5,256133	94,743577	99,999710	0,000290	5,256133	94,743577	99,999710	0,000290
	4,981384	95,018616	100,000000	0,000000	4,981384	95,018616	100,000000	0,000000
	0,000008	99,999992	100,000000	0,000000	0,000008	99,999992	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	99,999998	99,999998	0,000002	0,000000	99,999998	99,999998	0,000002
	99,999845	0,000155	100,000000	0,000000	99,999845	0,000155	100,000000	0,000000
	99,995000	0,005000	100,000000	0,000000	99,995000	0,005000	100,000000	0,000000
	0,000098	99,999902	100,000000	0,000000	0,000098	99,999902	100,000000	0,000000
	50,104156	49,895844	100,000000	0,000000	50,104156	49,895844	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	99,999997	0,000003	100,000000	0,000000	99,999997	0,000003	100,000000	0,000000
	0,076903	99,923097	100,000000	0,000000	0,076903	99,923097	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	49,897924	50,101930	99,999854	0,000146	49,897924	50,101930	99,999854	0,000146
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000001	99,999999	100,000000	0,000000
	0,950028	99,049972	100,000000	0,000000	0,950028	99,049972	100,000000	0,000000
	0,562214	99,437786	100,000000	0,000000	0,950027	99,049973	100,000000	0,000000
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919

Información sobre las filiales

SONDA Filiales Brasil S.A.	SONDA Filiales Chile Ltda.	SONDA Regional S.A.	
Relación directa	Relación directa	Relación directa	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
M\$ 38.631.948	M\$14.400.199	M\$ 375.536	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
644.679	-	37.703.314	
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	
El objetivo la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	Su objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	Su objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	
Directorio	Directorio	Directorio	
Presidente: Mario Pavón Robinson	No aplica	Presidente: Mario Pavón Robinson	
Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Véjar Olea		Directores: Rafael Osorio Peña José Orlandini Robert	
Gerente General: Raúl Vejar Olea	Gerente General: Raúl Vejar Olea	Gerente General: Raúl Vejar Olea	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	
33,31%	13,47%	6,77%	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
100%	100%	100%	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial	
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	

	SONDA SpA	SONDA México S.A. de C.V. y Filiales	Consortio SONDA Ecuador
	Relación directa	Relación directa	Relación directa
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	M\$ 101	M\$ 24.450.200	M\$6.948
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	100	1.168.436	-
	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales
	El objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos.	La sociedad tiene como objeto, entre otros, fabricar, procesar, ensamblar, importar y comercializar equipos de computación, prestación de servicios de procesamiento de datos así como el desarrollo, implementación, soporte y garantía para equipos y/o programas o sistemas de cómputo.	El objeto social del Consortio SONDA, se dispone de forma exclusiva para la solventación de todas las obligaciones a las que se comprometerá en virtud de la suscripción del contrato N° LICIS-EPMAPS-003-2015, para la contratación del "Servicio de Infraestructura de Nube Privada Virtual de la EPMAPS, que incluye la administración SAP Netweaver, manejo y entrega de respaldos y enlaces de comunicación".
	Directorio	Directorio	Directorio
	No aplica	Presidente: Mario Pavón Robinson Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Véjar Olea Gonzalo Torres Amigo Alberto Merino Pohl	No aplica
	Gerente General: Raúl Vejar Olea	Gerente General: Salvador Cabral Ballesteros	Gerente General: Fabian Alberto Mena Ojeda
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	0,001%	8,139%	0,008%
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	100%	100%	100%
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	No existe relación comercial	SONDA S.A. provee servicios de administración, operación de plataforma de TI e implementación de sistemas informáticos. SONDA S.A. provee Licencias para soporte a clientes.	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de SONDA S.A.
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	No se celebraron contratos entre las partes.	Servicios de Administración y Operación de Infraestructura TI. Contrato Soporte a Licencias PureCloud.	Servicios de Monitoreo, administración de Sistema Operativo, Administración de SAP Basis, Seguridad y Respaldo.

Inversiones Internacionales S.A.	Quintec Filiales Operativas S.A y Filiales	
Relación directa	Relación indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
M\$ 483.892.753	M\$ 34.207.231	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
649.851.942	15.700.000	
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	
<p>La Sociedad tiene por objeto exclusivo la adquisición de toda clase de bienes en dólares de los Estados Unidos de América u otra moneda extranjera, sean estos muebles, inmuebles, corporales e incorporales, valores mobiliarios, acciones o derechos, con la finalidad de obtener las rentas que de ellos se deriven, incluyéndose los frutos civiles u otros que provengan de la enajenación de sus activos. La sociedad no podrá realizar inversiones en pesos chilenos.</p>	<p>El objeto de la Sociedad será: 1) Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática y comunicaciones; 2) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación, comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y representación de hardware, software y servicios relacionados; 3) La compra, venta, importación, exportación, representación, distribución y, en general, la comercialización de equipos para la computación electrónica y procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines; 4) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento, o cualquiera otra forma; 5) La capacitación ocupacional, principalmente en áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología; 6) La prestación de asesorías de organización y administración de empresas; estudios de mercado y de factibilidad e investigación operativa; 7) Desarrollar, en general, cualquier otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen directa o indirectamente con éstas; y, 8) La realización de inversiones de toda clase de bienes, sean muebles o inmuebles, corporales o incorporales, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración de estas inversiones y de sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto, la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.</p>	
Directorio	Directorio	
<p>Presidente: Mario Pavón Robinson</p> <p>Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Vejar Olea</p>	<p>Presidente: Mario Pavón Robinson</p> <p>Directores: Raúl Vejar Olea Rafael Osorio Peña</p>	
<p>Gerente General: Raúl Vejar Olea</p>	<p>Gerente General: Maurizio Rinaldi Ceriello</p>	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	
62,223%	3,908%	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
100%	99,82275%	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
No existe relación comercial	No existe relación comercial	
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	

	Factoring General S.A.	Servicios Educativos SONDA S.A.	SONDA Inmobiliaria S.A.
	Relación indirecta	Relación indirecta	Relación indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	M\$26.432	M\$ 395.635	M\$ 321.487
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	1.000	1.890.127	1.025.000
	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales
	a) efectuar la compra, venta, inversión en toda clase de bienes muebles incorporales, tales como acciones, promesa de acciones, bonos, letras, pagarés, planes de ahorro, facturas, cuotas o derechos en todos tipos de sociedades, sean civiles, comerciales, o mineras, comunidades, o asociaciones, y en toda clase de títulos o valores mobiliarios. b) efectuar operaciones de factoring entre las que se comprenderán, la adquisición a cualquiera empresa o persona natural de cuentas por cobrar, documentadas con facturas, letras de cambio, pagarés u otros documentos, con o sin responsabilidad para el cedente y adelantando o no el valor de dichos documentos, otorgar financiamiento con garantía, constituida sobre los referidos documentos y también la simple administración de las cuentas por cobrar. c) prestar servicios de administración, activos de mercados, investigación de clientela y asesorías en general, d) administrar inversiones y percibir sus frutos y rentas, e) prestar servicios de cobranza simple, prejudicial y judicial, f) las demás actividades que sean complementarias de dichos objetos.	La sociedad tiene por objeto único la prestación de servicios de capacitación.	Adquirir, enajenar y explotar toda clases de bienes inmuebles, en especial bienes raíces, construir en ellos, por cuenta propia o ajena, explotarlos, directamente o por terceros, en cualquier forma, administrar por cuenta propia o ajena dichas inversiones, obtener rentas de ellas, invertir en toda clase de bienes muebles, corporales e incorporales, tales como acciones, promesas de acciones, bonos, y debentures, cuotas o derechos en todo tipo de sociedades, ya sean comerciales o civiles, comunidades y asociaciones, toda clase de títulos o valores mobiliarios dentro y fuera de Chile.
	Directorio	Directorio	Directorio
	Presidente: Rafael Osorio Peña	Presidente: Horacio Nazif Ojeda	Presidente: Mario Pavón Robinson
	Directores: Raul Sapunar Kovacic Juan Ossul Sanchez	Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic	Directores: Rafael Osorio Peña Monica Varela Aravena
	Gerente General: German Muñoz Escudero	Gerente General: Sergio Prieto Silva	Gerente General: Raúl Sapunar Kovacic
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	0,014%	-0,004%	1,994%
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	100%	100%	100%
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	Empresa filial destinada a realizar operaciones de factoring y cobranza, actúa como proveedora de Sonda S.A.	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios educativos a SONDA S.A.	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios inmobiliarios a SONDA S.A.
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	Contrato de Servicios Integrales de Administración.	Contrato por Servicios Integrales Compra de cursos de capacitación.	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales.

Novis S.A.	Sociedad Proveedor de Productos y Servicios para Redes de Datos Móviles S.A. (Wireless-IQ S.A.) y Filial	
Relación indirecta	Relación indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
M\$ 443.201	M\$ 197.726	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
4.200	1.000	
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	
<p>Desarrollo y comercialización de soluciones donde se aplique o pueda aplicarse la tecnología informática, incluyendo todos los servicios que directa o indirectamente se relacionan con ello, tales como la comercialización de sistemas de computación, el desarrollo y mantenimiento de software, la administración de redes, el soporte a usuarios, la instalación y mantenimiento de elementos de hardware, la operación de computadores, la provisión de recursos computacionales, la capacitación, y la consultoría en general.</p>	<p>La sociedad tiene por objeto: 1) desarrollar, por cuenta propia o ajena, las telecomunicaciones, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y telecomunicaciones móviles y/o fijas; 2) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación y comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y/o representación de hardware, software y servicios relacionados a las telecomunicaciones; 3) la compra, venta, importación, exportación, representación y, en general, la comercialización de equipos para la computación, el procesamiento de datos, telecomunicaciones móviles y fijas, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines; 4) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios. Arrendamiento o cualquier otra forma; 5) la prestación de asesorías comerciales y técnicas en el área de las telecomunicaciones; 6) desarrollar, en general cualquier otra actividad en las áreas de las telecomunicaciones, informática y la computación o que se relacione directa o indirectamente con estas; 7) la ejecución de los actos jurídicos y comerciales necesarios a los fines expresados incluso la representación de personas naturales o jurídicas nacionales y extranjeras; 8) la provisión de productos y servicios para operadores de telecomunicaciones fijas y/o móviles, y/o usuarios finales, específicamente orientados a masificar el uso de las redes fijas y/o Móviles de datos; y, 9) la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles o inmuebles, corporales e incorpóreas incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración de estas inversiones y sus frutos.</p>	
Directorio	Directorio	
<p>Presidente: Mario Pavón Robinson</p> <p>Directores: Rafael Osorio Peña Patricio Artiagoitia Alti</p>	<p>Presidente: Raúl Vejar Olea</p> <p>Directores: Rafael Osorio Peña Victor Coronado Román</p>	
<p>Gerente General: Patricio Artiagoitia Alti</p>	<p>Gerente General: Victor Coronado Román</p>	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	
0,093%	-0,02%	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
60%	67%	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
<p>Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de SONDA S.A.</p>	<p>SONDA S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.</p>	
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	
<p>Contrato de Suministro de Servicios Integrales.</p>	<p>Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.</p>	

	SONDA Servicios Profesionales S.A.	SONDA de Colombia S.A.	SONDA Tecnologías de Costa Rica S.A.
	Relación indirecta	Relación indirecta	Relación indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	M\$ 12.681	M\$ 29.960.464	M\$ 982.557
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	3.901	52.430.198	1.000
	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales
	La sociedad tiene por objeto: 1) la prestación de los siguientes servicios a personas naturales o jurídicas, Chilenas o Extranjeras: a) servicios de diseño, desarrollo, implementación, implantación, adecuación y mantención de software, b) asesoría en el área financiera, comercial, análisis de riesgos, y otras materias de carácter administrativos a fines, c) servicios y asesorías en administración de carteras de clientes, proveedor, deudores, y otros grupos afines, d) servicios y asesorías contables, legales y afines, especialmente en el área de negocios, contratos, servicios y asesorías tributarias, laborales, y de seguridad social; e) servicios de capacitación laboral y ocupacional; 2) la realización de inversiones en toda clase de bienes sean muebles o inmuebles, corporales e incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedad de personas, bonos, efectos de comercio, y general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración e estas inversiones y sus frutos.	Programar, Analizar, desarrollar, adquirir, enajenar, prestar, explotar y comercializar toda clase desde sistemas de procesamiento y tratamiento de la información a través de computadores; realizar estudios para la planificación e implementación de programas de sistematización; manejar programas de servicios y mantenimiento de computadores; prestar y vender servicios de asesoramiento y asistencia técnica de las áreas antes mencionadas; manejar sistemas de procesamiento; representar, distribuir, agenciar, suministra o explotar toda clase de bienes o servicios relacionados con su objeto, producidos, patentados o registrados por empresas nacionales o extranjeras. Realizar toda clase de operaciones relacionadas con la compra, venta, fabricación, ensamblaje, importación, exportación, distribución de equipos y sistemas de computación, de comunicaciones de oficina y de implementos, partes y suministros para los mismos equipos; igualmente de todos accesorios para el correcto funcionamiento de los anteriores equipos.	Suministro de plataformas tecnológicas y sus servicios relacionados.
	Directorio	Directorio	Directorio
	Presidente: Mario Pavón Robinson	Presidente: Raúl Vejar Olea	Presidente: Raúl Vejar Olea
	Directores: José Orlandini Robert Rafael Osorio Peña	Directores: Ricardo Rodríguez Vasquez Rafael Osorio Peña	Directores: Rafael Osorio Peña Eduardo Sandoval Obando
	Gerente General: Raúl Vejar Olea	Gerente General: Ricardo Rodríguez Vasquez	Gerente General: Eduardo Sandoval Obando
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	0,978%	3,764%	0,946%
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	100%	100%	100%
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios de desarrollo y adecuación de sistemas, servicios de implementación de soporte y asesorías profesionales. SONDA S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.	SONDA S.A provee servicios de diseño y desarrollo de aplicaciones de tecnología de información.	No existe relación comercial
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Contrato Administrativos y Contables.	Contrato de Servicios en diseño y desarrollo de aplicaciones.	No se celebraron contratos entre las partes.

CTIS Tecnología S.A.	SONDA Do Brasil S.A.
Relación indirecta	Relación indirecta
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
M\$ 111.712.992	M\$ 69.816.830
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
461.980.053	262.269.514
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales
<p>Servicios en el área de Tecnología de la Información: 1) Servicios de desarrollo y el desarrollo de programas de ordenador (software), instalación, actualización y mantenimiento de programas informáticos, consultoría, análisis y desarrollo de sistemas, modelado, análisis y gestión de datos, soporte y administración de bases de datos, diseño y arquitectura de soluciones, análisis y producción de información y estadísticas de apoyo a las decisiones (almacén de datos / mercado de datos) en ciencias de la computación y procesamiento de datos, consultoría, capacitación, suministro y alquiler de mano de obra especializada en ciencias de la computación, procesamiento de datos, ingeniería, instalación, gestión y comunicación de datos y mantenimiento de redes de voz, incluida la adaptación tecnológica (personalización) de programas de ordenador (software) y servicios de ingeniería, instalación, gestión y mantenimiento hardware. 2) Outsourcing: externalización de solución de gestión y operación de impresión y reprografía a través de las impresoras e impresoras multifunción de impresión (Outsourcing de impresión); solución de gestión de operaciones de outsourcing y call center y relaciones con los clientes (Contact Center); Administración de la solución de externalización y centros de operación de tele – servicio y soporte técnico remoto (Help Desk) y la externalización de soluciones de gestión y operación de hardware (ordenadores, routers, módems y equipos relacionados). 3) Programas de ordenador (software) y bases de datos: la distribución, venta, reventa, concesión de licencias y sub-licencias de programas de ordenador (software) y bases de datos, propias o compradas a los fabricantes o propietarios intelectuales, y servicios de apoyo y consultoría. 4) Representación Comercial: Representación de productos en computación e informática en sus propias o de terceros. 5) Arrendamiento de activos: alquiler de la maquinaria, equipos y bienes muebles e inmuebles. 6) Impresión Industria Off-Set y Láser: Industria gráfica con la fabricación y continuas formas de servicios, papel, plástico, periódicos, imprentas y editoriales, formularios de impuestos, libros, revistas, periódicos, impresos, documentos fiscales, y otra costumbre general. 7) Equipo informático (hardware): Distribución, venta y reventa de equipos informáticos (hardware) propios o adquiridos de fabricantes, tales como servidores, aplicaciones, fitotecas, storage, estaciones de trabajo y los componentes de dicho equipo.</p>	<p>Comercialización de Hardware y Software; Prestación de servicios de consultoría, capacitación, desarrollo de programas y sistemas; Agencia activos de TI – tecnología de la información en telecomunicaciones y otras actividades económicas relacionadas, comprendidas a la importación y exportación de bienes y servicios a esta actividad; Alquiler de ordenadores. Software, periféricos, y otros; equipos informáticos y periféricos de mantenimiento, soporte de software; Desarrollo, implementación y mantenimiento de redes informáticas; Desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de cableado estructurado; externalización profesional y el desarrollo, implantación y mantenimiento del Call Center.</p>
Directorio	Directorio
<p>Presidente: Raúl Vejar Olea</p> <p>Directores: Rafael Osorio Peña</p>	<p>Presidente: Raúl Vejar Olea</p> <p>Directores: Rafael Osorio Peña</p>
<p>Gerente General: Affonso Nina</p>	<p>Gerente General: Affonso Nina</p>
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
6,883%	7,02%
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
100%	99,999998%
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
No existe relación comercial	No existe relación comercial
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

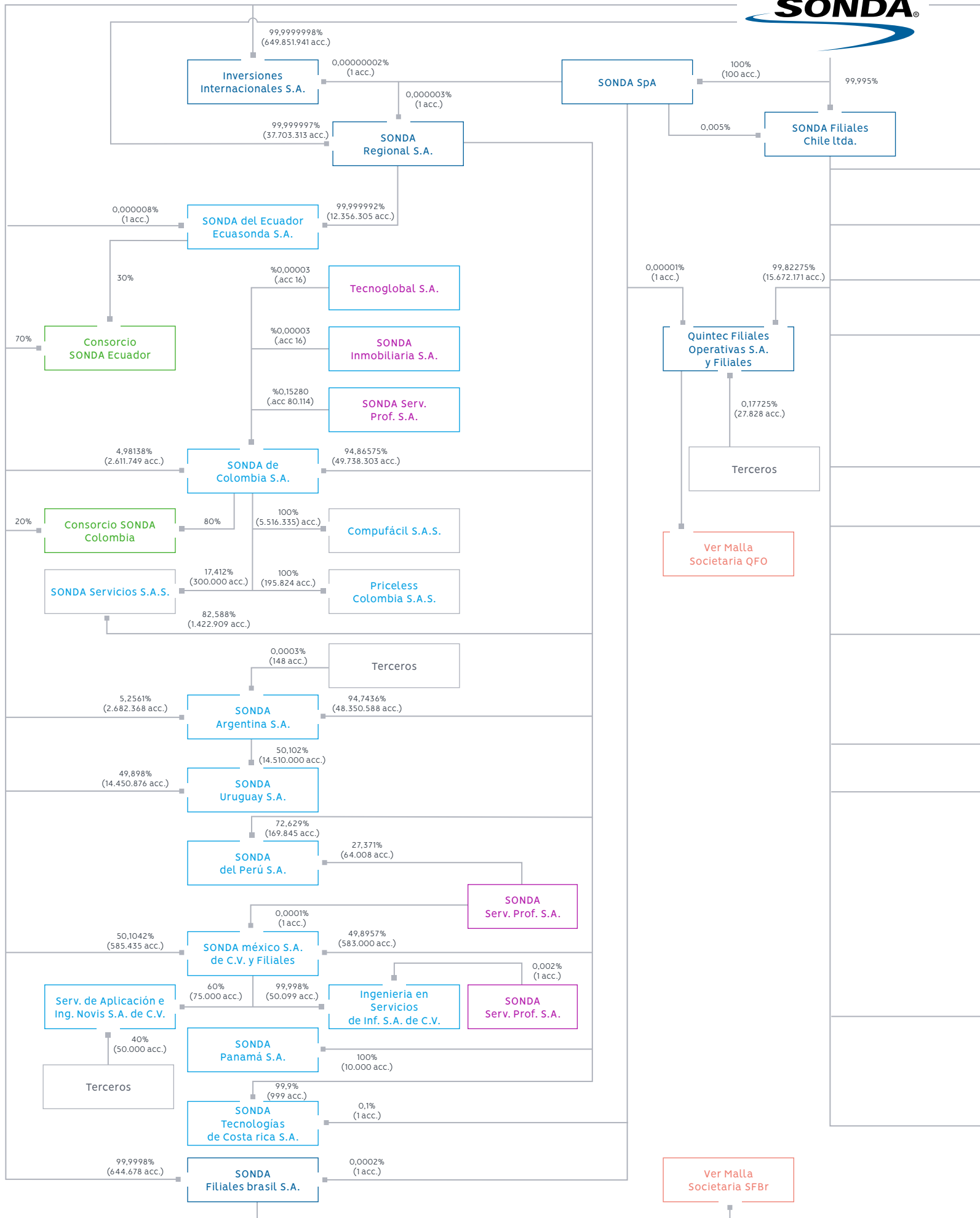
	SONDA Procwork Inf. Ltda. y Filial	SONDA Procwork Outsourcing Inf. Ltda y Filial	Telsinc Comercio de Equipamiento de Inf. Ltda.
	Relación indirecta	Relación indirecta	Relación indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	M\$ 81.988.977	M\$ 41.997.494	M\$ 11.234.014
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	327.330.201	210.550.931	37.718.682
	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales
	(i) Análisis y desarrollo de sistemas; (ii) la programación; (iii) el procesamiento de datos y similares; (iv) el desarrollo de programas informáticos, incluyendo juegos de video; (v) licencia o derecho de uso de programas informáticos; (vi) asesoramiento y consultoría en tecnologías de la información; (vii) apoyo técnico en tecnología de la información, incluyendo la instalación, configuración, mantenimiento de programas de ordenador y bases de datos; (viii) planificación, preparación, mantenimiento y actualización de páginas electrónicas; (ix) gestión empresarial; (x) formación en tecnología de la información; (xi) prestación de servicios de tecnología de la información en general, incluyendo consultoría, análisis y desarrollo de programas informáticos a la medida "software" y procesamiento de datos; (xii) servicios administrativos; (xiii) concesión de licencias de software de terceros; (xiv) asistencia técnica en tecnologías de la información y hardware y software de mantenimiento; (xv) desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de cableado estructurado; (xvi) comercio al por menor de equipos y material informático y (xviii) operación de impresión de reprografía a través de las impresoras e impresoras multifunción (outsourcing de impresión)	(i) Gestión empresarial . (ii) venta y alquiler de material informático y electrónica; (iii) formación en la tecnología de la información; (iv) prestación de servicios de tecnología de la información en general, incluyendo consultoría, análisis y desarrollo de software y procesamiento de datos; (v) prestación de servicios administrativos; (vi) apoyo general en el entorno tecnológico y (vii) mantenimiento de los equipos informáticos y periféricos.	Exploración del negocio de comercio, importación, exportación, representación, arrendamiento, desarrollo, implementación y desenvolvimiento software, sistemas integrados de microordenador, miniordenador, mainframe y procesadores lógicos, suministro, mantenimiento, reparación e instalación de equipos, consultoría de proyectos y tele implementaciones de sistemas informáticos, con la venta, compra, todas las propiedades y cualquier tipo de equipo de computadoras, telefonía y comunicación de datos, conocido como hardware, software de asignación de uso de reventa, la capacitación y la formación en informática y telecomunicaciones.
	Directorio	Directorio	Directorio
	No aplica	No aplica	No aplica
	Gerente General: Affonso Nina	Gerente General: Affonso Nina	Gerente General: Affonso Nina
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	3,513%	3,879%	1,154%
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	100%	100%	100%
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

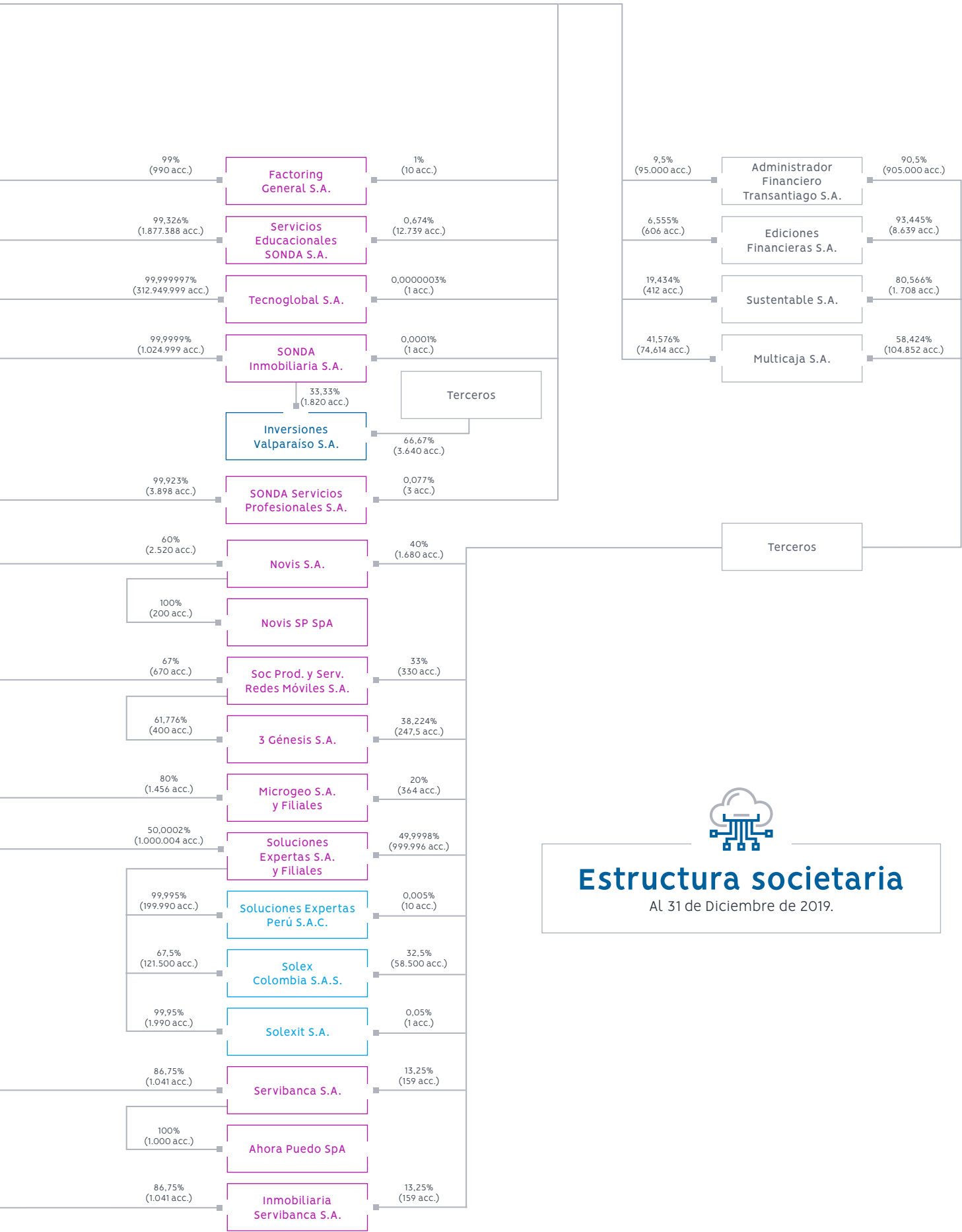
Telsinc Prest. De Servicios para Sist. De Inf. E Com de Datos Ltda.	SONDA del Perú S.A.	
Relación indirecta	Relación indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
M\$ 26.420.772	M\$ 528.835	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
105.336.621	233.853	
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	
Prestación de servicios de mantenimiento; reparación e instalación de equipos; consultoría para proyectos y desarrollo de tele sistemas informáticos; comercio, representación, arrendamiento financiero, implantación y desarrollo de software; sistemas integrados para la microcomputadora, minicomputadora, la unidad central y los procesadores lógicos con venta, compra, representación, todas las propiedades y cualquier tipo de equipo de computadoras; telefonía y comunicación de datos, conocido como hardware, software de asignación de uso de reventa; formación y creación de capacidad en la tecnología de la información y telecomunicaciones.	<p>El objeto específico de la sociedad es el dedicarse a las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compra Venta, Importación, Explotación, Distribución, Arrendamiento en cualquiera de las modalidades permitidas por la ley. Inclusive el Arrendamiento financiero, de equipos eléctricos y electrónicos, así como sus componentes, partes y piezas, usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y las comunicaciones. 2. Prestación de servicios de instalación, reparación, mantenimiento, operación y administración de equipos eléctricos y electrónicos así como sus componentes, partes y piezas, usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y las comunicaciones. 3. Compra – Venta, Información, Exportación, Distribución, Elaboración, Arrendamiento en cualquiera de las modalidades permitidas por la ley; inclusive el arrendamiento financiero; de aplicaciones computacionales y paquetes de software, sean propios – otorgados. Las licencias de uso respectivo o de terceros; así como sus componentes programas y procedimientos usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y las comunicaciones. 4. Servicios de instalación, mantenimiento, operación y administración de aplicaciones computacionales y paquetes de software, así como sus sus componentes, programas y procedimientos usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y la comunicación. 5. Servicios de capacitación y consultoría en la selección, uso, operación y administración y optimización de equipos, paquetes y programas de informática, automatización y comunicaciones. 6. Servicio de valor agregado en integración de soluciones, consultoría de negocios, tecnología de información, personalización de software, desarrollo de aplicaciones, soporte, y capacitación técnica en áreas de integración de sistemas, redes, conectividad y comunicaciones. 7. Servicios de externalización de operaciones de procesamiento de información; con la provisión de los recursos humanos, equipamiento y conocimientos necesarios en las diversas actividades del proceso: consultoría, análisis, programación, operación, instalación, mantenimiento y administración. 	
Directorio	Directorio	
No aplica	<p>Presidente: Raúl Vejar Olea</p> <p>Directores: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson</p>	
Gerente General: Affonso Nina	Gerente General: Miguel Angel Guerrero Watanabe	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	
1,371%	2,536%	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
100%	100%	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
No existe relación comercial	SONDA S.A., provee arriendo de licencias. SONDA S.A., provee servicios de implementación portal ITSM y notificaciones para clientes.	
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	
No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato de Arriendo de Licencias Fin 700 Contrato de Implementación portal ITSM y notificaciones para clientes.	

PARS Productos de Procesamiento de Datos Ltda.	SONDA del Ecuador Ecuasonda S.A.	SONDA Argentina S.A.
Relación indirecta	Relación indirecta	Relación indirecta
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
M\$ 47.319.606	M\$370.066	M\$ 11.245.081
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
192.338.333	12.356.306	51.033.104
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales
Comercialización, importación y exportación de bienes y materiales de tratamiento de datos, incluyendo el software y la comercialización de múltiples copias no personalizadas, licencia y cesión del derecho de uso de programas de ordenador.	a) contratación y venta de servicios de computación a personas naturales o jurídicas, o empresas comerciales o industriales, públicas o privadas. Los servicios comprenderán la programación y el procesamiento automático de datos para fines contables, especialmente. b) vender, comprar, importar o exportar equipos o materiales de computación y afines. c) el diseño e instalación de redes de computación. d) la asistencia técnica en las áreas de programación, ingeniería de sistemas y mecanización en el campo de la informática. e) la asesoría, entrenamiento, desarrollo de paquetes computacionales y todo lo relacionado con la informática. f) la capacitación ocupacional, principalmente en áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología. g) la explotación directa de equipos de computación electrónica y procesamiento de datos y la creación, fabricación, desarrollo y aplicación del hardware y software. h) la representación de firmas nacionales y extranjeras afines a su objetivo. en general, la compañía estará investida de todos los poderes para realizar actos y suscribir contratos permitidos por las leyes; sean estos civiles, mercantiles o comerciales con entidades públicas o privadas en el país o en el exterior, de acuerdo con lo que sea requerido para el cumplimiento del objeto social, sin perjuicio de las condiciones establecidas en la ley ecuatoriana. para el cumplimiento de su objeto, la compañía podrá intervenir como socio o accionista en la formación de toda clase de sociedades o compañías, aportar capital a las mismas o adquirir, tener y poseer acciones, obligaciones o participaciones de otras compañías; en general, la compañía podrá realizar toda clase de actos, contratos y operaciones permitidos por las leyes ecuatorianas.	La sociedad tiene por objeto la promoción, venta, alquiler, arrendamiento, leasing, reparación, compra, venta, permuta exportación, importación, representación, recuperación, mantenimiento, diseño, fabricación, programación, capacitación y entrenamiento de y/o para equipos y sistemas para el procesamiento de datos (computadores) incluyendo, pero no limitados, a unidades de procesamiento central, sus periféricos, equipos auxiliares, elementos de consumo, repuestos, interfaces, interconectores y demás elementos que la tecnología actual o futura requiera para todo tipo de uso a que aquellos puedan ser destinados. Servicio de procesamiento automático de datos, y todo servicio que se pueda brindar a personas, empresa, organismos o instituciones mediante la utilización, o no, de procesadores automáticos de datos
Directorio	Directorio	Directorio
No aplica	Presidente: Raúl Vejar Olea Directores: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson José Orlandini Robert	Presidente: Gerardo Cruz Cironi Directores: Raúl Vejar Olea Guillermo Lizama Gonzalez
Gerente General: Celso Azanha	Gerente General: Fabian Alberto Mena Ojeda	Gerente General: Gerardo Cruz Cironi
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
5,109%	0,998%	0,686%
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
100%	100%	99,9997%
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

SONDA Uruguay S.A.	Tecnoglobal S.A.	Microgeo S.A.	
Relación indirecta	Relación indirecta	Relación indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
M\$ 610.278	M\$ 16.898.373	M\$2.205.433	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
28.960.876	312.950.000	1.820	
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	
1) Desarrollar por cuenta propia o ajena la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos, y, en general, actividades en las áreas de informática, automática, y comunicaciones. 2) La compra, venta, importación, exportación, representación, distribución y, en general, la comercialización de equipos de computación, electrónica y procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles y accesorios y demás elementos afines. 3) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento o cualquier otra forma. 4) La capacitación ocupacional principalmente en las áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología. 5) Desarrollar en general cualquier otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen con esta, celebrar todos los contratos y convenciones que se relacionen directamente con los fines de la sociedad.	a) Adquirir, representar, distribuir, importar, exportar y, en general, comercializar y explotar, en cualquier forma, todo tipo de equipos electrónicos, de oficina, de telefonía, de comunicación y computacionales, sus repuestos, partes y demás elementos complementarios, relacionados o anexos. b) Diseñar, desarrollar, producir, mantener, poner en marcha o comercializar productos o aplicaciones de software y en general, explotarlos en cualquier forma. c) Impartir capacitación ocupacional y de formación, entre otras, en el área de automatización e informática, a través de cursos, seminarios, conferencias u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología. d) Almacenar, procesar y comercializar información. e) Prestar toda clase de asesorías profesionales, consultorías y servicios, que se relacionen directa o indirectamente con las áreas de negocios de la sociedad.	Compra, venta, importación, distribución equipos, software, suministros.	
Directorio	Directorio	Directorio	
Presidente: Raúl Vejar Olea Directores: Gerardo Cruz Cironi Rafael Osorio Peña Guillermo Lizama Gonzalez	Presidente: Raúl Sapunar Kovacic Directores: Mario Pavón Robinson Raúl Vejar Olea Rafael Osorio Peña	Presidente: Mario Pavón Robinson Directores: Raúl Vejar Olea Rafael Osorio Peña Maurizio Rinaldi Ceriello Robert Richter Stein	
Gerente General: Gerardo Cruz Cironi	Gerente General: Rodrigo Hermosilla Bobadilla	Gerente General: Stefano Sigala Romele	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	
0,846%	3,852%	0,818%	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
99,99985%	100%	80%	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
No existe relación comercial	Empresa filial destinada a la comercialización de equipamiento computacional y que actúa como proveedora de SONDA S.A. SONDA S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.	Empresa filial a la cual SONDA S.A presta servicios integrales y de tecnología de la información.	
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	
No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato Administrativos y Contables.	Contrato de licenciamiento de software, subarrendamiento y servicios integrales.	

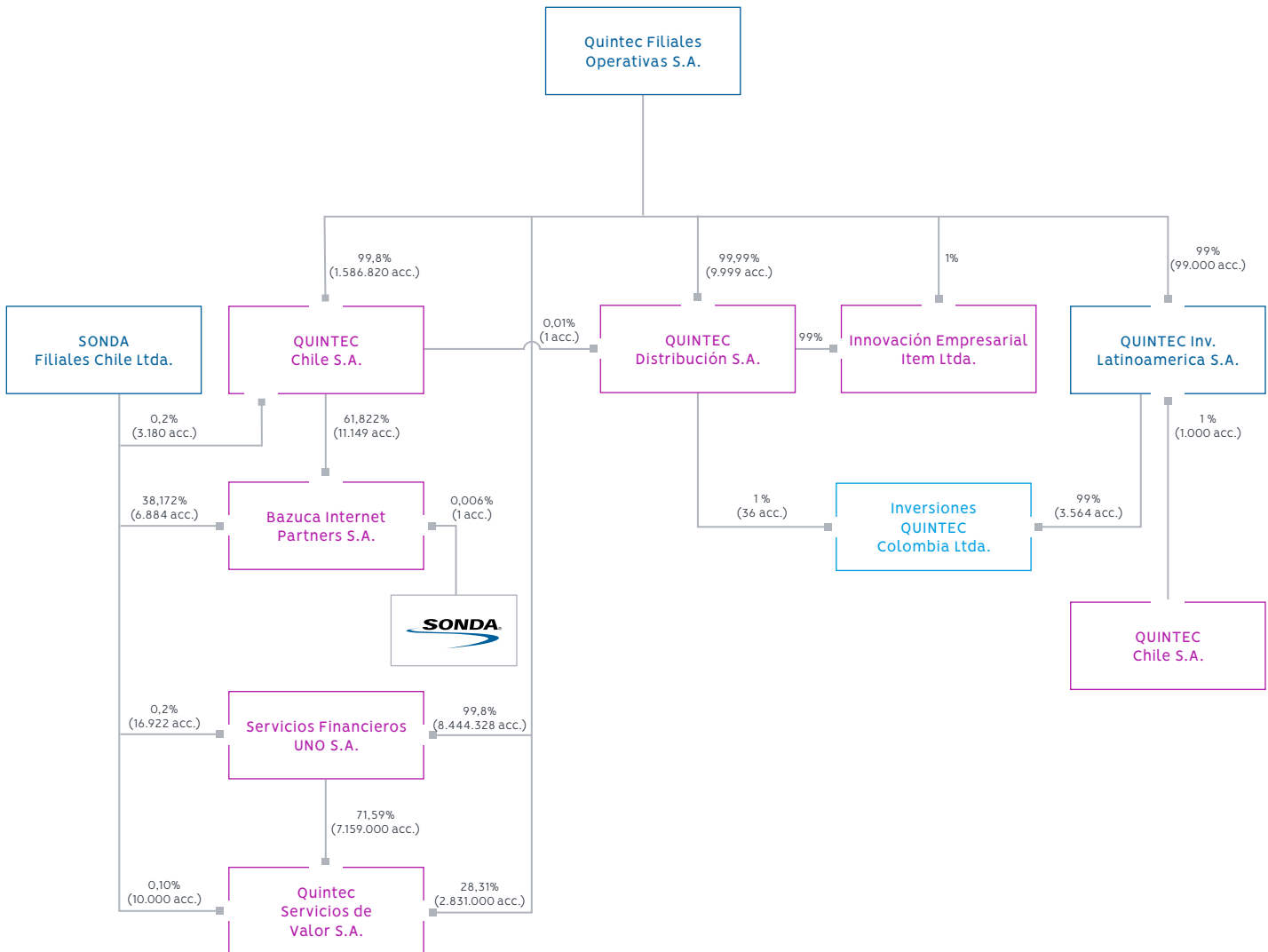
	Soluciones Expertas S.A.	Servibanca S.A.	Inmobiliaria Servibanca S.A.	SONDA Panamá S. A.
	Relación indirecta	Relación indirecta	Relación indirecta	Relación indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	M\$ 8.910	M\$ 714.574	M\$ 411.341	M\$7.487
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	2.000.000	1.200	1.200	10.000
	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales	Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales
	Prestar asesorías y servicios en maestría de optimización, distribución y planificación la producción por métodos computacionales.	Servicios Profesionales técnicos y computacionales	Sociedades de Inversión y Rentistas de Capitales Mobiliarios en General	Servicios de computación electrónica de datos y otras actividades asociadas.
	Directorio	Directorio	Directorio	Directorio
	Presidente: Jorge Díaz Fernández	Presidente: Mario Pavón Robinson	Presidente: Mario Pavón Robinson	Presidente: Eduardo Sandoval
	Directores: Jorge Hoyl Moreno Mario Pavón Robinson Eduardo Parra Bucher	Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Vejar Olea	Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Vejar Olea	Directores: Jose Orlandini Robert Franklin Quintero Heidi Caballero
	Gerente General: Jorge Hoyl Moreno	Gerente General: Cristian Zegers Reyes	Gerente General: Cristian Zegers Reyes	Gerente General: Victor Manuel Betancourt
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	0,109%	0,252%	0,183%	0,019%
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	50,0002%	86,75%	86,75%	100%
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de SONDA S.A.	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de SONDA S.A.	No existe relación comercial	No existe relación comercial
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	Contrato de Prestación de Servicios de Computación	Contrato de Prestación de Servicios de Computación	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.





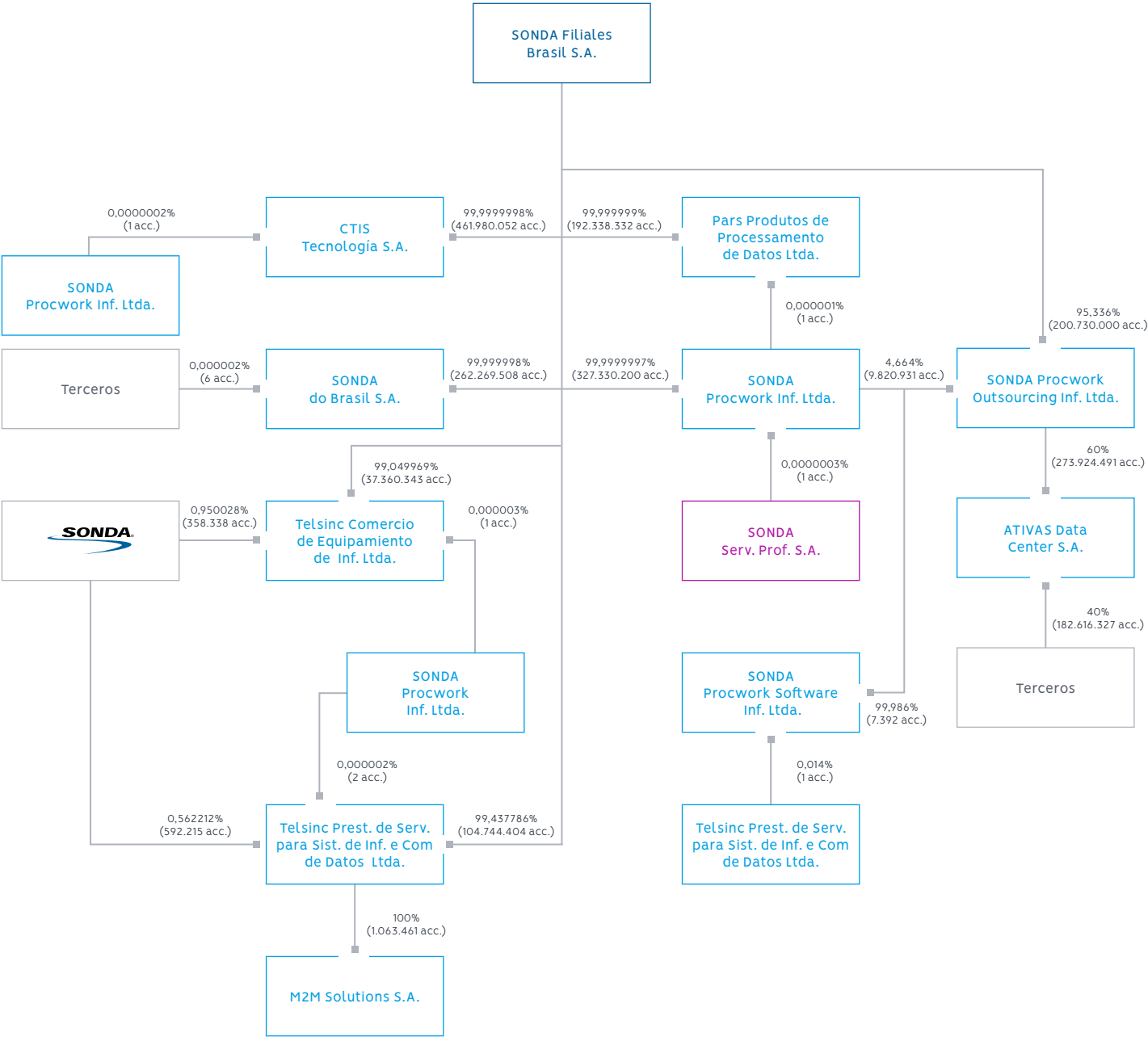


Quintec Filiales Operativas S.A.
Al 31 de Diciembre de 2019.





SONDA Filiales Brasil S.A.
Al 31 de Diciembre de 2019.





Hechos Esenciales

a) 21 de enero de 2019. Adquisición de empresa tecnológica brasileña de transportes M2M Solutions

Con esta fecha SONDA S.A. ha adquirido el 100% de la propiedad de la empresa brasileña M2M Solutions S.A. ("M2M"), líder en soluciones tecnológicas en transporte y de movilidad urbana inteligente de Brasil.

M2M tiene presencia y cobertura a nivel nacional, una base diversificada de clientes en sector privado, una alta contribución de ingresos recurrentes y un track-record relevante en el desarrollo de importantes proyectos de transporte inteligente en Brasil y en el extranjero (México, Portugal y Guatemala), habiendo desarrollado proyectos para sistemas integrados de transporte.

M2M posee un amplio portafolio de soluciones para la gestión integral de flota e información al usuario, destacando las soluciones de gestión de flota en la nube (Cloud, software as a service), planificación, seguimiento y gestión del viaje, control de acceso de pasajeros y usuarios, telemetría, analytics & business intelligence y diversas aplicaciones para usuarios y autoridades.

Esta adquisición se enmarca en el plan estratégico que SONDA ha definido para el trienio 2019-2021, en el cual se potenciarán cuatro industrias foco a nivel regional: Transporte, Retail, Servicios Financieros y Gobierno. La

transacción representa una inversión de R\$43 millones, que podrá eventualmente incrementarse hasta en R\$10 millones, en función de la adjudicación de algunos contratos relevantes en proceso de licitación.

Con esta adquisición, SONDA acelera su posicionamiento en la industria de transporte de Brasil, al potenciar sus soluciones de pago y recaudo, gestión de flota e información al usuario, accediendo a un mercado relevante a través de una marca reconocida, con una base de clientes diversificada, cobertura a nivel nacional y experiencia comprobada en el desarrollo de proyectos de transporte. Asimismo, las soluciones de M2M podrán ser escaladas al resto de la región, reforzando el liderazgo de SONDA en la industria de transporte.

Esta nueva inversión nos permitirá seguir mejorando y transformando el negocio de nuestros clientes.

b) 19 de marzo de 2019. Dividendo definitivo de SONDA con cargo al ejercicio 2018

En Sesión Ordinaria celebrada el día 18 de marzo de 2019, el Directorio de la Sociedad ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día 25 de abril próximo, el pago de un dividendo definitivo total de \$5.342.735.971.- con cargo a las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018.

Se hace presente que el 5 de septiembre de 2018 se pagó a los accionistas con carácter de dividendo provisorio

un monto ascendente a \$0,76693.- por acción, con cargo a las utilidades del ejercicio acumuladas al 30 de junio del 2018.

Por lo tanto, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas repartir un dividendo de \$4.674.693.831.-, lo que significa un monto de \$5,36669.- por acción para ser pagado a los accionistas que figuren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su solución, conforme a los Artículos 81 de la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas y 10 de su Reglamento.

c) 10 de junio de 2019. Aprobación de emisión de Bonos Corporativos

En Sesión Extraordinaria celebrada con esta fecha el Directorio de la Sociedad aprobó la emisión de las siguientes series de bonos:

- i. Primera emisión con cargo a las líneas 831 y 832 inscritas ambas en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF") con fecha 10 de mayo de 2016, hasta por el monto de 3 millones de Unidades de Fomento. Estos fondos serán destinados principalmente al financiamiento de inversiones del Plan Estratégico 2019-2021.
- ii. Emisión de una nueva serie de bonos con cargo a la línea 622, inscrita en el Registro de Valores de la CMF con fecha 1 de diciembre de 2009, hasta por un monto de 1.5 millones de Unidades de Fomento, fondos que serán destinados al refinanciamiento de la Serie E de esta misma línea con vencimiento el 1 de noviembre próximo.

El plazo máximo para las series que se emitan será de hasta 10 años y estarán dirigidas al mercado general, pudiendo emitirse en pesos, moneda de curso legal, o en Unidades de Fomento

d) 11 de julio de 2019. Emisión de Bonos Corporativos

Con fecha de hoy, SONDA S.A. procedió a la colocación de bonos corporativos en el mercado local por un total de 3.000.000 de unidades de Fomento, a diez años plazo.

Los bonos colocados corresponden a la Serie H, estructurada a diez años bullet y una tasa de colocación de 1,34%, la que tendrá una fecha de vencimiento el día 1 de julio de 2029.

Los Bonos Serie H fueron emitidos con cargo a la línea de bonos inscrita en el Registro de Valores de dicha Comisión con fecha 10 de mayo de 2016, bajo el N° 832.

Los recursos obtenidos a través de esta colocación serán destinados al financiamiento de las inversiones contempladas en el Plan Estratégico 2019 -2021 de

SONDA S.A, las que alcanzan un total de US\$ 360 millones para impulsar el crecimiento orgánico de la compañía.

e) 24 de septiembre de 2019. SONDA vende la totalidad de su participación en la sociedad Transacciones Electrónicas Dos S.A.

De conformidad con los términos y condiciones de contrato de compraventa de acciones suscrito con esta fecha, SONDA Filiales Chile Limitada vendió su participación, ascendente al 50% del capital accionario de Transacciones Electrónicas Dos S.A.; cuyo principal activo es la participación en la sociedad Acepta. Com S.A., en favor de Inversiones FQC Dos Limitada.

La operación descrita reflejará una ganancia después de impuestos aproximada de \$25.500 millones, en los Estados Financieros de SONDA S.A. correspondientes al ejercicio 2019.

Esta desinversión se enmarca en el contexto del Plan Trienal 2019-2021 de SONDA, que definió focos prioritarios en determinadas industrias y líneas de negocio.

f) 17 de octubre de 2019. Emisión de Bonos Corporativos

Con fecha de hoy, SONDA S.A. procedió a la colocación de bonos corporativos en el mercado local por un total de 1.500.000 de Unidades de Fomento a cinco años plazo.

Los bonos colocados corresponden a la Serie J cuyo código nemotécnico es el BSOND-J, estructurada a cinco años bullet y una tasa de colocación de 0,37%, la que tendrá una fecha de vencimiento el día 1 de octubre de 2024.

Los Bonos Serie J fueron emitidos con cargo a la línea de bonos inscrita en el Registro de Valores de dicha comisión con fecha 1 de diciembre de 2009, bajo el N°622.

Los recursos obtenidos a través de esta colocación serán destinados al refinanciamiento exclusivo de los Bonos Serie E emitidos y colocados con cargo a la Línea 622 que están por vencer.

Cabe destacar que los bonos corporativos emitidos por SONDA S.A. han sido certificados como "Bonos Verdes" por la empresa internacional Sustainalytics, atendido el Green Bond Framework realizado por la Compañía, bajo el compromiso de asignar un monto equivalente a los fondos obtenidos en esta colocación para desarrollar Proyectos Verdes Elegibles considerados en dicho marco, cumpliendo con los Principios de Bonos Verdes definidos por la International Capital Market Association. Los proyectos elegibles corresponden a la categoría de bonos verdes de desarrollo y/o construcción de edificios con estándares ecológicos, uso eficiente de la energía y abastecimiento de energía a través de fuentes renovables

Esta emisión viene a reforzar el compromiso de SONDA S.A. por desarrollar un modelo de negocio sostenible.

Situación accionaria

Precios promedios de las bolsas

Bolsa de Comercio de Santiago	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
-------------------------------	-----------------------	----------	-----------

2017

Total 1° Trimestre	1.113,34	52.230.753	58.150.634
Total 2° Trimestre	1.128,41	52.585.523	59.338.150
Total 3° Trimestre	1.160,10	64.030.965	74.282.621
Total 4° Trimestre	1.192,81	52.583.544	62.721.916

2018

Total 1° Trimestre	1.225,44	94.545.962	115.860.256
Total 2° Trimestre	1.097,29	57.909.881	63.543.649
Total 3° Trimestre	940,70	46.386.902	43.636.336
Total 4° Trimestre	1.046,63	70.218.449	73.492.570

2019

Total 1° Trimestre	1.104,13	42.982.160	47.457.792
Total 2° Trimestre	984,29	37.559.968	36.969.976
Total 3° Trimestre	875,79	72.434.457	63.437.417
Total 4° Trimestre	742,50	73.628.119	54.669.204

Bolsa de Valparaíso	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
---------------------	-----------------------	----------	-----------

2017

Total 1° Trimestre	-	-	-
Total 2° Trimestre	1.130,00	340	384
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-

2018

Total 1° Trimestre	-	-	-
Total 2° Trimestre	-	-	-
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-

2019

Total 1° Trimestre	-	-	-
Total 2° Trimestre	-	-	-
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-

Bolsa Electrónica de Chile	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
----------------------------	-----------------------	----------	-----------

2017

Total 1° Trimestre	1.124,20	1.451.736	1.632.045
Total 2° Trimestre	1.131,73	1.676.297	1.897.111
Total 3° Trimestre	1.167,73	6.918.135	8.078.489
Total 4° Trimestre	1.171,80	1.587.151	1.859.829

2018

Total 1° Trimestre	1.239,54	982.746	1.218.153
Total 2° Trimestre	1.067,77	1.245.604	1.330.018
Total 3° Trimestre	947,67	1.980.335	1.876.701
Total 4° Trimestre	1.028,17	1.713.186	1.761.455

2019

Total 1° Trimestre	1.084,67	2.650.674	2.875.111
Total 2° Trimestre	951,41	1.136.178	1.080.969
Total 3° Trimestre	900,88	753.019	678.378
Total 4° Trimestre	689,51	1.489.753	1.027.195

De acuerdo a la información entregada por la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica de Chile, la presencia bursátil de SONDA S.A. al 31 de diciembre de 2019 alcanzó un 100% y 100%, respectivamente en cada institución.

Principales Accionistas

Nuestros accionistas representan un pilar importante de la solvencia institucional de SONDA, que nos ha permitido mantenernos vigentes y fuertes, mostrando un desarrollo sostenido más allá de vaivenes económicos o políticos, y convertirnos en la principal empresa latinoamericana de servicios TI.

Desde 1974, la familia Navarro Haeussler – encabezada por su fundador, Andrés Navarro – se ha mantenido ligada a la propiedad, apostando por su crecimiento e internacionalización. Para ello, ha sido esencial la política seguida a lo largo de los años de reinvertir un porcentaje relevante de las utilidades, de modo de generar el capital necesario para crecer, aumentando año a año la base de clientes, desarrollando nuevos productos y servicios y emprendiendo nuevos proyectos.

A partir de 2006, año de la apertura bursátil de la sociedad, se integró a la propiedad un grupo importante de nuevos accionistas, entre inversionistas institucionales, fondos de inversión, Administradoras de Fondos de Pensiones e inversionistas minoritarios.

Al 31 de diciembre de 2019, el control de SONDA es detentado por los señores Andrés Navarro Haeussler (C.I. 5.078.702-8) y Pablo Navarro Haeussler (C.I. 6.441.662-6) como controladores del 41,5% de las acciones de SONDA S.A., control que alcanzan de la siguiente forma:

- En su calidad de administradores de Inversiones Atlántico Limitada (RUT 78.091.430-0) e Inversiones Pacifico II Limitada (RUT 88.492.000-0), sociedades que en conjunto con Inversiones Santa Isabel Limitada (RUT 79.822.680-0), controlada por don Andrés Navarro Haeussler, son dueñas del 96,4463% de las acciones de Indico S.A., sociedad que a su vez es titular de un 37,7740% del total de acciones de SONDA S.A.
- Por su parte Inversiones Yuste S.A., titular de acciones que representan un 3,5894% del total de acciones de SONDA S.A., es controlada y administrada por don Andrés Navarro Haeussler.
- A su vez, existe un acuerdo de actuación conjunta entre Inversiones Yuste S.A. e Indico S.A., y ambas sociedades mantienen en conjunto el control del 41,3634% del total de acciones de SONDA S.A.

Los cambios más significativos en la estructura de propiedad ocurridos durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 fueron los siguientes:

- Aumento en la participación de BTG Pactual Small Cap Chile Fondo de Inversión de 3,7% a un 5,4% del total de la propiedad.
- Aumento en la participación de Fondo Mutuo BTG Pactual Chile Acción de 0,0% a un 3,2% del total de la propiedad.

- iii. Aumento en la participación de Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros, desde 1,9% a un 2,2% del total de la propiedad.
- iv. Disminución en la participación de AFP Capital SA Fondo de Pensión Tipo C, desde 2,7% a un 1,7% del total de la propiedad.
- v. Disminución en la participación de AFP Provida S.A. para Fondo de Pensión C, desde 2,8% a un 2,4% del total de la propiedad.
- vi. Disminución en la participación de Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes, desde 4,1% a un 0,6% del total de la propiedad

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018 no hubo comentarios y/o proposiciones formulados por los accionistas relativos a la marcha de los negocios de la Sociedad.

Principales accionistas (al 31 de diciembre 2019)

RUT	Principales accionistas	Porcentaje	Acciones
76413035-9	INDICO SA	37,8%	329.032.953
76547723-9	KOYAM SA	5,4%	47.047.713
96966250-7	BTG PACTUAL SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION (CTA. NUEVA)	4,8%	42.240.054
84177300-4	BTG PACTUAL C DE B	3,8%	32.957.858
96688520-3	INVERSIONES YUSTE SA	3,6%	31.265.345
98000100-8	AFP HABITAT S A PARA FDO PENSION C	3,1%	26.760.857
96966250-7	FONDO MUTUO BTG PACTUAL CHILE ACCIÓN	3,0%	25.907.567
97023000-9	BANCO ITAU POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	2,7%	23.503.928
76265736-8	AFP PROVIDA S.A. PARA FDO. PENSION C	2,4%	21.182.152
97036000-K	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	2,2%	19.490.503
96804330-7	COMPASS SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSIÓN	1,7%	14.999.564
98000000-1	AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO C	1,6%	13.864.129

Según el registro de accionistas del Depósito Central de Valores, al 31 de diciembre de 2019 la compañía contaba con un total de 340 accionistas.

Transacciones por parte de directores, ejecutivos y partes relacionadas

Durante el año 2019 no se registraron transacciones de la acción de SONDA por parte de los Ejecutivos Principales y Directores.

Porcentaje de participación en la propiedad de la compañía que poseen los Directores y ejecutivos principales al 31/12/2019

- a) Mario Pavón Robinson (Presidente): 0,014%
- b) María del Rosario Navarro Betteley (Vicepresidente): 0,470%
- c) Mateo Budinich Diez (Director): 0,000%
- d) Hernán Carlos Marió (Director): 0,000%

- e) Juan Antonio Guzmán Molinari (Director): 0,000%
- f) Andrés Navarro Betteley (Director): 0,470%
- g) René Javier Lehuede Fuenzalida (Director): 0,000%
- h) Enrique Bone Soto (Director): 0,000%
- i) Alfonso Gómez Morales (Director): 0,000%
- j) Raúl Véjar Olea (Gerente General Corporativo): 0,027%
- k) Rafael Osorio Peña (Gerente Finanzas Corporativas): 0,015%
- l) Raúl Sapunar Kovacic (Gerente General SONDA Chile): 0,006%

Dividendos

Política de dividendos

La política de dividendos de SONDA considera distribuir un monto equivalente al 50% de la utilidad de cada ejercicio. El cumplimiento de esta política está condicionado a las utilidades que realmente obtenga la compañía, así como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente pueda efectuar la empresa, o a la existencia de determinadas condiciones, según corresponda. Si esta política de dividendos sufriera de algún cambio sustancial, la sociedad lo comunicará en carácter de Hecho Esencial. En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de abril de 2019, se informó que "es intención del Directorio que durante el Ejercicio 2019 la compañía distribuya como dividendo un monto equivalente al 50% de la utilidad del ejercicio, para lo cual es también intención del Directorio distribuir durante el segundo semestre un dividendo provisorio equivalente al 50% de las utilidades obtenidas el primer semestre del presente año". El referido dividendo provisorio se pagó en septiembre de 2019, conforme a lo anteriormente establecido.

Dividendos pagados por acción

	2015	2016	2017	2018	2019
N° de acciones ⁽¹⁾	871.057.175	871.057.175	871.057.175	871.057.175	871.057.175
Utilidad por acción (\$)	49,19	30,30	74,50	12,27	26,53
Dividendos pagados (\$)	24,03 ⁽¹⁾	25,83 ⁽²⁾	8,71 ⁽³⁾	31,32 ⁽⁴⁾	12,30 ⁽⁵⁾

(Cifras expresadas en moneda de la fecha de pago)

(*) Acciones suscritas y pagadas

- (1) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2014, ascendente a \$12,13 por acción, pagado el 4 de Mayo de 2015) y dividendo provisorio (\$11,90 por acción, pagado el 1 de Septiembre de 2015).
- (2) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2015, ascendente a \$12,69 por acción, pagado el 3 de Mayo de 2016) y dividendo provisorio (\$13,14 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2016).
- (3) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2016, ascendente a \$2,01 por acción, pagado el 2 de Mayo de 2017) y dividendo provisorio (\$6,70 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2017).
- (4) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2017, ascendente a \$30,55 por acción, pagado el 8 de Mayo de 2018) y dividendo provisorio (\$0,77 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2018).
- (5) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2018, ascendente a \$5,37 por acción, pagado el 8 de Mayo de 2019) y dividendo provisorio (\$6,93 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2019).

Utilidad distribuible

Utilidad distribuible M\$	2017	2018	2019
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	64.895.944	10.685.472	23.106.793
Ganancias acumuladas año anterior	203.348.287	235.792.437	242.232.100
Dividendos del año (*)	-32.447.972	-5.342.735	-11.553.397
Ajustes no realizados 1ª aplicación a NIIF (**)	-3.176.754	-3.176.754	-3.176.754
Otros ajustes a Ganancias acumuladas	-3.822	1.096.926	1.047.267
Utilidad distribuible	232.615.683	239.055.346	251.656.009

(*) Corresponde a los dividendos provisorios imputables a la utilidad del ejercicio, más dividendo mínimo devengado conforme a Política de reparto de dividendos.

(**) Corresponden a los ajustes por primera aplicación a NIIF, que están registrados y controlados en la cuenta "Ganancias (pérdidas) acumuladas", los cuales no son considerados para ser distribuidos como dividendos, por considerarse que estos montos no se han realizado.

Remuneraciones de Directores

Directores	31.12.2019		31.12.2018	
	M\$	M\$	M\$	M\$
	Dietas (1)	Otros (2)	Dietas (1)	Otros (2)
Mario Pavón Robinson	60.183	256.229	58.708	249.949
María del Rosario Navarro Betteley	30.092	-	29.354	-
Juan Antonio Guzmán	40.122	-	39.139	-
Mateo Budinich Diez	40.122	-	39.139	-
Hernan Marió Lores	30.092	-	29.354	-
Victor Alfonso Gomez Morales (3)	30.092	-	29.354	-
Rene Lehuede Fuenzalida (3)	40.122	-	39.539	-
Enrique Bone Soto (3)	30.092	-	29.354	-
Andrés Navarro Betteley (3)	30.092	-	29.354	-
Totales	331.009	256.229	323.295	249.949

(1) Incluye asistencias a Sesiones de Directorio y Comité de directores

(2) Corresponden a pagos por servicios establecidos contractualmente.

(3) Designado director en Junta de Accionistas celebrada el 21 de abril de 2017.

Remuneraciones de ejecutivos de SONDA

	2019	2018	2017
Remuneración Fija	3.365.930	3.185.994	3.413.974
Remuneración Variable (*)	802.686	811.208	710.058
	4.186.308	3.997.202	4.124.032

(*) Corresponden a bonos variables, cuya determinación se efectúa anualmente en base a la evaluación del cumplimiento de planes y desempeño.

No existen otros planes de compensación a ejecutivos, ni beneficios especiales.

Durante el año 2019, SONDA efectuó pagos por concepto de indemnización a ejecutivos principales, por un monto de \$138.286 millones. En 2018, dicha cifra fue de \$637.675 millones.

Informe de gestión, gastos y actividades del Comité de Directores

El Comité realizó seis sesiones durante el Ejercicio 2019 dando cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Dentro de las actividades llevadas a cabo, examinó los resultados de la auditoría al 31 de diciembre de 2018, los Estados Financieros individuales y consolidados de dicho ejercicio y de los 3 primeros trimestres correspondientes al Ejercicio 2019, realizando las consultas pertinentes a la administración y los auditores externos en su caso, aprobándolos íntegramente por unanimidad y proponiendo por la totalidad de sus integrantes su aprobación al Directorio de la sociedad.

También examinó e informó al Directorio las operaciones con personas o entidades relacionadas a que se refiere el título XVI de la Ley 18.046 y tomó conocimiento del Plan de Auditoría expuesto por los Auditores, quienes informaron el equipo de trabajo, alcance de los servicios, enfoque y cronograma de actividades principales.

El Comité realizó recomendaciones al Directorio, con sus respectivos fundamentos, referentes a la selección de auditores externos y clasificadoras de riesgo para el año 2019.

Respecto del Ejercicio 2019, el Comité de Directores no ha formulado recomendaciones, comentarios o proposiciones con respecto a la marcha de los negocios para ser incluidos en esta Memoria Anual. El Comité no hizo uso del presupuesto de gastos aprobado por la Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad celebrada con fecha 25 de abril de 2019, y no ha requerido de asesorías profesionales para el desempeño de sus funciones.

Propiedades e instalaciones

Los equipos de computación, el software y otros activos fijos como aquellos relacionados con el proyecto Transantiago, además de inmuebles como el edificio institucional, el nuevo data center y otros, constituyen los principales activos fijos de la compañía. Estos son mantenidos por SONDA y sus filiales, y se encuentran en buen estado de funcionamiento o conservación, según corresponda.

Los equipos y software mantenidos por SONDA están destinados principalmente a la prestación de servicios informáticos y a la ejecución y operación de proyectos específicos en clientes, que les permiten usar tecnologías de la información en beneficio de su gestión o negocio. Se incluye en lo anterior el desarrollo y comercialización de programas de computación, ya sea para uso a nivel usuarios en general o creados especialmente para un fin determinado. Lo anterior es aplicable a empresas o clientes en particular, o bien como una nueva solución tecnológica para una industria.

Las propiedades e instalaciones que constituyen los principales activos fijos de la compañía consisten en equipos de computación, software y otros activos fijos, además de inmuebles como el edificio corporativo y otros. Estos son mantenidos por SONDA y sus filiales, y se encuentran en buen estado de funcionamiento o conservación, según corresponda. Cabe señalar que la propiedad de los inmuebles ubicados en Chile se concentra en la filial SONDA Inmobiliaria S.A. Los principales inmuebles con que cuenta la compañía para la realización de sus actividades en América Latina, son los siguientes:

- a) Edificio corporativo ubicado en Teatinos números 500 y 550, comuna y ciudad de Santiago, de una superficie total de 30.103 metros cuadrados construidos y 3.957 metros cuadrados de terreno, donde se desarrollan y concentran las principales actividades de inversión, financiamiento y operativas de la compañía así como la administración de la sociedad.
- b) Data center ubicado en calle Víctor Uribe Sur número 2.211, comuna de Quilicura en Santiago de Chile, de una superficie de 5.932 metros cuadrados construidos y 18.600 metros cuadrados de terreno, de los cuales están aún disponibles un 68% para expansión.
- c) Propiedad de Avenida Conquistador del Monte número 4.848, comuna de Huechuraba en Santiago de Chile, lugar donde se concentra la operación de Tecnoglobal, filial importadora y distribuidora de equipos computacionales y software.
- d) Propiedad de Camino El Cerro N°5154 y propiedad de calle Las Torres N° 1.328, ambas emplazadas en la comuna de Huechuraba, en Santiago de Chile, lugar donde se concentra la operación de Microgeo. La propiedad de calle Las Torres es utilizada mediante un contrato de leasing financiero.
- e) Propiedad de Catedral N° 1888, en Santiago de Chile, lugar donde se concentra la operación de Inmobiliaria Servibanca S.A.
- f) Edificio corporativo en Brasil ubicado en el estado de São Paulo, Alameda Europa N° 1206, Condomínio Polo Empresarial Tamboré, Santana de Parnaíba – SP – CEP 06543-325, de una superficie total de 18.226 metros cuadrados construidos y 3.045 metros cuadrados de terreno, donde también se ubica el data center de 326 metros cuadrados construidos. Estos se mantienen en propiedad de la filial de la compañía SONDA Procwork Informática LTDA. así como el inmueble ubicado en Rua Dom Aguirre N° 576, São Paulo.
- g) Data center ubicado en Rua Agenério Araújo, 20 – Camargos, Belo Horizonte – Minas Gerais, de una superficie de 6.000 metros cuadrados construidos y 11.000 metros cuadrados de terreno.
- h) Propiedad de Alsina No.772, Buenos Aires Argentina, lugar donde se concentra la operación de SONDA Argentina.
- i) Propiedad de Avenida Carrera 45 (autopista norte) No. 118 – 68, Bogotá Colombia, lugar donde se concentra la operación de SONDA Colombia.
- j) Terreno ubicado en la Zona Franca de Tocancipa, Bogotá, Colombia, con un área total de 12.600 metros cuadrados, donde será construido el nuevo data center Tier IV de SONDA.

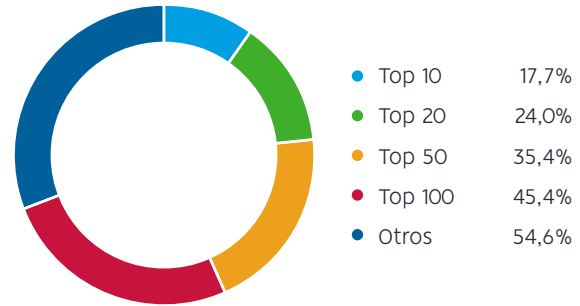
Por su parte, los equipos y software de propiedad de SONDA están destinados principalmente a la prestación de servicios informáticos y permiten usar tecnologías de la información en beneficio de su gestión o negocio.

Clientes

La volatilidad en los ingresos y alta dependencia de estos sobre un grupo reducido de clientes, es algo que hemos diversificado en base a una amplia diversificación regional y sectorial de nuestra base instalada de clientes.

Es así como los 50 mayores clientes de la compañía representan aproximadamente el 35% de nuestros ingresos totales, lo que se traduce en una baja concentración y vulnerabilidad, reduciendo el riesgo que podría representar la eventual crisis de un cliente específico, un país, una industria, un sector o un área de negocios determinada. Ningún contrato de SONDA representa más del 4% de los ingresos totales de la compañía.

Concentración de la cartera de clientes



Seguros

SONDA mantiene aseguradas a todas sus empresas en Chile y en el extranjero, respecto de los riesgos que puedan sufrir sus activos: hardware, infraestructura, edificios y contenidos. Se ha puesto especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un impacto significativo en el resultado económico y financiero de la compañía. La política al respecto es compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura en riesgos.

Las principales pólizas son:

- **Póliza de todo riesgo en bienes físicos:** cubre contra todo riesgo los activos de SONDA y sus filiales como edificios, bodegas y sus mercaderías, data center propios o de clientes, equipos de alto costo y contratos de proyectos específicos de clientes.
- **Póliza de responsabilidad civil empresa:** protege de posibles demandas pecuniarias los empleados de SONDA y contratistas, por daños provocados a terceros o sus bienes, en el desarrollo de las actividades de su giro, ya sea en sus instalaciones, vía pública o en recintos de terceros.
- **Póliza flotante de transporte internacional:** protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.
- **Otras pólizas misceláneas:** otras pólizas como seguros para vehículos, seguro de asistencia en viaje, seguros de accidentes personales, seguros de equipos electrónicos y otros.

Marcas

SONDA y sus filiales desarrollan sus negocios apoyándose en distintas marcas, tanto corporativas como de productos. Entre ellas la más importante es la marca SONDA, la que está registrada o en proceso avanzado de registro en todos los países en donde la sociedad tiene operaciones directas. La estrategia de consolidación regional de la empresa contempla contar con una marca única y reconocida en todos estos mercados. Otras marcas de relevancia son Quintec y FIN 700.

Marco normativo

SONDA está constantemente desarrollando y aplicando medidas con el objeto de cumplir cabalmente con el marco normativo que le es aplicable en sus negocios, el cual comprende principalmente la Ley N° 17.366 sobre "Propiedad Intelectual", Ley N° 19.223 sobre "Delitos Informáticos", Ley N° 19.039 sobre "Propiedad Industrial", la Ley N° 19.628 de "Protección de Datos de Carácter Personal". El efecto que este tiene sobre las actividades de la compañía supone principalmente la necesidad de tomar los resguardos necesarios para evitar infracciones o la comisión de delitos tipificados en la normativa descrita lo cual se traduce en la dictación y establecimiento de una Política General de Seguridad de la Información la cual, a través de las correspondientes inducciones, es de conocimiento de los trabajadores de la compañía y se encuentra publicada en la intranet de la misma.

Política de financiamiento

Nuestra compañía cuenta con una sólida posición financiera producto de una trayectoria de crecimiento balanceado, una generación consistente de flujo de caja y una política de financiamiento equilibrada que permite mantener índices de endeudamiento y de cobertura saludables en el tiempo. A las fuentes de financiamiento tradicionales obtenidas de entidades financieras, se agregan emisiones de bonos realizadas en 2009, 2014 y 2019 que han permitido proveer parte del financiamiento requerido para los planes de inversión que nuestra compañía desarrolla.

Como parte de nuestra política de financiamiento, la compañía mantiene una adecuada posición de liquidez, con suficientes recursos financieros para enfrentar adecuadamente los vaivenes económicos y aprovechar las oportunidades de inversión que se han presentado.

Al 31 de diciembre de 2019, la deuda financiera alcanzó US\$424,2 millones, en tanto la Caja, Equivalentes y Otros activos financieros alcanzaron US\$211,1 millones, resultando una deuda financiera neta de US\$213,1 millones.

Política de inversión

Nuestro Comité Ejecutivo y Administración se encuentran constantemente analizando nuevas oportunidades de inversión relacionadas con el desarrollo del negocio de TI que nos permitan crecer y fortalecer nuestra presencia en la región, ya sea a través de la implementación de proyectos de

integración de sistemas y outsourcing, el desarrollo de líneas de negocios de valor agregado o la adquisición de empresas.

Los proyectos de inversión son presentados por las unidades de negocios en sus planes operativos anuales. Las inversiones fuera de plan son analizadas en conjunto entre la unidad de negocios respectiva y la Gerencia de Finanzas Corporativas, Gerencial General Corporativa y/o Comité Ejecutivo, y luego sometidas a la aprobación de los Directorios correspondientes.

En el caso de las adquisiciones, se evalúan factores como la situación financiera, la cartera de clientes y contratos, posibilidades de cross-selling, volumen de ingresos recurrentes, percepción de clientes, oferta de productos y servicios, capacidad del equipo ejecutivo, cobertura geográfica, eventuales sinergias y estilo de administración, entre otros.

En cuanto a inversión en Investigación y Desarrollo (I + D), esta se relaciona principalmente con el desarrollo de nuevos servicios y productos de software, la evolución de los productos actuales y la actualización permanente de los profesionales en las tecnologías de punta.

Las nuevas inversiones se financian principalmente mediante recursos generados por la operación y los provenientes de recursos obtenidos vía emisión de bonos, endeudamiento bancario o aumentos de capital. Las principales inversiones se han concentrado en los ámbitos de adquisición de empresas de TI y ejecución de grandes proyectos de integración tecnológica.

Las inversiones financieras, por su parte, tienen como propósito principal mantener un nivel de excedentes adecuado que permita cubrir las necesidades de caja de corto plazo. En general, la toma de posiciones en derivados financieros como forwards, futuros, swaps, opciones u otros, no forma parte del negocio. Sin embargo, en casos que lo ameriten, podríamos tomar posiciones en instrumentos financieros con el fin de obtener coberturas adecuadas respecto de tipos de cambio o tasas de interés que se originan como consecuencia de la normal operación del negocio. En todo caso, siempre hemos privilegiado las coberturas naturales u operacionales.

Bonos corporativos

Bono Serie C

Con fecha 18 de diciembre de 2009, emitimos dos series de bonos A y C. La Serie A, por un monto de UF1.500.000, fue colocada a 5 años plazo a una tasa de interés de 3,5% anual, y la Serie C, por un monto de UF 1.500.000, a 21 años plazo a una tasa de interés fija de 4,5% anual. Dichas emisiones se hicieron con cargo a las líneas número 622 y 621 respectivamente, cuyo monto nominal máximo en conjunto es de hasta UF 3.000.000.

La sociedad informará periódicamente a los representantes de tenedores de bonos, de acuerdo a las fechas convenidas, los siguientes indicadores y resguardos:

- **Nivel de endeudamiento:** El cociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.

- **Cobertura de gastos financieros:** El cociente entre EBITDA y gastos financieros netos debe ser mayor o igual a 2,5 veces.
- **Patrimonio:** El nivel mínimo de patrimonio debe ser de UF 8.000.000.
- **Mantener activos libres de gravámenes:** Mantener activos libres de toda prenda, hipoteca u otro gravamen por un monto al menos igual a 1,25 veces el pasivo exigible no garantizado.
- **Control sobre filiales relevantes:** Mantener el control sobre filial SONDA Procwork Inf. Ltda.
- **Prohibición de enajenar activos:** No mayor a un 15% de los activos consolidados.

Bono Serie H

Con fecha 11 de julio de 2019, emitimos un nuevo Bono Serie H, con cargo a la Línea 832, por un total de UF 3.000.000 a 10 años plazo bullet, el que forma parte de la estructura de financiamiento del plan de inversiones de la compañía para el periodo 2019-2021. Este bono devenga un interés anual de UF +1,5%.

La sociedad informará periódicamente a los representantes de tenedores de bonos, de acuerdo a las fechas convenidas, los siguientes indicadores y resguardos:

- **Nivel de endeudamiento:** El cociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.
- **Cobertura de gastos financieros:** El cociente entre EBITDA y gastos financieros netos debe ser mayor o igual a 2,5 veces.
- **Patrimonio:** El nivel mínimo de patrimonio debe ser de UF 8.000.000.
- **Mantener activos libres de gravámenes:** Mantener activos libres de toda prenda, hipoteca u otro gravamen por un monto al menos igual a 1,25 veces el pasivo exigible no garantizado.
- **Control sobre filiales relevantes:** Mantener el control sobre las filiales relevantes.
- **Prohibición de enajenar activos:** No mayor a un 15% de los activos consolidados.

Bono Serie J

Con el objeto de refinanciar el Bono Serie E emitido en noviembre de 2014, en octubre de 2019 emitimos, con cargo a la Línea 622, un nuevo Bono Serie j, por un valor de UF 1.500.000 a 5 años plazo bullet. Con los fondos recaudados en esta nueva emisión y con fecha 17 de octubre de 2019, procedimos a pagar el capital e intereses del Bono Serie E, por M\$37.267.214. Este bono devenga un interés anual de UF +0,4%.

La sociedad informará periódicamente a los representantes de tenedores de bonos, de acuerdo a las fechas convenidas, los siguientes indicadores y resguardos:

- **Nivel de endeudamiento:** El cociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.
- **Cobertura de gastos financieros:** El cociente entre EBITDA y gastos financieros netos debe ser mayor o igual a 2,5 veces.
- **Patrimonio:** El nivel mínimo de patrimonio debe ser de UF 8.000.000.
- **Mantener activos libres de gravámenes:** Mantener activos libres de toda prenda, hipoteca u otro gravamen

por un monto al menos igual a 1,25 veces el pasivo exigible no garantizado.

- **Control sobre filiales relevantes:** Mantener el control sobre las filiales relevantes.
- **Prohibición de enajenar activos:** No mayor a un 15% de los activos consolidados.

Los contratos de emisión de bonos nos imponen límites a indicadores financieros y obligaciones de hacer y no hacer, usuales para este tipo de financiamiento, las que al 31 de diciembre de 2019 se encuentran cumplidas.

Factores de riesgo

Riesgos de litigio

1. SONDA S.A.

N No existen litigios o probables litigios, o asuntos judiciales o extrajudiciales que informar.

2. Filiales

2.1 Filiales en Brasil

2.1.1 Las filiales SONDA Procwork y SONDA do Brasil, tienen actualmente diversos procesos en los cuales son parte, principalmente de naturaleza laboral y tributaria, generados por diferencias con las autoridades fiscales brasileñas, en el tratamiento del pago de impuestos.

Los abogados locales han informado a la compañía el estado de los procesos, y las posibilidades de reversión, sobre la base de la defensa presentada por la Compañía.

- i. El proceso más significativo dice relación con notificaciones de autos de infracción tributaria (liquidación de impuesto) cursadas por el Municipio de Campinas, bajo el supuesto que la totalidad de ciertos servicios de la filial se prestaron dentro de su municipio. El impuesto corresponde a aquel aplicable en Brasil a beneficio del municipio donde las empresas prestan sus servicios, calculado como porcentaje de su facturación. El valor de lo disputado con el Municipio de Campinas ascendía a R\$38,9 millones de Reales (incluido multas, reajustes e intereses). La filial de SONDA S.A. alegó la nulidad de los cobros basada en que tales impuestos se encuentran ya pagados conforme a la distribución territorial dispuesta por la ley. La compañía logró éxito en las instancias superiores. Se está esperando el archivo del caso.
- ii. Autos de infracción notificados por parte de la autoridad tributaria (Receita Federal) por un monto de R\$17,7 millones (incluidos multas, reajustes e intereses) por diferencias en el tratamiento de impuesto INSS sobre ciertos beneficios pagados a empleados, se encuentran en fase de recurso administrativo, con posibilidades remotas de reversión. En opinión de la administración y sus asesores legales, las provisiones constituidas son suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de los procesos calificados con riesgo probable.

2.1.2 CTIS: La compañía es parte en acciones judiciales y procesos administrativos ante varios tribunales y entidades

de gobierno, que han surgido del curso normal de las operaciones, referidas a asuntos tributarios, laborales y civiles:

- i. Demandas laborales: La administración, basada en la información de sus asesores legales, el análisis de las reclamaciones pendientes legales, y sobre la base de la experiencia pasada con respecto a los importes reclamados, ha constituido provisiones suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de los procesos en curso, clasificados con riesgo probable de pérdida.

Existen depósitos judiciales, que representan activos de CTIS restringidos, depositados en tribunales que se determinan como garantía parcial del valor hasta la resolución de los conflictos.

- ii. Procesos tributarios: Se refieren a uso de créditos fiscales cuestionados por la autoridad tributaria, argumentando que la retención de éstos en el origen no puede ser demostrada. La administración, debido a que estos procesos se encuentran en etapa de pruebas y documentación por parte de la entidad fiscalizadora, ha constituido provisiones suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de los procesos en curso, clasificados con riesgo probable de pérdida.

Todas las contingencias que se materialicen, cuyo origen sea anterior a la fecha de adquisición de CTIS, están cubiertas por una cuenta escrow constituida de acuerdo al contrato de compraventa.

2.1.3 ATIVAS Datacenter S.A.: La compañía es parte en acciones judiciales ante algunos tribunales y entidades de gobierno, que han surgido del curso normal de las operaciones, referidas a asuntos tributarios, laborales y civiles. En los temas de naturaleza tributaria y civil, la compañía es parte activa y no representan contingencia.

Todas las contingencias que se materialicen, cuyo origen sea anterior a la fecha de adquisición de Ativas, son responsabilidad de los antiguos controladores.

2.1.4 SONDA Procwork Outsourcing Informática Ltda.: Con fecha 22 de octubre de 2018 la Compañía inició un procedimiento judicial de cobro de dinero del mutuo otorgado a las sociedades del Grupo Asamar llamadas ASM Participacoes Societarias S.A. y Ativas Participacoes S.A., uno de los anteriores accionistas controladores de Ativas Datacenter S.A., por un monto original de R\$ 65.549.798, los cuales no fueron pagados en la fecha de vencimiento pactada para el día 19 de octubre de 2018. A partir de la fecha de vencimiento, la Compañía no ha reconocido los intereses, reajustes y multas pactados en contrato y devengados desde esa fecha.

Vistos los antecedentes entregados, el juez de la causa (i) trabó embargo primeramente sobre los activos de las deudoras, consistente en los dineros tienen derecho a percibir de la empresa Glencore Oil Participacoes Ltda. (Glencore) como precio de una reciente venta de ciertos activos; y, (ii) ordenó que estos dineros sean depositados en la cuenta

bancaria del tribunal. Glencore confirmó la existencia de saldo de precio y respecto a su monto falta acceder a la versión completa del contrato respectivo, para verificar que el valor de lo embargado cubre el total del crédito e intereses. En el evento que el saldo de precio a pagar por Glencore sea inferior, Procwork perseguirá el pago sobre los diversos otros activos de las deudoras y sus relacionadas, en todo el alcance que permite la ley brasileña.

Este préstamo es una operación no habitual del giro social que se relaciona a la adquisición de la filial Ativas, y en atención a este carácter especial de esta transacción, la Compañía no ha aplicado la política general de análisis de deterioro de los activos de origen comercial.

Si bien todos los procesos judiciales de recuperación de créditos tienen asociados riesgos que pueden afectar la recuperabilidad del total del importe registrado, en opinión de los abogados encargados de este proceso de cobranza la probabilidad de no recuperarlo en su totalidad, es remota. No obstante, la Compañía hace permanente seguimiento de los avances del juicio y evalúa la recuperabilidad del activo.

2.1.5 M2M Solutions S.A.: La compañía es parte en acciones judiciales ante algunos tribunales y entidades de gobierno, que han surgido del curso normal de las operaciones, referidas a asuntos tributarios, laborales y civiles.

2.1.6 Algunas sociedades filiales en Brasil, contratan mano de obra de trabajadores por intermedio de empresas individuales para servicios temporales. Sin embargo, por las características de la prestación del servicio, podría ser considerado un trabajo con vínculo laboral entre las partes y, como consecuencia, las sociedades ser multadas por la autoridad fiscal, quienes podrían exigir el pago de las cargas sociales, más impuestos y las multas correspondientes.

Nuestros asesores jurídicos estiman que no se puede asumir un vínculo laboral con estos prestadores de servicios, y que existen elementos para reducir los impactos de una posible notificación por la autoridad tributaria (Receita Federal).

2.1.7 Al 31 de diciembre de 2019, los procesos vigentes de naturaleza laboral en Brasil han generado provisiones para cubrir eventuales contingencias de pérdida, por un monto de M\$11.335.086 (M\$7.970.906 al 31 de diciembre de 2018), presentadas en el rubro "Otras provisiones – provisiones por procesos legales".

En opinión de la administración y sus asesores legales, las provisiones constituidas son suficientes para cubrir los riesgos asociados de estos juicios.

2.2 Filiales en Chile

Las filiales Quintec Distribución S.A. e Innovación y Tecnología Empresarial Item Ltda., son parte de una serie de procesos judiciales ante juzgados de garantía, en calidad de víctima de hurto, robo y otros, los cuales se encuentran en diferentes etapas procesales. Se han efectuado las provisiones correspondientes para cubrir los resultados de estos procesos no cubiertos por los seguros respectivos.

2.3 Filiales en Colombia

2.3.1 SONDA de Colombia S.A.: Tiene actualmente algunas demandas principalmente de naturaleza tributaria, las cuales se incorporaron con la adquisición de Quintec Colombia (posteriormente absorbida por SONDA de Colombia). La demanda más representativa es de Quintec contra la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) que actualmente asciende a COP \$3.413 millones. En este proceso se debate la legalidad de los actos administrativos por medio de los cuales la DIAN modificó la declaración del impuesto sobre la renta presentada por la Compañía por el año gravable 2008, determinando el pago de un mayor impuesto, más la imposición de una sanción por inexactitud. La audiencia y alegatos de conclusión, ya han sido presentados e ingresados para su tramitación. En mayo de 2018, se recibió la notificación de sentencia de primera instancia que declara la nulidad parcial de los actos demandados, ante lo cual se presentó el recurso de apelación, el cual fue admitido y posteriormente, en octubre de 2018 se presentaron los alegatos de conclusión en espera del fallo definitivo. En opinión de la administración, se cuenta con la argumentación suficiente para defender la posición de la compañía, nuestros abogados califican esta contingencia como posible.

2.3.2 Compufácil S.A.: Mantiene una demanda administrativa por incumplimiento de contrato de año 2015 con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB). La facturación que Compufácil emitió a ETB por COP \$3.843 millones, se encuentra 100% provisionada. A su vez, la ETB ha demandado a Compufácil en virtud del mismo contrato, reclamando la nulidad de este.

La Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá (SHD) ordenó pagar COP \$1.417 millones a Compufácil, por concepto de impuesto de industria y comercio de los años 2009 y 2011. Se presentó la solicitud de nulidad de la resolución tributaria. Este proceso se encuentra para fallo definitivo desde el 19 de julio de 2016.

En opinión de nuestros abogados, que califican estos litigios como posible, se cuenta con la argumentación suficiente para defender la posición de la compañía.

Todas las contingencias que se materialicen por estos procesos, cuyo origen es anterior a la fecha de adquisición por parte de SONDA Colombia (en el año 2017), son responsabilidad de los antiguos controladores, según lo estipulado en los contratos de compraventa.

2.4 Filiales en Argentina

Las filiales SONDA Argentina S.A. y Quintec Argentina S.A. (absorbida por SONDA Argentina S.A.) han recibido demandas laborales de ex empleados. En opinión de la administración y sus asesores legales, las provisiones constituidas son suficientes para cubrir los riesgos asociados de estos juicios.

2.5 Filial en Panamá

Con fecha 29 de agosto de 2014, la filial SONDA Panamá S.A. fue notificada de una demanda administrativa interpuesta por cinco particulares en contra de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre de Panamá, para que se declare nulo

el Contrato N° 35 "Contrato para la Concesión del Servicio de Administración Financiera del Sistema de Movilización Masivo de Pasajeros en el Área Metropolitana de Panamá (Distrito de Panamá y San Miguelito)". En septiembre de 2014, los abogados de SONDA en Panamá interpusieron un recurso de apelación en contra de la resolución que dio curso a la acción y contestaron la demanda entablada. Luego de presentada la oposición a la demanda, los trámites probatorios y presentados los alegatos finales, en marzo de 2019 finalmente ha sido emitida la sentencia favorable a SONDA, la cual es final y definitiva.

3. Otros Litigios

La Compañía es demandada y demandante en otros litigios y acciones legales producto del curso ordinario de los negocios. En opinión de la Administración, el resultado final de estos asuntos no tendrá un efecto adverso en la situación financiera de la compañía, sus resultados de operación y su liquidez.

Riesgos asociados a adquisiciones

Un elemento importante en la estrategia de crecimiento de SONDA es la adquisición de activos u operaciones de Servicios de TI. No obstante la experiencia de la Compañía en estas operaciones, y el apoyo en las revisiones y opiniones de abogados y auditores externos, la adquisición de operaciones o activos conllevan un riesgo de contingencias futuras que puedan tener un efecto adverso en la rentabilidad de esos activos, en el negocio y en la condición financiera de la Compañía. Asimismo, la negociación de potenciales adquisiciones puede involucrar incurrir en costos significativos, y a la vez los activos adquiridos en el futuro pueden no alcanzar las ventas y rentabilidad que justificaron la inversión. Más aún, no existe seguridad de que SONDA identifique en el futuro oportunidades de adquisiciones que estime adecuadas a su política de crecimiento.

Riesgo asociado al contrato con el Administrador Financiero del Transantiago (AFT) y terceros relacionados

SONDA posee una participación minoritaria en la propiedad accionaria del 9,5% de la sociedad Administrador Financiero de Transantiago S.A. (AFT), quien provee al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) los servicios de administración de los recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago (Transantiago).

SONDA suscribió con fecha 20 de septiembre de 2005 un contrato con el AFT para la provisión de los servicios tecnológicos asociados al proyecto (Contrato de Servicios Tecnológicos) lo cual ha requerido a SONDA efectuar inversiones por un monto total aproximado de US\$108 millones.

El 14 de diciembre de 2012, SONDA suscribió un contrato con el MTT para prestar servicios tecnológicos para Transantiago y sus proveedores de transporte y servicios complementarios (Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago).

Paralelamente SONDA también suscribió un contrato para la provisión del equipamiento tecnológico con cada Concesionario de Transporte, y con Metro S.A. (cada uno de estos denominado Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico).

Riesgo asociado al contrato de concesión de servicios de administración financiera con Gobierno de Panamá

Con fecha 8 de abril de 2011, SONDA S.A. suscribió con el Estado de Panamá el contrato denominado "Contrato para la Concesión del Servicio de Administración Financiera del Sistema de Movilización Masivo de Pasajeros en el Área Metropolitana de Panamá", que comprende la implementación del equipamiento tecnológico requerido para la recaudación del pago de los pasajes y su posterior distribución al operador de transporte.

Este contrato involucra la operación por diez años del sistema de recaudación en buses, de la red de carga, oficinas de atención al público y de los sistemas centrales, contemplando la administración y custodia de los fondos recaudados y la asignación de dichos fondos entre los proveedores de los servicios de transporte. La fecha de inicio de las operaciones fue el 15 de febrero de 2012. Como parte del contrato, SONDA S.A. ha entregado una fianza de cumplimiento ascendente a USD 18.060.000, la que deberá mantenerse vigente por el plazo del contrato más 1 año adicional.

Riesgo en filiales y coligadas

SONDA es una empresa operativa y a la vez es sociedad matriz y coligante de varias empresas a través de las cuales se desarrolla una parte significativa del negocio, y cuya ganancia operacional y condición financiera puede tener un efecto adverso en el negocio de la Compañía.

Riesgo proveedores

En su carácter de integrador de soluciones, la empresa se abastece de diversos proveedores tecnológicos, los que en su mayoría corresponden a reconocidos fabricantes de clase mundial, con oficinas y representaciones en Chile y en el resto del mundo. Estos proveedores pueden cometer fallas y/u omisiones en las fechas de entrega o en la calidad de los equipos, servicios y productos proporcionados, y aun cuando SONDA implementa diversas políticas para mantener este riesgo en niveles controlados, y no es dependiente de ningún proveedor en particular, un incumplimiento o falla significativa de los proveedores puede causar efectos adversos en el negocio y ganancia operacional de SONDA.

Riesgo de obsolescencia y cambio tecnológico

Requisito esencial del negocio de SONDA es mantenerse permanentemente actualizado en los últimos desarrollos tecnológicos de la industria, de modo tal de poder ofrecer a los clientes soluciones tecnológicas actualizadas. Para mantener este conocimiento y actualización, SONDA invierte periódicamente importantes recursos en desarrollo y actualización de aplicaciones. SONDA evalúa

permanentemente las tendencias y desarrollos tecnológicos a nivel mundial y regional, sin embargo, pueden ocurrir cambios no previstos por SONDA que generen obsolescencia tecnológica de sus activos y efectos adversos significativos en el negocio y ganancia operacional de SONDA.

Riesgo de los activos

Los activos fijos de edificación, infraestructura, instalación y equipamiento, más los riesgos de responsabilidad civil que ellos originan, se encuentran cubiertos a través de pólizas de seguro pertinentes, cuyos términos y condiciones son las usuales en el mercado. No obstante ello, cualquier daño en los activos puede causar un efecto negativo en los negocios y resultados de SONDA.

Riesgo país

SONDA y sus filiales tienen presencia en diversos países de América Latina. En consecuencia, su negocio, condición financiera y resultados dependerán en parte de las condiciones de estabilidad política y económica de dichos países. Eventuales cambios adversos en tales condiciones pueden causar un efecto negativo en el negocio y resultados de SONDA.

Riesgos no asegurados

SONDA no cuenta con seguro que cubra el riesgo de paralización de actividades, contingencia que en el evento de ocurrir, podría afectar negativamente el negocio y los resultados de SONDA.

Riesgo de tipo de cambio

SONDA y sus filiales están expuestas al riesgo originado como consecuencia de fluctuaciones en el tipo de cambio, las que podrían llegar a afectar su posición financiera, resultados y flujos de caja. No obstante que la política de cobertura de la Compañía establece la revisión periódica de la exposición al riesgo de tipo de cambio de sus principales activos y obligaciones, y establece que en casos de ser necesario, dichos riesgos deben ser cubiertos mediante calces operacionales (naturales) entre las distintas unidades de negocio y filiales, o en su defecto, a través de instrumentos de mercado diseñados para dichos fines, tales como forward de tipo de cambio o swap de monedas, no existe certeza de que tales medidas eviten completamente los eventuales efectos adversos de las fluctuaciones en el tipo de cambio.

Riesgo de tasa de interés

SONDA mantiene actualmente pasivos con el sistema financiero a tasas de interés fijas. Desde el punto de vista de los activos, las inversiones financieras realizadas por SONDA tienen como propósito mantener un nivel de excedentes adecuados que le permita cubrir las necesidades de caja de corto plazo.

SONDA emitió, con fecha 18 de diciembre de 2009, dos series de bonos A y C. La Serie A, por un monto de UF 1.500.000, fue



colocada a 5 años plazo a una tasa de interés de 3,5% anual, y la Serie C, por un monto de UF 1.500.000, a 21 años plazo a una tasa de interés fija de 4,5% anual. Dichas emisiones se hicieron con cargo a las Líneas 622 y 621, respectivamente, cuyo monto nominal máximo en conjunto es de hasta UF 3.000.000.

En noviembre de 2014, se emitió con cargo a la Línea 622 un nuevo Bono Serie E, por un valor nominal de M\$36.300.000 y plazo de vencimiento 01 de noviembre de 2019. Este bono devenga un interés de 5,4% anual sobre el capital insoluto.

Con fecha 28 de noviembre de 2014, se procedió a pagar el capital e intereses del Bono serie A, por M\$ 37.481.945.

Con fecha 11 de julio de 2019, se emitió con cargo a la Línea 832 un nuevo Bono Serie H, por un monto de UF 3.000.000, que fue colocado a 10 años plazo a una tasa de interés de 1,34% anual.

Con fecha 17 octubre de 2019, se emitió con cargo a la Línea 622 un nuevo Bono Serie J, por un monto de UF 1.500.000, que fue colocado a 5 años plazo, el cual devenga un interés de 0,37% anual sobre el capital insoluto. Asimismo, el 4 de noviembre de 2019 se procedió a pagar el capital e intereses del Bono Serie E por un total de M\$ 37.267.214.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se refiere al riesgo de que una de las partes incumpla con sus obligaciones contractuales resultando en una pérdida financiera para SONDA y filiales principalmente en sus deudores por venta y sus activos financieros y derivados.

Para los deudores por venta la Compañía ha definido políticas que permiten controlar el riesgo de pérdidas por incobrabilidad y por incumplimiento en sus pagos. Adicionalmente, SONDA mantiene una base de más de 5.000 clientes a nivel regional, dentro de los cuales se encuentran las empresas líderes de la región latinoamericana, pertenecientes a un gran abanico de industrias y mercados.

Lo anterior, sumado a la diversificación sectorial y regional de la Compañía permite disminuir considerablemente la volatilidad de este riesgo. Es así como los 50 mayores clientes representan no más del 35% de los ingresos de SONDA, lo que se traduce en una baja concentración y vulnerabilidad.

Riesgo de liquidez o financiamiento

El riesgo de liquidez está relacionado con las necesidades de fondos para hacer frente a las obligaciones de pago. El objetivo de SONDA es mantener un equilibrio entre la continuidad de los fondos y flexibilidad financiera a través de flujos operacionales normales, préstamos bancarios, bonos públicos, inversiones de corto plazo y líneas de crédito.

Al 31 de diciembre de 2019, SONDA cuenta con un saldo de Efectivo y Efectivo Equivalente y Otros Activos Financieros Corrientes de \$158.084 millones (US\$211,1 millones), el cual se encuentra compuesto por efectivo, depósitos a plazo menores a 90 días, fondos mutuos de renta fija y otros instrumentos de inversión de corto plazo.

Información ejecutivos principales

RUT	Nombre	Profesión	Cargo Ejecutivo Principal	Fecha de Nombramiento
6.580.740-8	Raúl Véjar Olea	Ingeniero Civil Electrónico Magister en Ingeniería Electrónica	Gerente General Corporativo	01-01-05
7.923.570-9	Rafael Osorio Peña	Ingeniero Civil Industrial	Gerente de Finanzas Corporativas	01-03-96
7.289.970-9	Raúl Sapunar Kovacic	Ingeniero Civil Eléctrico	Gerente General SONDA Chile	21-11-14

Declaración de Responsabilidad



Los Directores y el Gerente General de SONDA S.A. firmantes, declaran hacerse responsables de la veracidad de toda la información contenida en la presente Memoria Anual 2019, Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible ("Reporte Integrado 2019"), en conformidad con lo dispuesto en la Norma de carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.



Mario Pavón Robinson
Presidente
RUT 5.386.757-K



María del Rosario Navarro Betteley
Vicepresidenta
RUT 12.720.922-7


Juan Antonio Guzmán Molinari
Director
RUT 5.123.918-0


Alfonso Gómez Morales
Director
RUT 5.478.723-5


René Javier Lehuedé Fuenzalida
Director
RUT 5.523.074-9

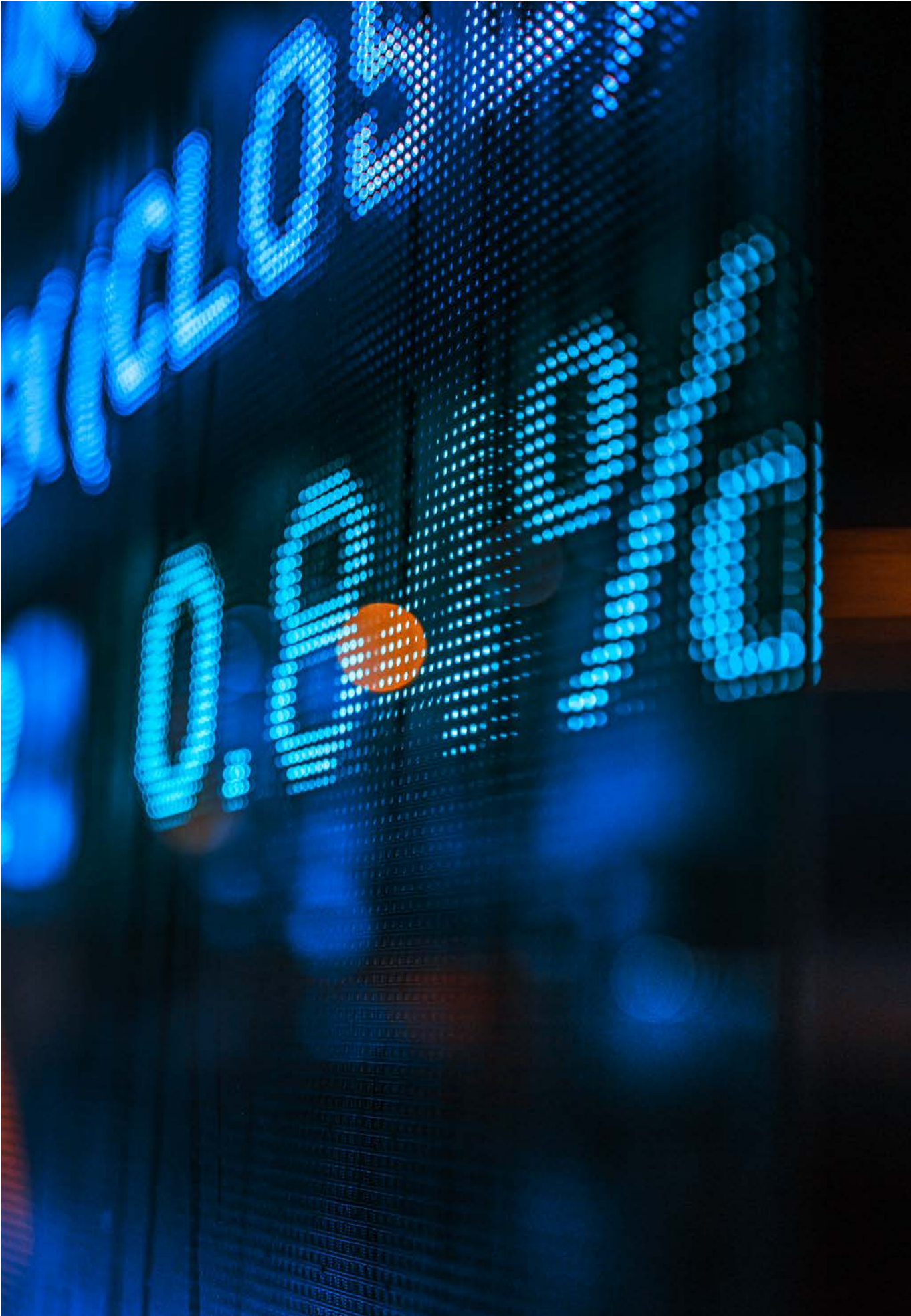

Enrique Bone Soto
Director
RUT 6.056.216-4


Mateo Budinich Díez
Director
RUT 6.522.204-3


Hernán Carlos Marió Lores
Director
RUT 7.019.964-5


Andrés Navarro Betteley
Director
RUT 13.830.732-8


Raúl Véjar Olea
Gerente General
RUT 6.580.740-8







Capítulo 09



Anexos

Por tercer año consecutivo, en SONDA hemos elaborado un reporte integrado con el objeto de informar sobre nuestra estrategia, prioridades y desempeño en los asuntos de mayor relevancia para el negocio en materia financiera, comercial y de sostenibilidad.



Acerca de este reporte

Por tercer año consecutivo, en SONDA hemos elaborado un reporte integrado con el objeto de informar sobre nuestra estrategia, prioridades y desempeño en los asuntos de mayor relevancia para el negocio en materia financiera, comercial y de sostenibilidad.



Este informe ha sido realizado en conformidad con Los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para SONDA y sus grupos de interés, los que fueron definidos según los lineamientos de los Estándares GRI.

La información que se presenta en este documento aborda la gestión de toda nuestra compañía durante el año 2019. Se incluyen además datos de ejercicios anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos hasta la fecha de publicación del reporte, el que abarca las operaciones de SONDA en los 10 países en los que está presente.

En la confección de esta sección participó un equipo de trabajo transversal de la compañía, liderada por la Gerencia de Análisis Financiero, M&A y Relación con Inversionistas, y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

Temas de mayor relevancia a reportar



Como parte del ejercicio de actualización de nuestras prioridades en sostenibilidad (*ver pág. X*), a fines de 2019 realizamos un proceso formal de análisis de materialidad.

Como primer paso identificamos los asuntos relevantes que surgen desde las siguientes perspectivas:

- Temas estratégicos y prioritarios para SONDA, surgidos a partir del Plan Estratégico 2019–2021, la Matriz de Riesgos y entrevistas a la Alta Dirección de la compañía.
- Desafíos que emergen para las empresas de tecnologías de información en materia de cambio climático y la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Nuevas demandas ciudadanas tras los estallidos sociales en Chile y diversas latitudes.
- Benchmark de prácticas con empresas de tecnologías de información de clase mundial.
- Requerimientos del mundo financiero en materia de sostenibilidad (DJSI; TCFD; evaluación de Sustainalytics para la emisión del bono verde).

De este ejercicio surgió un listado de asuntos que fueron evaluados y discutidos con el Presidente del Directorio y la Alta Dirección de la compañía. Lo anterior, en función de su impacto para el desarrollo sostenible de SONDA y su relevancia para la sociedad, quedando seleccionados aquellos de mayor relevancia para nuestro negocio (Matriz de Materialidad).

Posteriormente, se realizaron reuniones de trabajo con gerentes y ejecutivos de SONDA para abordar cada uno de estos temas materiales, y definir el enfoque de gestión, los aspectos centrales a reportar, así como las iniciativas destacadas e indicadores.

Matriz de Materialidad en aspectos de sostenibilidad

Relevancia para la sociedad	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ● Mitigación y adaptación al cambio climático ● Engagement y bienestar de los colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> ● Innovación, tecnologías y soluciones para sociedades sostenibles ● Gobierno corporativo y gestión de riesgos ● Ética, transparencia y cumplimiento ● Confianza y satisfacción de los clientes ● Ciber seguridad y continuidad del servicio ● Gestión de talentos y habilidades ● Inclusión, diversidad y dignidad 	<p>Temas relevantes ESG</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mitigación del cambio climático: disminución GEI, energías renovables, eficiencia energética e hídrica ● Adaptación a la crisis climática: riesgos físicos y de transición; impacto financiero ● Residuos electrónicos y economía circular <p>Social</p> <p>Sociedad</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Innovación, tecnologías y soluciones para sociedades sostenibles (contribución a los ODS) ● Conexión con business partners y ecosistemas para generar valor <p>Ciudadanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Confianza y satisfacción de los clientes ● Ciber seguridad y continuidad del servicio <p>Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inclusión, diversidad y dignidad. ● Engagement y bienestar ● Gestión del talento y habilidades <p>Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Abastecimiento responsable: relación justa y virtuosa con proveedores (en particular de menor tamaño); cumplimiento <p>Comunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impactos locales en las comunidades ● Equidad y acceso digital (alfabetización digital, otros) <p>Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gobierno corporativo y gestión de riesgos en ESG ● Ética, transparencia y cumplimiento 	
	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ● Equidad y acceso digital 	<ul style="list-style-type: none"> ● Residuos electrónicos y economía circular ● Abastecimiento responsable 		<ul style="list-style-type: none"> ● Conexión con business partners y ecosistemas para generar valor
	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Impactos locales en la comunidad 			
		Bajo	Medio		Alto
Impacto en el negocio					



Resumen de desempeño en sostenibilidad

Indicador	Forma de cálculo	2017	2018	2019
-----------	------------------	------	------	------

SONDA EN UNA MIRADA

Ingresos				
Monto de ingresos	Millones de US\$	1.124	1.069	1.131
Porcentaje de ingresos de mercados emergentes	% de ingresos que provienen de mercados emergentes en relación al total de ingresos. De acuerdo a RobecoSAM todos los países en los que opera SONDA caen en la categoría de "mercados emergentes", con excepción de Chile y Uruguay.	55,0%	52,4%	52,1%

% Ingresos por línea de negocios				
Servicios TI	% Ingresos respecto del total	55,2%	47,6%	44,1%
Aplicaciones	% Ingresos respecto del total	5,0%	9,2%	10,2%
Plataformas	% Ingresos respecto del total	39,7%	43,2%	45,8%

% de ingresos por área geográfica y otros indicadores financieros				
Chile	% Ingresos respecto del total	43,7%	46,0%	45,7%
Brasil	% Ingresos respecto del total	32,2%	28,6%	30,6%
México	% Ingresos respecto del total	8,3%	8,3%	5,3%
OPLA	% Ingresos respecto del total	15,8%	17,0%	18,4%
EBITDA	Millones de US\$.	136	122	125
Capitalización	Millones de US\$. Capitalización bursátil al cierre del año.	1.424	1.264	755
Inversión	Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año.	49	43	95

Proveedores				
Pagos a proveedores	Millones de US\$. Monto total pagado a proveedores.	699	697	698

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO EN TI

Desarrollo de capital humano en TI				
N° de profesionales TI	N° de profesionales TI (propios)	13.394	13.289	12.598
% de Profesionales TI	% respecto del total de trabajadores propios	79%	79%	78%

TRANSFORMACIÓN

Monto invertido en I&D	Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año.	12,0	12,9	12,4
Porcentaje de inversión en I&D respecto de las ventas	% de inversión en I&D respecto de las ventas	1,0%	1,1%	1,1%

GOBIERNO Y ÉTICA

Directorio				
N° de Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa	N° al 31 de diciembre de cada año. Se excluyen los directores independientes	0	0	0
N° de Directores independientes	N° al 31 de diciembre de cada año	6	6	6
N° de Directoras	N° al 31 de diciembre de cada año	1	1	1

Grupo de edad				
Menores de 30 años	N° de directores al 31 de dic	0	0	0
Entre 30 y 50 años	N° de directores al 31 de dic	2	2	2
Mayores de 50 años	N° de directores al 31 de dic	7	7	7
Antigüedad promedio de los directores	Años promedio en el directorio de SONDA	4	5	6
Asistencia promedio Directores*	Asistencia promedio de los Directores a los Directorios de SONDA	99%	98%	93%
Directores con experiencia en la industria TI	N° al 31 de diciembre de cada año. Solo considerar a los Non Executive Directors (Directores que no ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa)	8	8	8
Directores con experiencia en gestión de riesgos	N° al 31 de diciembre de cada año. Solo considerar a los Non Executive Directors (Directores que no ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa)	4	4	4

Indicador	Forma de cálculo	2017	2018	2019
Cobertura del Código de Ética				
Porcentaje de empleados cubiertos	% de empleados cubiertos al 31 de diciembre de cada año	100%	100%	100%
Código de Ética				
Denuncias recibidas	N° total de denuncias recibidas en el año	25	55	79
% denuncias resueltas	N° de denuncias resueltas en el período / n° denuncias recibidas en el período	100%	100%	100%
Casos de discriminación	N° de casos de discriminación	0	0	0
Corrupción				
Casos de corrupción	N° de casos confirmados de corrupción	0	0	0
Casos en los que se despidió al empleado	N° total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0	0	0
Casos en los que se rescindió el contrato con socios de negocios	N° total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	0	0	0
Casos jurídicos contra la organización	N° de casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización.	0	0	0
Competencia desleal				
Competencia desleal	N° de acciones jurídicas pendientes o finalizadas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.	0	0	0
Cumplimiento				
Monto de las multas	Valor monetario de las multas significativas por incumplimiento de leyes y regulaciones en materia social o económica. Millones de US\$	0	0	0
Número de sanciones no monetarias	N° de sanciones no monetarias por incumplimiento en materia social o económica	0	0	0
Número de casos	N° de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios en materia social o económica	0	0	0
Contribuciones a partidos políticos	Millones de US\$. Monto total de las contribuciones a partidos políticos	0	0	0
Valor económico generado y distribuido entre los distintos agentes económicos				
Costo directo operacional	Millones de US\$. Costo de venta de plataformas y aplicaciones	379	379	457
Valor Económico Generado	Millones de US\$. Ingresos por ventas – Costo directo operacional	745	690	674
Valor retenido en la empresa	Millones de US\$. Incluye la depreciación y amortización del ejercicio, más las utilidades no distribuidas.	59	58	32
Valor Económico Distribuido	Millones de US\$. (Valor Económico Generado – Valor retenido en la empresa) = Valor Distribuido hacia los distintos agentes económicos (Remuneraciones y beneficios a trabajadores + empresas colaboradoras + Impuestos al Estado + Dividendos a Accionistas + Pagos a Financistas)	686	632	642
Colaboradores	Millones de US\$. Costos de explotación y de administración	402	365	381
Empresas colaboradoraas	Millones de US\$	106	96	90
Estado	Millones de US\$. Pago en impuestos y otros tributos al Estado.	9	38	48
Accionistas	Millones de US\$. Pago en dividendos	43	7	16
Financistas	Millones de US\$. Pago en intereses y amortizaciones.	24	19	24
Otros gastos operacionales	Millones de US\$	100	107	83
CLIENTES				
Satisfacción de clientes				
% clientes medidos satisfacción	% del total de clientes donde se evalúa su satisfacción	100%	100%	100,0%
Reclamos	Tasa de reclamo (N° de reclamos/N° de OS)	0,04%	0,06%	0,03%
Indicador de calidad del servicio				
	% Cumplimiento de abandono en mesas de ayuda	92,0%	92,0%	92,0%
	% Cumplimiento de abandono en mesas de ayuda	92,0%	92,0%	92,0%
Seguridad de datos de clientes				
Monto de las multas	Monto US\$ infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	2.080
Número multas	N° total de infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	11
Casos de pérdida de datos de clientes	N° de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes	0	0	3

Indicador	Forma de cálculo	2017	2018	2019
Reclamos	N° de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	0	2	4
	N° de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	0	2	0
Continuidad servicio				
Disponibilidad servicio	Tiempo de servicios disponibles/Tiempo total	100%	99,8%	97,4%
Reclamos por disponibilidad	N° de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema (Reclamos por disponibilidad clientes DCC)	1	5	10
Uptime componentes	$(1 - ((Td - Tm) / Ta)) * 100\%$ Td: Tiempo de downtime del período. Tm: Tiempo de mantención programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período.	98,0%	99,6%	98,1%

COLABORADORES

Empleo y diversidad				
N° colaboradores	N° al 31 de diciembre de cada año	17.062	16.845	16.119
Colaboradores menores 30 años	N° al 31 de diciembre de cada año	5.097	5.382	5.016
Colaboradores entre 30 y 50 años	N° al 31 de diciembre de cada año	10.151	9.887	9.493
Colaboradores mayores 50 años	N° al 31 de diciembre de cada año	1.814	1.576	1.610

Desglose del N° de Trabajadores propios				
Trabajadores permanentes	N° al 31 de diciembre de cada año	17.062	16.845	16.119
Hombre	N° al 31 de diciembre de cada año	11.943	12.009	11.665
Mujer	N° al 31 de diciembre de cada año	5.119	4.836	4.454
Trabajadores Temporales	N° al 31 de diciembre de cada año	185	278	242

Diversidad género				
N° colaboradores mujeres	N° al 31 de diciembre de cada año	5.119	4.836	4.454
	%	30%	29%	28%
N° Colaboradores en cargos ejecutivos	N° de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO)	51	54	47
N° Mujeres en cargos ejecutivos	N° de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO)	2	1	2

Desglose del N° de Trabajadores propios por género				
* N° Mujeres menores de 30 años	N° al 31 de diciembre de cada año	1.544	1.505	1.482
* N° Mujeres entre 30 y 50 años	N° al 31 de diciembre de cada año	3.133	2.914	2.564
* N° Mujeres mayores de 50 años	N° al 31 de diciembre de cada año	442	417	408

Brecha salarial por género				
Ejecutivos y Gerentes	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	36%	34%	30%
Profesionales, Técnicos y Administrativos	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	14%	10%	6%
N° trabajadores de empresas contratistas	N° al 31 de diciembre de cada año	185	278	242

Capacitación en aspectos de liderazgo y soft skills				
Horas de capacitación	Promedio de horas de formación y desarrollo, por trabajador propio	2	3	3
Monto total invertido	US\$ invertidos en capacitación	407.102	501.812	293.854
Índice de Capacitación	US\$ invertidos en capacitación en relación al número de colaboradores propios	24	30	19

Sindicalización				
Sindicatos	N° de sindicatos al 31 de diciembre	40	40	40
Sindicalización	Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre en relación al total de colaboradores	16%	14%	16%
Huelgas	N° de huelgas con duración mayor a una semana	0	0	0
Trabajadores bajo convenios colectivos	Porcentaje de empleados cubiertos por los acuerdos de negociación colectiva	73%	73%	70%

Indicador	Forma de cálculo	2017	2018	2019
Accidentabilidad				
Nº fatalidades (Propios y contratistas)	Nº fatalidades en el año, incluye trabajadores propios y contratistas	0	0	0
Índice Frecuencia (Propios y contratistas)	Nº de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas. Incluye propios y contratistas	3,1	3,5	2,3
Rotación y satisfacción				
Rotación total de trabajadores	Porcentaje de egresos totales en relación al total de colaboradores	48%	41%	41%
Encuesta de clima	% cobertura de los colaboradores	84%	100%	100%
	% favorabilidad clima laboral	58%	61%	63%
	% colaboradores satisfechos	64%	61%	68%
	% colaboradores comprometidos	73%	74%	78%
Egresos	Nº de colaboradores que dejaron de trabajar en SONDA	9.318	7.589	6.790
Rango etéreo				
Nº colaboradores menores a 30 años	Nº de colaboradores	5.097	5.382	5.016
Nº colaboradores entre 30 y 50 años	Nº de colaboradores	10.151	9.887	9.493
Nº colaboradores mayor a 50 años	Nº de colaboradores	1.814	1.576	1.610
Distribución por país				
Chile	Nº de colaboradores	3.571	3.437	3.088
Brasil	Nº de colaboradores	8.544	8.354	8.102
México	Nº de colaboradores	1.395	1.475	1.373
Otros países LA	Nº de colaboradores	3.552	3.579	3.556
Rango antigüedad de la empresa				
Menos de 3 años	Nº de colaboradores	8.914	8.921	8.775
Entre 3 y 6 años	Nº de colaboradores	4.639	4.499	3.949
Más de 6 y menos de 9 años	Nº de colaboradores	1.114	1.102	1.035
Entre 9 y 12 años	Nº de colaboradores	1.306	1.151	1.026
Más de 12 años	Nº de colaboradores	1.089	1.172	1.334
MEDIO AMBIENTE				
Gestión ambiental				
Certificación ISO 14.001	Numero de colaboradores que trabajan bajo certificación ISO 14.001	1.450	2.091	5.078
Ecoeficiencia				
Agua	Volumen (m ³) de agua consumida	49.500	46.826	38.476
Energía	MWh de energía eléctrica consumida	24.953	31.433	30.140
ERNC consumidas	MWh de energías renovables consumidas	s.i.	s.i.	28.662
	% Energía consumida ERNC/Consumo de energía eléctrica	s.i.	s.i.	95%
Ecoeficiencia en los Data Center				
Consumo Data Center	% de energía consumida en el DC respecto del total consumido en SONDA	s.i.	s.i.	77%
PUE	ratio of the energy consumption of total facility and the energy consumption of IT equipment within that facility	s.i.	s.i.	1,6
Residuos TI				
Residuos TI generados	Kilos	17.445	39.657	37.216
Residuos generados en Data Center	Kilos	4.556	1.376	3.912
Residuos TI reciclados	% de los residuos TI generados que son reciclados	68%	91%	62%
Residuos TI a destino final seguro	% de los residuos TI generados que son enviados a disposición final segura	32%	9%	38%
Cadena de Suministro				
Capacitación a Proveedores	% de proveedores capacitados	70%	70%	70%
Capacitación a contratistas	% de contratistas capacitados	80%	80%	80%



Índice de Contenidos

GRI – Estándares. Opción Esencial

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		GRI 101 no incluye contenidos	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12, 13, 36-41	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	8, 18, 19	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	22	
	102-6 Mercados servidos	18, 19, 36, 53-58	
	102-7 Tamaño de la organización	8, 9, 18, 19, 154, 156	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	8, 18, 19, 61, 156, 157	
	102-9 Cadena de suministro	29, 154	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4 - 7	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	El Código de Ética de SONDA cautela la aplicación del enfoque preventivo como parte del actuar de la Compañía.	
	102-12 Iniciativas externas	96	
	102-13 Afiliación a asociaciones	96	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	24, 25, 34, 35, 46-51	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	13, 24, 27, 28	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	28	
	102-18 Estructura de gobernanza	23, 24	
	102-19 Delegación de autoridad	23	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	23	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	22, 23, 24, 154	Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés.
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Directorio no ejerce cargos ejecutivos dentro de la compañía	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	23	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	23, 24	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	24, 25	
	102-40 Lista de grupos de interés	92	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	156	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	92	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	92, 94	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	93, 94	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El presente documento es un Reporte Integrado, y por tanto su información financiera y de sostenibilidad tiene el mismo alcance.	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	153	
	102-47 Lista de temas materiales	153	
	102-48 Reexpresión de la información	El efecto de cualquier reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Los cambios significativos con respecto la cobertura de los temas, se especifican como notas al pie cuando se presenta dicha información.	
	102-50 Periodo objeto del informe	152	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte Integrado 2018, publicado en abril de 2019.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Diseño: Colocar aquí el número de página en donde se ubique la información de Contacto...que ahora esta ubicada en la solapa 3 junto con los Créditos.	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	152	
	102-55 Índice de Contenidos GRI	158	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	

TEMAS MATERIALES

Innovación, tecnologías y soluciones para sociedades sostenibles

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	34, 35, 46, 86	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	34, 35, 46, 86	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34, 35, 46, 86	
	Contribución a las metas de los ODS	46-51	
	Número de profesionales en TI (empleados propios)	154	
	Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de empleados propios	154	
	Monto invertido en I + D	154	
	Porcentaje de inversión en I + D respecto de las ventas	154	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
Gobierno corporativo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22, 23	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23, 24, 25, 154	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Número de directoras	24, 154	
	405-1 Directores con edad menor a 30 años	24, 154	
	405-1 Directores con edad entre 31 y 50 años	24, 154	
	405-1 Directores mayores a 51 años	24, 154	
Gestión de riesgos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24, 25	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25	
Ética y cumplimiento			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	26	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26, 27	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 28	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Casos confirmados de corrupción	29, 155	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Casos de competencia desleal	29, 155	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación	29, 155	
GRI 2016: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Valor monetario de multas significativas por incumplimientos	155	
	419-1 Número de multas significativas por incumplimientos	155	
	419-1 Número de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios	155	
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	29, 155	
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	29, 155	
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	29, 155	
Confianza y satisfacción de clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-59	
	Calidad del servicio	69, 155	
	Reclamos	69, 155	
	Satisfacción de clientes	52, 155	
Ciberseguridad y continuidad del servicio			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	42, 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42, 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44, 71,72	
	Seguridad de la información	44	
	Disponibilidad del servicio	71, 156	
	Reclamos por disponibilidad	71, 156	
	Uptime componentes	71, 156	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	69, 156	
	Multas relativas a privacidad y pérdida de datos de clientes	69, 155	
Gestión de talentos y habilidades			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	63	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63-64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-66	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	69, 156	Información no disponible: media de horas de formación desglosado por sexo y categoría laboral
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	68, 69	Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa.
	Inversión en capacitación (total y por empleado)	156	
Inclusión, diversidad y dignidad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016"	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62, 65	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65, 66	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65, 66	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en empleados	66, 156, 157	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	66, 156	
Conexión con business partners y ecosistemas para generar valor			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016"	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	78	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78	
	Alianzas y acuerdos con el ecosistema	79	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	97, 157	
Mitigación y adaptación al cambio climático			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	72	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72-75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72-75	
	Adaptación y mitigación del cambio climático a través de las soluciones de SONDA	72-75	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	72, 157	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: consumo para calefacción, refrigeración, vapor consumido y vendido.

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	157	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: el consumo por área, el volumen consumido desde zonas con stress hídrico, cambios en la forma de almacenamiento de aguas.

Engagement y bienestar de los colaboradores

GRI 103: Enfoque de gestión 2016"	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	60-65	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60-62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60, 61, 66	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	157	"Los indicadores de seguridad no se presentan por región, ya que están agrupados para toda la operación. Información no disponible: desagregación por sexo y por tipo de empleo.
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	61, 157	El indicador no se presenta por región, ni su desagregación por sexo y por tipo de empleo.
	Relaciones laborales: sindicalización, huelgas, índice de clima laboral	60, 61, 66, 156, 157	

Residuos electrónicos y economía circular

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	72, 76	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72, 76	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	76, 157	El foco está en los residuos TI y residuos electrónicos. No se presentan la desagregación tradicional por tipo y método de eliminación.

Abastecimiento responsable

GRI 103: Enfoque de gestión 2016"	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29	
	Pagos a proveedores	154	



Relación con Inversionistas

Alfredo González

Investor Relations

Patricio Garretón

Gerente Análisis Financiero, M&A
y Relación con Inversionistas

Correo Electrónico

Investor.relations@sonda.com

WEB

<http://www.sonda.com/inversionistas>

Dirección

Teatinos 500, Santiago, Chile
Teléfono: (56) 2 2657 5105

Declaración de Conversión de Monedas

Las cifras indicadas en este Reporte Integrado están expresadas en pesos chilenos al 31 de diciembre de 2019. Salvo que se indique lo contrario, las conversiones a por dólares estadounidenses han sido realizadas utilizando tipo de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2019.

(1 US\$ = 748,74 pesos chilenos)

Desarrollo de Contenidos

Gerencia de Finanzas Corporativas (SONDA)
Kodama & Mex

Diseño

Qdesign.cl



Improving and transforming
customers' business

#SoySONDA
www.sonda.com