

# REPORTE **INTEGRADO** 2020



## *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.



*REPORTE*  
**INTEGRADO**  
2020





# CONTENIDO

	CARTA DEL PRESIDENTE	04
01	PRESENTACIÓN	06
02	GOBIERNO CORPORATIVO	16
03	IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DE LATINOAMÉRICA	28
04	CAPITALIZANDO EL TALENTO	62
05	UN MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE CON EL MEDIOAMBIENTE	74
06	GRUPOS DE INTERÉS	82
07	RESULTADOS	90
08	ANTECEDENTES GENERALES E INFORMACIÓN ADICIONAL	106
09	ANEXOS	142



**Andrés Navarro Haeussler**  
Presidente del Directorio

# CARTA DEL PRESIDENTE

## Mejorar y transformar el negocio de nuestros clientes

Estimados accionistas,

El 2020 fue un año muy complejo para el mundo entero. Los efectos de la pandemia y su impacto en las economías de los países implicaron grandes desafíos, que en los más diversos ámbitos debieron ser abordados con determinación, creatividad y agilidad.

A la par de adoptar con urgencia un conjunto de medidas que nos permitieran hacer frente a la emergencia, fieles a nuestro rol de acompañar a los clientes en el mejor uso de las tecnologías de la información, apoyamos a un sinnúmero de empresas e instituciones de la región a adaptarse al nuevo escenario que planteaba el Covid-19.

Desde un principio, implementamos acciones efectivas orientadas a la protección de la salud de nuestros colaboradores y usuarios de servicios y a cuidar nuestro negocio, lo que nos permitió asegurar la continuidad operacional de SONDA y sus clientes.

Desde el punto de vista de resultados, en 2020 los ingresos consolidados de la compañía llegaron a \$ 780.456 millones, equivalentes a US\$ 1.098 millones, el EBITDA a \$ 86.939 millones, equivalente a US\$ 122,3 millones, y la ganancia neta a \$ 460 millones, equivalente a US\$ 0,6 millones.

En moneda comparable, los ingresos y el EBITDA disminuyeron 5,9% y 4,4%, respectivamente, en relación con el año anterior, afectados por una caída significativa de la actividad económica global y regional, mas recuperando gradualmente el dinamismo y crecimiento durante el cuarto trimestre del ejercicio. El margen EBITDA alcanzó un 11,1%, expandiéndose 10 puntos base respecto de 2019. Destacó el crecimiento del margen EBITDA a partir del segundo trimestre, lo que se mantuvo en los trimestres siguientes.

Es importante resaltar la recuperación de resultados durante el tercer y cuarto trimestre respecto del segundo trimestre, período éste en el cual la pandemia generó el mayor impacto en la actividad económica y en nuestros en resultados.

Los cierres de negocios alcanzaron a US\$ 1.025 millones, disminuyendo un 26,1% respecto del año anterior. Aún así, destacó el dinamismo que se fue experimentando a partir de mediados de año, donde los cierres de contratos mostraron crecimientos secuenciales de 39,8% y 37,4%, respectivamente, en los dos últimos trimestres.

Las oportunidades de nuevos negocios ("pipeline") llegaron a US\$ 5.080 millones, lo que representa un 35,9% de crecimiento

comparado con las cifras registradas al término de 2019, con aumentos en los principales mercados donde operamos. Esto nos permite estar optimistas para los objetivos que nos hemos fijado de cara al 2021.

Debemos destacar positivamente la inauguración del nuevo Data Center Kudos en Santiago, diseñado y construido bajo

los estándares Tier IV. Este sustantivo aporte a la infraestructura tecnológica de Chile y la región permite a nuestros clientes acceder a los más altos niveles de confiabilidad y disponibilidad del mundo. El proyecto siguió estrictas normas de cuidado medioambiental, sustentabilidad y eficiencia energética, lo que nos permitió alcanzar la certificación LEED Silver Building para edificios verdes,

bajo la premisa del uso de tecnologías y procesos que otorguen mayores eficiencias energéticas y un mejor uso de los recursos naturales.

Estamos conscientes que América Latina enfrenta múltiples desafíos en su tránsito hacia sociedades más humanas y un planeta sostenible. Dentro de ello, las tecnologías de la información (TI) juegan un papel preponderante al posibilitar un mejor acceso a servicios y soluciones que apunten a la calidad de vida de las personas. En los últimos años, hemos acelerado el paso en nuestra oferta de soluciones que ayuden a resolver desafíos en temas tan relevantes como el transporte público, la salud o la seguridad ciudadana, entre otros.

*El 2020 fue un año muy complejo para el mundo entero. Los efectos de la pandemia y su impacto en las economías de los países implicaron grandes desafíos, que en los más diversos ámbitos debieron ser abordados con determinación, creatividad y agilidad.*



Por otro lado, la aceleración en el uso de las tecnologías digitales y el consiguiente crecimiento de la Industria TI representan para nosotros grandes oportunidades hacia el futuro. Todo ello nos mueve y apasiona.

Nuevamente hemos desarrollado un reporte anual que, más allá de aspectos financieros y comerciales, refuerza nuestro compromiso en materias ambientales, sociales y de gobernanza. La sostenibilidad de una empresa y su capacidad para generar valor en el largo plazo recae en una gestión que se ocupa de todos sus stakeholders, 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 2020 fuimos ratificados en los reconocidos índices de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index (DJSI) Chile y DJSI MILA, de los que formamos parte desde 2017.

Después de un desafiante 2020, queremos agradecer a cada uno de nuestros colaboradores por su tremendo esfuerzo y dedicación para navegar exitosamente durante la pandemia, y a nuestros clientes por haber confiado en nosotros para sortear todo lo que debieron enfrentar. También, agradecemos sinceramente a nuestros accionistas, socios de negocios y stakeholders, quienes han sido fundamentales en nuestro propósito de convertirnos en la empresa líder en Tecnologías de la Información de la región.

Un afectuoso saludo,

**Andrés Navarro Haeussler**

Presidente del Directorio

## CAPÍTULO 01

# PRESENTACIÓN

Contribuir a la sociedad con una genuina preocupación por el medioambiente, nuestros colaboradores y stakeholders está en nuestro ADN. Acompáñanos en este viaje de transformación con miras hacia un mundo con más y mejores oportunidades para todos.



# SONDA EN CIFRAS

Con más de 46 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.



10

Países en Latinoamérica



+3.000

Ciudades



+5.000

Clientes corporativos



Ingresos

1.098  
US\$ millones

Distribución de ingresos por país



EBITDA

122  
US\$ millones

Distribución de EBITDA por país



Valor económico generado

624  
US\$ millones



Inversión

67,8  
US\$ millones



Capitalización bursátil

535  
US\$ millones



Colaboradores

13.252  
personas

### Diversidad de colaboradores

Diversidad de colaboradores por país



Diversidad de colaboradores por edad



Diversidad de colaboradores por sexo





---

# #SoySONDA



El 2020 será un año difícil de olvidar. No solo por el contexto mundial que lo abrazó, sino también por lo que en adelante simbolizará: **transformación.**

Las sociedades y organizaciones experimentaron un salto exponencial respecto de la manera en cómo trabajamos, vivimos e interactuamos. Es imposible imaginar este nuevo mundo sin herramientas tecnológicas que simplifiquen y faciliten nuestro día a día, y es en esto donde en SONDA somos protagonistas.

Nuestro compromiso con liderar la transformación digital de Latinoamérica va más allá del hecho de entregar soluciones tecnológicas, también apunta a comprender nuestra relación con el entorno global, las demandas de los nuevos y futuros escenarios de

negocio, por cierto cada vez más ágiles, y por supuesto velar por un impacto positivo, sustentable y responsable con nuestras sociedades.

En SONDA hemos desarrollado una cultura organizacional sobre las bases de la innovación, agilidad y el trabajo colaborativo que, codo a codo con nuestros clientes, busca potenciar y dar soluciones a los problemas de las organizaciones del mañana.

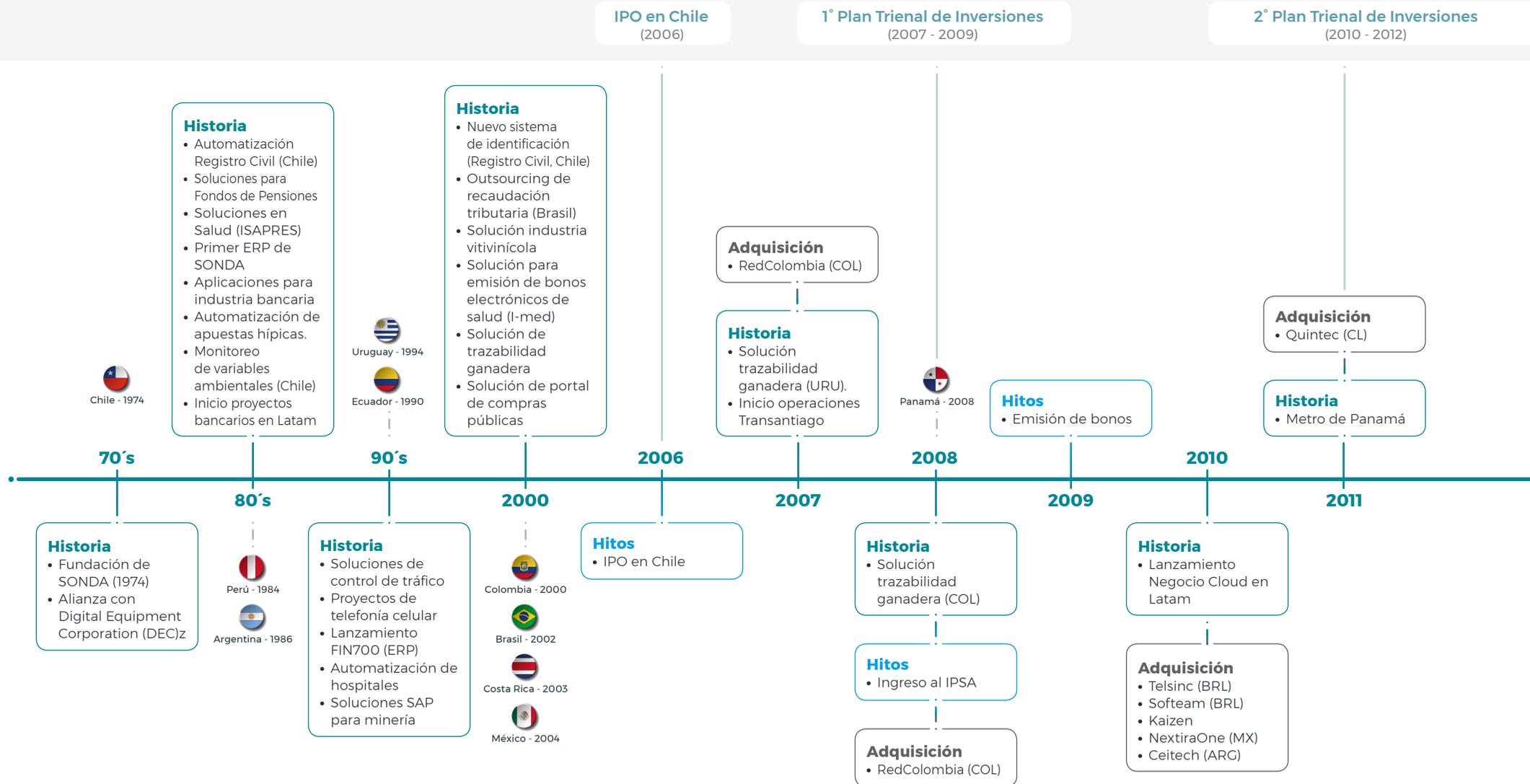
## NUESTRO PROPÓSITO

***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.***

---



# UNA HISTORIA DE CRECIMIENTO

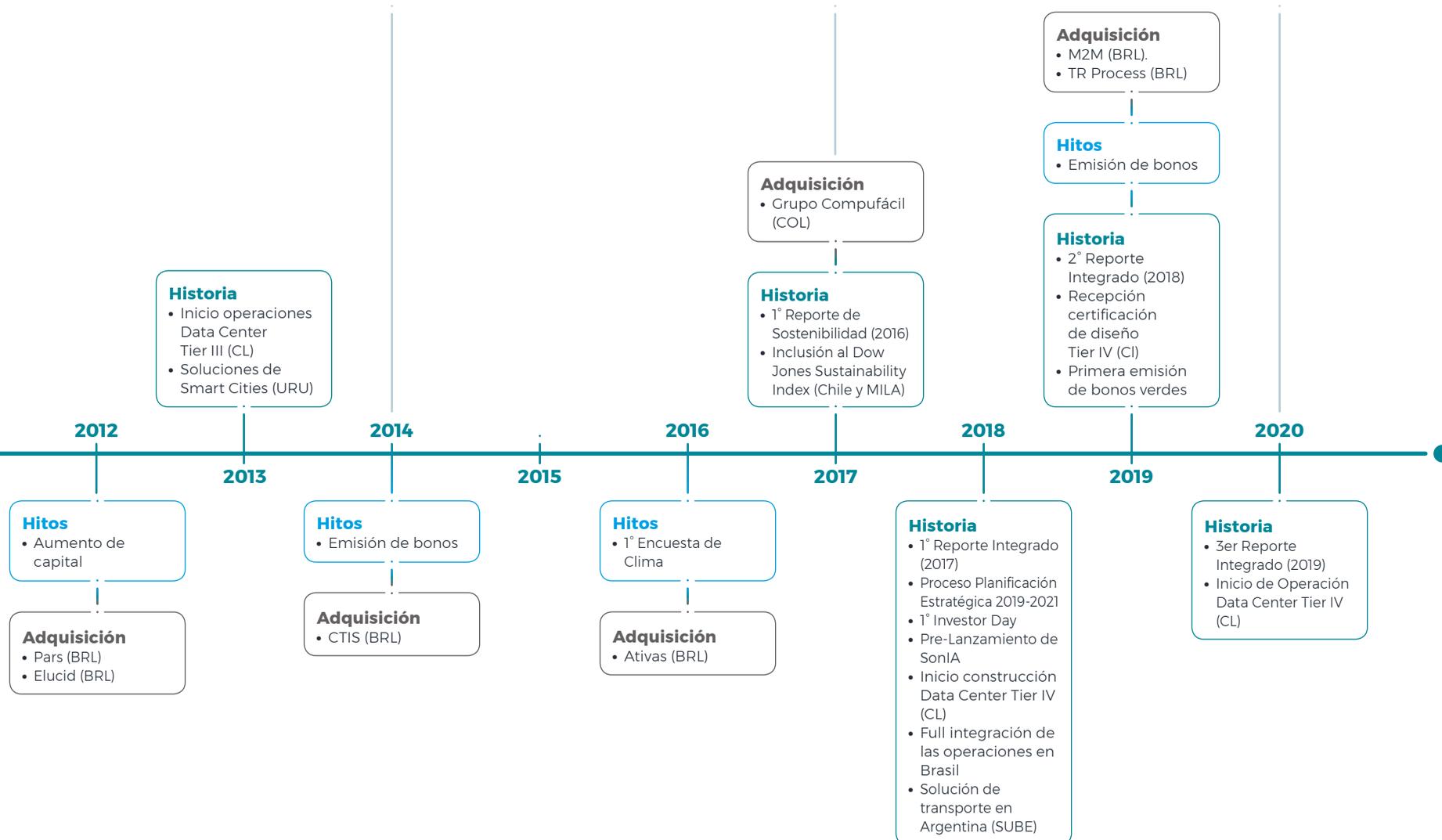




**3° Plan Trienal de Inversiones**  
(2013 - 2015)

**4° Plan Trienal de Inversiones**  
(2016 - 2018)

**5° Plan Trienal de Inversiones**  
(2019 - 2021)



# HITOS 2020

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**

Powered by the S&P Global CSA

---

#### **POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO, SONDA RATIFICADA DENTRO DE LOS ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD: DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX CHILE Y MILA**

En esta medición fueron evaluadas 86 empresas de la industria TI a nivel mundial, en donde SONDA se posicionó en el puesto N°27, aumentando tres puntos respecto de la medición de 2019. Este índice financiero toma en consideración aspectos basados en las mejores prácticas de sostenibilidad en materias de gobierno corporativo, aspectos sociales y del medioambiente, las cuales en los últimos años han adquirido mayor relevancia entre inversionistas que buscan enfocarse en empresas que presenten una genuina preocupación por el desarrollo sostenible. Para SONDA, esto es un gran logro y una gran responsabilidad.



---

#### **RENOVADO DIRECTORIO ENCABEZADO POR ANDRÉS NAVARRO**

La renovada mesa directiva de nuestra compañía se reunió el 3 de abril de 2020, ocasión en la que Andrés Navarro Haeussler, quien se reincorporó al Directorio, fue elegido como nuevo Presidente en reemplazo de Mario Pavón, que continúa como director. Destacan también en la conformación del nuevo Directorio el ingreso de Raúl Véjar -quien dejó la Gerencia General en la que estuvo durante quince años-, y la incorporación de los directores independientes Alberto Eguiguren, Carlos Hurtado e Ingo Plöger, este último de nacionalidad brasileña.



---

#### **SUCESIÓN EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SONDA**

Tras la renuncia de Raúl Véjar a la Gerencia General de SONDA y su posterior incorporación al Directorio, José Orlandini le sucede como Gerente General Corporativo de la compañía con la misión de consolidar los planes de la empresa y potenciar el liderazgo de SONDA como la mayor empresa de servicios y soluciones TI de Latinoamérica, agregando valor y transformando los negocios de sus clientes.



---

#### **KUDOS, NUEVO DATA CENTER DE SONDA**

Diseñado y construido bajo los estándares Tier IV, este hito en la infraestructura TI de Chile y la región permite que clientes de SONDA en Latinoamérica accedan a los más altos niveles de confiabilidad del mundo, pudiendo ofrecer en sus negocios y servicios un elevado nivel de disponibilidad, aspirando a un modelo de “non-stop-service”. Junto con lo anterior y fieles a la preocupación por el cuidado medioambiental y la sustentabilidad, el nuevo data center fue concebido bajo la premisa del uso de tecnologías renovables que permitan la mayor eficiencia energética y un mejor uso de los recursos naturales.



### SONDA FIRMA CONTRATO CON COPASA Y AUMENTA SU PRESENCIA EN EL SECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS EN MINAS GERAIS, BRASIL

Desde el 1 de junio de 2020, COPASA, Companhia de Saneamento de Minas Gerais, que presta servicios a 11.5 millones de consumidores, comenzó a utilizar los servicios AMS SAP de SONDA, fortaleciendo esta última su presencia en el sector de servicios públicos en los sectores de distribución de energía, gas y saneamiento.



### SONDA RECONOCIDA ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN PERÚ

CompuTrabajo, una de las bolsas de empleo más grandes del Perú, publicó el ranking CompuTrabajo Best WorkPlaces 2020, el cual reconoce a las mejores empresas para trabajar en el país, según las opiniones de usuarios, colaboradores y ex colaboradores durante 2019. Entre las empresas tecnológicas, SONDA se ubicó en cuarto lugar.



### UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES RESGUARDA LA SALUD EN SUS CAMPUS E INSTALACIONES CON SOLUCIÓN SMART DETECTION DE SONDA

Ante el contexto de pandemia y la necesidad de proteger la salud de estudiantes y trabajadores que circulan por sus instalaciones y oficinas, la Universidad Diego Portales (UDP) incorporó una solución tecnológica de SONDA para detectar y registrar posibles contagios de Covid-19, aumentando la bioseguridad de la comunidad universitaria y de quienes están en contacto con ella.



### SONDA ACADEMY

En 2020 se lanzó SONDA Academy, una plataforma corporativa de conocimiento enfocada a fomentar el autoaprendizaje a partir de un clúster de carrera, de manera lúdica y dinámica basada en técnicas de juegos. Junto con acceder a conocimientos técnicos y habilidades blandas, es posible participar en Master Class, un conjunto de charlas abiertas virtuales cuyo objetivo es compartir conocimientos y experiencias exitosas en la región.



### SONDA Y FICO ANUNCIAN ALIANZA ESTRATÉGICA PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN BRASIL

SONDA suscribió una alianza estratégica con FICO, un proveedor líder de análisis de decisiones y tecnología de gestión, para impulsar la transformación digital en Brasil. La asociación es la primera dentro del programa de canales FICO para América Latina e incluye la optimización de la solución Comply de SONDA como punto de partida de la estrategia. FICO operará con sus tecnologías de inteligencia artificial, análisis y aprendizaje automático. Ambas compañías actuarán en conjunto principalmente en el sector público, además de la industria de servicios de manufactura y el sector minorista.



### NUEVO MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CLIENTES

En septiembre de 2020 SONDA lanzó su nuevo Modelo de Gestión Integral de Clientes, que aborda ocho dimensiones (#8D) fundamentales de su experiencia de servicio. En una primera fase este modelo está siendo implementado en Chile, México, Brasil y Colombia. Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2020 se implementó este modelo en seis grandes clientes de alcance regional. El objetivo es adaptarse a las necesidades de una gobernanza corporativa regional de los servicios prestados, a la homologación de estos servicios en los distintos mercados en los que operan y a la captura de economías de escala.



### AGILIDAD Y COMPROMISO CON LOS CLIENTES DURANTE LA PANDEMIA

Mantener la continuidad de sus procesos de negocios fue la principal necesidad de nuestros clientes en el escenario de pandemia. En 2020 estuvimos más que nunca cerca de ellos. Las tareas que debimos acometer estuvieron orientadas a atender los desafíos que surgieron, habilitar la infraestructura, soluciones y plataformas requeridas, fortalecer el soporte remoto, apoyar el plan de retorno y proteger la salud del personal de SONDA en terreno y de los clientes. Tener implementados los procedimientos y buenas prácticas de proceso para la continuidad del negocio, ciertamente fueron claves.

## CAPÍTULO 02

# **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

*Luego de casi siete años alejado de SONDA, Andrés Navarro Haeussler volvió al Directorio como presidente de la compañía de servicios y soluciones TI que fundó en 1974, la que tiene presencia en 10 países de América Latina.*

desafío adicional de mantenerse alineada con su propósito, valores y objetivos estratégicos, a la vez que cada filial debe cumplir con leyes y

SONDA es la principal red latinoamericana de soluciones y servicios de Tecnologías de la Información (TI). Su conducción descansa en un conjunto de valores y una visión y adecuada gestión, que le permiten enfrentar con entusiasmo los desafíos del futuro. La multiculturalidad de SONDA, debido a su presencia en 10 países de Latinoamérica, le plantea el

regulaciones locales. Un Gobierno Corporativo sólido es fundamental para continuar desarrollando estrategias efectivas, controlar el uso racional de los recursos y gestionar el desempeño.

Desde 2006, SONDA S.A. está listada en la Bolsa de Valores de Chile, lo que implica cumplir con la normativa vigente que establece la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), entre ellas la norma de carácter general N°385 acerca de las mejores prácticas de Gobiernos Corporativos. En cuanto a la información financiera, SONDA está sujeta a las disposiciones y fiscalización de la CMF, junto con el deber de comunicar al público sus estados financieros e información relevante.

## DIRECTORIO

Al Directorio le corresponde cuidar, gestionar y administrar los bienes y recursos de la organización, así como también liderar, guiar y consolidar el equipo de trabajo para alcanzar los fines y objetivos propuestos. Dentro de otros aspectos, el Directorio debe monitorear los sistemas de control de gestión, riesgos, sostenibilidad y cumplimiento ético. Está integrado por nueve miembros elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas por un período de tres años, renovables. Actualmente, cuatro directores tienen la condición de independientes.

El Directorio se reúne en sesiones ordinarias mensuales y, de manera extraordinaria, en caso de ser requerido por situaciones que lo ameriten. En 2020 se efectuó la Junta Anual de Accionistas en una histórica sesión realizada mediante teleconferencia, la primera o una de las primeras en Chile a través de esta modalidad para una sociedad anónima abierta, que reunió a más del 90% de los accionistas. Entre las materias abordadas estuvo la renovación del Directorio para el período 2020 - 2022. SONDA empleó una de sus soluciones colaborativas diseñadas especialmente para este tipo de instancias, lo que permitió que el proceso se ejecutara de manera segura y eficiente, cumpliendo todos los lineamientos de la autoridad.



## NUEVO DIRECTORIO

La renovada mesa directiva de la compañía se reunió el viernes 3 de abril de 2020 vía teleconferencia, ocasión en la que Andrés Navarro fue elegido como nuevo presidente en reemplazo de Mario Pavón, quien continúa como director de la sociedad.

Destacan en la conformación del nuevo Directorio el ingreso de Raúl Véjar -anterior Gerente General, cargo en el que estuvo durante quince años-, y la incorporación de los directores independientes Alberto Eguiguren, Carlos Hurtado e Ingo Plöger, este último de nacionalidad brasileña.

El fundador de SONDA declaró que *“estoy muy feliz y entusiasmado de regresar a SONDA, mi casa, después de siete años.*

*Estoy muy consciente de los desafíos que trae esta crisis mundial, que junto con la irrupción de las nuevas tecnologías está cambiando la forma en que vivimos, trabajamos y hacemos negocios. Este es el momento para que las empresas y organizaciones se reinventen, cuestionen y transformen sus métodos, procesos y cultura. Justamente, asumir creativamente este tipo de desafíos es lo que ha caracterizado a SONDA a lo largo de su historia. Pondremos toda nuestra experiencia, talento, vocación de servicio y pasión, para que nuestros clientes, nuestras economías y quienes habitamos este continente, podamos salir fortalecidos de este complejo escenario”.*

## Directorio periodo 2020-2022

Los integrantes del Directorio para el periodo 2020-2022 son:



**ANDRÉS NAVARRO  
HAEUSSLER**  
*Presidente*  
Ingeniero Civil de Industrias  
Universidad Católica de Chile



**ENRIQUE BONE  
SOTO**  
*Director Independiente*  
Ingeniero Civil de Industrias  
Universidad Católica de Chile



**ALBERTO EGIGUREN  
CORREA**  
*Director Independiente*  
Abogado  
Universidad Católica de Chile



**CARLOS HURTADO  
ROURKE**  
*Director Independiente*  
Ingeniero Civil de Industrias  
Universidad Católica de Chile



**MARÍA DEL ROSARIO  
NAVARRO BETTELEY**  
*Directora*  
Licenciada en Estética  
Universidad Católica de Chile



**ANDRÉS NAVARRO  
BETTELEY**  
*Director*  
Ingeniero Civil de Industrias  
Universidad Católica de Chile



**MARIO PAVÓN  
ROBINSON**  
*Director*  
Ingeniero Civil de Industrias  
Universidad Católica de Chile



**INGO  
PLÖGER**  
*Director Independiente*  
Economista



**RAÚL VÉJAR  
OLEA**  
*Director*  
Ingeniero Civil Electrónico  
Universidad Federico  
Santa María



Conforme a la normativa vigente, existe un Comité de Directores, que está compuesto por tres directores independientes elegidos por el Directorio: Enrique Bone Soto, Alberto Eguiguren Correa, y Carlos Hurtado Rourke. El Comité designó como su Presidente al director Enrique Bone Soto.

También, existe un Comité Ejecutivo integrado por directores y ejecutivos, cuya función es asesorar a la Administración en materias como el diseño de estrategias, análisis de negocios y resultados, planes de inversión, evaluación de la satisfacción de clientes, gestión de la calidad, marketing organizacional y comunicaciones corporativas, entre otros temas.

El Directorio delega la gestión y administración de la sociedad en el Gerente General, quien conduce todas las operaciones de la empresa. A él le reportan las unidades de negocios y de soporte. En 2020, Raúl Véjar Olea dejó su cargo como Gerente General para pasar a formar parte del Directorio, siendo reemplazado por José Orlandini, anterior Vicepresidente Senior de la División de Servicios de TI con cerca de 35 años en diversas áreas de la firma.

También, la sociedad cuenta con un Comité de Ética, conformado por dos directores, uno de ellos independiente, el Gerente General, el Gerente Corporativo de Personas y la Gerente de Control Interno, Riesgos y Gobierno (ver pág. 26).

### Composición del Directorio<sup>1</sup>

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

1. Al 31 de diciembre de 2020.

## NUESTRA ADMINISTRACIÓN



**JOSÉ ORLANDINI**  
Gerente General Corporativo

### GOBIERNO CORPORATIVO REGIONAL



**RAFAEL OSORIO PEÑA**  
Gerente Finanzas Corporativas



**ROBERTO JANA**  
Gerente Corporativo de Personas



**JUAN ARISTIZÁBAL**  
Gerente Corporativo End User Support



**FRANCISCO ESCALA**  
Gerente Corporativo de Plataformas



**MARCELO CASTIGLIONE**  
Gerente Corporativo Transportes y Smart Cities



**MAURIZIO RINALDI**  
Gerente Corporativo Retail



**ALBERTO AGUILERA**  
Gerente Corporativo Servicios de Outsourcing



**JUAN CARLOS CARTES**  
Gerente Corporativo Managed Device Services



**LUIS ALBERTO DE LA CRUZ**  
Gerente Corporativo Servicios Datacenter & Cloud

### ADMINISTRACIÓN LOCAL



**RAÚL SAPUNAR**  
Gerente General SONDA Chile



**AFFONSO NINA**  
Gerente General SONDA Brasil



**SALVADOR CABRAL BALLESTEROS**  
Gerente General SONDA México



**GERARDO CRUZ**  
Gerente General SONDA Argentina - Uruguay



**RICARDO RODRÍGUEZ**  
Gerente General SONDA Colombia



**EDUARDO SANDOVAL**  
Gerente General SONDA Costa Rica



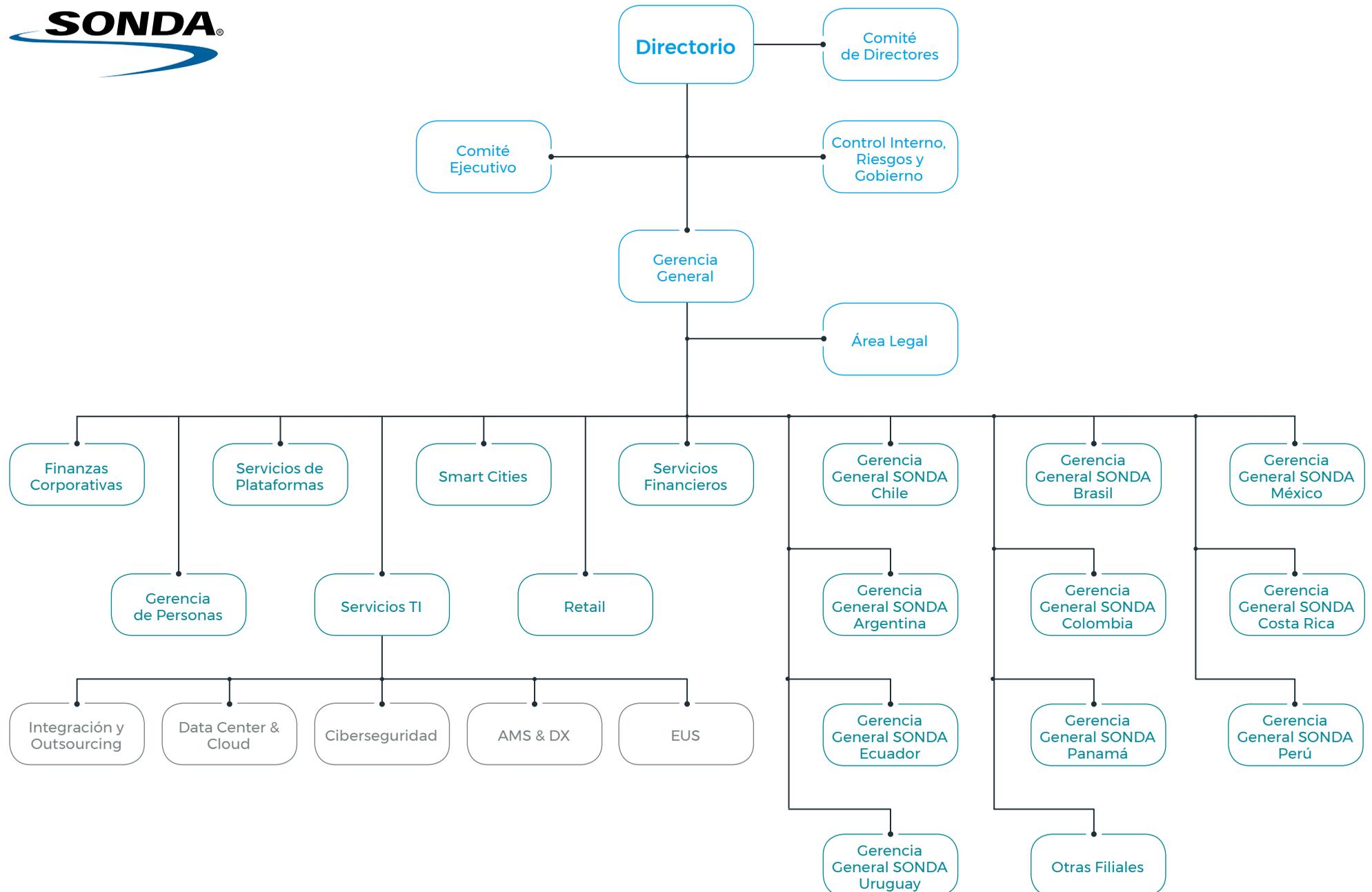
**FABIÁN MENA**  
Gerente General SONDA Ecuador



**MIGUEL ÁNGEL GUERRERO**  
Gerente General SONDA Perú



**VÍCTOR BETANCOURT**  
Gerente General SONDA Panamá



## LINEAMIENTOS Y PRIORIDADES EN SOSTENIBILIDAD

A fines de 2019 publicamos una Declaración de Sostenibilidad donde exponemos nuestro rol y objetivos en la materia. Junto con ello, actualizamos nuestras prioridades en sostenibilidad para alinearlas con la evolución de nuestro negocio y con los desafíos que emergen en materia de cambio climático, como la Agenda 2030 de los Objetivos de

*SONDA fue ratificada por cuarto año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index y avanzó tres lugares respecto de 2019.*

Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, las nuevas demandas ciudadanas tras los movimientos sociales en Latinoamérica, los requerimientos del mundo financiero en materia de Environment, Social, Governance (ESG) y los temas que emergen para el sector de tecnologías de información.

En 2020, SONDA fue ratificada, por cuarto año consecutivo, en los índices de sostenibilidad de Standard & Poor's: Dow Jones Sustainability Index para Chile y los Mercados Interconectados Latinoamericanos (MILA). A esta medición fueron invitadas 86 empresas de la industria a nivel mundial, donde SONDA se ubicó en el lugar 27, aumentando tres puntos respecto de 2019. En esta oportunidad, la empresa se encontró en el percentil de 71,15 puntos por sobre el promedio de la industria.

## GESTIÓN DE RIESGOS

El Directorio es el responsable final de la adecuada identificación y gestión de los riesgos, incluidos los de sostenibilidad. Para ello

establece controles y responsabilidades que buscan prevenir y mitigarlos. Por su parte, 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 en las mejores prácticas internacionales.

Cada dos años se realiza un proceso de revisión y análisis de los riesgos críticos. En 2020 correspondió efectuar una nueva evaluación, justo a tiempo para incorporar los relacionados con el Covid 19. En esta oportunidad, como en procesos anteriores, participaron los directores y ejecutivos de todas las filiales de la región. Esta nueva matriz fue aprobada por el Directorio en noviembre de 2020 y se empleará hasta 2022. En ella, los efectos de la pandemia fueron uno de los más relevantes, asociados con la imposibilidad de continuar trabajando por las políticas de confinamiento, el teletrabajo, modificaciones en el tipo de cambio, temas económicos e inestabilidad sociopolítica, entre otros. Respecto de la matriz, se incorporaron tres nuevos aspectos, quedando conformada por 16 riesgos críticos.

En el ámbito de Auditoría Interna, la pandemia no afectó sus actividades y fue posible implementar las medidas consideradas en su plan 2020. Adicionalmente, a principios de año, el área debió acompañar el proceso de crédito y cobranza que se siguió durante el inicio de la pandemia, con el fin de colaborar en la toma de definiciones y gestionar la posterior relación con los clientes. De acuerdo con la

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





nueva matriz de riesgos, será posible adaptar el plan de auditoría para 2021, y como en años anteriores, está basada en buenas prácticas de control interno y de tecnologías de la información, como el Committee of Sponsoring Organizations of Tread Way Commission (COSO). Además, en 2020 se fortaleció la estructura de la Gerencia de Auditoría Interna, creada en 2018, sumando profesionales en los equipos de Brasil, México y Colombia.

## ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

*En 2019 actualizamos nuestro Código de Ética y en 2020 realizamos su homologación para todas las filiales a nivel regional.*

Alcanzar nuestras metas es tan importante como la forma en que lo logramos. Por este motivo, realizamos nuestra labor con altos estándares éticos, fieles a nuestros valores y procurando siempre cumplir con nuestros compromisos.

Nuestro desafío es evolucionar continuamente para ofrecer las mejores soluciones tecnológicas, manteniendo nuestra inspiración original y los valores que nos han distinguido. Para velar por el correcto desarrollo de nuestros negocios, contamos con un Sistema de Compliance, un Sistema de Gestión en Ética y un Manual de Prevención de Delitos, Corrupción y Sobornos. Además, adherimos a diversas certificaciones internacionales.

### DESTACADOS DE 2020



#### Gobierno Corporativo

1 directora  
4 directores independientes



#### Cumplimiento

0 multas por incumplimiento en materia social, ambiental o económica



## SISTEMA DE COMPLIANCE

Un principio fundamental en SONDA es que todos los colaboradores actúen con apego a la ética, las leyes y regulaciones, políticas y procedimientos establecidos. Nuestro sistema de compliance ofrece los mecanismos para gestionar el Código de Ética y el 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 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 uno de los países donde operamos. Todas las materias referidas a Compliance son informadas y discutidas regularmente en el Directorio.

Como parte del análisis del nivel de madurez de nuestro Modelo de Control Interno ([ver pág. 24](#)) 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 y las políticas y procedimientos. En 2020 iniciamos un proceso de revisión y análisis de nuestro sistema de compliance.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN ÉTICA

SONDA cuenta con un robusto sistema de Gestión en Ética, donde un comité superior vela por la aplicación de lineamientos, definiciones, guías y sanciones, así como por un canal de denuncias y un proceso formal de capacitación.

El Comité de Ética vela por la 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 dos directores, al menos uno de ellos independiente, el Gerente General, el Gerente Corporativo de Personas y el Gerente de Control Interno, Riesgos y Gobierno.

En 2019 actualizamos nuestro Código de Ética y en 2020 realizamos su homologación para todas las filiales a nivel regional. Esto significa que, luego de definir el nuevo Código, cada país pudo incorporar condiciones específicas locales. El instrumento contiene 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.

El Código es aplicable 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, el 100% de los colaboradores a nivel corporativo han recibido capacitación a través de cursos de e-learning para informarse respecto de estos lineamientos, al que deben acceder todas las nuevas contrataciones como parte de sus procesos de inducción. En 2021 está programado continuar con las capacitaciones para toda la organización con el fin de actualizar los conocimientos de los trabajadores con relación al Código y lineamientos de SONDA en materia ética.

Asimismo, contamos con un canal de denuncias administrado por una empresa externa con el fin de garantizar la confidencialidad

e independencia.. En 2020 ingresaron 45 denuncias, de las cuales la totalidad está correctamente finalizada, de acuerdo con los procedimientos vigentes.

## PREVENCIÓN DE DELITOS, CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Desde 2013 contamos con un Modelo de Prevención de Delitos en materia de cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, conforme con las disposiciones de la Ley N° 20.393 de Chile. 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, se monitorea la relación de la compañía

*Nuestro Modelo de Prevención de Delitos es permanentemente actualizado, incluyendo las nuevas disposiciones legales.*

y sus empresas filiales con clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas en este país. El modelo es permanentemente actualizado, incluyendo las nuevas disposiciones legales. Es así, como en 2019 y 2020 actualizamos el Manual de Prevención de Delitos, al que le

agregamos todos los aspectos considerados por la Ley 20.393 como procesos relacionados con declaración de intereses, donaciones, autorización de pago de gastos, financiamiento del terrorismo y lavado de activos, entre otros.

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, las que serán reforzadas en 2021 con una capacitación especial. Adicionalmente, desde 2013 incorporamos también la relación con Personas Expuestas Políticamente (PEP) a la revisión de nuestras operaciones en Chile.

En lo que respecta a conflicto de intereses, contamos con lineamientos y procedimientos para evitarlos y gestionarlos. El Código de Ética considera un capítulo sobre esta materia, que incluye lo establecido para las sociedades anónimas, además de otras situaciones de conflictos no consideradas en esta normativa. Asimismo, en 2020 pusimos en marcha el Sistema de Verificación de Intereses a nivel corporativo con el fin de mantener actualizada la declaración de intereses de los directores, gerentes y ejecutivos de todas las filiales de la empresa.

En Perú y Brasil hemos adecuado las normativas internas de prevención de delitos de acuerdo con las regulaciones aplicables en las respectivas naciones. En Perú, estamos avanzando para certificarnos según la Norma ISO 37001<sup>2</sup>.

## GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Los proveedores de servicios críticos de nuestra cadena de suministro están formados 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.

En este contexto, la relación con los proveedores y contratistas es en dos sentidos. Por una parte, buscamos identificar los riesgos en nuestra cadena de suministro y evaluar su potencial impacto. 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, controlamos la relación con Personas Expuestas Políticamente (PEP) en los proveedores y contratistas, y tanto nuestro Código de Ética como el Modelo de Prevención de Delitos aplica a todos los proveedores de bienes y servicios. Adicionalmente, en forma anual, la Gerencia de Compras actualiza el registro de proveedores donde ellos deben garantizar que aceptan y adhieren al Código de Ética de SONDA. También buscamos asegurarnos de que cumplan con niveles de seguridad y estándares laborales que fomenten la protección de sus propios trabajadores. Para ello, todos los contratistas deben ser evaluados por el área certificadora interna de SONDA.

En 2020 se implementó como piloto, en la Gerencia de Servicios, un portal para pago de proveedores y contratistas, cuya finalidad es agilizar los tiempos de pago para darles mayor liquidez. En 2021 se espera implementar esta plataforma en las demás gerencias.

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

CAPÍTULO 03

# **IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DE LATINOAMÉRICA**

América Latina y el mundo entero no son los mismos tras la profunda crisis sanitaria que estamos viviendo. Conoce cómo SONDA está apoyando a sus clientes y mejorando la calidad de vida de las personas.



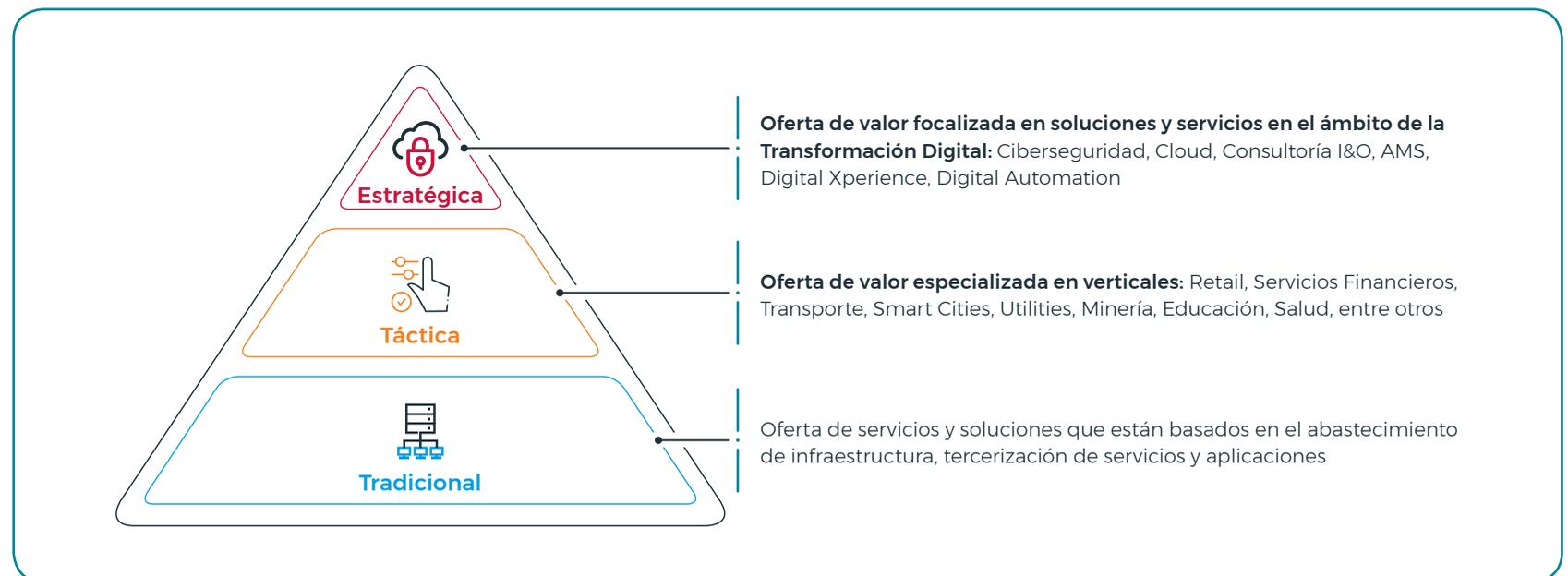
# NUESTRO APOORTE A LOS CLIENTES

*Vivimos en coexistencia con múltiples realidades, donde industrias, mercados y organizaciones se ven enfrentados a los más diversos desafíos, sin olvidar los escenarios, recursos y particularidades de cada uno.*

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.

Declarar nuestra aspiración de convertirnos en un Socio Estratégico clave para nuestros clientes significa poner por delante nuestro compromiso con la innovación y el entendimiento profundo de las necesidades específicas de cada uno de ellos, mediante un modelo de trabajo consultivo y soluciones que aporten un valor efectivo y perdurable al negocio.

Nuestra oferta orquestada está diseñada de manera de ofrecer soluciones integrales, ágiles y eficientes a las necesidades de las principales industrias del mercado latinoamericano, aportando transformación y respuestas concretas a sus desafíos.



# COLUMNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



**ADRIANO  
ESPOSITO**

*Director de  
Transformación e  
Innovación Digital*

La transformación digital va mucho más allá del uso de nuevas tecnologías. Es un viaje, en el que debe tenerse una estrategia digital bien definida, alineada con la dirección de negocio y los objetivos de la empresa, considerando su momento actual y su nivel de madurez digital. Es necesario entender cuáles son las brechas, las capacidades y habilidades necesarias para avanzar de nivel. A menudo es necesario cambiar la cultura desarrollando una mentalidad ágil, que permita la colaboración, la creatividad y la innovación. Y para que este viaje sea sostenible, es fundamental contar con una base operativa estable, una plataforma de servicios digitales y un ecosistema de partners que apoyen la integración y toda esta transformación, con un plan de implementación regido por una gobernanza activa.

Son muchos los desafíos que se encuentran durante este viaje, que van desde la resistencia humana a los cambios, pasando por operaciones complejas, arquitecturas de sistemas heredados que dificultan la modernización y la innovación, dificultades en la implementación de nuevas tecnologías, además del apetito de la empresa por asumir riesgos y mirar hacia el futuro, buscando ser más competitivos.

Es sabido que la transformación digital es una cuestión de supervivencia, sin embargo, las dificultades y desafíos deben verse como combustibles para esta transformación. En el tiempo hemos sido testigos de la desaparición de varias empresas que fueron líderes en sus industrias, pero que al no pasar por esta transformación digital, al no poner al cliente como principal objetivo (“customer centric”), mejorando su experiencia y revolucionando la forma en que hacen su negocio, terminaron perdiendo competitividad y desapareciendo con el tiempo.

Y si la experiencia del cliente y la transformación del negocio son los motores de la transformación digital, las tecnologías disruptivas son los engranajes que hacen factibles sus implementaciones. Las nuevas tecnologías aparecen a cada momento, pero es necesario entender cuáles tienen mayor aplicación para resolver los desafíos de negocio. Podemos destacar varias tecnologías que ya han pasado por la fase de experimentación y hoy son imprescindibles para varios frentes de negocio.

Sin embargo, en la actualidad, todas las empresas necesitan información para entender a sus clientes, mejorar la eficiencia de sus procesos, reducir costos y adaptar sus modelos de negocio. De esta manera, las tecnologías que posibilitan la captura, tratamiento, almacenamiento, procesamiento, visualización, notificación, automatización, integración y seguridad de los datos, son destacadas y forman parte de la plataforma de servicios digitales de cualquier organización.

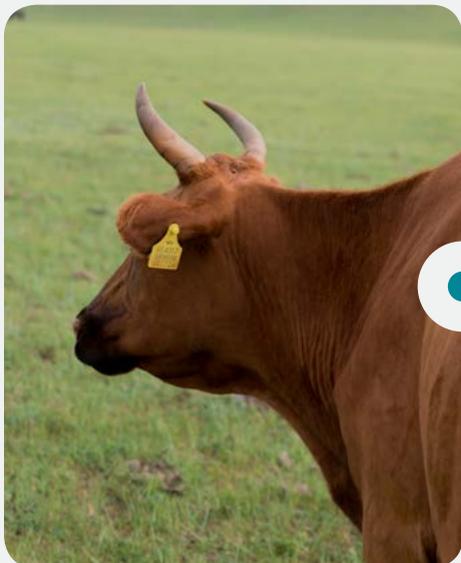
A continuación enumeramos algunas de estas tecnologías, que ya están en práctica dentro de grandes corporaciones y organismos públicos.

## Internet of Things y Edge Computing

**Internet of Things (IoT)** es una red de objetos físicos (sensores, vehículos, wearables, cámaras, etc.) capaces de recopilar y transmitir datos con otros dispositivos o sistemas a través de Internet. Estos objetos físicos son capaces de enviar una variedad de información y eventos, en los cuales, con el apoyo de otras tecnologías, es posible conocer el comportamiento de un individuo o máquina, predecir eventos, identificar fallas, tomar acciones proactivas, haciendo que los procesos de la empresa sean más eficientes y de mejor calidad.

Con la enorme cantidad de IoTs y el gran volumen de datos generados, la tecnología **Edge Computing** se vuelve esencial, brindando velocidad en la toma de decisiones y reducción de costos, ya que procesa los datos más cerca del dispositivo final, resultando en menor latencia, ahorro de tiempo y recursos, ya que no todos los datos se enviarán para su procesamiento en la nube.

Como ejemplos de soluciones de IoT y Edge Computing podemos mencionar “Vaca Conectada” y “Digital Kitchen”.



### VACA CONECTADA

“Vaca Conectada” tiene como objetivo garantizar la trazabilidad completa de la leche, desde la ordeña hasta la llegada a la lechería, a través de IoTs colocados en el animal, en tanques de enfriamiento, camiones y puestos de recolección. En el animal es posible comprobar su temperatura y comportamiento, identificando el mejor período de celo y el inicio de enfermedades crónicas. En los tanques y estaciones de recolección es posible verificar la humedad del aire con riesgo de contaminación de la leche, apertura inadecuada de puertas y nivelación. En los camiones es posible rastrear el recorrido de la leche y el volumen entregado.



### DIGITAL KITCHEN

“Digital Kitchen” tiene como objetivo garantizar la calidad de los alimentos en la cocina, evitar desperdicios, reducir los costos de electricidad, identificar el mapa de calor de los restaurantes, planificar las existencias y reducir las multas impuestas por los organismos de vigilancia. A través de cámaras, básculas conectadas y sensores de temperatura en las islas de alimentos y refrigeradores, se genera y procesa información diversa para la toma de decisiones asertiva.

## Big Data y Analytics

**Big Data** es un concepto que describe un gran volumen de datos estructurados y no estructurados que crece exponencialmente y que necesitan ser analizados rápidamente para aportar valor de negocio a la empresa.

Con este gran volumen de datos podemos correlacionar y realizar varios análisis que apoyen la toma de decisiones, desde mostrar qué sucedió (análisis descriptivo), comprender por qué sucedió (análisis de diagnóstico), predecir qué pasará (análisis predictivo) e informar qué hay que hacer para que suceda algo (análisis prescriptivo).

**Analytics** significa el uso de técnicas matemáticas y estadísticas que analizan datos, encuentran patrones y conocimientos significativos, transformándolos en información inteligente para llegar a ideas y decisiones estratégicas para la empresa.

Como ejemplos de soluciones de Big Data y Analytics, podemos mencionar las ofertas PLD/FT<sup>1</sup> Digital Services y Risk Analytics.

1. Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.



### PLD/FT DIGITAL SERVICES

PLD/FT Digital Services tiene como objetivo ayudar a nuestros clientes en la prevención de blanqueo de capitales, fraude y terrorismo, utilizando plataformas analíticas que correlacionen datos de diferentes fuentes y en diferentes formatos, identificando patrones, redes de relación y señalando eventos con mayor probabilidad de asertividad.



### RISK ANALYTICS

Risk Analytics tiene como objetivo, a través de una plataforma analítica aplicada a un gran volumen de datos transaccionales, fuentes externas y metodologías, ayudar a establecer una cultura para reconocer riesgos, optimizar capital / liquidez y cumplir con las demandas regulatorias.

## Inteligencia Artificial

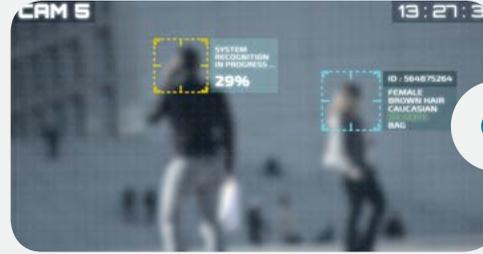
**Inteligencia Artificial (IA)** es la capacidad que tienen los ordenadores para realizar funciones como seres humanos: pensar, percibir, sentir, aprender y decidir qué caminos seguir, de forma independiente, precisa y respaldada por datos digitales.

La IA no es un concepto actual. El deseo de construir máquinas capaces de reproducir la capacidad humana de pensar y actuar existe desde hace muchos años. Sin embargo, los avances necesitaban tres pilares:

- Acceso a grandes volúmenes de datos.
- Modelos de datos para clasificar, procesar y analizar.
- Computación potente y escalable para un procesamiento rápido y eficiente, a un costo asequible.

Con la evolución de estos pilares y el apoyo de las nuevas tecnologías, la Inteligencia Artificial se ha vuelto factible para las empresas, y hoy es fundamental para la innovación, la mejora de la experiencia del usuario y la transformación empresarial.

Algunos ejemplos de soluciones de Inteligencia Artificial incluyen “Smart Safety” y “Cognitive Command Center”.



### SMART SAFETY

“Smart Safety” tiene como objetivo identificar automáticamente comportamientos sospechosos mediante el análisis de cámaras de video u otros dispositivos mediante técnicas de IA, y enviar alertas automáticas a las entidades responsables de asistir a cada evento.



### COGNITIVE COMMAND CENTER

“Cognitive Command Center” tiene como objetivo llevar inteligencia a la gestión de operaciones, monitoreando todos los eventos, tiempos de servicio, productividad del equipo y resolución de problemas dentro del SLA esperado. Las técnicas de Inteligencia Artificial como el aprendizaje automático se utilizan para aprender el comportamiento, identificar escenarios y tomar acciones de forma proactiva.

## Cloud Computing

**Cloud Computing** es la entrega de recursos de TI bajo demanda, a través de Internet (la “nube”), con definición de precio de pago según su uso.

Las principales ventajas de adoptar la nube son: ahorro de costos, escalabilidad, agilidad, almacenamiento ilimitado y fácil acceso a la información. Se puede ejemplificar numerosos casos de referencia para el uso de la nube. Cabe destacar las innovaciones e inteligencias extraídas con el uso de las tecnologías mencionadas anteriormente.

Podemos ejemplificar numerosos casos de referencia para el uso de la nube. Sin embargo, me gustaría destacar las innovaciones e inteligencias extraídas con el uso de las tecnologías mencionadas anteriormente. Debido a la gran variedad de datos capturados por IoT, tienden a almacenarse en la nube. La nube permite el almacenamiento de estos datos en diferentes formatos, además de facilitar el acceso a ellos con seguridad y rapidez. La escalabilidad y la elasticidad también permiten



### ENTERPRISE CLOUD

SONDA ofrece a sus clientes el servicio “Enterprise Cloud” que facilita significativamente las operaciones, proporcionando y administrando infraestructura en la nube, permitiendo la implementación de IaaS o PaaS, en modo público, privado o híbrido. También ofrece los servicios de gestión en la nube de sus socios estratégicos y el servicio “Hyper Cloud”, que consiste en acceder y gestionar diversas infraestructuras desde un único punto, ya sean híbridas, físicas y / o nube virtual.

un alto poder de procesamiento computacional, lo que permite la aplicación de técnicas de modelación analítica e inteligencia artificial.

### Robotic Process Automation

Robotic Process Automation (RPA) se refiere a soluciones de automatización con el uso de software (robots), que navegan en la capa de presentación (Interfaz Hombre-Máquina) de aplicaciones y realizan flujos de actividad, automatizando las tareas normalmente realizadas por humanos, resultando en una mayor productividad y reducción de los costos operativos. Con las herramientas de RPA, una empresa puede configurar un software, o “robot”, para capturar e interpretar aplicaciones con el fin de procesar una transacción, manipular datos, activar respuestas y comunicarse con otros sistemas digitales

También es posible combinar RPA con tecnologías de IA, como el aprendizaje automático, el reconocimiento de voz y el procesamiento del lenguaje natural, automatizando tareas complejas, que hasta entonces requerían las capacidades perceptivas y de juicio del ser humano.



### BPO FISCAL

Como ejemplo de una solución usando RPA, cabe mencionar la transformación del “BPO Fiscal”, en el que diversas actividades humanas complejas en los procesos fiscales y tributarios, han sido automatizadas con robots inteligentes, haciendo los procesos más ágiles y eficientes.

## VERTICALIZACIÓN

Para las organizaciones de hoy, es clave adquirir un conocimiento cada vez más profundo de sus clientes y establecer relaciones estratégicas que permitan avanzar de una forma más eficiente hacia la consecución de sus objetivos.

Ser un partner especialista supone un gran desafío. Obliga al conocimiento y entendimiento profundo de los escenarios de negocio de cada uno de los clientes, a la vez de ser capaces de desarrollar y aportar con soluciones tecnológicas sólidas y flexibles y que, por supuesto, tengan la capacidad de proyectarse eficientemente en el tiempo.

En SONDA hemos adoptado el concepto de Verticalización por industrias no sólo como una parte fundamental en nuestra estrategia de negocio, sino también como un valor más dentro de la cultura organizacional, apuntando a convertirnos en expertos en aquellos mercados clave para el desarrollo económico y social de América Latina, comprendiendo y trabajando sobre las desafíos y características específicas de cada uno de ellos, y para los cuales hemos orientado nuestros esfuerzos, capacidades y recursos con el fin de consolidar un liderazgo en materias de transformación tecnológica en la región.

Nuestro compromiso es avanzar hacia una relación más estrecha y estratégica con los clientes, con un modelo de negocio que aporte valor e innovación tecnológica a sus procesos.



## 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

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

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 según sus necesidades.

*transporte.*

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.

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 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**



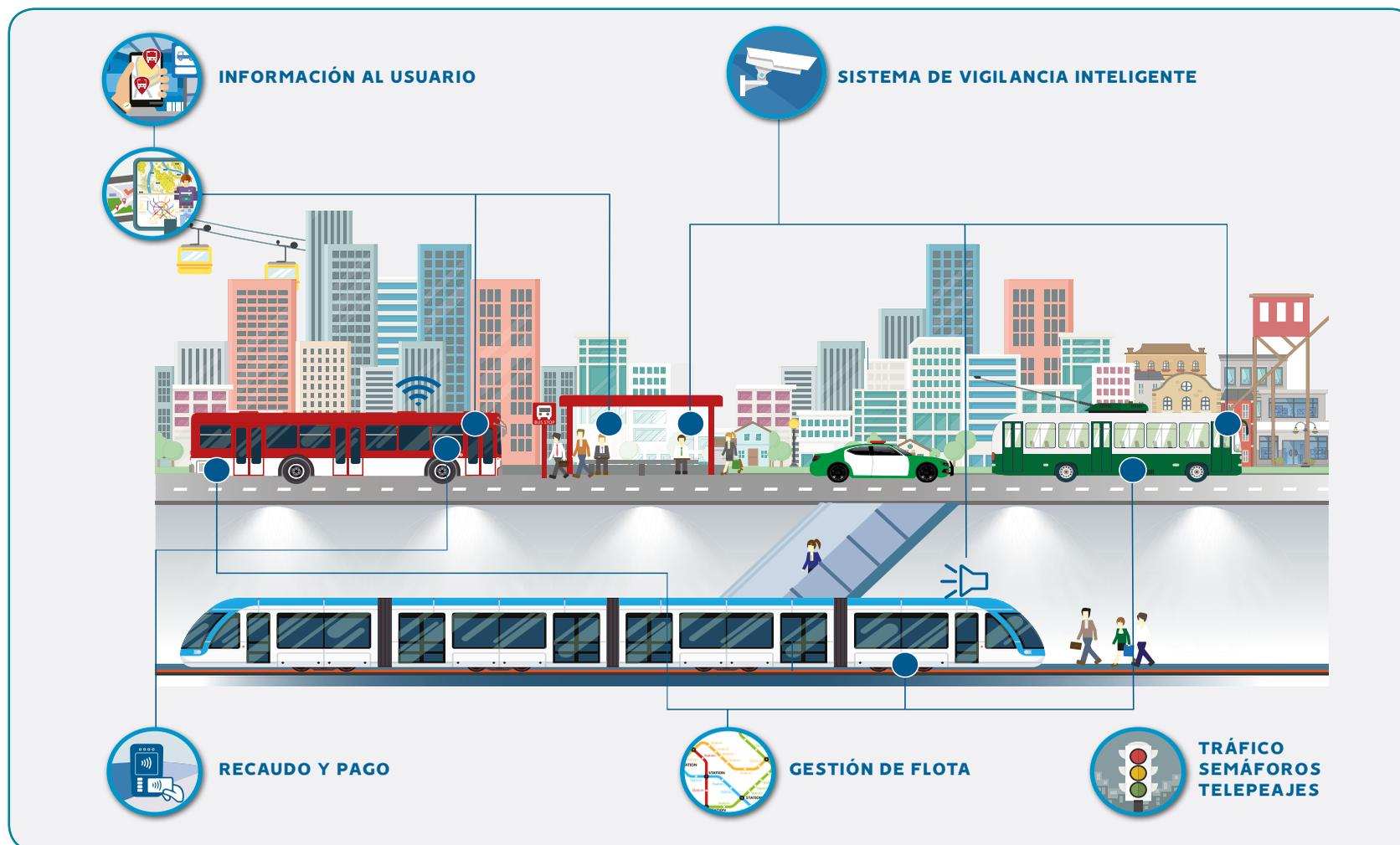
Sistema ABT (Account Based Ticketing) para **Metro de Valparaíso**



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.



### GRANDES CLIENTES DE LA REGIÓN



Los sistemas de **SONDA** apoyan **10 millones de viajes** en transporte público cada día en Latinoamérica

Los sistemas de gestión de flota de **SONDA** apoyan más de **25 millones de viajes** cada día en Latinoamérica

### ALGUNOS DE LOS BENEFICIOS QUE SE GENERAN PARA LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE:



**Habilitación e integración** entre diversas formas de transporte



**Mayor seguridad** para usuarios y choferes (pago electrónico)



**Certeza** en los tiempos de desplazamiento (usuarios informados)



**Ahorro de tiempo** en los desplazamientos con sistema de semáforos inteligentes y telepeajes. Mejoras en la calidad de vida



### ALGUNOS BENEFICIOS QUE NUESTRAS SOLUCIONES GENERAN A NUESTROS CLIENTES:



Posibilidad de ofrecer una **solución completamente Servicio MaaS**.



**Solución abierta independiente del HW**, reglas de negocio paramétricas.



**Flexibilidad en la gestión de productos**, tarifas, planificación, análisis de la movilidad urbana, en tiempo real, para sistemas interoperables complejos.



**Solución escalable en el tiempo**, agregando innovaciones tecnológicas entregando una experiencia de servicio desde la planificación del servicio hasta el pago de este para usuarios y operadores de transporte y autoridades reguladoras del servicio.



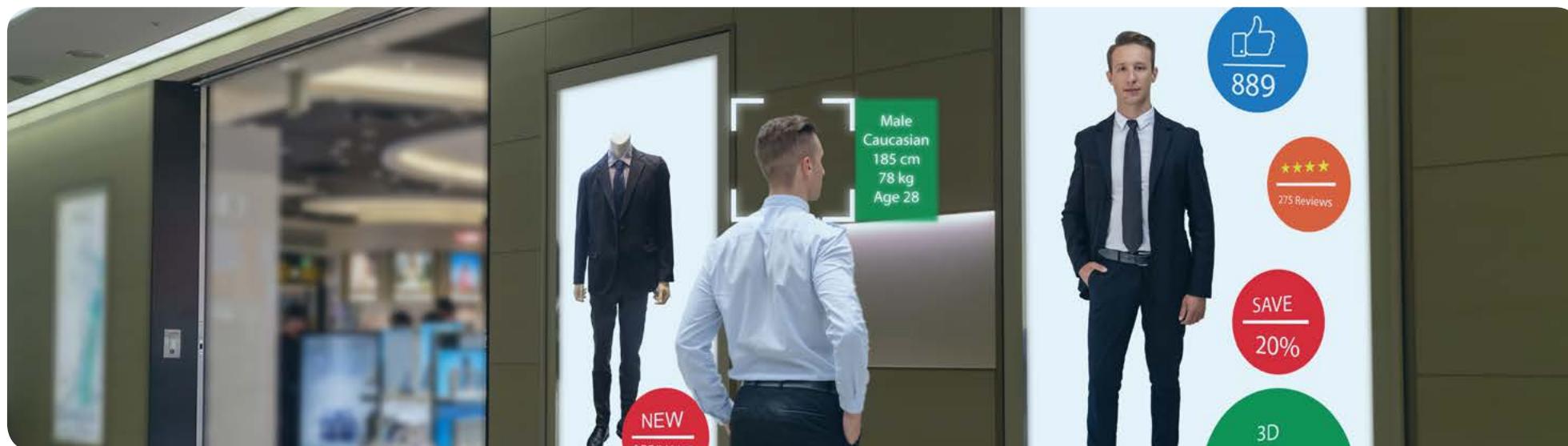
**Minimiza costos operacionales**, alta disponibilidad para contingencia.



**Confiable y robusto**, que permita ganar la fidelidad de los pasajeros y usuarios.



**Trazable**, fácil auditable, transparencia y gestión simple y segura de la información y pagos.



## Retail

De carácter regional, esta iniciativa estratégica requirió la conformación de un equipo exclusivamente dedicado al retail, con nuevas competencias de negocio, en gran mayoría profesionales con experiencia directa en el mercado de la distribución minorista que, en 2020, se incorporaron en Brasil, México, Chile, como también en Argentina y Perú. Este equipo actúa como punto de relacionamiento comercial y de gestión integral para los clientes en esta industria, abordando con una mayor profundidad los desafíos de negocio del sector retail y su transformación tecnológica.

*Te apoyamos transformando los procesos de negocio en función de la experiencia de compra*

La crisis mundial generada a raíz de la pandemia del Covid-19 aceleró de forma explosiva el crecimiento del canal digital. Algunas empresas han experimentado un incremento de más de 500% en sus ventas digitales y se estima que a lo menos una de cada cuatro ventas se llevará a cabo en este canal una vez que pase la crisis. El nuevo cliente ya se acostumbró a la conveniencia del canal digital, sin embargo, en muchas ocasiones este medio no es capaz de asegurar la misma experiencia de compra que proporcionan las tiendas físicas. El aporte de ambos canales es parte integral y necesaria de una misma experiencia

de compra que conecte cada cliente con sus preferencias y costumbres de compra. Esto es la base de nuestra visión de Connected Retail.

En este contexto, nuestra estrategia tiene como eje central una propuesta de valor que integra soluciones flexibles y modernas, basadas en microservicios, user experience y SaaS, para que el retail pueda ofrecer customer journeys personalizados a sus clientes, escogiendo diversas combinaciones de canales de acuerdo a sus necesidades y preferencias. Esto a través de soluciones y herramientas de omnicanalidad flexibles que permitan adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes en forma ágil, gestionar los canales de venta de manera centralizada e integral, derribando las barreras y fricciones organizacionales, poniendo al cliente en el centro y llevándolo hacia un comercio unificado y conectado con sus necesidades:

- Soluciones para cumplir la promesa de venta y entrega de producto.
- Promociones y giftcard omnicanales,
- Alternativas de retiro y de autoatención en tienda,
- Manejo automatizado del efectivo,
- Soluciones de venta asistida y móvil,
- Soluciones de automatización, entre otras.

Esta propuesta de valor se ha desarrollado sobre un ecosistema de gran valor agregado, donde participan partners worldclass especializados en

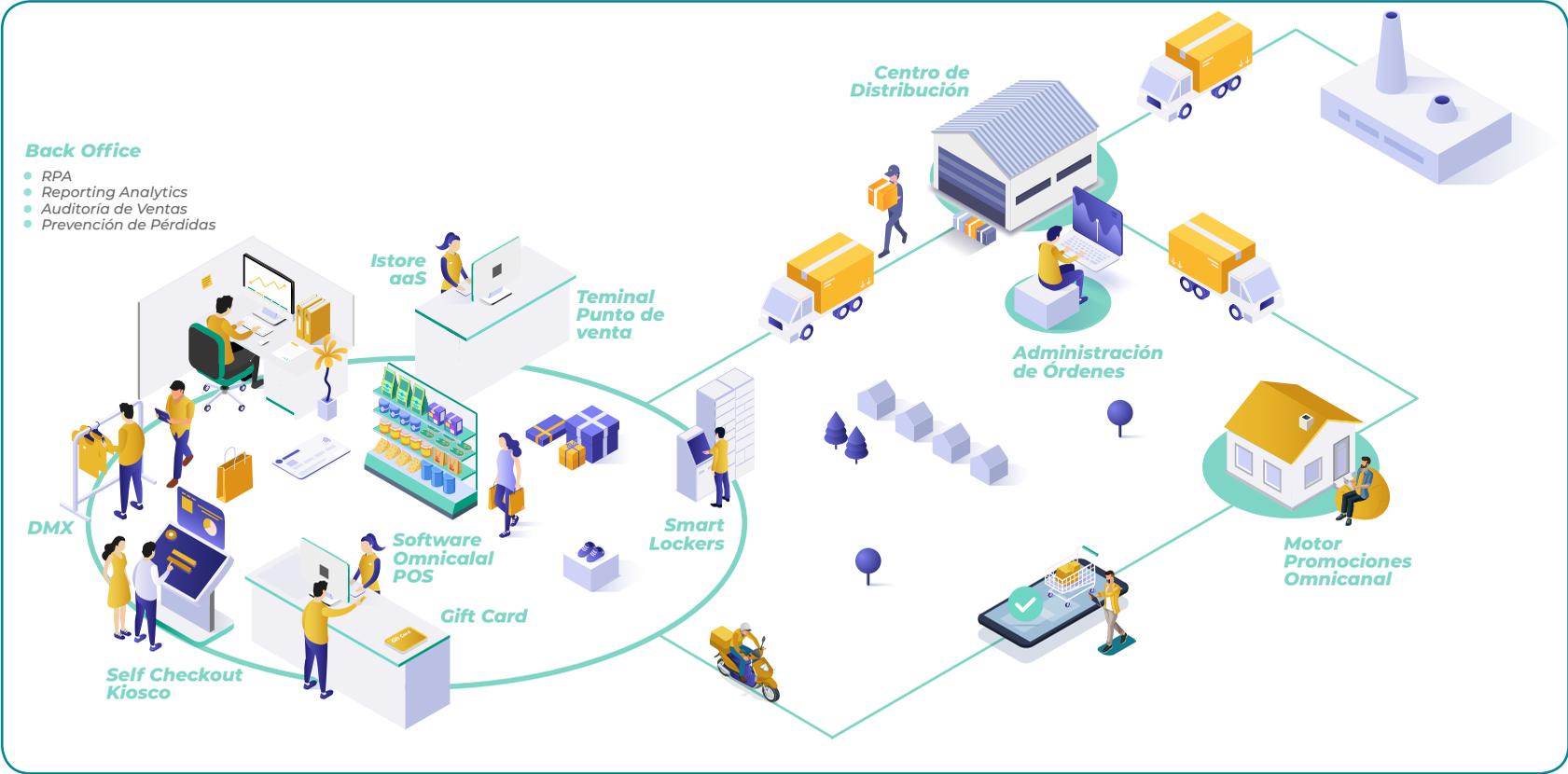
el mercado, como también start-ups latinoamericanas, proveyéndonos de soluciones innovadoras y centradas en las bases de un Comercio Unificado y Conectado, que complementen y puedan ser integradas en soluciones y servicios de SONDA.

En 2020 desarrollamos diversos SONDA Talks Retail, oportunidad en la cual junto a partners y responsables de nuestras áreas de negocios pudimos compartir nuestra experiencia y soluciones presentes en la región. Esto es parte de nuestra estrategia de posicionamiento regional, cuyo objetivo es consolidar la relación comercial con nuestros clientes, posicionando fuertemente la relación en donde el cliente concentre sus decisiones de negocio y sus compras corporativas, generando un mayor alineamiento estratégico con sus desafíos y procesos transformacionales.

Los resultados del 2020 nos indican que estamos en el camino correcto, a pesar del impacto que la pandemia ha tenido sobre la distribución

minorista, las ventas aumentaron más de un 40% respecto de 2019, considerando la misma base de clientes. A fines de 2020, el pipeline de nuevas oportunidades de negocios aumentó más de un 25% respecto del año anterior, donde un 18% correspondió a nuevas soluciones de retail. Entre nuestros principales clientes encontramos al Grupo Falabella, La Polar, Sodimac, Corona, Zafari, Arcos Dorados, Farmacia Sao Joao, Wal-Mart en la región, Supermercados Día, Tata, KFC, Ikea, Decathlon, entre otros.

Algunos de los proyectos implementados durante el 2020 incluyen: solución de caja para la apertura de nuevas tiendas en México & Chile para un retailer europeo Tier 1, quien está llegando y expandiéndose en toda América Latina; implementación de solución logística para potenciar la experiencia omnicanal de clientes en un retailer chileno y asegurar la promesa de compra realizada a través de todos los canales, incluyendo la implementación de diversos casos de uso como BOPIS (compra en línea y retiro en tienda), BOSFW (compra en línea y despacho



desde bodega) y BOSFS (compra en línea y despacho desde tienda); proyecto piloto de retiro en lockers (en tienda) a través de una solución gestionada de lockers automatizada, para un retailer de mejoramiento del hogar en Brasil; entre otras soluciones.

En 2020 continuamos avanzando con el modelo de gestión integral de clientes, incorporando el rol de Customer Relationship Manager, encargado de orquestar la implementación de soluciones complejas multiproducto, gestionar los contratos y velar por el éxito y satisfacción 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.

En resumen, la incorporación de un equipo dedicado al mercado, con competencias y conocimiento del negocio; de nuevas soluciones y ecosistema de partners especializados para el retail, constituye la base de lo que ha sido un año 2020 de crecimiento y que representa la base para seguir creciendo en 2021.

## Servicios Financieros

Aun cuando el sector financiero se vio menos afectado durante la pandemia en comparación con otros sectores de la economía, igualmente fue necesario realizar ajustes a los planes, focos y prioridades del sector. Un claro ejemplo de esta nueva realidad se puede ver en el cambio de prioridades respecto de diseñar “la sucursal bancaria del futuro” a diseñar “la estación de teletrabajo segura”.

Entre los segmentos de la industria para los que se han desarrollado soluciones se encuentran:



En estos segmentos se han desarrollado soluciones con foco en el core del negocio de nuestros clientes, las cuales resuelven desafíos de negocio completos, como por ejemplo, un core bancario, de créditos, de gestión de fondos, y otras soluciones complementarias que potencian a las anteriores, entre estas: la gestión de riesgos, ERP, gestión documental, entre otras.

Nuestras soluciones incorporan desarrollos propios y de terceros, para lo cual hemos formado un ecosistema de gran valor, compuesto por partners worldclass, partners regionales y start-ups latinoamericanas.

En SONDA hemos impulsado el desarrollo de soluciones que sean nativas digitales, junto con tener un potencial de rápida escalabilidad en la región. Entre las soluciones que se encuentran dentro de nuestra oferta están:

- Banca Digital**  
 Esta oferta está compuesta por un sistema bancario con altas facilidades de integración, adecuado a las necesidades de negocio y normativas de varios países de la región, un core de tarjetas con todas las funcionalidades que demanda el mercado hoy, incluyendo una wallet digital, por último, las capacidades para hacer enrolamiento y autenticación no presencial.
- Core de Inversiones**  
 Solución para administrar inversiones y gestionar riesgos de mercado y liquidez en bancos, administradores de fondos y carteras y Corredores de Bolsa.
- Oficina sin Papeles - Banca/AFP/Seguros**  
 Solución de gestión documental para llevar una organización a operar con un mínimo de papeles, incorporando workflow.
- Pagos**  
 Solución que permite gestionar los pagos de alto valor en un banco, integrándose a los sistemas de liquidación en tiempo real (LBTR BCCH) y cámaras de compensación (COMBANC). Solución de pagos masivos para banca empresa.
- Cash Management**  
 Portal para la atención de la banca corporativa. A través de esta solución el banco le puede ofrecer a sus clientes autogestionar su efectivo, obligaciones y cobranzas.



- **Core de Créditos**  
Solución para gestionar el ciclo de vida de un crédito hipotecario, de consumo, automotriz (incluyendo leasing) y comercial.
- **Factoring**  
La solución de factoring permite una gestión optimizada de carteras y operaciones de descuento de facturas y otros documentos.
- **Servicios tecnológicos especializados en sociedades de apoyo al giro**  
Servicios de infraestructura, como aplicaciones y soporte operacional para actores estratégicos de la industria.

Cabe destacar que las soluciones para el sector financiero tienen componentes que pueden ser adaptados e implementados en otras verticales, como por ejemplo soluciones de tarjetas en el retail, medios de pagos en transporte, créditos en divisiones de financiamiento para empresas, entre otras.

En forma permanente se están evaluando los modelos de negocio debido a que estos han evolucionado de manera acelerada, impulsados por las fintech y por los propios bancos, a la vez que comienzan a asociarse entre ellos.

La gestión integral de clientes se basa en tres pilares, cada uno a cargo de equipos dedicados que han impulsado un trabajo coordinado y colaborativo, permitiendo una mayor agilidad y cercanía con nuestros clientes. El primer pilar es la **gestión de demanda**, donde los equipos comerciales y arquitectos de negocio tienen un rol fundamental, impulsando una mayor interacción e involucramiento con las diferentes unidades de negocio. El segundo pilar es el **desarrollo y mejora de la oferta de valor de la vertical**, que nos permite mantener un portafolio actualizado y alineado con los desafíos y necesidades de nuestros clientes. El tercer pilar es la **gestión de los servicios**, clave para mejorar la experiencia y satisfacción de los mismos.

## LOS DATA CENTER Y SUS SERVICIOS

Una visión, una aspiración, un rumbo claro y un paso firme guían nuestras decisiones.



**HEIDI  
BAUER**

*Directora de  
Data Center y  
Cloud Chile*

Ha quedado en evidencia que el mercado está impulsando la demanda por data centers (“DC”). Asimismo, se ha visto que los DC de empresas que no son parte de la industria TI seguramente van a disminuir. No obstante, la tendencia es crecimiento y evolución en distintos frentes.

Si hablamos de datos, para el 2025 se estima un crecimiento del 27% en el volumen de estos, de igual manera se estima un crecimiento del 17% en los dispositivos utilizados por IoT para el mismo período, lo que nos lleva a estimar 21B de dispositivos relacionados al IoT para finales de 2025.

Estas proyecciones están fuertemente basadas en la evolución de las nuevas tecnologías que tanto empresas como organizaciones están comenzando a adoptar, lo que nos hace avanzar aceleradamente en el desarrollo de nuevas soluciones y experiencias, que se incorporan paulatinamente en nuestro diario vivir. Entre estas encontramos:



### VEHÍCULOS AUTÓNOMOS

Que están entre los dispositivos más sofisticados, que harán uso de los DC “Edge”, con una enorme potencia de procesamiento y con una altísima demanda de conectividad inalámbrica para descargar y cargar datos para la toma de decisiones. Los vehículos autónomos podrían llegar a generar hasta 5 TB de datos por hora.



### VR & AR

Una tecnología cada vez más popular, que ha permitido proporcionar experiencias únicas para clientes en tiempo real, por ejemplo en el ámbito comercial, o bien en el ámbito de las industrias para incrementar la productividad, eficiencia y seguridad de sus trabajadores a través de la asistencia vía VR a sus trabajadores.



### VIDEO GAMING

Quizás sea este el caso de uso del consumidor de más rápido crecimiento para la conectividad de baja latencia a videojuegos y deportes electrónicos, donde el “retraso” es el enemigo.



### TELEMEDICINA

Un servicio básico que requerirá más infraestructura local, ya que pronto se estarán integrando imágenes médicas de alta resolución en tiempo real, se realizarán estudios en tiempo real y a distancia, las consultas virtuales permitirán a los médicos interactuar con diversos especialistas acerca de un diagnóstico o un tratamiento en particular, entre otros servicios, impulsando grandes avances en las atenciones de salud.



### SERVICIOS DE PROVEEDORES DE HIPERESCALA

Muchas aplicaciones ya se han reescrito para aprovechar la arquitectura de microservicios que brindan los proveedores hiperescala, sin embargo, permanecen aplicaciones legacy que aún no pueden ser llevadas a las nubes públicas. Un DC moderno con un complemento completo de plataformas e infraestructura puede permitir un roadmap de migración a lo largo del tiempo y brindar la flexibilidad para usar la nube cuándo y dónde tenga más sentido.



### INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Un imprescindible para muchas empresas, especialmente en el sector tecnológico, donde a medida que la IA se vuelve más poderosa surgirán nuevos casos de uso para los DC Edge. En el futuro veremos cómo la IA dominará muchas de las formas de programación, donde los DC serán relevantes para habilitar estos sistemas inteligentes.



### SECURITY & COMPLIANCE

Para las organizaciones altamente reguladas o aquellas que ofrecen servicios a sectores de gobierno, la seguridad y compliance son aspectos críticos. Informes recientes indican que el 81% de las empresas citan la seguridad como un desafío principal y el 79% está preocupado por el compliance y el cumplimiento de regulaciones en la nube. Es aquí donde un proveedor de un DC moderno puede proveer, ajustar y gestionar un nivel de control, que permita asegurar el cumplimiento de las regulaciones, certificaciones e informes para simplificar el proceso de auditorías y compliance de la institución.

Es así como las diversas iniciativas sobre las que se está trabajando, sumadas a aquellas que ya son parte de nuestra realidad y de las que serán parte de nuestro futuro cercano, van a requerir de instalaciones, infraestructura, seguridad y servicios que puedan sustentarnos, y es en este punto donde surgen diversas opciones a evaluar.



#### DC ON PREMISE - DIY (DO IT YOURSELF)

Estamos viendo que esta alternativa de DC ha dejado de ser un proyecto atractivo para muchas organizaciones. Algunas empresas pueden optar por mantener sus propias instalaciones, que muchas veces se encuentran superadas u obsoletas, donde el costo y la complejidad de la reconversión y/o modernización pueden llegar a ser extremadamente altos.



#### FLEXIBILIDAD PARA DETERMINAR DESDE DONDE ENTREGAR LOS SERVICIOS

Las organizaciones están destinando importantes esfuerzos para la adopción de la nube. Si bien “la nube primero” puede ser la tendencia, un modelo más realista es “la nube primero, pero no siempre”. La definición no pasa sólo por determinar si mover las cargas de trabajo a la nube es una opción, sino definir qué cargas de trabajo tendrían más sentido desarrollar o migrar a la nube y cuáles generarán el beneficio óptimo para el negocio, en el momento adecuado y por las razones adecuadas. Por lo tanto, los líderes de TI están comenzando a construir estrategias de TI con un enfoque en su portfolio de aplicaciones, en lugar de pensar en la infraestructura física, alejándose entonces de las decisiones tradicionales impulsadas por la arquitectura de TI hacia una estrategia impulsada por los servicios.



#### REDUNDANCY & DRAAS CAPABILITIES

Las nubes en sí mismas ofrecen un grado de redundancia, pero eso no significa que nunca experimenten interrupciones, y cuando lo hacen, el respaldo y la recuperación de datos a menudo no es su responsabilidad. El poder contar con una solución de respaldo en un DC ubicado geográficamente en un lugar distinto ayuda a ser un complemento de la nube, y permite contar con una estrategia de recuperación integral. Los DC pueden ser una opción de redundancia para servicios en la nube o viceversa.



#### CONVENIENCIA DE UN SINGLE VENDOR/MULTI-PLATFORM

Muchos de los proveedores de DC a menudo cuentan con sus propias plataformas de nube privada, además de los servicios de colocation, y también brindan acceso a las plataformas de nube pública, lo que ofrece la flexibilidad para combinar según sea necesario, ofreciendo también una visión unificada y una gestión centralizada.

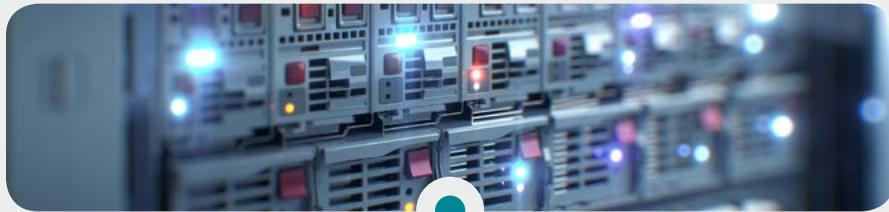


#### SERVICIOS GESTIONADOS Y EXPERIENCIA

Las plataformas en la nube de hiperescala se destacan por ofrecer muchas opciones de autoservicio, pero su soporte técnico puede ser limitado o muy costoso según la opción por la que se opte, en cuyo caso un proveedor de DC con visión de futuro ofrecerá servicios administrados desde la incorporación, la migración hasta la administración continua.

Con lo dicho hasta aquí, podemos inferir que si la nube no es el único habilitante para el negocio, surge la opción de la infraestructura y los servicios híbridos, también comúnmente conocidos como TI Híbrida. La tecnología híbrida se está convirtiendo rápidamente en la nueva norma para aquellas organizaciones que luchan por salir adelante. Pero es un error el confundir TI Híbrida con Nube Híbrida, el concepto de un entorno de TI Híbrido es un nivel un poco más alto, significa aprovechar soluciones comerciales y tecnológicas para crear entornos más eficientes y mejores ventajas competitivas.

En el marco de una TI Híbrida se pueden apreciar pilares fundamentales que debe tener un proveedor estratégico de TI:



### EFFECTIVIDAD EN COSTOS

Los DC son entornos complejos y suelen ser uno de los principales objetivos de optimización de costos. Como resultado, las organizaciones se plantean el mejorar la eficiencia del gasto en TI buscando experiencia en partners tecnológicos. Es aquí donde el partner tecnológico debe maximizar la eficiencia de sus operaciones y ofrecer la alternativa de mover los gastos de CAPEX a OPEX y/o costos fijos hacia costos por consumo real.



### AGILIDAD Y VELOCIDAD

Incorporando tecnologías que simplifiquen la provisión de los servicios y el lanzamiento de nuevos servicios, haciendo uso de técnicas de DEVOPS que son nativas fundamentalmente en las nubes públicas.



### INTEGRACIÓN A UN ECOSISTEMA

El nuevo ecosistema digital debe crearse y desarrollarse junto con los proveedores de servicios clave, con foco en la facilidad de despliegue, servicios de interconexión, experiencia del cliente, reputación corporativa, continuidad del servicio, geodiversidad, compliance o requisitos asociados a la soberanía de los datos. Mejorar el trabajo con ecosistemas acelera los resultados comerciales.



### SIMPLIFICACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN

La evolución de los centros de datos comienza con la simplificación. La adopción de la hiperconvergencia, la infraestructura definida por software, aumentan cada vez más la racionalización, donde las cargas de trabajo y las aplicaciones no estándar permanecerán en DC propios o se moverán a instalaciones de 3ros, a medida que las aplicaciones se estandaricen y trasladen a la nube.

Retomando el hilo conductor de esta columna, esta es nuestra visión, la aspiración y el rumbo con el que iniciamos cada paso que hemos dado, y con esto en el centro, fue que durante el año 2020 dimos vida a nuestro nuevo Data Center KUDOS.

Un DC moderno con un complemento completo de plataformas e infraestructura puede permitir un roadmap de migración a lo largo del tiempo y brindar la flexibilidad a los clientes de usar la nube cuándo y dónde tenga más sentido.

Como así también si la nube es la favorita de la década anterior, el EDGE Computing bien podría ser la próxima gran tendencia para la industria de los centros de datos y aquí es donde KUDOS está preparado para dar cobertura a esta nueva demanda de EDGE Data Centers.

## EL CLIENTE EN EL CENTRO

### Gestión integral de clientes

Los clientes son nuestra razón de ser y por esto nuestro Plan Estratégico refuerza esta orientación como una actitud de gestión, creando hábitos de servicio.

### Modelo de Gestión Integral

En septiembre de 2020 relanzamos nuestro Modelo de Gestión Integral de Clientes, que aborda ocho dimensiones (#8D) fundamentales en la experiencia de servicio.

Nuestra metodología -implementada en una primera fase en Chile, México, Brasil y Colombia- considera que:

- Cada cliente tiene asignado un responsable de su Gestión Integral y de implementar las #8D.
- Mensualmente el responsable presenta el estado de avance apoyado en el modelo #8D.
- En este proceso de mejora continua contamos con el apoyo de sponsors y consultores del modelo.

En 2021 avanzaremos en la implementación del modelo en otros países de la región.

### Clientes regionales

Durante el segundo semestre de 2020 implementamos el Modelo #8D en seis grandes clientes de alcance regional. El objetivo es adaptarnos a sus necesidades de una gobernanza corporativa regional de los servicios prestados, a la homologación de estos servicios en los distintos mercados en los que operan y a la captura de economías de escala. Para cada cliente regional definimos un plan operativo anual, una aprobación de negocios conjunta a nivel local y corporativa, un modelo comercial centralizado/distribuido y un modelo de servicio coordinado.

Para cada cliente regional definimos un plan de largo plazo, un modelo que incentiva la colaboración y accountability y una gobernanza para el servicio, lo que incluye la denominación de un ejecutivo principal, un líder comercial y otro en materia de servicio.



## MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CLIENTES (#8D)

Fortalecer la gestión integral de los clientes, articulando los recursos relacionados con la venta, entrega de servicios y operación para mejorar su experiencia, es uno de los siete ejes de nuestro Plan Estratégico 2019 - 2021.





## AGILIDAD Y COMPROMISO EN PANDEMIA

Mantener la continuidad de sus procesos de negocios fue la principal necesidad de nuestros clientes en el escenario de pandemia.

En 2020 estuvimos más cerca de ellos que nunca. Atender las necesidades urgentes que surgieron; habilitar la infraestructura, soluciones y plataformas requeridas, y fortalecer el soporte remoto, apoyando el plan de retorno, y a la vez protegiendo la salud del personal de SONDA en terreno y la de los clientes, fueron parte de los desafíos que enfrentamos exitosamente. Tener implementados los procedimientos y las buenas prácticas de proceso para la continuidad del negocio ciertamente fueron claves. [Más información en sección "Continuidad del Servicio" en pág. 49.](#)

Adicionalmente, adecuamos algunos servicios para hacerlo compatibles con la nueva realidad que experimentaron nuestros clientes en el contexto de la pandemia.

El compromiso demostrado por nuestros colaboradores fue la pieza clave en la acción de la compañía para apoyar a nuestros clientes. Implementamos una serie de medidas como protocolos de seguridad y salud para proteger a nuestros colaboradores en sus labores, seguimiento diario al estado de salud de las casi 5.000 personas que tenían que realizar su labor en terreno y la aplicación de un sistema de trazabilidad, entre otras. [Más información en sección "Impulsando el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores" en pág. 65.](#)

## Experiencia y Satisfacción

La satisfacción de nuestros clientes es medida a través de la metodología Net Promoter Score (NPS), cuyo primer paso es una encuesta que aplicamos anualmente a las contrapartes del servicio en los 10 países en los que operamos. Para tener una visión lo más amplia posible, en 2020 incluimos en la encuesta a todos los clientes que en su conjunto representan el 80%<sup>1</sup> de la facturación en cada país, a aquellos que presentaron reclamos y a los que si bien pueden actualmente presentar una baja facturación, tienen un alto potencial de crecimiento.

En tiempos de pandemia SONDA ha estado muy cerca de sus clientes, lo que se expresó en los resultados de NPS de 2020 que estuvieron 18 puntos porcentuales por sobre el 2019.

Los clientes son los principales embajadores de nuestra compañía, por eso estamos comprometidos con mejorar continuamente su experiencia, con especial foco en aquellos que manifiestan baja satisfacción. Para esto último disponemos de la plataforma SONDA GRC ("SONDA Governance, Risk Management and Compliance") que nos permite analizar los reclamos, establecer planes de acción para mejorar la relación y experiencia de los "detractores", haciendo seguimiento y auditorías a dichos planes.

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

	2018	2019	2020
<b>Tasa de reclamo</b> Número de reclamos en relación al número de órdenes de servicio (OS)	0,06	0,03	0,04
<b>Calidad del servicio</b> Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda	92%	91%	92%

1. Ordenados de mayor a menor facturación, hasta alcanzar el 80% de facturación.

### Calidad del servicio

Nuestra estrategia incorpora diversos sistemas de gestión y certificaciones, las que nos permiten asegurar la calidad del servicio a nuestros clientes y los estándares de operación de SONDA en aspectos como salud y seguridad, medioambiente, calidad, continuidad del negocio, prácticas éticas de negocio, protección de datos y seguridad de la información, entre otros.

El Sistema Integrado de Gestión de SONDA (SIG) agrupa tres modelos normativos (ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007). En

síntesis, la finalidad de las buenas prácticas de calidad (ISO 9001) es lograr clientes satisfechos y usar eficientemente los recursos (rentabilidad). Por su parte, las buenas prácticas ambientales (ISO 14001) apuntan a producir sin impacto negativo para el medioambiente. Finalmente, las buenas prácticas de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001) tienen por objetivo producir sin accidentes para las personas.

Adicionalmente, algunos de nuestros clientes y partners nos exigen adherir y cumplir con sus lineamientos en materias relacionadas con ética y prevención de delitos, resguardo laboral y ambiental, entre otras.

### Plan corporativo de certificaciones

Modelo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	Ecuador	México	Panamá	Perú	Uruguay
ISO 20000-1	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
ISO 27001	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
ISO 22301 Plan de continuidad	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
ISO 9001	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
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		●●●	●●●	●●●						
LGPD (ISO 27001)	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●

●●● Certificado   ●●● Implementado PNC   ●●● En proceso de certificación   ●●● A programar

#### Glosario

- ISO 20000-1: Sistema de Gestión del Servicio.
- ISO 27001: Sistema de Seguridad de la Información.
- ISO 22301: Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
- ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental.
- ISO 45001: Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.
- AT 320: Normas de Atestiguación sobre los Controles en una Organización de Servicios pertinentes al Control Interno de las Entidades Usuarias sobre Preparación y Presentación de Información Financiera
- ISAE 3402: International Standard on Assurance Engagements. Norma Internacional de Compromisos de Aseguramiento para los informes de verificación de controles en una organización de servicios. La norma brinda seguridad a los clientes de que la organización ha establecido los controles apropiados para la provisión de servicio.
- CMMI: Capability Maturity Model Integration. Modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.
- LGPD: Ley General de Protección de Datos Personales.



## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La protección de los datos personales, que incorpora aspectos sobre su tratamiento y libre circulación, es un tema que está en el centro de la discusión en el mundo. La Unión Europea cuenta con un reglamento vigente desde mayo de 2018, y que se ha convertido en referente en el mundo. Este incluye dos importantes figuras: Un Data Protection Officer (DPO), que debe existir en las empresas y una Agencia Nacional de Protección de Datos Personales. En La región sólo Brasil tiene aprobada la ley, mientras los demás países están en proceso de revisión y aprobación por el Poder legislativo.

En Brasil estamos desarrollando el proyecto LGPD (aplicando la Ley General de Protección de Datos Personales), comenzando por evaluar los sistemas, procesos y forma de trabajar de las personas, entre otros aspectos. La segunda fase consiste en avanzar hacia la implementación de adecuaciones y controles, y finalmente, hacia la certificación mediante la complementación de ISO 27001 con ISO 27701 de Sistema de Gestión de la Información Confidencial, para cubrir la gestión de la privacidad.

En Chile estamos trabajando en la formación del DPO y en la elaboración del proyecto de ampliación de controles de privacidad de datos personales según el modelo ISO 27701.

En 2020 avanzamos en la incorporación de un sistema de información conocido como "SONDFA GRC" (SONDA Governance, Risk Management and Compliance), que cuenta con adecuados mecanismos de seguridad y controles para resguardar los datos de los clientes y de los empleados.

### Continuidad del servicio

La falta de continuidad en los servicios TI es un aspecto crítico para nuestros clientes y que adquirió particular relevancia producto de la crisis social y la posterior pandemia. La caída de estos 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. Además, también ofrecemos soluciones y planes a nuestros clientes para resguardar la continuidad operativa de sus procesos.

### Estrategia de crecimiento de data center

Hemos definido una estrategia de crecimiento para nuestros data center que nos permite ofrecer la máxima continuidad operativa, por lo que los

*Frente a la pandemia desplegamos todos nuestros recursos y equipos para apoyar a los clientes a resguardar la continuidad de su operación y adaptarse a la "nueva normalidad" (ver pág. 47).*

nuevos centros que construyamos van a contar con el estándar Tier IV. Inaugurado en 2020, nuestro nuevo data center Kudos fue el primero diseñado según Tier IV (*ver destacado*), el que se suma a los centros de datos certificados Tier III en Santiago y en Sao Paulo y con Network Operation Center (NOC's) en Santiago, México y Sao Paulo. Esto nos permite asegurar la calidad,

seguridad y disponibilidad de los servicios entregados por ellos, que se encuentran entre los más confiables y modernos de Latinoamérica.

Producto de la pandemia, postergamos el inicio de la construcción de nuestro data center en Colombia que también será Tier IV. El proyecto tiene finalizada su etapa de certificación en diseño y la fecha de inicio de la construcción dependerá de las condiciones de salud y estabilidad económica que un proyecto de esta magnitud requiere.

### Plan de Continuidad

Nuestra Política de Continuidad y el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), así como la certificación ISO 20000-1<sup>2</sup>, buscan asegurar que no haya interrupción en los servicios que entregamos a nuestros clientes, minimizando los tiempos de indisponibilidad de las operaciones.

En 2020 mejoramos la documentación del sistema (política, procedimientos, planes, manuales, etc.), se capacitó al personal y se incorporaron nuevos planes de recuperación ante desastres.

En 2020 avanzamos más allá y certificamos nuestro "Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio" basado en la ISO 22301:2012<sup>3</sup> para los

2. Norma internacional de gestión de servicios TI.

3. Norma internacional de gestión de continuidad de negocio.

servicios de Data Center & Cloud, Mesa de Servicios, Field Service y servicios de Informática Interna, mejorando con ello nuestros planes de continuidad y de recuperación ante desastres.

Otro factor relevante fue la ejecución del calendario de pruebas que permitió a los especialistas estar preparados para diferentes escenarios que podrían afectar la continuidad de los servicios.

El cumplimiento del PCN es monitoreado permanentemente. Adicionalmente se realizan pruebas que alertan sobre la ocurrencia de potenciales fallas y prepara a nuestro personal para la mejor respuesta frente a contingencias. En 2020 tuvimos un índice de disponibilidad del servicio de 99,6% en la región.

En 2021 seguiremos avanzando en la madurez del Sistema de Continuidad del Negocio y evaluaremos la ampliación de su alcance a otros servicios que proporciona SONDA.

## CONTINUIDAD DEL SERVICIO

	2018	2019	2020
<b>Disponibilidad del servicio</b> Índice de Disponibilidad de Servicio (IDC): Porcentaje de tiempo de servicios disponibles con relación al tiempo total	99,8%	97,4%	99,6%
<b>Reclamos por disponibilidad</b> Cantidad de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema	5	10	0
<b>Uptime componentes</b> (1 - ((Td-Tm)/Ta)) * 100% Td: Tiempo de downtime del período. Tm: Tiempo de mantenimiento programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período.	99,6%	98,1%	99,6%



### CASO DESTACADO

## DATA CENTER KUDOS

### Máxima estabilidad al servicio de tu negocio

Kudos utiliza sistemas redundantes y tecnologías líderes en el mercado para entregar la confiabilidad requerida por las empresas, cumpliendo con la topología de diseño Tier IV de Uptime Institute. Cuenta, además, con la certificación Leed Silver realizada por US Green Building Council (USGBC) y su suministro eléctrico proviene en un 100% de energías renovables.

Cuenta con sistemas de climatización para mantener la temperatura y humedad de las salas TI conforme a los más exigentes parámetros, un sistema de protección de incendios y un riguroso sistema de seguridad, que se complementan con personal entrenado en procesos y procedimientos que cubren las mejores prácticas de la industria.

Los estándares de seguridad de Data Center Kudos son soportados por tecnologías de vanguardia, que permiten establecer una plataforma, que habilita a nuestros clientes alcanzar sus objetivos de seguridad de la información.



## CASO DESTACADO

### TU EMPRESA OPERANDO EN TODO MOMENTO Y LUGAR

La continuidad del negocio es crítica para nuestros clientes, en particular durante el contexto de crisis social y pandemia en la región. Por esto, hemos establecido procedimientos que les permitan: mejorar su proactividad ante interrupciones originadas por catástrofes o incidentes disruptivos; disponer de un método ensayado para restaurar el suministro de sus productos y servicios relevantes después de una interrupción, y garantizar la capacidad para gestionar y mantener la operación de sus servicios.

En SONDA ponemos a disposición de nuestros clientes un portafolio integral de soluciones que flexibilizan y optimizan su forma de trabajar, resguardando la continuidad del negocio según los mejores estándares y buenas prácticas.

Información de nuestro pool de soluciones en: <https://www.sonda.com/soluciones-y-servicios-ti/servicios-de-plataformas/cloud/>

*Ofrecemos soluciones y servicios para resguardar la integridad, privacidad y disponibilidad de los datos, aplicaciones y plataforma TI frente a un entorno altamente digitalizado, con amenazas cada vez más complejas y sofisticadas.*

### Ciberseguridad

El gran problema de la ciberseguridad radica en creer que todo está dicho y que sólo debe enfrentarse de acuerdo al viejo paradigma de generar más protección contra los nuevos ataques. Pero el cibercrimen es cada vez más sofisticado, organizado y se encuentra en constante evolución, impactando a todas las organizaciones sin discriminar su tipo o industria. Los atacantes vigilan esperando una brecha de seguridad para robar o secuestrar la data, poniendo en peligro la estabilidad del negocio.

#### SONDA, socio tecnológico para abordar la ciberseguridad

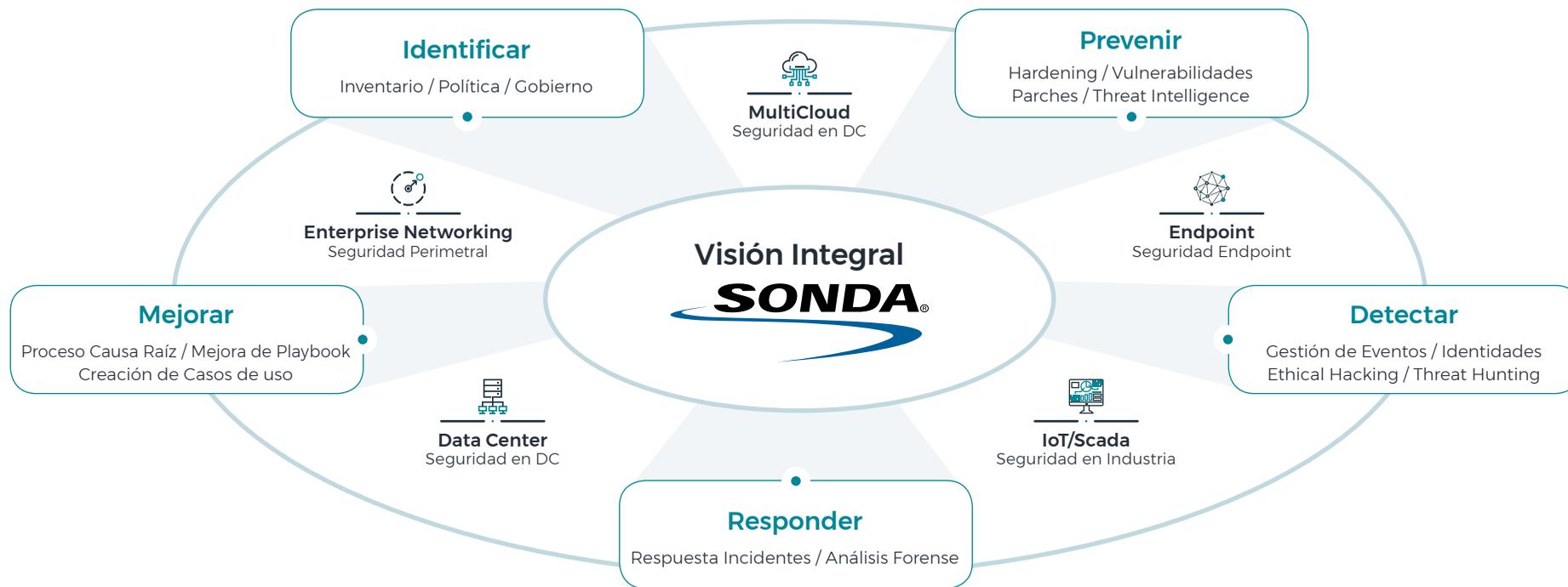
En este entorno amenazante, somos un socio tecnológico para nuestros clientes, encargándonos de la seguridad de su plataforma de cómputo, aplicaciones y bases de datos. Los servicios de SONDA abordan el ciclo de vida completo de las ciberamenazas: Identificamos, Protegemos, Detectamos, Respondemos y Recuperamos.

Nuestro amplio portafolio de soluciones y servicios de ciberseguridad entregan un enfoque integral, incluyendo dentro de su alcance 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. Es así como nuestros clientes disponen de servicios de: Estrategia, Gobierno y Cultura, Consultoría Estratégica, Servicios de Ciberdefensa, Plataformas, Respuesta a Incidentes y Servicios Avanzados.

El modelo que utilizamos para nuestros servicios está basado en las mejores prácticas de la industria. Es así como somos parte del Centro de Seguridad Internet (CIS) como Partner de Servicio, además de adherir al marco de ciberseguridad publicado por el National Institute of Standards and Technology (NIST). Nuestros servicios y sus procesos asociados están certificados según el estándar ISO 27.001: 2013<sup>4</sup>.

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.

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



Security Operation Center | Consultoría Especializada | Servicios Profesionales | Ecosistema Partners | Alcance Regional

### Principales avances en 2020

Nuestros principales desafíos fueron, por un lado, fortalecer la presencia de SONDA en los servicios de ciberseguridad y, por otro, contar con una estructura y organización que permita prestar servicios de ciberseguridad a nuestros clientes.

En relación al primero, participamos en presentaciones y webinar para difundir los actuales riesgos de ciberseguridad en las diferentes industrias y promover los servicios que presta SONDA para mitigarlos. Adicionalmente, fortalecimos nuestra actividad comercial promoviendo en el mercado nuestros servicios y capacitamos a nuestra fuerza de venta. Pusimos particular foco en fortalecer la presencia de SONDA en los servicios de Consultoría Estratégica, Servicios de Ciberdefensa y Respuesta de Incidentes.

Respecto de la estructura, reforzamos nuestro equipo de ciberseguridad de Chile y Colombia y complementamos nuestra capacidad técnica integrando en el desarrollo de los servicios a “empresas de nicho” que cuentan con un alto nivel de especialización y eficacia.

En 2021 continuaremos desplegando nuestra estrategia de crecimiento de los servicios de ciberseguridad a nivel regional, con personal focalizado y especializado en la venta de estos servicios, los que estarán apoyados para la confección de las propuestas desde Chile y Colombia. En complemento, continuaremos fortaleciendo las alianzas con los principales fabricantes y los prestadores de servicios en la nube y, como parte de esto, las calificaciones y certificaciones de nuestros técnicos.

Conozca las soluciones que ofrece SONDA en ciberseguridad en: <https://www.sonda.com/transformacion/ciberseguridad/>



### PRINCIPALES DESAFÍOS 2020

- Tener una mayor presencia en los servicios de ciberseguridad en la región.
- Contar con una estructura y organización que permita prestar servicios de ciberseguridad a nuestros clientes.



**CASO DESTACADO**

**CENTRO DE OPERACIONES DE CIBERSEGURIDAD**

Inaugurado en 2019, en Colombia, el Centro de Operaciones de Ciberseguridad entrega servicios para organizaciones de toda Latinoamérica. Su objetivo es acompañar a los clientes en sus procesos de transformación digital y modernización, protegiendo los activos con las mejores prácticas destinadas a asegurar y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información digital, así como también la seguridad de las personas.



**CASO DESTACADO**

**SONDA JUNTO A MICROSOFT**

Microsoft cuenta con un porfolio de servicios de ciberseguridad apoyado en sus nubes públicas y que está orientado principalmente a sus clientes.

Mediante un trabajo en conjunto con dicha empresa, ofrecemos servicios que utilizan las metodologías definidas por Microsoft, las que se integran a los servicios ofrecidos por SONDA en materia de ciberseguridad.



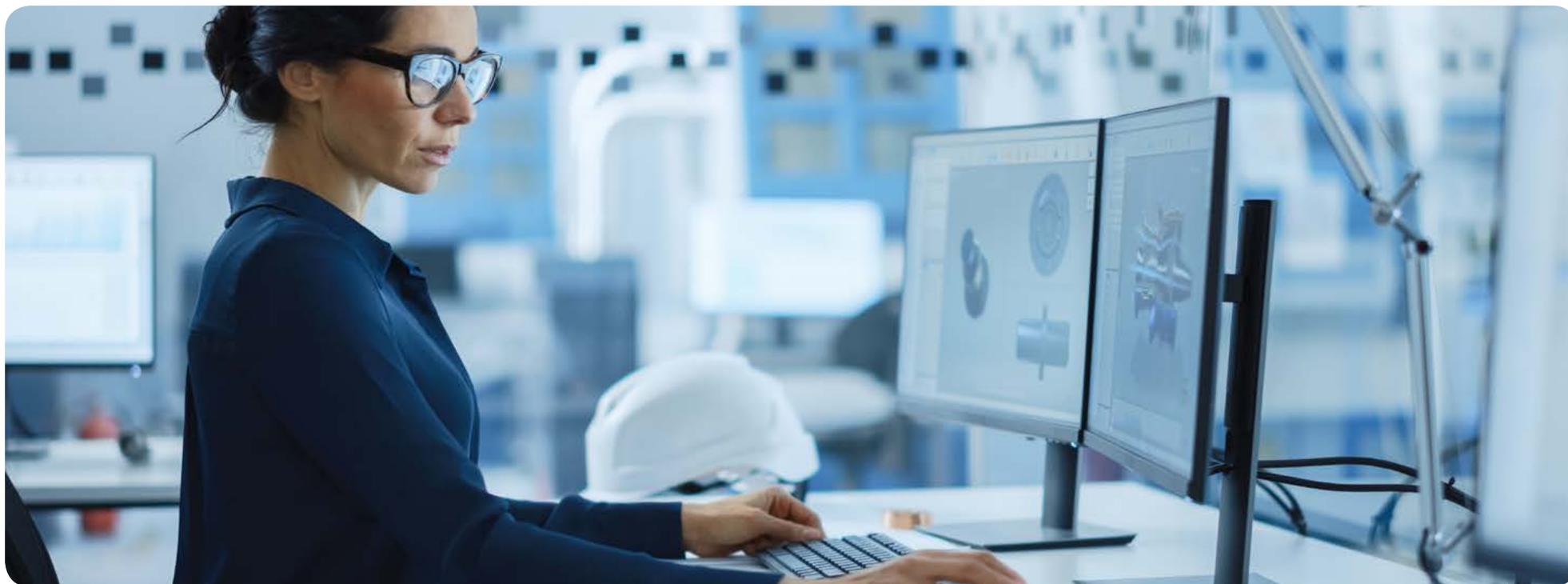
**CASO DESTACADO**

**CIBERSEGURIDAD EN SONDA**

Nuestra iniciativa de Seguridad Interna tiene por objetivo asegurar que todos los procesos internos cumplan con procedimientos que minimicen los riesgos asociados a ciberseguridad. Hemos puesto especial foco en las unidades de Data Center, Informática Interna y End User Support.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

	Casos de pérdida de datos de clientes			Reclamos por seguridad de clientes			Reclamos por seguridad de reguladores		
	Número de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos y porcentaje respecto del total de clientes			Número de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos y porcentaje respecto del total de clientes			Número de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes, y porcentaje respecto del total de clientes		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Casos	0	3	0	2	4	0	2	0	0



## EL NUEVO MUNDO QUE EMERGE, SONDA ACOMPAÑANDO EL CAMBIO

Sabemos que la pandemia estará por un tiempo más en nuestras vidas. Por eso, nos enfocamos en trazar la hoja de ruta que nos permitirá navegar por los denominados entornos de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad (VUCA por sus siglas en inglés) que

*La tecnología ha sido una pieza clave en el proceso de adaptación de la humanidad a la pandemia, el cambio climático y los nuevos escenarios que enfrentará.*

deberán enfrentar las empresas en el futuro inmediato. Pandemia, crisis económica, social y cambio climático, definitivamente no son momentos sencillos para nadie.

Frente a lo anterior, la tecnología ha sido una pieza clave en el proceso de adaptación de la humanidad a estos y los nuevos escenarios que enfrentará, principalmente porque tiene la potencialidad de ser un motor para la necesaria reactivación económica, inclusiva y sostenible.

Durante 2020 desplegamos todos los recursos y equipos necesarios para apoyar a nuestros clientes. Lo primero fue resguardar la continuidad de sus operaciones, habilitando rápidamente las plataformas y soluciones que requerían para ello, entre ellas, trabajo remoto y ciberseguridad. Desarrollamos soluciones para la “nueva normalidad”, como por ejemplo, aquellas que protegen la salud de los trabajadores y ciudadanía (Smart Detection), resguardan la trazabilidad de la cadena de alimentos para asegurar su inocuidad y habilitan una operación eficiente de los sistemas y servicios de salud, transporte, retail, logística y educación, entre otros.

Mirando hacia el futuro, trabajamos para que la transformación digital sea el sustento de sociedades más resilientes. Eso es lo que nos mueve y apasiona, y es nuestro principal aporte, que impacta a millones de latinoamericanos. En los últimos años hemos acelerado el paso con el objetivo de ofrecer soluciones tecnológicas que sean un real aporte para enfrentar los urgentes desafíos de las sociedades en la adaptación al cambio climático, en hacer un uso eficiente del agua y la energía, disponer de servicios públicos eficientes e inteligentes, como el transporte, la salud, la seguridad pública.

## ENFRENTANDO LA PANDEMIA: LA NUEVA FORMA DE TRABAJAR, APRENDER Y VIVIR



### Smart Working

Hoy más que nunca el desafío de las organizaciones está en potenciar al máximo las capacidades de sus colaboradores, mediante herramientas colaborativas y remotas que, independiente de la ubicación geográfica, optimicen y aseguren el correcto funcionamiento del negocio.

Ofrecemos una amplia gama de herramientas digitales que brindan total confiabilidad y movilidad empresarial a las organizaciones de nuestros clientes, abordando en totalidad la habilitación e implementación tecnológica, entrenamientos y adopción cultural, comunicaciones y planes de esfuerzo, además de un soporte técnico especializado 24/7.

La solución desarrollada por SONDA proporciona conectividad para tele reuniones, educación o entrenamiento a distancia y creación de espacios de colaboración en línea.



### Smart Health

Esta es una solución de telemedicina que amplía el acceso a la salud básica a través de consultas en forma remota. Personas en lugares apartados de los centros de salud o que prefieren consultar desde su hogar u otros puntos más cercanos, pueden acceder a consultas con especialistas del área de la salud, así como a los exámenes y sus resultados, optimizando su tiempo.

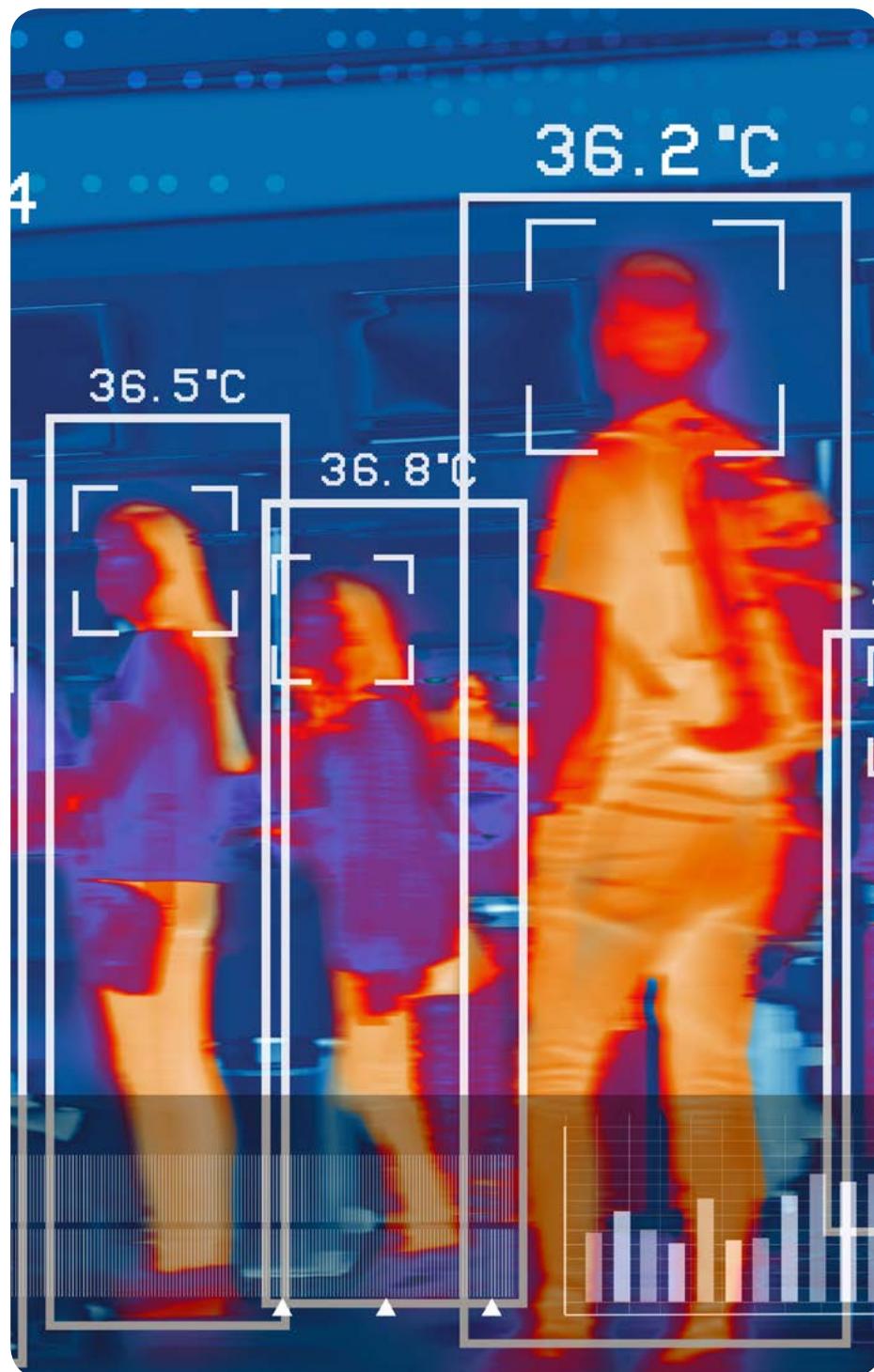
En la solución confluyen la tecnología de comunicación CISCO, con enlaces de redes y sensores de signos vitales, de forma que el paciente acceda en forma rápida, segura y simple a consultas desde su hogar. Además, permite la medición de los signos vitales u otros diagnósticos simples en puntos cercanos a su domicilio y habilitados para dicho fin. De esta forma la solución permite que los centros médicos aumenten considerablemente su capilaridad pudiendo desarrollar nuevos puntos físicos de servicios.



### Connected Retail

La pandemia de Covid-19 aceleró de forma explosiva el crecimiento del canal digital. Algunas empresas han experimentado un incremento de más de 500% en sus ventas digitales y se estima que, a lo menos, una de cada cuatro ventas se realizará en el futuro a través de este canal. Si bien el nuevo cliente se acostumbró a la conveniencia con el canal digital, también quiere la experiencia de compra que entregan las tiendas físicas. Esto es la base lo que constituye la visión SONDA de Connected Retail.

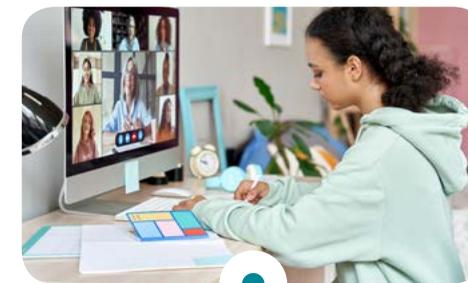
Connected Retail integra soluciones flexibles y modernas, basadas en microservicios, user experience y software as a service (SaaS), para que el retail pueda ofrecer a sus clientes customer journey personalizados, escogiendo la combinación de canales de acuerdo con sus necesidades y preferencias. Esto a través de soluciones y herramientas de omnicanalidad que permiten gestionar los canales de venta de manera centralizada e integral. Así, es posible poner al cliente al centro y llevarlo hacia un comercio unificado y conectado con sus necesidades, ofreciéndole soluciones para cumplir la promesa de venta y entrega de producto; promociones y giftcard omnicanales; alternativas de retiro y de autoatención en tienda; soluciones de venta asistida y móvil, y soluciones de automatización, entre otras.



### Smart Detection

Smart Detection sigue el movimiento de las personas otorgando una experiencia más segura y controlada, en tiempos de Covid, en la afluencia de público en los diferentes espacios.

La solución de videovigilancia IoT, que lanzamos junto a Microsoft y CISCO, protege la salud de los colaboradores y clientes, asegurando la continuidad operativa de la organización. Para ello, la tecnología permite conocer la trazabilidad de los recorridos de las personas al interior de la organización para, en caso de existir posibles contagiados, detectar quienes estuvieron en la cadena de contacto. Además, mediante reconocimiento facial, permite detectar el no uso de mascarillas al interior de los edificios y realiza monitoreo de la temperatura corporal.



### Educación remota 360

Solución que permite a entidades educacionales obtener una plataforma de enseñanza que puede contar con cursos variados, paneles online para profesores y estudiantes, talleres, laboratorios, contenidos bilingües y los dispositivos para impartirla de forma remota. Además, cuenta con el apoyo y asesoría de expertos en diversas materias y metodologías de vanguardia, para impulsar la educación a un siguiente nivel de transformación, permitiendo a las personas ser instruidas totalmente desde sus hogares.

## EL FUTURO DEL PLANETA: CIUDADES INTELIGENTES Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



### Smart Metering y Plataforma IoT

El agua se ha convertido en uno de los recursos de mayor valor para la humanidad. Su cuidado y uso eficiente es una prioridad global.

En SONDA hemos desarrollado soluciones para el uso eficiente de los recursos hídricos, así como plataformas 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.



### Smart Forest Fire Safety

El cambio climático ha generado, entre otros efectos, una mayor ocurrencia de incendios forestales. Su temprana detección y combate son clave para disminuir la magnitud del daño generado en los ecosistemas y en las personas.

SONDA cuenta con soluciones basadas en reconocimiento de imágenes para la detección temprana de focos ígneos en formaciones boscosas.



### Transporte público inteligente y eficiente

Las grandes ciudades de Latinoamérica necesitan una manera inteligente de gestionar sus medios de transporte, por el impacto que tienen en los ciudadanos y también porque son una fuente importante de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. En SONDA hemos implementado soluciones que automatizan múltiples sistemas de transporte, mejorando la precisión y eficiencia en la administración de las flotas.

95 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. 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 nuestra compañía.



### Smart Lighting

Ahorro energético e inteligencia en el manejo de la red de luminarias. Esto es lo que otorga la solución desarrollada por SONDA: agrega inteligencia a la tecnología LED a partir de la telegestión, lo que incrementa los ahorros, además de mejorar la seguridad. Los gobiernos municipales están de acuerdo con que el primer paso crítico hacia una ciudad inteligente es un parque de alumbrado público inteligente.

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.



### 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 y aumentar la percepción de seguridad en las personas, entre otros.

Nuestra solución integrada de seguridad ha sido concebida y construida para responder a las necesidades específicas de instituciones públicas y privadas que requieren gestionar de forma centralizada y eficaz la seguridad, tanto desde un enfoque preventivo como reactivo. Permite identificar automáticamente comportamientos sospechosos a través del análisis en línea de la información registrada por las cámaras de video u otros dispositivos. Con esta alerta identificada se realiza el despacho automático a las entidades encargadas para la atención de cada evento.

*Más soluciones de SONDA que contribuyen a adaptarnos al cambio climático en pág. 77.*



## INTEGRACIÓN AL ECOSISTEMA PARA GENERAR LAS MEJORES SOLUCIONES

En un mundo en constante cambio y evolución se torna clave la habilidad y rapidez para diseñar respuestas que se ajusten a

*Vanguardia y flexibilidad son las claves para generar soluciones a la medida de nuestros clientes, integrando las mejores alternativas que hay en el mundo junto con la expertise y desarrollos de SONDA.*

los particulares desafíos de las organizaciones. Aprender, transformar y colaborar para diseñar las mejores soluciones, concibiéndonos como parte de un ecosistema, es como opera la naturaleza. Somos parte de un ecosistema de tecnologías, innovación y experiencias.

Es así como la esencia de nuestro negocio está en la capacidad de integrar las distintas habilidades del ecosistema con quienes creamos, aprendemos, transferimos experiencia, innovamos y nos inspiramos. Es aquí

donde generamos el valor que luego entregamos a nuestros clientes acompañándolos en su transformación.

Somos un integrador consultivo estratégico para nuestros clientes, donde las nuevas soluciones las construimos de la mano con startups y empresas de nicho, centros de innovación, universidades y nuestros partners tecnológicos. La experiencia y cobertura de SONDA se

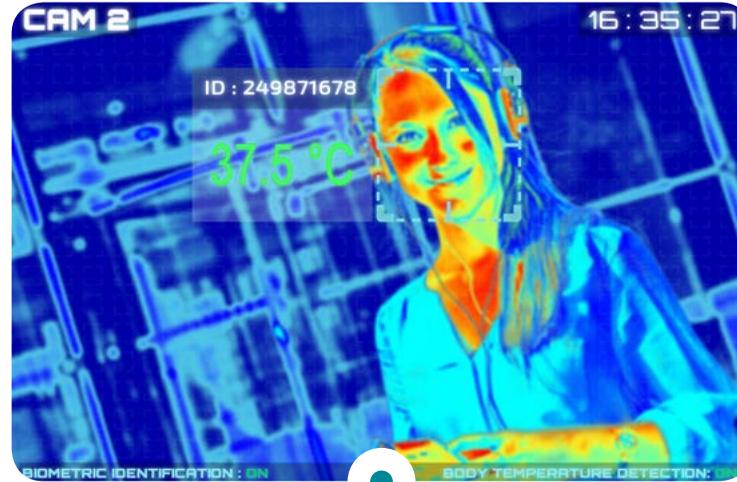


**Fortalecer la conexión con el ecosistema para integrar capacidades es uno de los siete ejes de nuestro Plan Estratégico 2019-2021.**

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 para nuestros profesionales.

Desde 2017 disponemos de un área dedicada a la generación de valor con el ecosistema, que vincula a los distintos componentes de éste con las unidades de negocios en los 10 países en los que estamos presentes y cuyos focos son desarrollar nuevas alianzas regionales y habilitarlas para todas las unidades de negocios; apoyar la incorporación de nuevas tecnologías; generar vínculos y cercanía con el ecosistema, y catalizar la transferencia de experiencias y conocimientos al interior de la organización.

Las soluciones de nuestro portafolio de productos digitales (DX), como Vaca Conectada, Cocina Digital y Cognitive Command Center, entre otras, fueron desarrolladas bajo el concepto de innovación abierta con la participación del equipo de SONDA, partners globales, startups y clientes.



## FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN EN PANDEMIA

La pandemia gatilló necesidades urgentes en nuestros clientes, a los que pudimos responder rápidamente y con flexibilidad gracias al estrecho vínculo con nuestros partners tecnológicos y el resto del ecosistema. Habilitar equipos y soluciones para el trabajo remoto, ciberseguridad, soluciones para resguardar la salud de la ciudadanía, entre otros, se tornaron críticos para muchas organizaciones.

### ¿Qué desafíos surgen para el futuro?

- Transformación y adaptación, como claves para responder a los cambios acelerados y los escenarios disruptivos que se presenten, en donde la vinculación con el ecosistema adquiere aún más relevancia.
- Acelerar la innovación con impacto social para el bienestar de toda la humanidad. Diseñar soluciones para sus nuevos desafíos en salud, cambio climático, conectividad, recuperación económica y bienestar compartido, entre otros.



### Partners globales

- Cisco
- Citrix
- Dell EMC
- Epson
- Fortinet
- Google
- HP Inc
- HPE
- Huawei
- IBM
- Lenovo
- Lexmark
- McAfee
- Microsoft
- Oracle
- Red Hat
- SAP
- Tibco
- Veritas
- VMWare



### Startups y empresas de nicho

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alhua</li> <li>• Alpha Graphics</li> <li>• Aparko</li> <li>• Aptos</li> <li>• Automation</li> <li>• Axis</li> <li>• Bip</li> <li>• Bitka</li> <li>• Blueprism</li> <li>• Catena</li> <li>• Centry</li> <li>• Cloud Tecnologías</li> <li>• Cloudera</li> <li>• Cowmed</li> <li>• Diebol Nixdorf</li> <li>• Doble</li> <li>• Entelgy</li> <li>• FICO</li> <li>• Flir</li> <li>• Formax</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genesys</li> <li>• Giro</li> <li>• Gunnebo</li> <li>• Hanwha</li> <li>• Hikvision</li> <li>• magemaker</li> <li>• Infometters</li> <li>• Iris</li> <li>• Jenoptik</li> <li>• Kofax</li> <li>• Kore</li> <li>• Leonardo</li> <li>• Lexcon</li> <li>• Litemax</li> <li>• Liveperson</li> <li>• Logra</li> <li>• Mix</li> <li>• Multivende</li> <li>• Nebula</li> <li>• Neural Labs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omnix</li> <li>• Osas</li> <li>• OSI</li> <li>• Precífica</li> <li>• Qualis</li> <li>• Rocca</li> <li>• Salesfloor</li> <li>• SAS</li> <li>• Sigmals</li> <li>• Skyfii</li> <li>• Socius</li> <li>• Streamax</li> <li>• Tecnocal</li> <li>• TSoft</li> <li>• Tyco</li> <li>• Ui Path</li> <li>• Virtec</li> <li>• Vitronic</li> <li>• Waysion</li> <li>• Wolpac</li> </ul> |
|--|--|---|



### Centros de innovación y universidades

- Universidad Univille (Brasil)
- Universidad Tecnológica de Panamá (Panamá)
- Centrum Católica (Perú)
- Cibertec (Perú)
- ISIL (Perú)
- Universidad el Bosque (Colombia)
- Politécnico Universal (Colombia)
- Servicio Nacional de Aprendizaje (Colombia)



### Innovación abierta

- Concurso de innovación abierta "Tech and the City"
- Conversaciones de vanguardia en tecnologías: SONDA Talks, SONDA Tech, Pocket Webinars, Ciclo de Conversaciones, otros.



#### CASO DESTACADO

### SMART DETECTION

Smart Detection es resultado de la integración de tecnologías de diversos actores del ecosistema: SONDA, Cisco y Microsoft.

Creada para apoyar a las empresas y organizaciones a brindar experiencias seguras para los clientes y mantener sus ciclos operativos, esta solución hace un seguimiento del movimiento humano, reduciendo los contagios por Covid-19. [\(Más información en pág. 56\).](#)



#### CASO DESTACADO

### CENTRO DE INNOVACIÓN UNIVERSIDAD UNIVILLE

Espacio de innovación de la universidad donde ponemos a su disposición los recursos de nuestros productos digitales (DX) y de otras áreas de SONDA. Tenemos acceso a los centros de investigación de la universidad, desde donde desencadenamos innovaciones y creamos soluciones específicas. Univille es también una Startup Hub que integra el ecosistema de SONDA



## CONCURSO DE INNOVACIÓN ABIERTA

### TECH AND THE CITY

Tech and the City es un concurso de innovación abierta, organizado por SONDA y OpenBeauchef de la Universidad de Chile y cofinanciado por CORFO, que busca conectar necesidades de la industria con el talento innovador que existe en Chile.

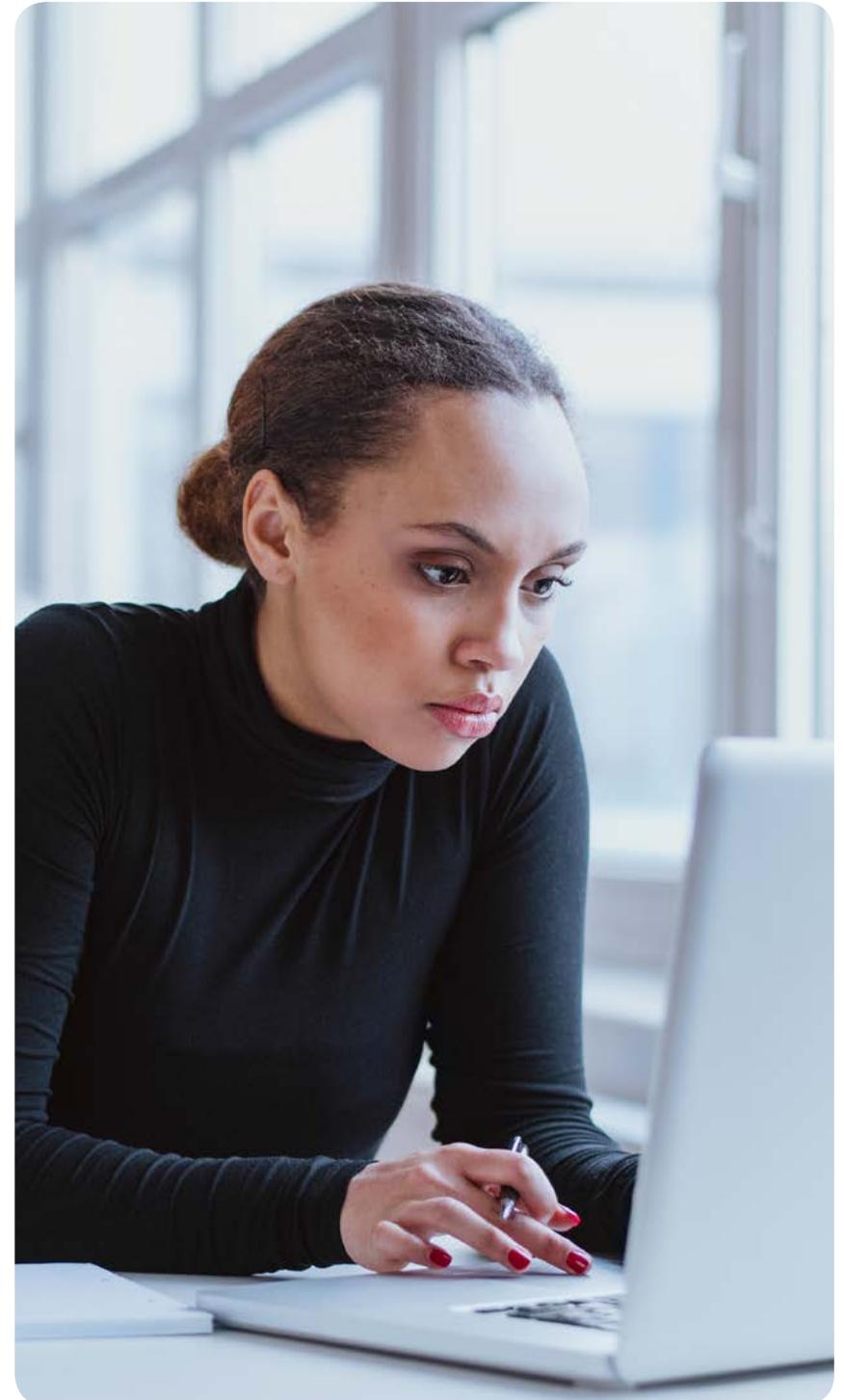
Vincula directamente al mundo académico, la industria y el ecosistema de emprendedores, con el fin de crear soluciones tecnológicas avanzadas para desarrollar smart cities, por ejemplo en materia de seguridad pública, movilidad y transporte.

Las mejores ideas reciben mentorías especializadas en diferentes materias, además de obtener el financiamiento de hasta \$15 millones para el desarrollo del proyecto, con cofinanciamiento del emprendimiento.

De un total de 190 proyectos presentados, cuatro fueron los ganadores de la convocatoria 2019, cuya premiación se realizó en enero de 2020:

- “Voy Contigo”, aplicación que conecta a una red de usuarias para denunciar y combatir el acoso callejero hacia la mujer.
- WHW, sistema que estudia y analiza el comportamiento de peatones y vehículos para mejorar la convivencia y seguridad vial al interior de las ciudades.
- Safe Wave, herramienta que utiliza un sistema WiFi para resguardar empresas, espacios públicos, barrios, villas o casas particulares, mediante señales de alerta emitidas por un software de vigilancia que utiliza Inteligencia Artificial (IA).

Dual Vision, solución de seguridad que utiliza IA y video analítica avanzada para prevenir distintos eventos delictuales o reaccionar en forma más rápida ante ellos.



## CAPÍTULO 04

# **CAPITALIZANDO EL TALENTO**

En SONDA estamos convencidos de que el motor hacia un mundo más desarrollado es la capitalización del talento sobre una base de diversidad e inclusión.



# CAPITALIZANDO EL TALENTO

Una de las características de la industria de Tecnología de la Información (TI) es que su desarrollo está estrechamente ligado al aumento de la productividad y al mejor aprovechamiento de los recursos disponibles

*La formación de talentos en el área de tecnologías de la información es uno de los retos que tiene Latinoamérica para avanzar hacia el mundo desarrollado. En SONDA lo hemos entendido siempre como parte importante de nuestro aporte a las sociedades en las que operamos.*

en el resto de las ramas productivas de la economía, lo cual le da un valor agregado difícil de encontrar en otros ámbitos de la actividad económica. Por esta razón, las personas, sus conocimientos y habilidades son extremadamente importantes no solo para la empresa que los contrata, sino también para los clientes a quienes atienden.

SONDA está formada por 13.252 personas que se desempeñan en 10 países de Latinoamérica, con necesidades, culturas y requerimientos comerciales

diferentes, pero todas ellas poseen dos características en común: están en permanente formación y comparten la misma cultura. Tratamos, por un lado, de ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional

que les permita a nuestros colaboradores mantener sus conocimientos actualizados, en una industria que exige estar al día en materias tecnológicas y en soluciones de disrupción digital. Por otro, promovemos valores únicos, de manera que nuestra ética comercial, nuestros estándares y actitud frente a los clientes son los mismos en toda la organización.

Esta diversidad no sólo es desafiante porque implica captar a los mejores talentos de cada país y mantenerlos en la organización a través de una propuesta de valor que fomente su engagement o compromiso con la empresa, dando siempre el máximo para que los objetivos estratégicos se cumplan, sino que también es necesario capitalizar la riqueza de esta diversidad, ya que las distintas visiones y experiencias nos permiten ser más flexibles, enriqueciendo nuestras capacidades para encontrar soluciones nuevas y más adecuadas.

Es así como en los últimos años nos hemos preparado para asegurar a las personas, sus capacidades y el talento necesario para que en 2021 se produzca la expansión financiera y comercial que estamos empujando a nivel corporativo.



Colaboradores

# 13.252

personas





## RADIOGRAFÍA DEL COLABORADOR SONDA

SONDA cuenta con 13.252 colaboradores en Latinoamérica. El 46% se desempeña en Brasil, seguido de 21% en Chile, 13% en Colombia y 9% en México. El 11% restante se distribuye en los demás países de la región donde estamos presentes.

El 28% del total son mujeres, lo que será reforzado a través del programa de liderazgo para ejecutivas (*ver pág. 73*) y la mitad de los trabajadores son menores de 35 años, lo que se convierte en un desafío permanente al ser profesionales y técnicos que exigen mayores niveles de balance entre vida profesional y personal.

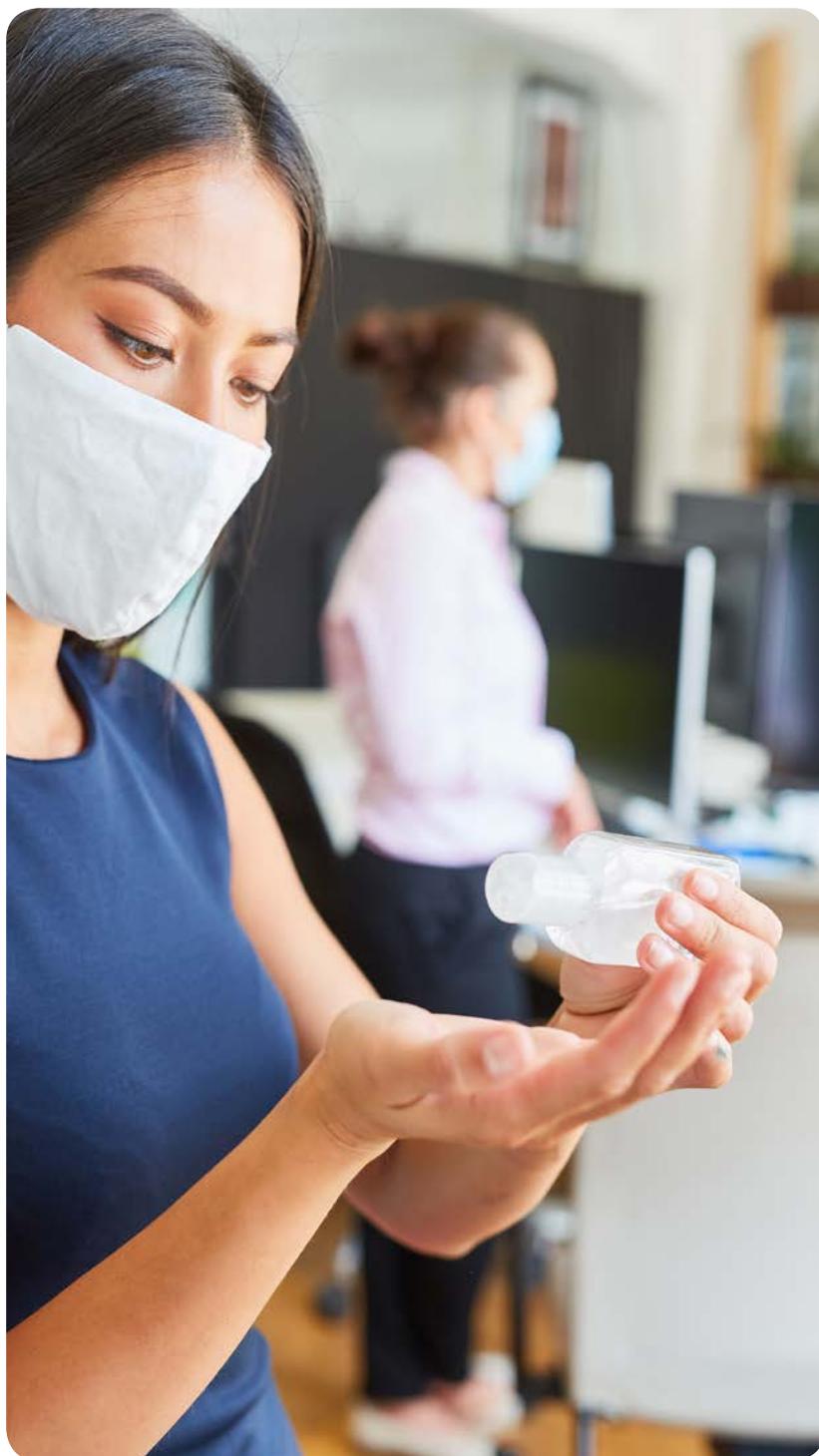
## GESTIÓN DE PERSONAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Es imposible aislar la Gestión en Personas de 2020 de la pandemia, ya que la organización se debió adaptar y reconfigurar para sostener las demandas del negocio y el bienestar personal y mental de los trabajadores. Eso implicó un doble foco. Primero, asegurar la continuidad operacional de la empresa desde la perspectiva comunicacional y de gestión, y segundo, mantener el engagement de los colaboradores a un nivel que fuera lo más alto posible, para que se cumplieran los objetivos estratégicos.

En términos de iniciativas y gestión de personas, el 2020 requirió un tremendo esfuerzo con acciones cercanas al negocio. Nuestro pilar estratégico de organización ágil, de manera temprana, marcó los hitos que permitieron habilitar herramientas de trabajo colaborativo, sumado a permear frameworks en la organización y mejores prácticas de trabajo ágil, lo que contribuyó a nuestra rápida adaptación frente a la contingencia.

Además, efectuamos una serie de inversiones con el fin de implementar herramientas para medir productividad de los equipos de trabajo, así como para ayudar a los managers a dar visibilidad de su rol, evaluar el funcionamiento a distancia del grupo y hacer seguimiento de cómo éste ha evolucionado emocionalmente. De esta forma, pudimos ofrecer las condiciones necesarias para asegurar el trabajo remoto, garantizando la continuidad operacional del negocio y la salud de los colaboradores.

Uno de los temas centrales de 2020 relacionado con la pandemia fue la adaptación de la organización al teletrabajo. En abril-mayo de 2020 ya teníamos cerca del 70% del personal trabajando en modalidad remota. Aprovechando esta situación, nuestra capacidad de adaptación y lo exitosa que resultó esta modalidad, decidimos diseñar una Política de Teletrabajo para abordar este tema cuando se iniciara la fase en régimen. Hemos considerado que cerca de 25% de la dotación completa de SONDA, cuya labor lo permite, podrá realizar sus labores de manera remota. Adicionalmente, lanzamos el Protocolo de Retorno al Trabajo Presencial que cumple con todos los estándares y recomendaciones de los organismos de salud.



## ACCIONES PARA LOS COLABORADORES SONDA / CONTINGENCIA CORONAVIRUS, COVID-19

### GERENCIA DE PERSONAS

- **Publicación del protocolo por emergencia provocado por el coronavirus / Covid-19** a todos los países buscando garantizar la salud de nuestros colaboradores y sus familias y la continuidad operacional de SONDA.
- **Taller sobre teletrabajo a los managers** ofreciendo tips de cómo los líderes pueden gestionar sus equipos en teletrabajo.
- **Publicación de Guía SONDA: Tips para el periodo de contingencia** a los colaboradores con diversos temas como: recomendaciones para teletrabajo, trabajando en casa con los niños, postura, pausa activa, uso adecuado de mascarilla, etc.
- **Comunicaciones diarias** con tips de teletrabajo en los canales internos (Intranet y SONDA Conecta).
- **Seguimiento diario** de colaboradores contagiados por el Covid-19 y en cuarentena.
- **Kit de seguridad:** en terreno a los colaboradores on site y field services.
- **Red social interna, SONDA Conecta:** lanzamos una acción en nuestra app incentivando que los colaboradores suban fotos y tips o experiencias en teletrabajo. El objetivo es valorizar la comunicación bidireccional, donde los colaboradores también son protagonistas.
- **Homenaje a los colaboradores** que siguen trabajando desde las oficinas de SONDA y de los clientes.
- **Webinars SONDA:** charlas semanales conducidas por los especialistas de PAE (Programa de Asistencia al Empleado) para presentar tips y recomendaciones psicológicas para el periodo de contingencia.

+ de 70% de los  
colaboradores en  
teletrabajo.

Participación de + de 700  
líderes en el Taller de  
Teletrabajo en toda  
la región.

Cerca de 100 publicaciones  
de tips en la app.

Participaron 3.139  
colaboradores de toda la  
región en 6 sesiones.

Como resultado de esta gestión tuvimos una buena evaluación en toda la organización durante el periodo de contingencia, como se apreció en los resultados de nuestra encuesta de clima y compromiso 2020 (ver pág. 69).

Además de la gestión de personas durante la contingencia, alcanzamos dos hitos relevantes: el lanzamiento y posicionamiento de SONDA Academy y el fortalecimiento en pandemia de la Propuesta de Valor para las Personas (PVP).



Valorización de las medidas de **SONDA** durante la pandemia

**86,72%**  
Índice de favorabilidad



**BEST 2020 WORKPLACES**  
CATEGORÍA TECNOLÓGICAS  
\*\*\*\*\*  
Somos la **4ª mejor empresa para trabajar en Perú**  
CompuTrabajo

**DESTACADOS DE 2020**

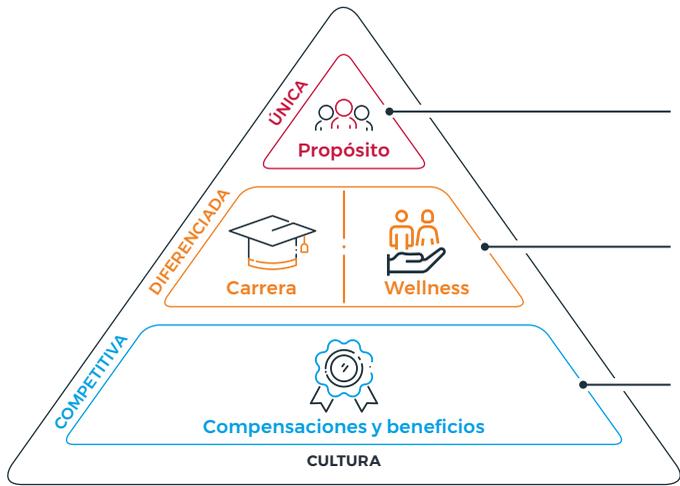
SONDA Perú obtuvo el cuarto lugar en el ranking CompuTrabajo Best WorkPlaces 2020, el cual reconoce a las mejores empresas para trabajar en el país, según las opiniones de usuarios y colaboradores durante 2019.

## PROPUESTA DE VALOR A LAS PERSONAS (PVP)

Para ofrecer una experiencia única y consistente a los clientes, los colaboradores de SONDA comparten los mismos valores que orientan su comportamiento y toma de decisiones (ver diagrama). Para materializar esta cultura y hacerla parte de la vida profesional de todos los que trabajamos en la compañía, contamos con la Propuesta de Valor a las Personas (PVP), cuya finalidad es reafirmar el compromiso de la organización por fortalecer los aspectos que creemos son importantes para nuestros profesionales.

### PVP SONDA

La Propuesta de Valor de Personas de SONDA está dividida en cuatro dimensiones, que reflejan las ventajas de hacer parte de nuestro equipo.



- Propósito (UNICA):** Está relacionado con la **identidad y cultura corporativa**. También conecta a nuestros colaboradores con el propósito y los valores de SONDA.
- Carrera/Wellness (DIFERENCIADA):** Están relacionados con la **experiencia de la carrera** vivida en SONDA y el **equilibrio** entre vida personal y profesional.
- Compensaciones y beneficios (COMPETITIVA):** Se refiere a las **prácticas de compensación** y beneficios competitivos con el mercado y al reconocimiento por la contribución de cada colaborador.

**CULTURA**

**El PVP orienta las iniciativas de Gerencia de Personas y las comunicaciones para posicionar a SONDA como un lugar de trabajo atractivo.**



### Propósito

Con el objetivo de fortalecer los aspectos de la cultura corporativa de SONDA se implementó un plan de engagement para los colaboradores. Para ello se organizaron actividades de encuentro, reconocimientos y se lanzó el Manual de Marca Corporativa cuyo fin es profundizar la imagen hacia los clientes.

INICIATIVAS DESTACADAS 2020 PARA FOMENTAR LA CULTURA CORPORATIVA



**Liliana Benavides**  
Directora de  
Aplicaciones Colombia

### WEB CAFÉ SONDA

Iniciativa regional que destaca los valores de la organización y fortalece la cultura corporativa. Cuenta con la participación de un ejecutivo invitado, como modelo de conducta, para hablar sobre su carrera y los aspectos de la cultura de forma práctica.

- **+270 participantes** de toda la región y en los distintos cargos de la organización, niveles de carrera y divisiones de negocio.
- **7 sesiones.**



### SONDA ENCUENTROS REGIONALES

Iniciativa en vivo, abierta a todos los colaboradores de SONDA de la región, conducida por el Gerente General y otros ejecutivos, con el objetivo de divulgar la estrategia corporativa.

- **3 sesiones.**
- **93%** nivel de satisfacción general.



### RECONÓCEME, SER SONDA

Iniciativa corporativa cuyo objetivo es destacar y reconocer a los colaboradores que representan la Cultura SONDA en el desarrollo de su trabajo. En 2020 potenciamos el programa realizando ediciones especiales:

- Edición especial con la participación del Gerente General Corporativo y el Gerente de Personas Corporativo | **175 reconocidos.**
- **Reconócemelo Anual Regional** - reconocimiento de los destacados del año de cada país.



### NUEVO BRANDBOOK SONDA

Como parte del fortalecimiento de nuestra estrategia centrada en el cliente y con miras a la concreción de una de nuestras principales aspiraciones como compañía, que es ser un solo SONDA, hemos actualizado y rediseñado nuestro Manual de Marca Corporativo, donde destacamos los atributos de nuestra marca tales como innovación, capacidad integradora y solidez financiera.

## Encuesta de clima y compromiso

Una de las aspiraciones asociadas a nuestro Plan Estratégico es ser reconocidos como un lugar de trabajo atractivo. En este sentido, la evaluación anual de clima y compromiso ha actuado como un gran conductor estratégico en los últimos años y ha contribuido de manera importante para que podamos brindar una buena experiencia profesional a nuestros colaboradores, elevando los índices de compromiso interno con la organización y nuestra cultura.

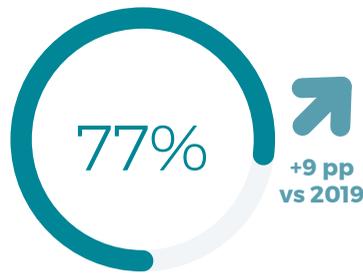
El año 2020 medimos el Clima y Compromiso en los 10 países, como se viene haciendo en los últimos cuatro años. Los resultados mostraron una percepción positiva respecto del esfuerzo de acompañamiento de los trabajadores durante el 2020.

Principales Resultados de la Encuesta Clima y Compromiso 2020:



**En términos generales, en este momento trabajando en SONDA estoy...**

**Recomendaría a un familiar o amigo entrar a trabajar a SONDA.**



Índice General de Satisfacción



Compromiso SONDA Total NPS Interno



## Carrera

En este ámbito ofrecemos diversas oportunidades de crecimiento técnico y profesional. En 2020 desarrollamos SONDA Academy, que reforzó y dio un contexto más amplio a los programas existentes, como la Ruta de la Carrera y de gestión de talento (*ver pág. XX*) y mantuvimos el proceso de gestión de desempeño.

La ruta de la carrera contempla movimientos verticales (movilidad interna) y horizontales (experto/especialista) de desarrollo profesional, así como siete clústers donde se agrupan los cargos.

### Clústers de la ruta de la carrera



Más del 80% de nuestros colaboradores están dedicados a la prestación de servicios y la mayoría de ellos se han formado en distintas disciplinas de TI. Por este motivo, nuestro compromiso es ofrecer formación y capacitación permanente. Similar a los años anteriores, el objetivo para la Gestión de Talento en 2020 fue generar acciones diferenciadas de desarrollo, que permitan atraer potenciales talentos, así como maximizar las habilidades de los colaboradores internos en base a los desafíos y estrategia del negocio.

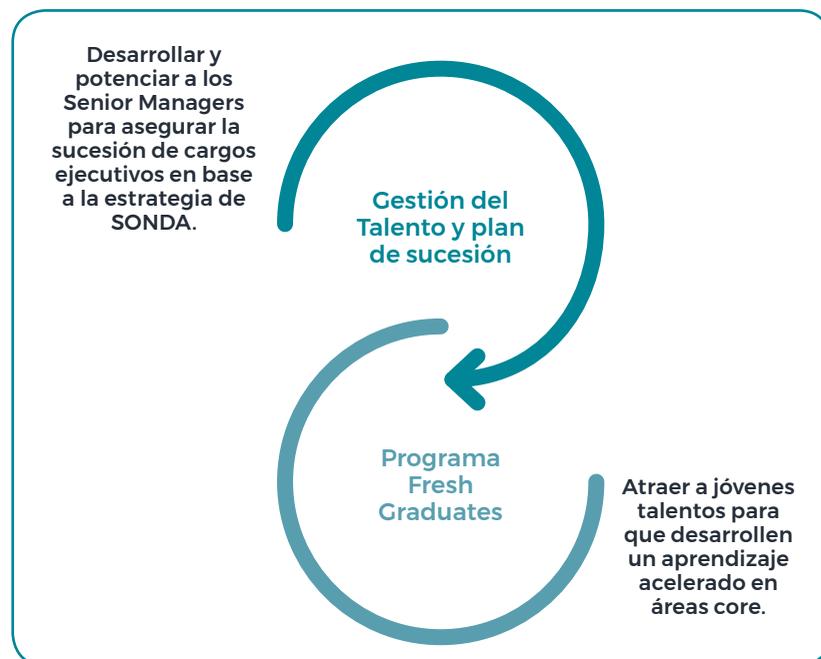
Desde la perspectiva de tecnologías, haber incorporado células ágiles con anterioridad fue fundamental para sortear exitosamente la pandemia. La organización ágil ya estaba promoviendo que las personas tuviesen mayor colaboración y, por lo tanto, no fue difícil sumar masivamente estas herramientas en 2020.

Adicionalmente, desarrollamos un modelo consolidado de células ágiles en base a la cultura de SONDA con responsabilidades y roles definidos, de manera tal de expandirlo al resto de la región. En la fase inicial

comenzamos con unidades claves para potenciar de cara a nuestros clientes la agilidad en nuestros servicios con AMS en el proyecto: Desarrollo de Marketplace para ADOBE, y el Centro de Comando Cognitivo en la División de Digital Experience.

Desde el punto de vista de desarrollo profesional y capacitación, en 2020 nos enfocamos en iniciativas para la gestión de talentos en dos niveles: gestión de talento y plan de sucesión y programa Fresh Graduates.

### Gestión de talento y plan de sucesión



Anualmente evaluamos el potencial de los líderes divisionales y de unidad con el fin de identificar el talento en base a la matriz de nine box, que conjuga potencial con desempeño. En 2020 desarrollamos programas de mentoring, trabajamos con fresh graduates y lanzamos la Academia SONDA.

**Programa Regional de Mentoring Ejecutivo:** en 2020, el Programa de Mentoring Ejecutivo tomó la potencia de ser un programa regional. Hoy esta iniciativa es el sustento de los programas de sucesión de SONDA para establecer quiénes están mejor preparados para nuevos desafíos dentro de la empresa. En este programa participó la totalidad de los managers identificados en el proceso de Talent Assessment.



**Cargos Críticos y Plan de Sucesión:** contamos con un Plan de Sucesión que da cobertura a los cargos críticos de la compañía en base al impacto del rol en la estrategia y resultados del negocio, con el fin de garantizar la línea de reemplazo y, por ende, la continuidad del plan estratégico de la organización.

**Ruta de la Carrera:** el modelo Ruta de Carrera tiene como objetivo desarrollar un modelo transversal y único que fomente la autogestión del colaborador con respecto a las acciones que promuevan su desarrollo en base a los clústers de carrera. Además, busca empoderar a los managers a direccionar el desarrollo de habilidades/conocimientos en sus equipos a través de asignaciones y feedbacks en base a sus intereses y clúster de carrera.

### Programa Fresh Graduates

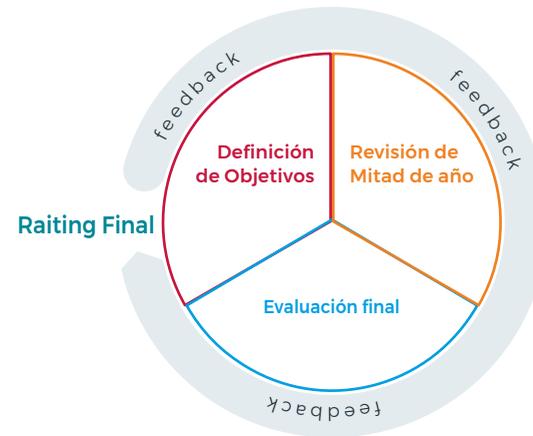
Este es un programa orientado en atraer e incorporar a jóvenes profesionales recién egresados para iniciar un aprendizaje acelerado en conocimientos técnicos que les permita construir su carrera profesional en SONDA. El programa se ha desarrollado inicialmente en Chile y México y el 2021 se ampliará al resto de la región.



## Evaluación del Desempeño

SONDA emplea anualmente un sistema digital llamado SONDA Plus para medir el desempeño de los trabajadores. Esta herramienta permite manejar y sistematizar de manera integral el proceso, a la vez que entrega información para el desarrollo de nuestros colaboradores.

La tasa de participación en el proceso de evaluación de desempeño 2019, realizado a inicios de 2020, alcanzó un 86%, con 85% de evaluaciones calibradas, del grupo elegible.



### Definición de Objetivos

Etapa en la que se establecen los objetivos grupales e individuales, en función de los pilares estratégicos de la compañía.

### Revisión de mitad de año

Etapa en la que los Managers dan feedback a los colaboradores respecto de su nivel de avance y las brechas que debe trabajar.

### Evaluación final

Etapa final del proceso, donde se califica el nivel de cumplimiento de los objetivos y el desempeño de la persona de acuerdo al perfil de competencias de su cargo

Se asigna la calificación de Raiting Final.

# SONDA Academy

En 2020 se realizó el lanzamiento de SONDA Academy, una plataforma corporativa de conocimiento enfocada en fomentar el autoaprendizaje a partir de los clústers de carrera (*ver pág. 69*), de manera lúdica y dinámica, basada en el concepto de gamificación, que establece la necesidad de incentivos y recompensas para seguir aprendiendo. Esto significa que todos los cursos están asociados a créditos que se acumulan y que son canjeables por ámbitos de vida sana o wellness, como días libres, o por merchandising de la empresa.

Es así como la Ruta de la Carrera define en cada ámbito las habilidades y conocimientos que los profesionales de SONDA deben tener para avanzar en el desarrollo de sus carreras.

SONDA Academy permite apalancar el desarrollo profesional adquiriendo conocimientos desde lo técnico hasta el desarrollo de habilidades blandas.

Para ello, se materializó una alianza con un proveedor de desarrollo de contenidos técnicos llamado Coursera<sup>1</sup>, que posee convenios con las mejores universidades del mundo y desarrolla contenidos específicos para ofrecerlos. Es así que, a partir de 2020, los colaboradores de SONDA tienen acceso a lo mejor del mundo en conocimiento técnico, para seguir desarrollándose al interior de cada clúster.

Además de la base técnica, existe la posibilidad de crecer en las mejores prácticas que se desarrollan al interior de la empresa. Para eso SONDA Academy implementó MasterClass, en donde diferentes equipos al interior de la compañía comparten sus experiencias y proyectos. Además de ofrecer cursos internos, abiertos a todos los colaboradores y que están en línea con temas comerciales.

En 2021 está planificado lanzar Sales Academy, enfocado en la fuerza de venta, con el fin de entregarles más herramientas de aprendizaje en resiliencia y negociación y otras competencias diferentes de lo técnico para apalancar su crecimiento.

1. [www.coursera.com](http://www.coursera.com)

## MASTER CLASS

- **2.291** colaboradores
- **71%** participó en al menos 2 master class.
- **6.594** horas totales de formación

## SONDA ACADEMY

- **1.117** colaboradores
- **27%** del total del cluster de Ventas realizó cursos de Oferta.
- **898** horas de formación totales

## COURSERA<sup>1</sup>

- **159** colaboradores a nivel regional
- **3.282** horas de formación en temas de Computer Science y Software Engineering



Wellness



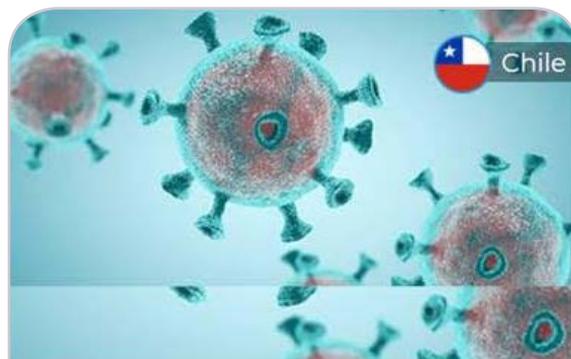
Beneficios

### Wellness y beneficios

En SONDA valoramos el equilibrio entre vida personal y profesional, y en 2020 este compromiso cobró un nuevo significado debido a los efectos de la pandemia en la salud física, mental y económica de toda la sociedad. Por este motivo reforzamos las iniciativas realizadas hasta 2019 y nos enfocamos en recomendaciones para mejorar el estado físico y psicológico de nuestros colaboradores.

Adicionalmente, efectuamos una revisión permanente de nuestras compensaciones y beneficios para mantener la competitividad en todos los mercados en donde SONDA opera.

- Webinars Wellness: **+3.000** participantes / 6 sesiones
- **Tips de salud** en los canales internos de comunicación.



Martes 10 de Marzo 2020

## Medidas de prevención para reducir el contagio de CORONAVIRUS

> Ver más



### Guía SONDA: Tips para el periodo de contingencia

- q Protocolo SONDA y Teletrabajo.
- q Recomendaciones para el Teletrabajo.
- q Trabajando en casa con los niños.
- q Seguridad y Salud.
- q Cómo utilizar correctamente las mascarillas.
- q Alimentación saludable.
- q Cuidados con salud emocional.
- q Funcionalidades de Teams.
- q Ciberseguridad.

### ESTIRAMIENTOS PARA TU BIENESTAR

**¡Brazos!**

**¡Cuello!**

SONDA

### ¡Todo cuidado es poco!

- ü La manera más rápida y sencilla de eliminar el Coronavirus es lavarse bien las manos, especialmente en determinados momentos como después de ir al baño, de estornudar o toser, de haber tocado objetos que pudieran estar contaminados, y, por supuesto, antes de comer, o de manipular o preparar alimentos.
- ü Los geles que contienen alcohol pueden ser inflamables. Por esta razón, los departamentos de bomberos recomiendan que el gel sanitizante se guarde lejos de la exposición al fuego y de los niños.

**La higiene como tu aliada**

# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Como empresa de personas, la diversidad es prioridad para nosotros. 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.

En materia de diversidad e inclusión abordamos principalmente el tema de género, producto de la disminución en la relación hombres/mujeres

en la organización. Para ello diseñamos un programa para implementar el 2021 orientado a potenciar el liderazgo femenino en la organización.

En 2020 continuamos potenciando el programa “Mujeres que transforman”, con el objetivo de inspirar a más profesionales a seguir creciendo en el mercado de TI<sup>2</sup>. Adicionalmente, a partir de 2021 todas las ternas de contratación para puestos de trabajo deberán contener al menos una mujer, considerando que siempre se contratará al más calificado.

<https://www.sonda.com/mujeres-que-transforman/>

## ALGUNAS MUJERES QUE LIDERAN Y APOYAN LA TRANSFORMACIÓN DE NUESTROS CLIENTES

**Yocelyn Ramirez**  
Gerente de Desarrollo de Negocios AM  
Soy demasiado orientada al cliente y no me quedo tranquila hasta explicar cuántas veces resulte necesario el por qué de las cosas.

Desde el colegio tenía una habilidad especial y una preferencia por las matemáticas. Y aun cuando realicé muchos esfuerzos por madurar mis habilidades manuales o artísticas, la verdad es que el resultado siempre es el mismo. "Está bueno pero podría ser mejor". Me parecía más entretenido resolver algún problema de razonamiento matemático o alguna secuencia numérica.

**Violeta González Silva**  
Marketing Business Leader en la Unidad Marketing de SONDA para Chile  
"Debemos perder el miedo y atrevernos a crecer en una industria llena de oportunidades. Podemos lograr lo que nos proponemos, sin importar la edad."

Quisimos conversar con Violeta González Silva para que nos cuente acerca de su experiencia, su visión del área TI y de cómo se ha desarrollado en un rubro mayoritariamente liderado por hombres.

**Jimena Serna**  
Service Delivery Manager / Dirección de EUS-México  
Las mujeres tenemos la capacidad de liderar de forma más reflexiva, dando espacio a la comunicación transparente y al análisis profundo que contribuye a la eficiencia y confianza de nuestros clientes.

Jimena Serna es Service Delivery Manager de la Dirección de EUS-México de SONDA. Quisimos conversar con ella para que nos cuente acerca de su experiencia, su visión del área TI y de cómo se ha desarrollado en un rubro mayoritariamente liderado por hombres.

**Shantall Vargas**  
Gerente de Autodesk | Perú  
Nuestro rol, como mujeres, aporta una visión de cambio diferente y transformadora, y que me motiva a ver retos de la industria como una gran oportunidad de crecimiento.

Nuestras mujeres son cambio y transformación. Conoce a Shantall Vargas de Perú, quien día a día lidera e inspira a su equipo a nuevos y grandes desafíos.

**María Fernanda Bergamo Barbosa**  
Directora de Servicios - División de Plataformas  
"Nuestro desafío como mujeres del TI, es el de empoderarnos cada vez más y generar un cambio de paradigma. ¡Atrevámonos!"

María Fernanda Bergamo Barbosa es Directora de Servicios - División de Plataformas. Quisimos conversar con ella para que nos cuente acerca de su experiencia, su visión del área TI y de cómo se ha desarrollado en un rubro mayoritariamente liderado por hombres.

**Yaritzbeth Espinosa**  
Jefe de Explotador de Sistemas en la División de Transporte de SONDA en Panamá.  
La mujer que está presente en la industria TI debe potenciar su tenacidad, fuerza y compromiso para alcanzar cualquier meta que nos proponemos.

Nuestras mujeres son cambio y transformación. Conoce a Yaritzbeth Espinosa de Panamá., quien día a día lidera e inspira a su equipo a nuevos y grandes desafíos.

**Amalia Yañez**  
Marketing Business Leader en Servicios Sap SONDA Argentina  
Mi vocación por la Ingeniería, se despertó desde pequeña, mi papá era ingeniero, así que en mi casa se respiraba tecnología. Desde que tengo conciencia, me apasiona este rubro, ya que te permite estar innovando constantemente.

Amalia Yañez ingresó a SONDA hace casi 6 años, es Referente dentro del área de SAP. UN AMS. Compartimos algunos fragmentos de una charla muy amena donde Amalia cuenta, entre otras cosas, cómo fue desempeñarse en el mundo IT y cuáles son las claves principales para posicionarse en este rubro tan dinámico.

## CAPÍTULO 05

# **UN MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE CON EL MEDIOAMBIENTE**

Generar una actividad económica con un bajo impacto ambiental es un compromiso adquirido por SONDA y una promesa de esperanza para las futuras generaciones.





## HACIA UN MENOR IMPACTO AMBIENTAL

*Nuestro principal aporte al medioambiente está relacionado con las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes para colaborar en el logro de la reducción de los gases de efecto invernadero y los efectos del cambio climático.*

Creemos que una parte de nuestra responsabilidad ambiental es generar un efecto positivo en la sociedad mediante soluciones tecnológicas transformadoras, como aquellas que permiten disponer de mejores productos y servicios al alcance de todos, que contribuyan a una economía descarbonizada y a una sociedad en armonía con el medioambiente. La otra parte de nuestro compromiso está relacionada con la gestión de nuestros propios impactos ambientales. Para ello buscamos

prevenir, gestionar y mitigarlos a través de mayores eficiencias energéticas y de un uso racional de los recursos naturales, como así también, mediante un adecuado manejo de los residuos derivados de nuestra operación.

### **SOLUCIONES PARA UN PLANETA MÁS SALUDABLE**

De acuerdo con un estudio realizado por Exponential Road Map Initiative<sup>1</sup>, la revolución digital podría ayudar a disminuir a la mitad las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para 2030, convirtiéndose en un importante aliado para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

1. [https://exponentialroadmap.org/wp-content/uploads/2019/02/20190207\\_ShortSprint\\_FINAL.pdf](https://exponentialroadmap.org/wp-content/uploads/2019/02/20190207_ShortSprint_FINAL.pdf)

De este impacto, el 35% está asociado con la influencia indirecta que tiene la industria de la Tecnología de la Información a través de sus clientes y proyectos. En este sentido, la Internet de las Cosas (IoT) puede transformar la vida y la economía de manera ilimitada. Incorporar tecnología inteligente en nuestras vidas, como el desarrollo de Smart Cities, sistemas de transporte racionales, plataformas de comunicación virtuales o cualquier otra innovación pueden ayudar a reducir la huella de carbono y colaborar con la descarbonización de las matrices energéticas, así como con el objetivo de reducir los efectos del calentamiento global.

Ejemplo de ello son los proyectos de gestión de flota que hemos desarrollado en Brasil y Chile, que contribuyen a evitar la emisión de 199 mil toneladas de CO<sub>2</sub> al año, debido al ahorro de 76,5 millones de litros de combustible fósil en 17 mil buses, lo que equivale a plantar 10 mil árboles. Junto con ello, en 2020 estuvimos trabajando en el cambio de buses de petróleo a vehículos eléctricos del Transantiago.

Iniciativas y proyectos implementados con clientes que han permitido reducir el impacto ambiental y ofrecer soluciones sostenibles para enfrentar el cambio climático.

## SOLUCIONES QUE OFRECE SONDA PARA ENFRENTAR EL CAMBIO CLIMÁTICO



### ADAPTACIÓN A LOS RIESGOS FÍSICOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

#### Soluciones tecnológicas



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

- Plataforma de IoT con sensores para el monitoreo de variables ambientales y detección de problemas ocasionados por fenómenos meteorológicos.



**Disminución de precipitaciones, disponibilidad de agua y resguardo de los recursos hídricos.**

- 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 cauces de agua.
- Smart Metering para el uso eficiente de los recursos hídricos.
- Plataforma de IoT con sensores de precipitaciones.
- Gestión para el cuidado de los acuíferos integrando los datos de aplicaciones web, geoportales, cuentas y sistemas de información hidrológica.
- Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua.
- Soluciones tecnológicas para el despliegue de las campañas de conservación y uso racional del agua.



## MITIGACIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

### Soluciones tecnológicas



#### Avance hacia energías con menores emisiones en el transporte

- 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 2020 se habían habilitado 783 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.



#### Eficiencia energética

- Smart Lighting para el ahorro energético e inteligencia en el control de las redes de luminarias.
- Smart Grid y soluciones de inteligencia artificial para una mayor eficiencia energética y calidad del servicio en distribución de energía eléctrica.



#### Mayor eficiencia en los sectores productivos y su impacto en la reducción de GEI

- Solución 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. El sector ganadero es uno de los grandes emisores de GEI por lo que el aumento de la eficiencia en su proceso productivo tiene un alto impacto.
- Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible.



#### Resguardo de los bosques

- Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.



#### Monitoreo y reducción de emisiones (CO<sub>2</sub>, metano, óxido nitroso, otros)

- 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.
- Control de la cadena de frío en el transporte o almacenaje de alimentos.
- Plataforma de IoT para el control de la calidad del aire a través de sensores.

## GESTION AMBIENTAL EN SONDA

*Uno de los desafíos para 2021 será implementar la norma ISO14000 en los países que aún no la tienen.*

SONDA cuenta con diversas certificaciones y estándares y una de ellas es la ISO140001 referida a gestión ambiental. A través de esta se lleva un inventario de impactos ambientales que

son gestionados en Chile, Brasil, Colombia, Ecuador, México y Perú. Si bien la norma ha sido implementada en seis países, el desarrollo se va

realizando en forma gradual, primero adoptando las mejores prácticas y luego trasladando la experiencia a donde consideramos necesario con el fin de hacer el proceso más rápido y efectivo. La certificación en Uruguay estaba comprometida para 2020, pero fue aplazada por el Covid. Están pendientes de programación Panamá, Costa Rica y Argentina.

Entre las variables que está abordando SONDA destacan la eficiencia energética, la huella de carbono y el manejo de residuos.

## Eficiencia energética

La industria de Tecnologías de la Información es uno de los más intensivos en uso de energía, asociado principalmente al funcionamiento y enfriamiento de los equipos en los data centers. Compuesto por 34 mil millones de equipos en el mundo y más de cuatro mil millones de usuarios, sumado a la infraestructura de redes y centros de datos, es responsable de 2,3% de las emisiones globales de GEI. Es así que, específicamente en términos de impacto ambiental de los data centers, ellos representan el 1% del consumo mundial de electricidad y el 0,5% de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Por su parte, en 2020 SONDA registró 59.114 MWh, un 99% más que en 2019.



### KUDOS

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

**Cuenta con la certificación *Leed Silver* de Green Building.**

En 2019 emitimos un bono verde<sup>3</sup> por US\$62 millones, que nos permitió levantar capital para la construcción de dos data center, uno en Chile y otro en Colombia. Con algunas dificultades, fue posible inaugurar, en noviembre de 2020, el nuevo centro de datos chileno Kudos, que cumple con la topología de diseño Tier IV de Uptime Institute y que considera una serie de medidas de mitigación ambiental, entre las que destaca la obtención de la certificación *Leed Silver* de Green Building.

2. <https://www.data4group.com/en/csr/how-do-we-reduce-the-environmental-footprint-of-data-centers/#:~:text=In%20terms%20of%20the%20environmental,2018%2C%20their%20performance%20grew%20phenomenally.>

3. En la emisión se colocaron \$42.164.793.369, de los cuales un total de \$41.968.543.981 fueron destinados a la construcción del Data Center Kudos Chile), donde el remanente fue utilizado en el proyecto de Data Center de Colombia.

Una de las principales características de Kudos es su eficiencia energética. Esta, en general, se mide por el Power Usage Effectiveness (PUE), que corresponde a la cantidad de energía requerida para mantener los equipos TI de las salas, es decir, lo que se gasta en clima más el resto de la infraestructura. En el caso de Kudos, el PUE de diseño es de 1,5, que significa que por cada kW dedicado a TI, se gasta 0,5 kW para lograr continuidad operativa. Además, el consumo de energía “administrativa” (es decir, luces, enchufes y otros elementos básicos) se basa en el uso de equipos con energías eficientes, principalmente en iluminación, que es en su totalidad en base a tecnología led.

Otro aspecto clave de su operación es la capacidad de mantener la temperatura y humedad de las salas de TI, conforme a las normas vigentes del sector y respetando los parámetros de eficiencia energética establecidos en ASHRAE. En lo que se refiere a su infraestructura, los grandes consumidores de energía son los chiller y fan coils, equipos encargados de enfriar agua para utilizarla en reducir la temperatura de las salas. En este caso, ocupamos tecnología VERTIV, con equipos altamente eficientes, free cooling y complementos adiabáticos para poder usar las condiciones ambientales en este proceso y así reducir la necesidad de enfriamiento mecánico y el gasto energético. Adicionalmente, a nivel de UPS también hay eficiencia energética, ya que los equipos instalados son altamente eficientes y emplean bancos de baterías de ion-litio.

Respecto de nuestro data center en Colombia, que también será Tier IV, producto de la pandemia decidimos postergar el inicio de su construcción. El proyecto tiene finalizada su etapa de certificación en diseño y la fecha de inicio de la construcción dependerá de las condiciones de salud y estabilidad económica que un proyecto de esta magnitud requiere.

## Huella de carbono

Nuestra meta es poder efectuar una medición de la huella de carbono de la empresa, comenzando en Chile, para posteriormente replicar esta iniciativa en los demás países. Para ello, en 2019 comenzamos a participar en el programa del Ministerio de Medio Ambiente, Huella Chile. Con ello se busca generar un proceso sistemático que nos permitirá disponer de una herramienta de cálculo de emisiones en línea, de apoyo técnico mediante capacitaciones y de reconocimiento, de acuerdo con el nivel de gestión alcanzado, mediante un sistema de

logos, según el nivel de compromiso en la cuantificación y/o reducción de los GEI.

Como resultado del proceso esperamos cuantificar y reducir las emisiones de GEI y colaborar en disminuir los riesgos asociados al cambio climático. Asimismo, será posible comunicar, persuadir y movilizar a los grupos de interés en la búsqueda de soluciones en conjunto respecto del cambio climático y generar acciones innovadoras en este ámbito.

En 2020 hubo un inesperado y positivo impacto ambiental producto de la pandemia, ya que los desplazamientos se redujeron, no solo los referidos a los colaboradores de SONDA, sino también a aquellos relacionados con los auditores externos que efectúan las certificaciones. SONDA cuenta con ISO20.000, 27.001, 27.301, 9.001, 14.001, 45.001 y 27.701, entre otras, por lo que la reducción de estos viajes redundó en una disminución en la huella de carbono de la compañía, lo que probablemente se reflejará en la medición que se realice en 2021.

### Gestión de residuos

En el mundo se disponen entre 20 y 50 millones de toneladas métricas de residuos tecnológicos o e-waste anualmente. De

ellos, solo cerca del 12,5% son reciclados<sup>4</sup>. Uno de los impactos que gestionamos son precisamente los e-waste dado el uso que realizamos de estos. Para ello consideramos ampliar la vida útil de los aparatos tecnológicos, realizar una disposición certificada por expertos y, en el caso de los desechos de oficinas, fomentar el reciclaje en ellas. En Latinoamérica, los países con mayor cantidad de residuos per cápita son Uruguay, Argentina, Brasil y Costa Rica, con sobre 10 kilos por persona<sup>5</sup>.

En este escenario, todas las filiales de SONDA cuentan con planes para realizar la gestión responsable de sus residuos como parte de su Estrategia de Calidad, enfocados en baterías, impresoras, computadores y monitores, entre otros. En 2020 se generaron 36,5 toneladas de residuos tecnológicos considerando aquellos propios de SONDA y los que se generan por proyectos de outsourcing de infraestructura TI. De estos, reciclamos 10,3 toneladas, lo que equivale al 28,3% del total.

Además, como parte del Plan de Reciclaje, desde 2019 contamos con 130 contenedores de residuos en las oficinas de la casa matriz en Chile para recibir papel, cartón, botellas plásticas, vidrio, latas de aluminio, plásticos, pilas y baterías, residuos electrónicos y desechos orgánicos.

4. <https://www.unido.org/news/helping-latin-america-meet-its-e-waste-challenge>

5. <https://globalewaste.org/map/>



## REDUCIENDO LA HUELLA AMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING

Uno de los impactos de las empresas de tecnología de la información es la gestión de sus residuos electrónicos. En este caso hemos incorporado criterios especiales para la gestión de residuos en los servicios de outsourcing de infraestructura TI, como computadores, impresoras y servidores, entre otros, con el fin de disminuir su huella ambiental. Para ello aseguramos la máxima vida útil de los equipos; realizamos la renovación permanente de los equipos incorporando tecnologías de mayor eficiencia y menores emisiones de CO<sub>2</sub>, y generamos una menor huella ambiental como resultado del uso de servicios de nube o cloud.



## CAPÍTULO 06

# **GRUPOS DE INTERÉS**

Relaciones de confianza y de largo plazo caracterizan los vínculos con nuestros stakeholders.





# RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

*Estamos en permanente contacto con nuestros grupos de interés prioritarios para fortalecer lazos, generar confianzas y compartir experiencias.*

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.

Los principales grupos de interés de SONDA están conformados por nuestros clientes, colaboradores, proveedores y partners tecnológicos, accionistas y la sociedad de los países en los que operamos. Es misión del Directorio identificar, priorizar y establecer los mecanismos de relacionamiento con estos grupos.



**SONDA**® Transformando el negocio de nuestros clientes

<b>CLIENTES</b>	<b>PARTNERS Y PROVEEDORES</b>	<b>COLABORADORES</b>	<b>ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS</b>	<b>SOCIEDAD</b>
Más de 5.000 empresas y organizaciones de diferentes sectores y países nos han elegido como proveedor y aliado tecnológico.	Fabricantes y proveedores en el mundo que nos suministran productos tecnológicos e insumos. Además de desarrolladores y startups.	13.252 colaboradores trabajan en nuestras operaciones en los 10 países: un 46% en Brasil, 21% en Chile, 9% en México y el restante 24% en otros países de la región. Un 78% de nuestro staff son profesionales en TI. 28% son mujeres y un 28% tiene menos de 30 años.	Somos una sociedad anónima abierta. El grupo controlador posee el 43,4% de las acciones, el 56,6% restante es propiedad de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs), inversionistas institucionales y fondos mutuos, entre otros accionistas.	Estamos presentes en cerca de tres mil ciudades de Latinoamérica. Sus habitantes se benefician de nuestras soluciones tecnológicas que aportan a mejorar su calidad de vida.



## INTERESES Y PREOCUPACIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y NUESTRA RESPUESTA



### CLIENTES

#### Intereses y preocupaciones

- Tecnología para asegurar la continuidad de sus procesos de negocio, en particular en el escenario de pandemia.
- Agilidad y respuesta oportuna a sus requerimientos.
- Experiencia y satisfacción en el servicio y efectividad de las soluciones que les ofrecemos.
- 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.
- Conocimiento específico de su industria.

#### Nuestra respuesta:

- Equipo especializado por industrias, sectores y clientes.
- Modelo de Gestión Integral de Clientes.
- Soluciones end-to-end, con una mirada amplia en las necesidades del cliente.
- Estrategia de crecimiento de data center para asegurar la continuidad operativa de nuestros clientes.
- Nuestro modelo de transformación busca ofrecer nuevas y mejores soluciones.

Para más iniciativas ver [pág. 46 “El cliente en el centro”](#).



### PARTNERS Y PROVEEDORES

#### Intereses y preocupaciones

- 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

### Intereses y preocupaciones

- Propósito de SONDA.
- Propuesta de valor a los colaboradores.
- Relaciones humanas e inclusión.
- Equilibrio entre vida personal y trabajo.
- Crecimiento personal y profesional.
- Reconocimiento.

### Nuestra respuesta:

- Propuesta de Valor a las Personas, que pone en el centro el Propósito de SONDA.
  - Desarrollo de talentos para generar equipos de trabajo y profesionales ágiles y preparados.
  - SONDA Academy, plataforma corporativa para autogestionar el aprendizaje y ruta de carrera.
  - Programa de beneficios y wellness.
  - Programa "Mujeres que transforman" para promover el liderazgo femenino.
  - Espacios más inclusivos para personas con discapacidad.
- Para más iniciativas [ver pág. 62 "Capitalizando el talento"](#).



## ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

### Intereses y preocupaciones

- Desempeño, gestión y posición financiera de la compañía. En particular en los países que presentan un escenario macroeconómico, social y/o político complejo.
- Profundización y despliegue de nuestra estrategia.
- Planes de crecimiento e inversiones, especialmente en lo que corresponde a adquisiciones.
- Niveles de cierres de contratos y generación de ingresos.

### Nuestra respuesta:

Desde 2017 realizamos 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

### Intereses y preocupaciones

- Aporte 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.
  - SONDA GRC (Governance, Risk Management and Compliance) y sistemas para la protección de datos.
  - Portafolio de soluciones para resguardar la ciberseguridad en los clientes.
- Ver las soluciones e iniciativas que aportan al logro de los ODS en [pág. 146](#).



## MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN

Utilizamos distintas vías para 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 y remotas con clientes y socios tecnológicos, con quienes mantenemos un 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. En 2020 lanzamos nuestro Modelo de Gestión Integral de Clientes, donde nuestros clientes y sus desafíos están en el centro de nuestra acción. Este lo implementamos también en seis grandes clientes regionales, que ahora disponen de un modelo de servicio centralizado y coordinado con todos los países en los que operan ([más información en pág. 46](#)).

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.

Estamos en permanente comunicación con los entes reguladores y reparticiones estatales en cada uno de los países en los que operamos. Mientras la relación con la prensa se gestiona a través de agencias externas de medios. Contamos con un área especializada de relación con inversionistas, la que nos comunica con el mercado a través de mecanismos de relacionamiento como reuniones presenciales y remotas, participación en conferencias en Chile y el extranjero, 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 variados 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

Participamos en distintas organizaciones e instancias con el objetivo de aportar a la discusión y reflexión en materias de TI, innovación y desarrollo empresarial.

### Desarrollo sostenible

- **Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos** (ASEGIRE, Costa Rica).
- **Pacto Global de Naciones Unidas** (Brasil).

### Innovación y transformación

- **Centro de Innovación Anacleto Angelini de la Pontificia Universidad Católica de Chile.**
- **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), para el desarrollo de proyectos de tecnologías disruptivas, consultoría y calidad de software.
- **Club de Investigación Tecnológica** (Costa Rica).

*(Más organizaciones en sección "Integración con el ecosistema" en pág. 58)*

### Organizaciones gremiales y de comercio

- **Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información** (ACTI).
- **Sociedad de Fomento Fabril** (SOFOFA, 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** (CAMTIC, Costa Rica).
- **Cámara de Industrias de Panamá.**
- **Cámara Panameña de Tecnologías de Información** (CAPATEC).

## DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO

El Valor Económico Generado por SONDA está representado por la diferencia entre sus ingresos por ventas y los costos de inventario. En 2020 este valor alcanzó US\$ 624 millones. De este monto, la empresa retuvo US\$ 86 millones, y los restantes US\$ 538 millones fueron distribuidos entre los agentes con los que interactúa: sus colaboradores

(trabajadores); las empresas contratistas (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.



### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

**US\$ 538**  
millones



Nota: La tasa de cambio utilizada es al cierre de 2020: US\$ 1 = \$ 710,95

## CAPÍTULO 07

# **RESULTADOS**

La solidez financiera nos ha caracterizado desde nuestros inicios, así como también nuestra profunda transparencia hacia el mercado.



## ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

ACTIVOS	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES:</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	188.509.524	138.739.365
Otros activos financieros corrientes	18.000.210	19.344.775
Otros activos no financieros corrientes	10.165.647	19.546.888
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	204.324.631	273.379.925
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	933.499	1.709.514
Inventarios corrientes	35.545.834	40.619.089
Activos por impuestos corrientes	33.700.503	26.773.232
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	491.179.848	520.112.788
<b>ACTIVOS CORRIENTES TOTALES</b>	<b>491.179.848</b>	<b>520.112.788</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES:</b>		
Otros activos financieros no corrientes	20.978.466	19.008.637
Otros activos no financieros no corrientes	4.671.950	7.400.697
Cuentas por cobrar no corrientes	60.336.651	81.513.035
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	2.077.574	850.358
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	7.111.391	7.144.535
Activos intangibles distintos de la plusvalía	12.557.767	18.979.759
Plusvalía	189.702.753	247.345.413
Propiedades, planta y equipo	142.181.821	140.727.593
Propiedad de inversión	3.308.335	3.364.781
Activos por derecho de uso	18.545.259	25.219.628
Activos por impuestos diferidos	15.373.602	22.905.935
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>476.845.569</b>	<b>574.460.371</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>968.025.417</b>	<b>1.094.573.159</b>

PATRIMONIO Y PASIVOS	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		
Otros pasivos financieros corrientes	44.483.253	77.656.582
Pasivos por arrendamientos corrientes	8.912.796	11.616.146
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	99.027.980	99.319.777
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	61.918	2.295.047
Otras provisiones a corto plazo	7.572.473	6.677.920
Pasivos por impuestos corrientes	9.780.384	22.538.378
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	26.615.568	28.240.060
Otros pasivos no financieros corrientes	21.305.315	26.171.981
<b>Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta</b>	<b>217.759.687</b>	<b>274.515.891</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES TOTALES</b>	<b>217.759.687</b>	<b>274.515.891</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES:</b>		
Otros pasivos financieros no corrientes	237.145.924	207.935.054
Pasivos por arrendamientos no corrientes	14.749.580	20.432.112
Cuentas por pagar no corrientes	6.610.588	11.772.054
Otras provisiones a largo plazo	10.993.317	15.147.459
Pasivo por impuestos diferidos	21.401.615	24.443.732
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	3.479.329	3.448.995
Otros pasivos no financieros no corrientes	1.342.137	1.949.980
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>295.722.490</b>	<b>285.129.386</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>513.482.177</b>	<b>559.645.277</b>
<b>PATRIMONIO NETO:</b>		
Capital emitido y pagado	373.119.044	373.119.044
Ganancias acumuladas	253.132.212	253.735.837
Otras reservas	(174.519.981)	(94.698.927)
<b>Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora</b>	<b>451.731.275</b>	<b>532.155.954</b>
Participaciones no controladoras	2.811.965	2.771.928
<b>Patrimonio total</b>	<b>454.543.240</b>	<b>534.927.882</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS</b>	<b>968.025.417</b>	<b>1.094.573.159</b>

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
<b>GANANCIA BRUTA:</b>		
Ingresos de actividades ordinarias	780.455.815	846.550.488
Costo de ventas	(652.253.290)	(703.612.655)
<b>TOTAL GANANCIA BRUTA</b>	<b>128.202.525</b>	<b>142.937.833</b>
Otros ingresos	1.736.465	36.875.030
Gastos de administración	(80.038.546)	(89.468.435)
Otros gastos, por función	(28.993.922)	(14.430.145)
<b>Total ganancias de actividades operacionales</b>	<b>20.906.522</b>	<b>75.914.283</b>
Ingresos financieros	7.742.242	7.389.607
Costos financieros	(16.906.307)	(17.852.395)
Participación en las ganancias de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	614.853	983.996
Ganancias (pérdidas) de cambio en moneda extranjera	(806.591)	(1.084.928)
Resultado por unidades de reajuste	(920.644)	(5.062.577)
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>10.630.075</b>	<b>60.287.986</b>
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	(8.856.378)	(35.807.835)
<b>GANANCIA PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>1.773.697</b>	<b>24.480.151</b>
<b>GANANCIA</b>	<b>1.773.697</b>	<b>24.480.151</b>
<b>GANANCIA ATRIBUIBLE A</b>		
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	459.599	23.106.793
Ganancia atribuible a participaciones no controladoras	1.314.098	1.373.358
<b>GANANCIA (PÉRDIDA)</b>	<b>1.773.697</b>	<b>24.480.151</b>
<b>GANANCIA POR ACCION:</b>		
Ganancia por acción básica		
Ganancia (pérdida) por acción básica en operaciones continuadas (en pesos)	0,53	26,53
Ganancias por acción diluidas		
Ganancias (pérdida) diluida por acción procedente de operaciones continuadas (en pesos)	0,53	26,53

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
GANANCIA	1.773.697	24.480.151
<b>Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos</b>		
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos	(269.523)	(262.155)
Otro resultado integral, antes de impuesto, ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio	-	-
<b>Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos</b>	<b>(269.523)</b>	<b>(262.155)</b>
<b>Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos</b>		
Diferencias de cambio por conversión		
Ganancias (pérdidas) por diferencias de cambio de conversión, antes de impuestos	(83.263.507)	22.791.360
Coberturas del flujo de efectivo		
Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, antes de impuestos	2.732.859	1.258.076
<b>Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos</b>	<b>(80.530.648)</b>	<b>24.049.436</b>
Otros componentes de resultado integral, antes de impuestos	(80.800.171)	23.787.281
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo	(39.581)	(97.072)
Impuestos a las ganancias relativo a nuevas mediciones de planes de beneficios definidos de otro resultado integral	(39.581)	(97.072)
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	-	-
<b>Total otro resultado integral</b>	<b>(80.760.590)</b>	<b>23.884.353</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL</b>	<b>(78.986.893)</b>	<b>48.364.504</b>
<b>Resultado integral atribuible a:</b>		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	(80.300.991)	46.991.146
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	1.314.098	1.373.358
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL</b>	<b>(78.986.893)</b>	<b>48.364.504</b>

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
<b>Estado de flujos de efectivo</b>		
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	972.788.368	931.615.630
Otros cobros por actividades de operación	5.601.527	7.090.486
<b>Total clases de cobros por actividades de operación</b>	<b>978.389.895</b>	<b>938.706.116</b>
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		
Pagos a y por cuenta de los empleados	(240.866.592)	(272.621.046)
Otros pagos por actividades de operación	(59.359.472)	(65.917.786)
<b>Total clases de pagos</b>	<b>(819.576.477)</b>	<b>(852.898.491)</b>
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) operaciones</b>	<b>158.813.418</b>	<b>85.807.625</b>
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		
Otras entradas (salidas) de efectivo	(37.072.083)	(25.983.191)
	(54.055)	(2.015.656)
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>	<b>121.687.280</b>	<b>57.808.778</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>		
Flujo de efectivo procedentes de la pérdida de control de subsidiarias u otros negocios	2.775.000	37.464.361
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios	-	(7.598.265)
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	2.045.271	1.894.055
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	(1.862.514)	(1.862.550)
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	168.892	1.408.292
Dividendos recibidos	833.273	49.020
Compras de propiedades, planta y equipo	(46.612.451)	(69.745.422)
Cobro de préstamos a entidades relacionadas	111.032	-
Compras de activos intangibles	(1.786.985)	(3.624.205)
Intereses recibidos	2.135.120	1.198.977
Otras entradas (salidas) de efectivo	(529.737)	(1.384.117)
<b>Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión</b>	<b>(42.723.099)</b>	<b>(42.199.854)</b>

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>		
Importes procedentes de la emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	127.295.956
Importes procedentes de préstamos largo plazo	51.998.387	16.891.293
Importes procedentes de préstamos corto plazo	24.539.552	106.467.339
Pagos por otras participaciones en el patrimonio	(3.937.731)	(36.300.000)
Reembolsos de préstamos	(61.564.955)	(105.640.083)
Pagos de pasivos por arrendamientos	(13.746.309)	(14.821.631)
Dividendos pagados	(7.425.029)	(11.084.416)
Intereses pagados	(9.668.666)	(11.742.079)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(1.420.654)	(424.659)
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>	<b>(21.225.405)</b>	<b>70.641.720</b>
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio</b>	<b>57.738.776</b>	<b>86.250.644</b>
<b>Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo</b>		
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	(7.968.617)	3.096.015
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>49.770.159</b>	<b>89.346.659</b>
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	138.739.365	49.392.706
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo</b>	<b>188.509.524</b>	<b>138.739.365</b>

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	Otras reservas		
	Capital emitido M\$	Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas de ganancias y pérdidas por inversiones en instrumentos de patrimonio M\$
<b>Patrimonio al 01.01.2020</b>	<b>373.119.044</b>	<b>(93.805.059)</b>	<b>(828.746)</b>
<b>Cambios en patrimonio:</b>			
Resultado Integral			
Ganancia	-	-	-
Otro resultado integral	-	(83.263.507)	-
<b>Resultado integral</b>	<b>-</b>	<b>(83.263.507)</b>	<b>-</b>
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	-	-	-
<b>Total incremento (disminución) en el patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>(83.263.507)</b>	<b>-</b>
<b>Patrimonio al 31.12.2020</b>	<b>373.119.044</b>	<b>(177.068.566)</b>	<b>(828.746)</b>
	Otras reservas		
	Capital emitido M\$	Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas de ganancias y pérdidas por inversiones en instrumentos de patrimonio M\$
<b>Patrimonio al 01.01.2019</b>	<b>373.119.044</b>	<b>(116.596.419)</b>	<b>(828.746)</b>
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-
<b>Patrimonio al 01.01.2019</b>	<b>373.119.044</b>	<b>(116.596.419)</b>	<b>(828.746)</b>
<b>Cambios en patrimonio:</b>			
Resultado Integral			
Ganancia	-	-	-
Otro resultado integral	-	22.791.360	-
<b>Resultado integral</b>	<b>-</b>	<b>22.791.360</b>	<b>-</b>
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	-	-	-
<b>Total incremento (disminución) en el patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>22.791.360</b>	<b>-</b>
<b>Patrimonio al 31.12.2019</b>	<b>373.119.044</b>	<b>(93.805.059)</b>	<b>(828.746)</b>

Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$	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\$						
(1.428.957)	173.950	1.189.885	(94.698.927)	253.735.837	532.155.954	2.771.928	534.927.882	
-	-	-	-	459.599	459.599	1.314.098	1.773.697	
2.732.859	(229.942)	-	(80.760.590)	-	(80.760.590)	-	(80.760.590)	
2.732.859	(229.942)	-	(80.760.590)	459.599	(80.300.991)	1.314.098	(78.986.893)	
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	(1.063.224)	(1.063.224)	(1.274.061)	(2.337.285)	
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	939.536	939.536	-	939.536	-	939.536	
2.732.859	(229.942)	939.536	(79.821.054)	(603.625)	(80.424.679)	40.037	(80.384.642)	
1.303.902	(55.992)	2.129.421	(174.519.981)	253.132.212	451.731.275	2.811.965	454.543.240	

Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$	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\$						
(2.687.033)	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)	
(2.687.033)	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	
1.258.076	(165.083)	-	23.884.353	-	23.884.353	-	23.884.353	
1.258.076	(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	
1.258.076	(165.083)	1.979.648	25.864.001	11.553.396	37.417.397	(1.266.740)	36.150.657	
(1.428.957)	173.950	1.189.885	(94.698.927)	253.735.837	532.155.954	2.771.928	534.927.882	



## RESULTADOS CONSOLIDADOS 2020



En 2020 alcanzamos ingresos consolidados por \$780.456 millones (US\$1.097,8 millones), disminuyendo 7,8% en relación a 2019, producto del coronavirus y los efectos que ha tenido en las distintas economías en donde operamos. El Resultado Operacional llegó a \$48.164 millones (US\$67,7 millones), inferior en 9,9% (a/a) y el EBITDA a \$86.939 millones (US\$122,3 millones), decreciendo 6,7% (a/a). En moneda comparable, sin considerar efectos cambiarios, los ingresos y el EBITDA cayeron 5,9% y 4,4%, respectivamente (a/a).

El margen EBITDA para el período fue de 11,1%, superior en 10pb (a/a). Destaca las mejoras en rentabilidad de las operaciones de México y OPLA (Otros Países de Latino América) en donde los márgenes EBITDA anotaron 7,0% (+120pb a/a) y 15,3% (+330pb a/a), respectivamente.

Las operaciones fuera de Chile registraron una caída de 14,8% en ingresos (a/a), totalizando \$391.621 millones (US\$550,8 millones), cifra que representa el 50,2% del total consolidado. Por su parte, el EBITDA disminuyó 7,2% en relación al ejercicio 2019, alcanzando \$37.772 millones (US\$53,1 millones). En moneda comparable, sin considerar efectos cambiarios, los ingresos y el EBITDA cayeron 8,4% y 1,7%, respectivamente (a/a).

La Utilidad Neta atribuible a la controladora totalizó \$460 millones (US\$0,6 millones), inferior en 98% respecto de 2019, influenciada principalmente por una mayor pérdida no operacional.

En términos comerciales, los cierres de negocios alcanzaron a US\$ 1.025,4 millones, lo que representa una disminución de 26,1% respecto del año anterior. Destaca el mayor nivel en la actividad comercial en el mercado de México, el cual registró un aumento de 4,6% durante 2020. A su vez, destacan los cierres de negocios del cuarto trimestre, los cuales a nivel consolidado crecieron un 21,3% (a/a) contrastando así los cierres de los trimestres previos.

El Pipeline de nuevas oportunidades creció un 35,9% (a/a), registrando US\$5.079,9 millones.

Los indicadores de Liquidez Corriente (2,3 veces), Leverage Financiero (0,6 veces) y Cobertura de Gastos Financieros (5,1 veces) reflejan una sólida posición financiera.



BRASIL



MÉXICO



OPLA

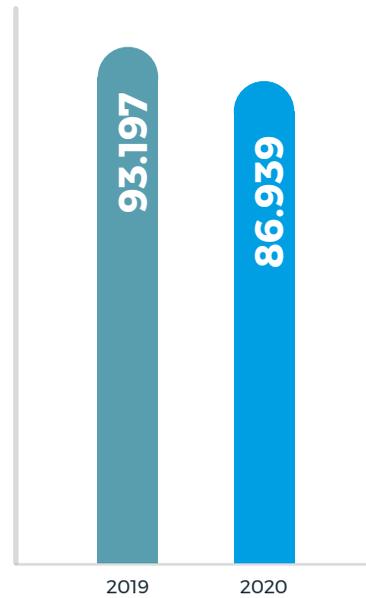
**INGRESOS**  
(cifras en millones de \$)



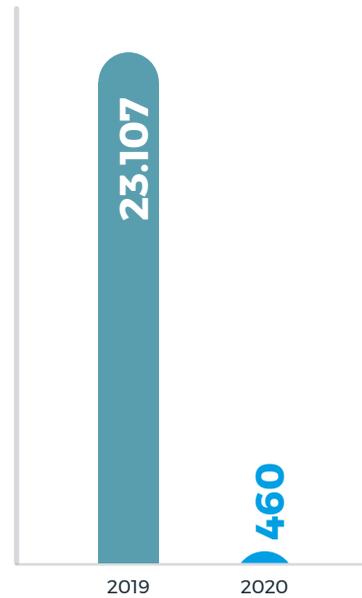
**RESULTADO OPERACIONAL**  
(cifras en millones de \$)



**EBITDA**  
(cifras en millones de \$)



**UTILIDAD NETA**  
(cifras en millones de \$)



**DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS**  
(Por Industria)



- Transporte 8,4%
- Servicios Financieros 14,5%
- Retail 11,5%
- Gobierno 7,4%
- Salud 3,3%
- Utilities 2,8%
- Manufactura 8,4%
- Telecomunicaciones 4,5%
- Recursos Naturales 3,7%
- Construcción 0,5%
- Otros 35,0%



## RESULTADOS CHILE

Los ingresos del año 2020 llegaron a \$388.835 millones (US\$546,9 millones), aumentando en un 0,6% (a/a). El incremento se explica principalmente por el negocio de Plataformas (+7,4%), lo que fue contrastado principalmente por el negocio de Aplicaciones (-25,8%), originado por la enajenación de la filial Transacciones Electrónicas Dos S.A. (sept-19).

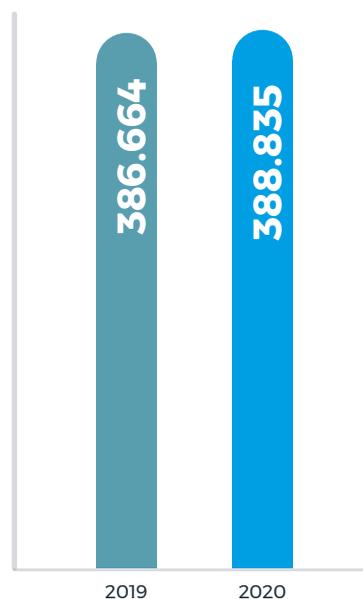
El Resultado Operacional fue de \$31.622 millones (US\$44,5 millones / -16,0% a/a) y el EBITDA por \$49.167 millones (US\$69,2 millones / -6,3% a/a). En moneda comparable, el Resultado Operacional y el EBITDA fueron inferiores en 16,0% y 6,5%, respectivamente (a/a). Dicha disminución se debe principalmente a la renegociación de contratos de servicios, y enajenación de la filial Transacciones Electrónicas Dos S.A. (sep-19)

El Margen Operacional llegó a 8,1% y el Margen EBITDA fue de 12,6%, inferiores en 160pb y 100pb, respectivamente, en comparación al año 2019

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 20,2%.

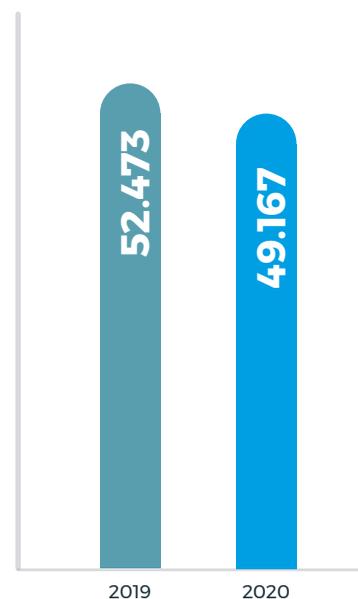
### INGRESOS

(cifras en millones de \$)



### EBITDA

(cifras en millones de \$)



### DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS

(Por Industria)



Transporte	10,2%
Servicios Financieros	12,1%
Retail	7,1%
Gobierno	3,5%
Salud	2,0%
Utilities	0,4%
Manufactura	3,2%
Telecomunicaciones	1,9%
Recursos Naturales	1,7%
Construcción	0,6%
Otros	57,3%



## RESULTADOS BRASIL

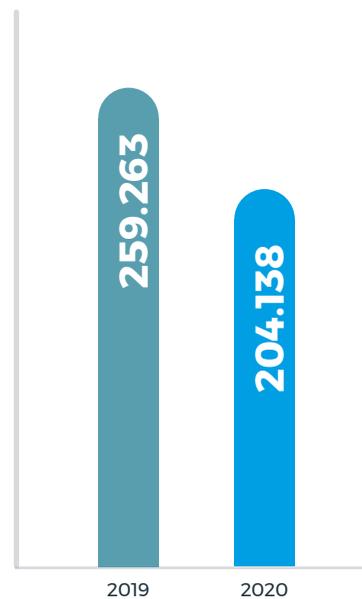
Los ingresos del año 2020, en moneda comparable, decrecieron un 10,1%, producto principalmente por menores ingresos de Servicios TI (-19,3%) y Aplicaciones (-38,0%), lo que fue contrarrestado en parte por mayores ingresos en Plataformas (+37,6%). Los ingresos en moneda reporte llegaron a \$204.138 millones (US\$287,1 millones), un 21,3% inferior a lo reportado en el año 2019.

El Resultado Operacional en moneda comparable fue inferior en 96,2% y el EBITDA en 25,3% (a/a). El Resultado Operacional en moneda reporte fue de -\$407 millones (-US\$0,6 millones / -113,6% a/a) y el EBITDA fue de \$12.199 millones (US\$17,2 millones / -37,3% a/a).

El Margen Operacional fue de -0,2% y el Margen EBITDA de 6,0%, menor en 140pb y 150pb, en relación con el año 2019, respectivamente.

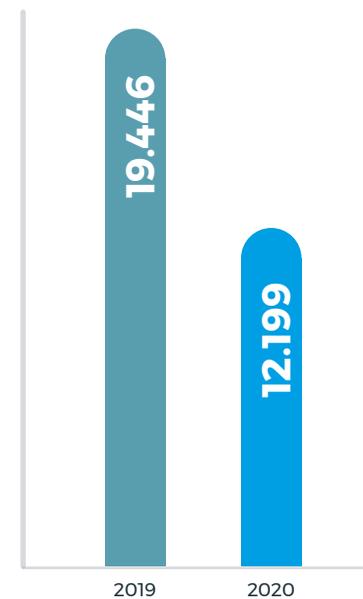
### INGRESOS

(cifras en millones de \$)



### EBITDA

(cifras en millones de \$)



### DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS

(Por Industria)



Transporte	1,2%
Servicios Financieros	19,8%
Retail	22,3%
Gobierno	8,7%
Salud	3,7%
Utilities	6,2%
Manufactura	18,3%
Telecomunicaciones	7,8%
Recursos Naturales	7,6%
Construcción	0,3%
Otros	4,0%



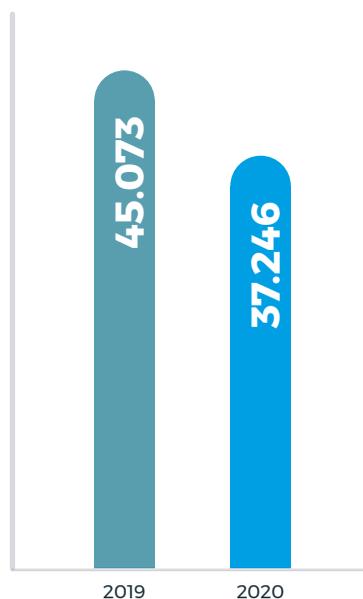
## RESULTADOS MÉXICO

Los ingresos del año 2020 y en moneda comparable decrecieron un 18,1% (a/a), debido principalmente al negocio de Plataformas (-40,8%). Los ingresos en moneda reporte disminuyeron un 17,4% con respecto al año 2019, totalizando \$37.246 millones (US\$52,4 millones).

El Resultado Operacional y EBITDA, en moneda comparable, aumentaron en 737,9% y 6,5%, respectivamente. El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó \$88 millones (+US\$0,1 millones), aumentando un 145,7% (a/a) y el EBITDA \$2.601 millones (US\$3,7 millones), superior en 0,1% (a/a).

El Margen Operacional fue 0,2% y el Margen EBITDA de 7,0%, superiores en 10pb y 120pb, respectivamente, en comparación al año 2019.

**INGRESOS**  
(cifras en millones de \$)



**EBITDA**  
(cifras en millones de \$)



**DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS**  
(Por Industria)



Transporte	0,2%
Servicios Financieros	22,7%
Retail	24,6%
Gobierno	0,3%
Salud	3,5%
Utilities	0,0%
Manufactura	14,8%
Telecomunicaciones	15,1%
Recursos Naturales	0,7%
Construcción	1,5%
Otros	16,4%



## RESULTADOS OPLA

Los ingresos en moneda comparable disminuyeron un 2,8% (a/a), debido principalmente al negocio de Plataformas (-8,7% a/a). En moneda reporte, los ingresos disminuyeron un 3,4%, en relación con el año 2019, llegando a \$150.236 millones (US\$211,3 millones).

El Resultado Operacional y el EBITDA, en moneda comparable aumentaron un 31,7% y 21,7%, respectivamente (a/a). El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó \$16.861 millones (US\$23,7 millones) aumentando un 31,8% (a/a) y el EBITDA \$22.972 millones (US\$32,3 millones), creciendo en un 23,0% (a/a).

El Margen Operacional alcanzó 11,2%, superior en 300pb y el Margen EBITDA llegó a 15,3%, creciendo en 330pb, en relación con el año 2019.

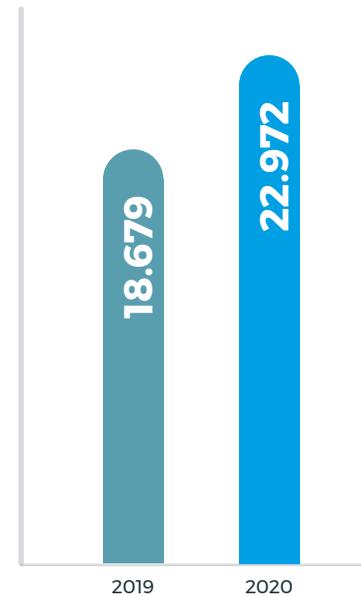
### INGRESOS

(cifras en millones de \$)



### EBITDA

(cifras en millones de \$)



### DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS

(Por Industria)



Transporte	15,8%
Servicios Financieros	11,3%
Retail	4,7%
Gobierno	17,3%
Salud	6,4%
Utilities	5,1%
Manufactura	6,7%
Telecomunicaciones	4,0%
Recursos Naturales	4,1%
Construcción	0,5%
Otros	24,0%

# CAPÍTULO 08

# **ANTECEDENTES GENERALES E INFORMACIÓN ADICIONAL**

La transformación digital es una gran oportunidad para la sociedad y un desafío del cual SONDA tiene mucho que aportar.





# ANTECEDENTES GENERALES E INFORMACIÓN ADICIONAL



## 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**

N° 950

**AUDITORES 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
96.916.490-6	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
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
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
Extranjera	SOC. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS NOVIS S.A. CV.	México	MXN : Pesos Mexicanos
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 MOBILITY LTDA. (Ex - M2M SOLUTIONS S.A.)	Brasil	BRL : Real Brasileño
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
99.496.560-4	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



## INFORMACIÓN SOBRE LAS FILIALES

SONDA FILIALES CHILE LTDA.	SONDA SPA	SONDA MÉXICO S.A. DE C.V. Y FILIALES	
<b>Relación directa</b>	<b>Relación directa</b>	<b>Relación directa</b>	
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	
<b>M\$14.400.199</b>	<b>M\$ 101</b>	<b>M\$ 24.450.200</b>	
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	
	<b>100</b>	<b>1.168.436</b>	
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	
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.	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.	
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	
PRESIDENTE: No aplica	PRESIDENTE: No aplica	PRESIDENTE: José Orlandini Robert	
DIRECTORES: No aplica	DIRECTORES: No aplica	DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic	
GERENTE GENERAL: José Orlandini Robert	GERENTE GENERAL: José Orlandini Robert	GERENTE GENERAL: Salvador Cabral Ballesteros	
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	
<b>15,68%</b>	<b>0,001625%</b>	<b>6,579%</b>	
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	
No existe relación comercial	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. Sonda México S.A. provee servicios de replicación de Servidores.	
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	Servicios de Administración y Operación de Infraestructura TI. Contrato Soporte a Licencias PureCloud. Contrato Replicación de Servidores para Zurich.	

CONSORCIO SONDA ECUADOR	INVERSIONES INTERNACIONALES S.A.	SERVICIOS EDUCACIONALES SONDA S.A.
<b>Relación directa</b>	<b>Relación directa</b>	<b>Relación Indirecta</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
<b>M\$7.110</b>	<b>M\$ 558.335.321</b>	<b>M\$ 395.635</b>
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
	<b>751.240.391</b>	<b>1.890.127</b>
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>
El objeto social del Consorcio 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° LIC-EPMAPS-003-2015, para la contratación del "Servicio de Infraestructura de Nube Privada Virtual de la EPMA, que incluye la administración SAP Netweaver, manejo y entrega de respaldos y enlaces de comunicación"	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 incorpórables, 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.	La sociedad tiene por objeto único la prestación de servicios de capacitación.
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>
PRESIDENTE: No aplica	PRESIDENTE: José Orlandini Robert	PRESIDENTE: Horacio Nazif Ojeda
DIRECTORES: No aplica	DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic	DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic
GERENTE GENERAL: Fabián Alberto Mena Ojeda	GERENTE GENERAL: José Orlandini Robert	GERENTE GENERAL: Sergio Prieto Silva
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
<b>0,008%</b>	<b>41,019%</b>	<b>-0,040%</b>
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>
Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A.	No existe relación comercial	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios educativos a Sonda S.A.
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>
Servicios de Monitoreo, administración de Sistema Operativo, Administración de SAP Basis, Seguridad y Respaldo.	No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato por Servicios Integrales Compra de cursos de capacitación.

QUINTEC FILIALES OPERATIVAS S.A Y FILIALES	SONDA INMOBILIARIA S.A.
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
M\$ 34.207.231	M\$ 321.487
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
15.700.000	1.025.000
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b> 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.	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b> 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.
<b>DIRECTORIO</b>  PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic	<b>DIRECTORIO</b>  PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Mónica Varela Aravena
GERENTE GENERAL: Raúl Sapunar Kovacic	GERENTE GENERAL: Raúl Sapunar Kovacic
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
4,916%	2,099%
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
99,82275%	100%
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>  No existe relación comercial	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>  Empresa filial que actúa como proveedora de servicios inmobiliarios a Sonda S.A.
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>  No se celebraron contratos entre las partes.	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>  Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales.

SONDA SERVICIOS PROFESIONALES S.A.	NOVIS S.A.	SONDA DE COLOMBIA S.A.
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
<b>M\$ 12.681</b>	<b>M\$ 443.201</b>	<b>M\$ 29.960.464</b>
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
<b>3.901</b>	<b>4.200</b>	<b>52.430.198</b>
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>
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 mantenimiento 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.	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.	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.
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>
PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Raúl Sapunar Kovacic Rafael Osorio Peña	PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Patricio Artiagoitia Alti	PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Ricardo Rodríguez Vásquez Rafael Osorio Peña Juan Ossul Raúl Sapunar Kovacic Marcelo Castiglione Veloso
GERENTE GENERAL: Raúl Sapunar Kovacic	GERENTE GENERAL: Patricio Artiagoitia Alti	GERENTE GENERAL: Ricardo Rodríguez Vásquez
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
<b>0,937%</b>	<b>0,089%</b>	<b>3,868%</b>
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>
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.	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A.	Sonda S.A provee servicios de diseño y desarrollo de aplicaciones de tecnología de información. Sonda de Colombia provee servicios de Mesa de Ayuda Remota.
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>
Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Contrato Administrativos y Contables.	Contrato de Suministro de Servicios Integrales.	Contrato de Servicios en diseño y desarrollo de aplicaciones. Contrato de Servicios de Mesa de Ayuda Remota.

<b>SOCIEDAD PROVEEDORA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA REDES DE DATOS MÓVILES S.A. (WIRELESS-IQ S.A.) Y FILIAL</b>	<b>SONDA TECNOLOGÍAS DE COSTA RICA S.A.</b>	
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Indirecta</b>	
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	
M\$ 197.726	M\$ 932.965	
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	
1.000	1.000	
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b> 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 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 inversión y la administración de estas inversiones y sus frutos.	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b> Suministro de plataformas tecnológicas y sus servicios relacionados.	
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	
PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Víctor Coronado Román	PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Eduardo Sandoval Obando	
GERENTE GENERAL: Víctor Coronado Román	GERENTE GENERAL: Eduardo Sandoval Obando	
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	
0,00%	0,938%	
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	
67%	100%	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	
Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. Empresa filial, provee de servicios de SMS.	No existe relación comercial	
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	
Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.	No se celebraron contratos entre las partes.	

CTIS TECNOLOGÍA S.A.	SONDA DO BRASIL S.A.
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
M\$ 111.712.992	M\$ 69.816.830
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
461.980.053	262.269.514
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>
<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>
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>
<p>PRESIDENTE: José Orlandini Robert</p> <p>DIRECTORES: Rafael Osorio Peña</p>	<p>PRESIDENTE: José Orlandini Robert</p> <p>DIRECTORES: Rafael Osorio Peña</p>
<p>GERENTE GENERAL: Affonso Nina</p>	<p>GERENTE GENERAL: Affonso Nina</p>
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
3,146%	5,69%
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
100%	99,999998%
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>
No existe relación comercial	No existe relación comercial
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

<b>SONDA PROCWORK INF. LTDA. Y FILIAL</b>	<b>SONDA PROCWORK OUTSOURING INF. LTDA. Y FILIAL</b>	<b>TELSINC COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE INF. LTDA.</b>	
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>	
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	
<b>M\$ 117.282.787</b>	<b>M\$ 41.997.494</b>	<b>M\$ 11.234.014</b>	
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	
<b>584.330.201</b>	<b>210.550.931</b>	<b>37.718.682</b>	
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	
(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 desensolvimiento 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.	
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	
PRESIDENTE: No Aplica	PRESIDENTE: No Aplica	PRESIDENTE: No Aplica	
DIRECTORES: No Aplica	DIRECTORES: No Aplica	DIRECTORES: No Aplica	
GERENTE GENERAL: Affonso Nina	GERENTE GENERAL: Affonso Nina	GERENTE GENERAL: Affonso Nina	
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	
<b>6,392%</b>	<b>3,047%</b>	<b>0,907%</b>	
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	
No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial	
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	
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.
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
M\$ 26.420.772	M\$ 459.194
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
105.336.621	233.853
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>
<p>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>	<p>El objeto específico de la sociedad es el dedicarse a las siguientes actividades: 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.</p>
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>
<p>PRESIDENTE: No Aplica</p> <p>DIRECTORES: No Aplica</p>	<p>PRESIDENTE: José Orlandini Robert</p> <p>DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson</p>
<p>GERENTE GENERAL: Affonso Nina</p>	<p>GERENTE GENERAL: Miguel Ángel Guerrero Watanabe</p>
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
0,725%	2,621%
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
100%	100%
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>
No existe relación comercial	Sonda S.A., provee servicios de herramienta de RDS. Sonda S.A., provee servicios de herramienta de Robot de Correo.
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>
No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato de Servicios de herramienta de RDS. Contrato de Servicios de herramienta de Robot de Correo.

<b>PARS PRODUCTOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS LTDA.</b>	<b>SONDA DEL ECUADOR ECUASONDA S.A.</b>
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
<b>M\$ 47.319.606</b>	<b>M\$351.399</b>
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
<b>192.338.333</b>	<b>12.356.306</b>
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>
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.
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>
PRESIDENTE: No aplica	PRESIDENTE: José Orlandini Robert
DIRECTORES: No aplica	DIRECTORES: Marcelo Castiglione Veloso Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson José Orlandini Robert
GERENTE GENERAL: Celso Azanha	GERENTE GENERAL: Fabián Alberto Mena Ojeda
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
<b>4,497%</b>	<b>0,982%</b>
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>
No existe relación comercial	No existe relación comercial
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

SONDA ARGENTINA S.A.	SONDA URUGUAY S.A.	TECNOGLOBAL S.A.
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
<b>M\$ 6.429.987</b>	<b>M\$ 610.278</b>	<b>M\$ 16.045.487</b>
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
<b>51.033.104</b>	<b>28.960.876</b>	<b>312.950.000</b>
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>
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.	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.
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>
PRESIDENTE: Gerardo Cruz Cironi  DIRECTORES: Raúl Vejar Olea Guillermo Lizama González Roberto González La Fuente	PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Gerardo Cruz Cironi Rafael Osorio Peña Guillermo Lizama González	PRESIDENTE: Raúl Sapunar Kovacic  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña José Orlandini Robert Luis de la Cruz Laborda Francisco Escala Korenblit
GERENTE GENERAL: Gerardo Cruz Cironi	GERENTE GENERAL: Gerardo Cruz Cironi	GERENTE GENERAL: Rodrigo Hermosilla Bobadilla
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
<b>0,653%</b>	<b>0,851%</b>	<b>3,760%</b>
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
<b>99,9997%</b>	<b>99,99985%</b>	<b>100%</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>
Sonda S.A., provee servicios de Mesa de Ayuda	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.
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>
Contrato de Mesa de Ayuda Walmart	No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato Administrativos y Contables.

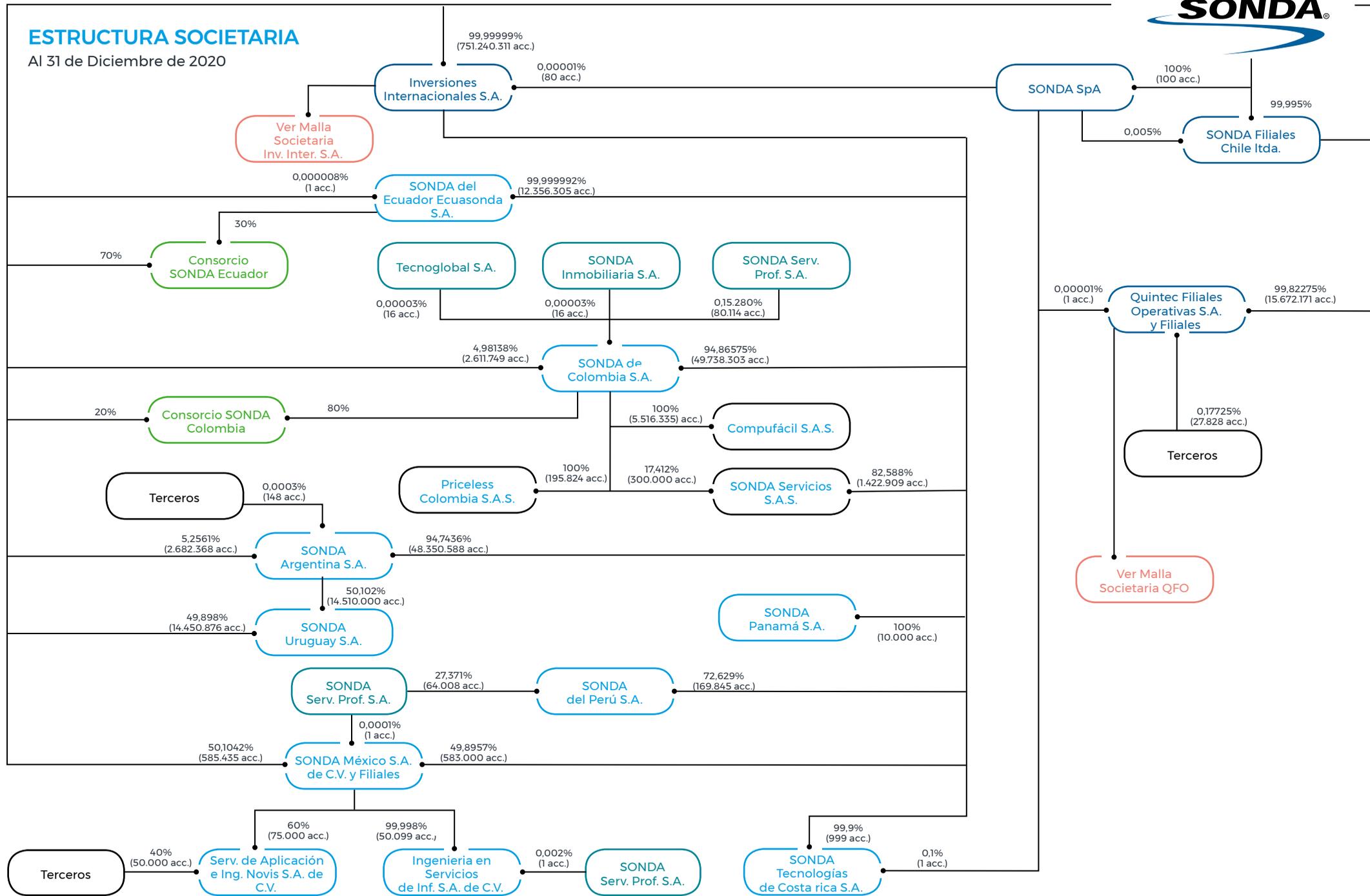
<b>MICROGEO S.A.</b>	<b>SOLUCIONES EXPERTAS S.A. Y FILIALES</b>	<b>SERVIBANCA S.A.</b>	
<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>	
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	
<b>M\$2.094.121</b>	<b>M\$ 8.910</b>	<b>M\$ 714.574</b>	
<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	
<b>1.820</b>	<b>2.000.000</b>	<b>1.200</b>	
<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	
Compra, venta, importación, distribución equipos, software, suministros.	a) Diseñar e implementar sistemas y soluciones expertas; b) La compra, venta, importación, exportación, representación, y comercialización en Chile o en el extranjero de cualquier tipo o clase de programas computacionales y/o equipos computacionales o electrónicos o de telecomunicaciones; c) La prestación de todo tipo de asesorías y servicios del ámbito de las tecnologías de la información y, en especial, respecto de los programas computacionales que comercialice la sociedad; y, d) La prestación de todo tipo de servicios de capacitación, tales como la dictación de cursos, seminarios y talleres de capacitación de personal.	Servicios Profesionales técnicos y computacionales.	
<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>	
PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Raúl Sapunar Kovacic Rafael Osorio Peña Stefano Sígala	PRESIDENTE: Jorge Díaz Fernández  DIRECTORES: Mario Pavón Robinson Eduardo Parra Bucher Jorge Hoyl Moreno	PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson	
GERENTE GENERAL: Alberto Merino	GERENTE GENERAL: Jorge Hoyl Moreno	GERENTE GENERAL: Cristian Zegers Reyes	
<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	
<b>0,842%</b>	<b>0,116%</b>	<b>0,294%</b>	
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	
<b>80%</b>	<b>50,0002%</b>	<b>86,75%</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	
Empresa filial a la cual Sonda S.A presta servicios integrales y de tecnología de la información.	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.	
<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	
Contrato de licenciamiento de software, subarrendamiento y servicios integrales.	Contrato de Prestación de Servicios de Computación	Contrato de Prestación de Servicios de Computación	

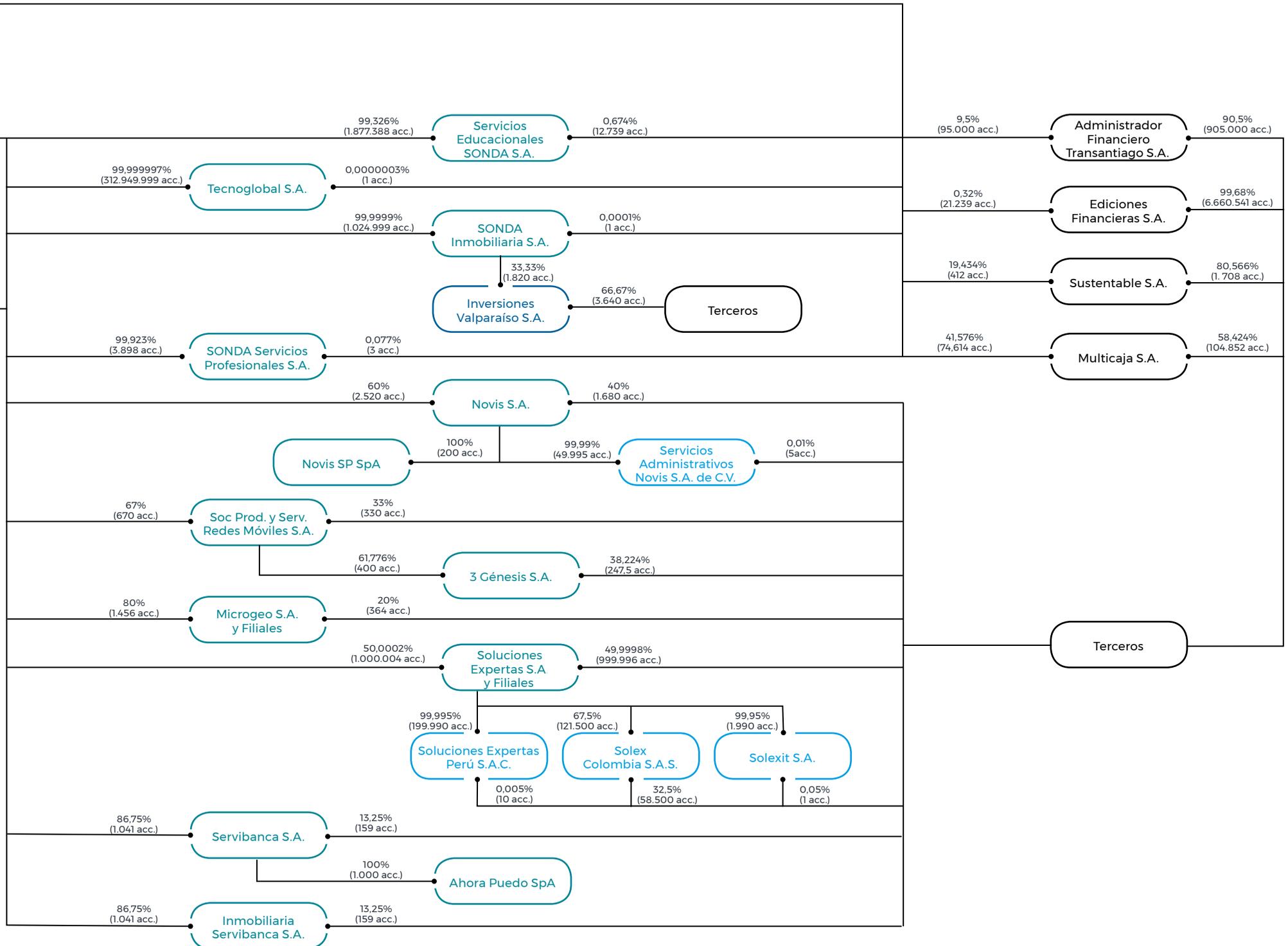
	<b>INMOBILIARIA SERVIBANCA S.A.</b>	<b>SONDA PANAMÁ S. A.</b>
	<b>Relación Indirecta</b>	<b>Relación Indirecta</b>
	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>
	<b>M\$ 411.341</b>	<b>M\$7.110</b>
	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>NO. ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>
	<b>1.200</b>	<b>10.000</b>
	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>	<b>OBJETO SOCIAL / DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS SOCIALES</b>
	Sociedades de Inversión y Rentistas de Capitales Mobiliarios en General.	Servicios de computación electrónica de datos y otras actividades asociadas.
	<b>DIRECTORIO</b>	<b>DIRECTORIO</b>
	PRESIDENTE: José Orlandini Robert  DIRECTORES: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson	PRESIDENTE: Eduardo Sandoval Obando  DIRECTORES: José Orlandini Robert Niro Marquinez Juan Ossul Franklin Quintero Heidi Caballero
	GERENTE GENERAL: Cristian Zegers Reyes	GERENTE GENERAL: Eduardo Sandoval Obando
	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>	<b>PROPORCIÓN QUE REPRESENTA LA INVERSIÓN EN LOS ACTIVOS DE LA MATRIZ</b>
	<b>0,179%</b>	<b>0,019%</b>
	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>TOTAL PARTICIPACIÓN DE LA CONTROLADORA</b>
	<b>86,75%</b>	<b>100%</b>
	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON SONDA S.A.</b>
	No existe relación comercial	No existe relación comercial
	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>	<b>CONTRATOS CON SONDA S.A.</b>
	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.



## ESTRUCTURA SOCIETARIA

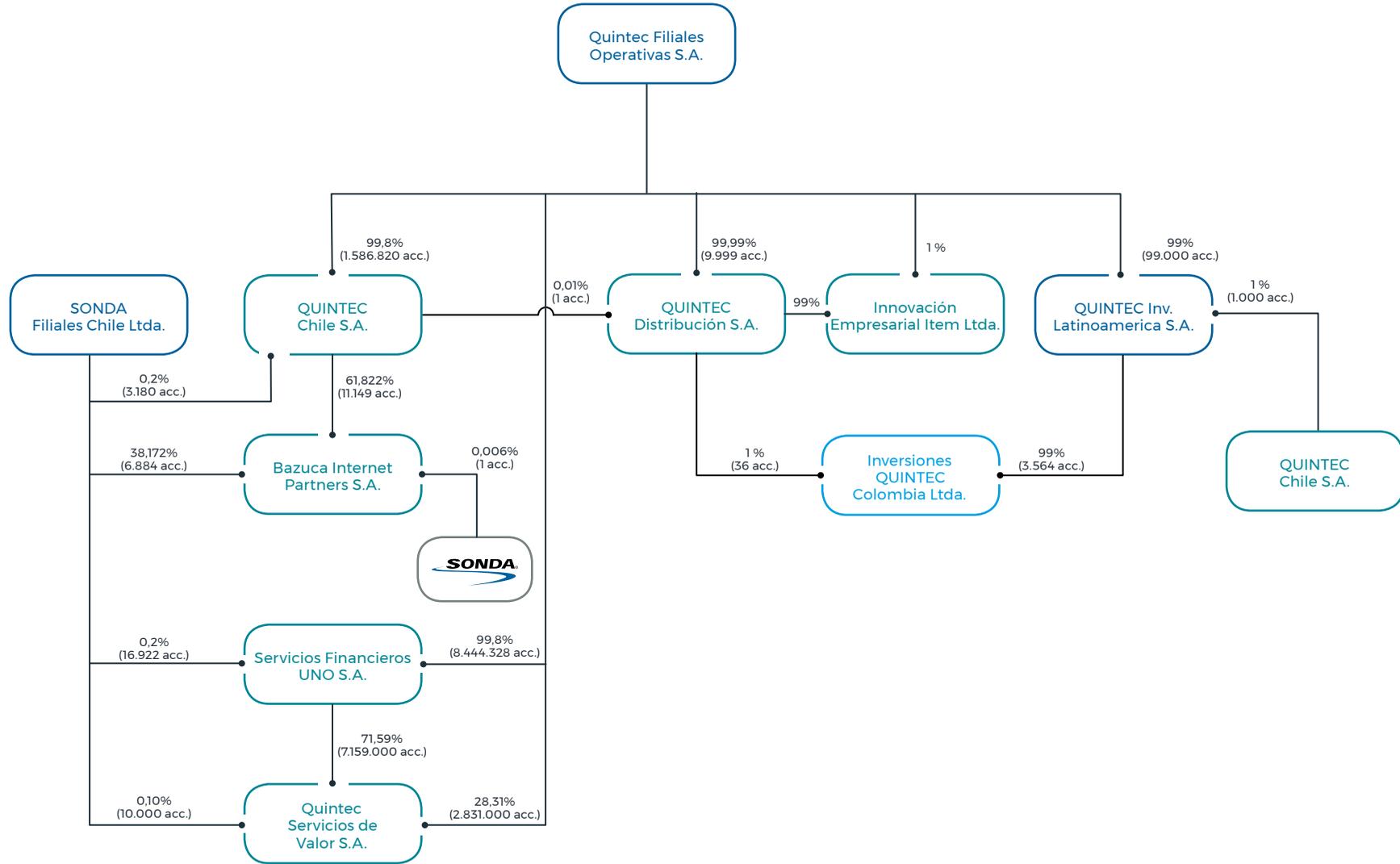
Al 31 de Diciembre de 2020





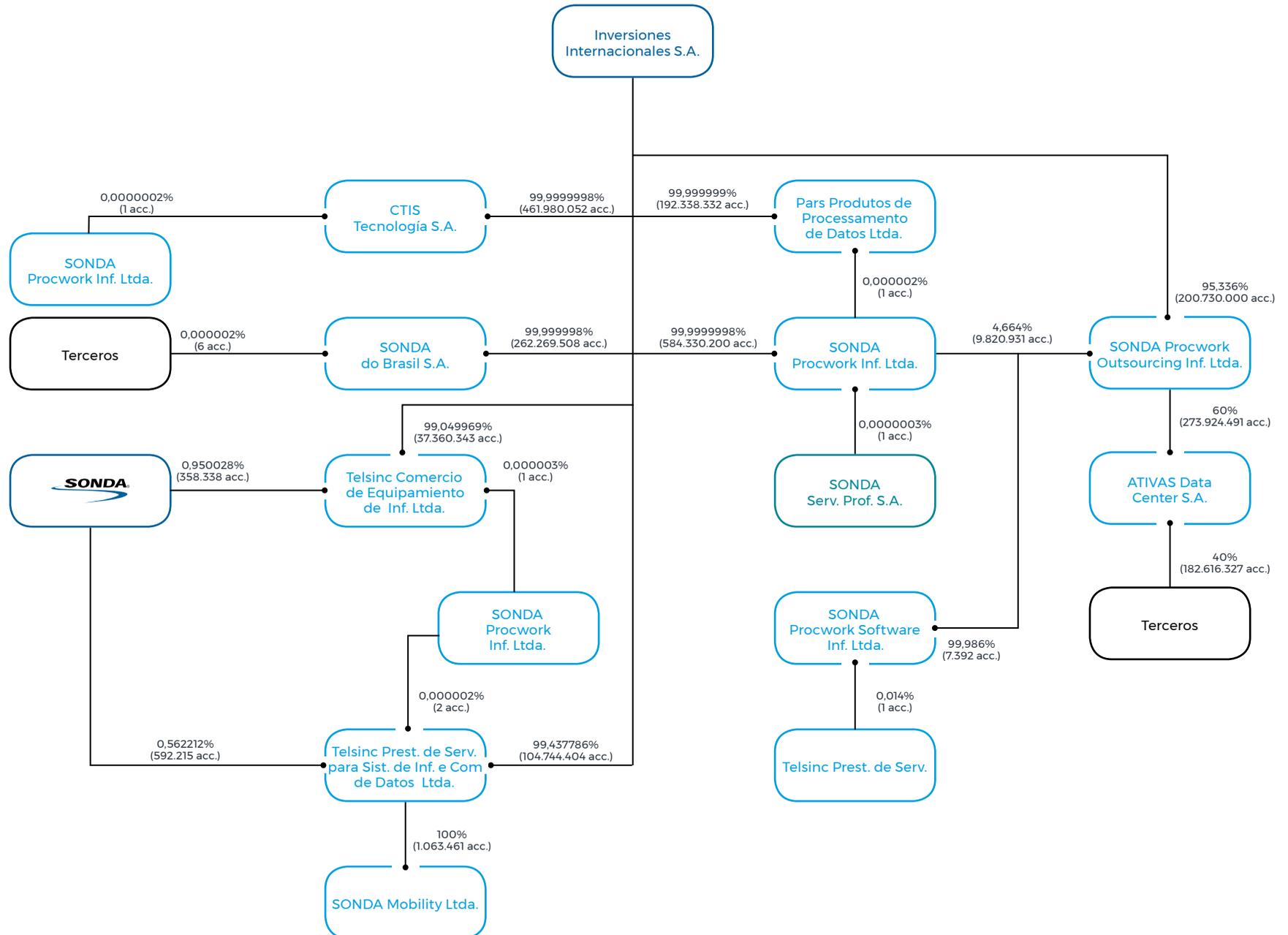
## QUINTEC FILIALES OPERATIVAS S.A.

Al 31 de Diciembre de 2020



## INVERSIONES INTERNACIONALES S.A.

Al 31 de Diciembre de 2020.



## HECHOS ESENCIALES

### a) 16 de marzo de 2020. Dividendo Definitivo de SONDA con cargo al ejercicio 2019

En Sesión Ordinaria celebrada el día 16 de marzo de 2020, el Directorio de la Sociedad ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día 1 de abril próximo, el pago de un dividendo definitivo total de \$11.553.396.359.- con cargo a las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019.

Se hace presente que el 5 de septiembre de 2019 se pagó a los accionistas con carácter de dividendo provisorio un monto ascendente a \$6,92905.- por acción, con cargo a las utilidades del ejercicio acumuladas al 30 de junio del 2019.

Por lo tanto, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas repartir un dividendo de \$5.517.798.781.-, lo que significa un monto de \$6,33460.- 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.

### b) 24 de marzo de 2020. Participación y Votación remota en Junta Ordinaria de Accionistas

En Sesión Extraordinaria celebrada el día 24 de marzo de 2020, y en relación con la Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 1 de abril próximo, el Directorio de la Sociedad aprobó el mecanismo para la participación y votación a distancia de los accionistas en la señalada Junta, el que contempla la forma en que cada uno, o su representante, podrá acreditar su identidad y poder, en su caso.

La descripción detallada del procedimiento y mecanismo señalado se encontrarán disponibles en [www.sonda.com](http://www.sonda.com) y en su sección Inversionistas, a partir del viernes 27 de marzo próximo.

### c) 31 de marzo de 2020. Cambio de Gerente General

El Directorio de SONDA S.A., en sesión extraordinaria celebrada con esta fecha y con la asistencia de todos sus miembros, tomó conocimiento de la carta de renuncia a su cargo de Gerente General presentada por el señor Raúl Véjar Olea, para hacerla efectiva al día de hoy, renuncia que fue aceptada toda vez que se enmarca dentro de las políticas de retiro de la empresa.

Después de expresar al señor Véjar el debido reconocimiento por su gran aporte al desarrollo de SONDA, EL Directorio procedió también por unanimidad a nombrar como nuevo Gerente General de la compañía al señor José Orlandini Robert, ingeniero civil de vasta experiencia en la industria y en la compañía, que hasta esta fecha ocupaba el cargo de Gerente Corporativo de la División Servicios, quien ha aceptado su nombramiento.

## SITUACIÓN ACCIONARIA

### Precios promedios de las bolsas

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

2020			
Total 1° Trimestre	585,32	69.429.403	40.638.491
Total 2° Trimestre	504,71	105.870.937	53.433.912
Total 3° Trimestre	593,46	56.982.953	33.817.227
Total 4° Trimestre	482,85	63.889.101	30.848.975

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

2020			
Total 1° Trimestre	549,14	2.849.523	1.564.799
Total 2° Trimestre	511,40	2.499.074	1.278.019
Total 3° Trimestre	587,17	2.413.279	1.417.010
Total 4° Trimestre	498,23	2.578.193	1.284.546

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 2020 alcanzó un 99,44% y 99,44%, respectivamente en cada institución.

## Principales Accionistas

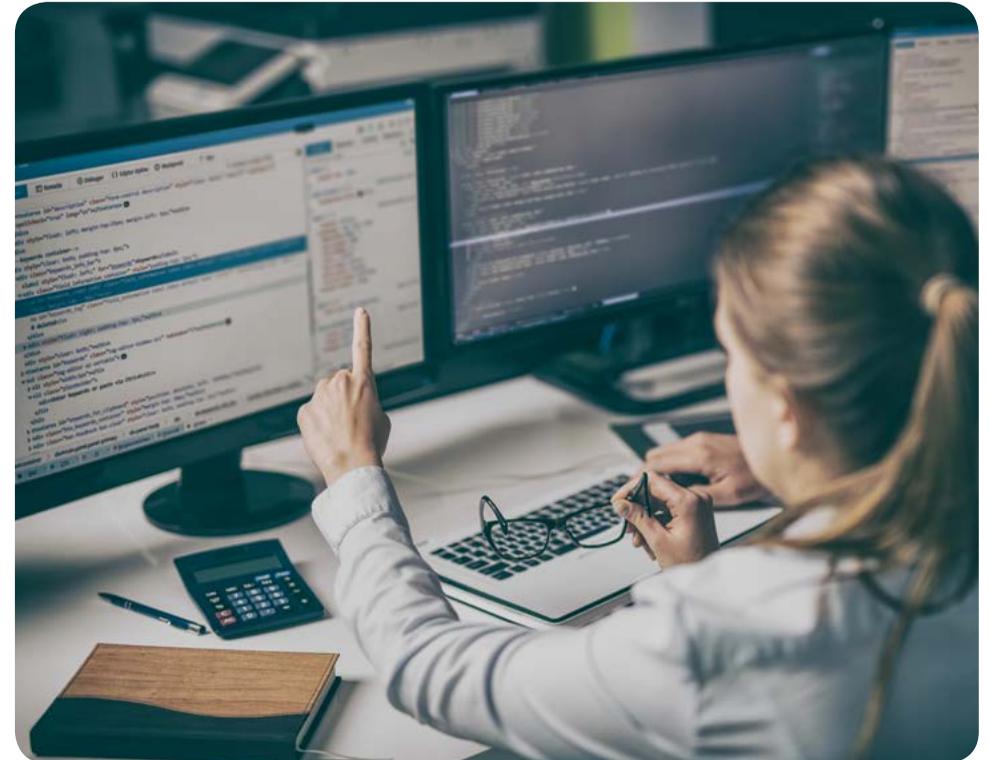
Nuestros accionistas representan un pilar importante de la solvencia institucional de SONDA, que nos ha permitido mantenernos vigentes y fuertes, mostrando un desarrollo sostenido más allá de vaivenes económicos o políticos, y convertirnos en la principal empresa latinoamericana de servicios TI.

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 2020, 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 43,35% de las acciones de SONDA S.A., control que alcanzan de la siguiente forma:

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. Otras 17.294.937 acciones adquiridas por sociedades controladas por don Andrés Navarro Haeussler.
- iv. 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 2020 fueron los siguientes:

- i. Aumento en la participación de BICE Inversiones Corredores de Bolsa SA, desde 1,3% a un 5,3% del total de la propiedad.
- ii. Aumento en la participación de CHILE Fondo de Inversión Small Cap, desde 0,3% a un 1,2% del total de la propiedad.
- iii. Aumento en la participación de Fondo de Inversión SANTANDER Small Cap, desde 0,4% a un 0,9% del total de la propiedad.
- iv. Disminución en la participación de KOYAM SA, desde 5,4% a un 1,7% del total de la propiedad.
- v. Disminución en la participación de Banco ITAU por Cuenta de Inversionistas, desde 2,7% a un 0,2% del total de la propiedad.
- vi. Disminución en la participación de Fondo Mutuo BTG PACTUAL Chile Acción, desde 3,0% a un 1,5% del total de la propiedad.

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 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 2020)

RUT	Principales accionistas	Porcentaje	Acciones
76.413.035-9	Indico S.A. <sup>(*)</sup>	37,77%	329.032.953
79.532.990-0	BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	5,32%	46.344.421
96.966.250-7	BTG Pactual Small Cap Chile Fondo de Inversión	4,92%	42.897.411
84.177.300-4	BTG Pactual C de B	3,96%	34.517.059
96.688.520-3	Inversiones Yuste S.A. <sup>(*)</sup>	3,59%	31.265.345
98.000.100-8	AFP Habitat S.A. para Fondo de Pensión C	2,90%	25.294.777
97.004.000-5	Banco de Chile por cuenta de State Street	2,69%	23.411.981
76.265.736-8	AFP Provida S.A. para Fondo de Pensión C	2,56%	22.274.977
97.036.000-K	Banco Santander, por cuenta de inversionistas extranjeros	2,22%	19.345.303
96.804.330-7	COMPASS Small Cap Chile Fondo de Inversión	1,79%	15.591.074
76.547.723-9	Koyam S.A.	1,72%	14.965.730
96.966.250-7	Fondo Mutuo BTG Pactual Chile Acción	1,54%	13.385.664

Según el registro de accionistas del Depósito Central de Valores, al 31 de diciembre de 2020 la compañía contaba con un total de 461 accionistas.

## Transacciones por parte de directores, ejecutivos y partes relacionadas

Durante el año 2020 se registraron las siguientes transacciones de la acción de SONDA por parte de los Ejecutivos Principales y Directores:

- (i) Compra de 17.294.937 acciones por parte de Andrés Navarro Haeussler
- (ii) Compra de 30.876 acciones por parte de José Orlandini Robert
- (iii) Compra de 20.000 acciones por parte de Rafael Osorio Peña
- (iv) Compra de 16.000 acciones por parte de Raúl Sapunar Kovacic

## Porcentaje de participación en la propiedad de la compañía que poseen los Directores y ejecutivos principales al 31/12/2020

a. Andrés Navarro Haeussler (Presidente)	12.0700%
b. María del Rosario Navarro Betteley (Vicepresidente)	0.4700%
c. Andrés Navarro Betteley (Director)	0.4700%
d. Mario Pavón Robinson (Director)	0.0140%
e. Raúl Véjar Olea (Director)	0.0270%
f. Ingo Plöger (Director)	0.0000%
g. Enrique Bone Soto (Director)	0.0000%
h. Carlos Hurtado Rourke (Director)	0.0000%
i. Alberto Eguiguren Correa (Director)	0.0000%
j. José Orlandini Robert (Gerente General Corporativo)	0.0120%
k. Rafael Osorio Peña (Gerente Finanzas Corporativas)	0.0170%
l. Raúl Sapunar Kovacic (Gerente General SONDA Chile)	0.0081%

## 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 1 de abril de 2020, se informó que “es intención del Directorio que durante el Ejercicio 2020 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 2020, conforme a lo anteriormente establecido.

### Dividendos pagados por acción

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
N° de Acciones <sup>(*)</sup>	871.057.175	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	0,53
Dividendos Pagados (\$)	24,03 <sup>(1)</sup>	25,83 <sup>(2)</sup>	8,71 <sup>(3)</sup>	31,32 <sup>(4)</sup>	12,30 <sup>(5)</sup>	7,56 <sup>(6)</sup>

(  
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).
- (6) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2019, ascendente a \$6,34 por acción, pagado el 9 de Abril de 2020) y dividendo provisorio (\$1,22 por acción, pagado el 4 de Septiembre de 2020).

## Utilidad distribuible

Utilidad distribuible M\$	2018	2019	2020
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	10.685.472	23.106.793	459.599
Ganancias acumuladas año anterior	235.792.437	242.232.100	253.735.837
Dividendos del año (*)	-5.342.735	-11.553.397	-1.063.224
Ajustes no realizados 1ª aplicación a NIIF (**)	-3.176.754	-3.176.754	-3.176.754
Otros ajustes a Ganancias acumuladas del año	1.096.926	-49.659	-
<b>Utilidad distribuible</b>	<b>239.055.346</b>	<b>250.559.083</b>	<b>249.955.458</b>

(\*) 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	31.12.2020		31.12.2019	
	M\$	M\$	M\$	M\$
	Dietas (1)	Otros (2)	Dietas (1)	Otros (2)
Mario Pavón Robinson	39.506	87.252	60.183	256.229
María del Rosario Navarro Betteley	31.828	-	30.092	-
Juan Antonio Guzmán (1) (3)	10.238	-	40.122	-
Mateo Budinich Diez (1) (3)	10.238	-	40.122	-
Hernan Marió Lores (3)	7.679	-	30.092	-
Victor Alfonso Gomez Morales (3)	7.679	-	30.092	-
René Lehuedé Fuenzalida (1) (3)	10.238	-	40.122	-
Enrique Bone Soto (1)	39.877	-	30.092	-
Andrés Navarro Betteley	31.828	-	30.092	-
Raúl Véjar Olea (4)	24.149	-	-	-
Alberto Eguiguren Correa (1) (4)	32.569	-	-	-
Carlos Alberto Hurtado Rourke (1) (4)	32.199	-	-	-
Ingo Plöger (4)	21.287	-	-	-
Andrés Navarro Haeussler (4)	48.298	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>347.613</b>	<b>87.252</b>	<b>331.009</b>	<b>256.229</b>

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

(2) Corresponden a pagos por servicios establecidos contractualmente.

(3) Perteneció al directorio hasta la Junta de Accionistas celebrada el 1 de abril de 2020.

(4) Designado director en Junta de Accionistas celebrada el 1 de abril de 2020.

## REMUNERACIONES DE EJECUTIVOS DE SONDA

	2020	2019	2018
Remuneración Fija	3.476.920	3.365.930	3.185.994
Remuneración Variable (*)	679.694	820.378	811.208
	<b>4.156.614</b>	<b>4.186.308</b>	<b>3.997.202</b>

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

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

Durante el año 2020, SONDA efectuó pagos por concepto de indemnización a ejecutivos principales, por un monto de M\$ 808.980 (M\$ 138.286 en 2019)

## INFORME DE GESTIÓN, GASTOS Y ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE DIRECTORES

Hasta el 1 de abril de 2020, fecha de la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada ese año, el Comité de Directores estaba compuesto por los señores Juan Antonio Guzmán Molinari (Presidente), Mateo Budinich Diez y René Lehuedé Fuenzalida. Dicha Junta procedió a renovar el Directorio de la Compañía para un nuevo período estatutario, por vencimiento del anterior. El Directorio, con fecha 3 de abril de 2020 procedió a designar como miembros del nuevo Comité de Directores a los señores Enrique Bone Soto, Carlos Hurtado Rourke y Alberto Eguiguren Correa, quienes eligieron al primero como su Presidente en sesión de fecha 16 de abril del mismo año.

El Comité realizó once sesiones durante el Ejercicio 2020 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 2019, los Estados Financieros individuales y consolidados de dicho ejercicio y de los 3 primeros trimestres correspondientes al Ejercicio 2020, 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. Asimismo examinó la Política de Remuneraciones e Incentivos para ejecutivos y revisó los litigios de la Compañía y filiales, tanto chilenas como extranjeras.

El Comité realizó recomendaciones al Directorio, con sus respectivos fundamentos, referentes a la selección de auditores externos y clasificadoras de riesgo para el año 2020.

Respecto del Ejercicio 2020, 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 1 de abril de 2020, 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:

- **SONDA S.A.:** Datacenter ubicado en Av. Víctor Uribe N° 2211, Quilicura.
- **SONDA Inmobiliaria S.A.:** Corresponde principalmente a edificio corporativo, oficinas y bodegas ubicadas en calles Teatinos Nos.540 y 574; Santo Domingo No.1.334, Conquistador del Monte Nos.4844 y 4848, Camino de La Colina No.1423 y N°1431, más el terreno de Datacenter de SONDA S.A. en Santiago Av. Víctor Uribe

N° 2211, Quilicura. - SONDA Argentina S.A.: Ubicado en Alsina No.772, Buenos Aires Argentina.

- **Microgeo S.A.:** Ubicado en Camino El Cerro N°5154, Huechuraba, Santiago.
- **Inmobiliaria Servibanca S.A.:** Ubicado en Catedral N° 1888, Santiago.
- **SONDA de Colombia S.A.:** - Edificio corporativo ubicado en Avenida carrera 45 (autopista norte) No. 118 – 68, Bogotá Colombia. - SONDA Servicios S.A.S.: Lotes 44M, 44N, 44° Etapa 4 de la agrupación Zona Franca de Tocancipa
- **SONDA Procwork Informática. Ltda:** - Edificio corporativo ubicado en Alameda Europa, N° 1206 Santana de Parnaiba, Sao Paulo. - Rua Dom Aguirre N° 576, Sao Paulo.
- **ATIVAS Datacenter S.A.:** ubicado en Rua Agenério Araújo, 20 – Camargos, Belo Horizonte – Minas Gerais.

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 amenizado 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 2020, la Deuda Financiera alcanzó US\$429,4 millones, en tanto el Efectivo y Equivalentes al Efectivo y Otros activos Financieros Corrientes alcanzaron US\$211,1 millones, resultando una deuda financiera neta de US\$138,9 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 cuociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.
- **Cobertura de gastos financieros:** El cuociente 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 2020 se encuentran cumplidas.

## BRECHA DE GÉNERO

Nos enorgullece destacar que entre el 2016 y el 2020 hemos reducido la brecha salarial por género en 15 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 16,0% el 2020.

Número de personas	Directorio	Gerencia General	Organización
<b>Por sexo</b>			
Femenino	1	2	3.694
Masculino	8	36	9.558
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>13.252</b>

<b>Por nacionalidad</b>			
Chile	8	20	2.469
Extranjera	1	18	10.783
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>13.252</b>

<b>Por edad</b>			
Menor a 30 años	0	0	3.709
Entre 30 y 40 años	1	1	5.162
Entre 41 y 50 años	1	10	2.928
Entre 51 y 60 años	2	17	1.189
entre 61 y 70 años	2	10	261
Mayor a 70 años	3	0	3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>13.252</b>

<b>Por antigüedad en la empresa</b>			
Menos de 3 años	5	5	6.467
Entre 3 y 6 años	2	9	3.647
Más de 6 y menos de 9	1	2	914
Entre 9 y 12 años	1	5	940
Más de 12 años	0	17	1.284
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>13.252</b>

Brecha Salarial *	2018	2019	2020
Ejecutivos Principales y Gerentes	34,4%	29,6%	32,2%
Profesionales, Técnicos y Administrativos	9,8%	6,1%	11,2%
<b>SONDA S.A.</b>	<b>15,9%</b>	<b>11,6%</b>	<b>16,0%</b>

\* Diferencia porcentual entre el sueldo promedio percibido entre hombres y mujeres en una misma categoría de trabajo

## FACTORES DE RIESGO

Principales Riesgos Asociados a la Actividad de SONDA S.A. y Filiales

### A. Riesgos de Litigio

#### 1. SONDA S.A.

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

#### 2. Filiales

##### 2.1 Filiales en Brasil

Las filiales en Brasil son parte en diversos procesos judiciales ante algunos tribunales y entidades de gobierno, que han surgido del curso normal de las operaciones, referidas a asuntos tributarios, laborales y civiles. Estos se refieren principalmente a:

- Diferencias con las autoridades fiscales brasileñas (Receita Federal), en el tratamiento del pago de impuestos.
- Uso de créditos fiscales cuestionados por la autoridad tributaria, argumentando que la retención de éstos en el origen no puede ser demostrada. Diferencias en el tratamiento de impuesto INSS sobre ciertos beneficios pagados a empleados.
- Contratación de mano de obra de trabajadores por intermedio de empresas individuales para servicios temporales. 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 y exigirles el pago de las cargas sociales, más impuestos y las multas correspondientes.

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.

La Administración, debido a que estos procesos se encuentran en etapa de pruebas y documentación por parte de la entidad fiscalizadora, ha constituido provisiones para cubrir las pérdidas estimadas de los procesos en curso, clasificados con riesgo probable de pérdida, por un monto de R\$28,7 millones (incluidos multas, reajustes e intereses) en el caso de procesos civiles y tributarios, y R\$64,3 millones en el caso de procesos laborales. En opinión de la administración y sus asesores legales, las provisiones constituidas son suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de estos procesos calificados con riesgo probable.

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

En el caso de aquellos procesos civiles y tributarios clasificados como riesgo de pérdida posible o remoto, nuestros asesores jurídicos estiman que existen elementos suficientes para reducir los impactos, por lo que considerando el estado administrativo del proceso, la Administración estima que no se requiere constituir provisión de pérdida para ellos. Los principales procesos vigentes suman un monto reclamado ascendente a R\$90 millones.

- 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. En el evento que el saldo de precio a pagar por Glencore sea inferior al monto del crédito en cobranza, 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.

##### 2.2 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

a) **SONDA de Colombia S.A.:** Los procesos iniciados por la empresa son principalmente de naturaleza tributaria, en donde la demanda más representativa es contra la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) que actualmente asciende a COP\$9.853 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. 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. El 28 de noviembre de 2018 el proceso ingresó al despacho para fallo de segunda instancia. 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.

En los procesos iniciados en contra de la compañía, la principal reclamación se presenta en virtud de un proceso declarativo iniciado por AMNETPRO, un ex proveedor del Consorcio SONDA dentro del contrato con Acueducto, que pretende el reconocimiento de perjuicios por considerar injustificada la terminación del contrato. Esta reclamación fue iniciada a finales de 2020 y asciende a COP\$1.382 Millones. La posición de los abogados respecto de esta contingencia es su calificación como posible.

b) **Compufácil S.A.:** La principal contingencia judicial se encuentra representada en la disputa generada entre la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) y Compufácil por el contrato suscrito en el 2015. Mientras que Compufácil pretende la declaración de incumplimiento del contrato por parte de la ETB con una reclamación por COP\$18.039 millones, la entidad pretende la nulidad del contrato fundamentada en la falta de planificación con una pretensión por COP\$12.768 millones.

En los procesos iniciados por la compañía, dos de ellos obtuvieron sentencias favorables a saber: (i) En contra de la Fiscalía General de la Nación, en donde se espera un reconocimiento por COP\$606 Millones; y (ii) el otro en contra de la Secretaría de Hacienda Distrital en donde la compañía no tendrá que realizar el pago pretendido por COP\$1.417 Millones.

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 (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.

La filial SONDA Argentina S.A. se encuentra en un proceso ante el Tribunal Fiscal de la Nación AFIP, por determinación de oficio del Impuesto a la Ganancias - Retenciones a Beneficiarios del Exterior, por los períodos 2013 y 2014. La contingencia tributaria asciende a una reclamación entre ARS\$53.840 millones (como máximo) y ARS\$32.743 millones (mínimo), los que incluyen intereses y multas. Se han constituido las provisiones suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de este proceso.

### 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.

### B. 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.

### C. Riesgo Asociado al Contrato con el Administrador Financiero del Transantiago (AFT) y Terceros Relacionados

Con fecha 14 de diciembre de 2012, SONDA suscribió un contrato con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile (MTT) para prestar servicios tecnológicos

para sistema Transantiago, 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).

Con fecha 8 de Febrero de 2019, el MTT y SONDA modificaron el referido contrato, prorrogando su vigencia hasta la completa materialización de los nuevos procesos licitatorios que llevará adelante la autoridad de transportes, modificando los servicios tecnológicos objeto del mismo y las condiciones económicas asociadas a ellos.

#### D. 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.

#### E. 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.

#### F. 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.

#### G. 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.

#### H. 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.

#### I. 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.

#### J. 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.

#### K. 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.

## L. 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 S.A. tienen como propósito mantener un nivel de excedentes adecuados que le permita cubrir las necesidades de caja de corto plazo.

Considerando los instrumentos financieros pasivos que componen la cartera, el riesgo no se considera relevante.

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.

## M. 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 S.A. y filiales principalmente en sus deudores por venta y sus activos financieros y derivados.

Para sus deudores por venta la Compañía ha definido políticas que permiten controlar el riesgo de pérdidas por incobrabilidad y por incumplimiento en sus pagos. Adicionalmente podemos indicar que SONDA S.A., mantiene una base de más de 8.000 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 nuestra diversificación sectorial y regional, de la Compañía permite disminuir considerablemente la volatilidad de este riesgo. Nuestra operación no depende de un cliente o grupo de clientes en particular, lo que minimiza los riesgos ante una eventual crisis que pudiera afectar a un cliente específico o un área de negocios determinada.

En cuanto al riesgo de su cartera de inversiones y sus instrumentos derivados, es limitado debido a que las contrapartes son bancos con altas calificaciones de crédito asignadas por agencias calificadoras de riesgo.

El importe en libros de los activos financieros reconocido en los estados financieros, representa la máxima exposición al riesgo de crédito, sin considerar las garantías de las cuentas u otras mejoras crediticias.

## N. 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 S.A. es mantener un equilibrio entre la continuidad fondos y flexibilidad financiera a través de flujos operaciones normales, préstamos bancarios, bonos públicos, inversiones de corto plazo y líneas de crédito.

Al 31 de diciembre de 2020, SONDA cuenta con un saldo de Efectivo y Efectivo Equivalente y Otros Activos Financieros Corrientes de \$188.510 millones (US\$265,2 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.

Si bien el entorno económico se ha deteriorado a nivel mundial como resultado de la rápida expansión del COVID-19, aún no es posible determinar el impacto negativo

que esta pandemia podría generar en la actividad comercial de la Sociedad, en la capacidad de pago de sus clientes y en otros factores que puedan afectar la liquidez de la SONDA.

### O. Riesgos derivados del COVID-19 (Coronavirus)

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud caracterizó el brote de una nueva cepa del coronavirus ("COVID-19") como una pandemia, del cual los primeros casos se registraron en China, en la localidad de Wuhan, durante diciembre de 2019. Este virus ha presentado un nivel de contagio y expansión muy alto, lo que ha generado una crisis sanitaria y económica de grandes proporciones a nivel mundial que está afectando, de manera importante, la demanda interna y externa por todo tipo de productos y servicios. Esta crisis financiera global viene acompañada de políticas fiscales y monetarias impulsadas por los gobiernos locales que buscan apoyar a las empresas a enfrentar esta crisis y mejorar su liquidez. Asimismo, los gobiernos han impulsado diversas medidas de salud pública y emergencia para combatir la rápida propagación del virus.

En este contexto, la Sociedad ha implementado diversos planes de acción para enfrentar esta pandemia, los cuales abarcan aspectos de protección de la salud de los colaboradores, aseguramiento de la continuidad operacional y cumplimiento de los SLA establecidos en los contratos con clientes, seguimiento de morosidad por tipo de deudores y cartera y análisis de futuros requerimientos de capital y liquidez.

- **Plan de continuidad operacional:** se ha establecido que todos los colaboradores de la Sociedad que puedan realizar trabajo de manera remota desde sus hogares de acuerdo a la naturaleza de sus responsabilidades lo puedan hacer. Al 31 de diciembre de 2020, aproximadamente el 55% de los colaboradores de la Sociedad se encuentran realizando trabajo remoto.
- **Protección de la salud de colaboradores:** aquellos colaboradores que se encuentran realizando trabajo de manera presencial, ya sea en instalaciones de la Sociedad o de clientes, cuentan con kits de seguridad y protocolos basados en las recomendaciones de las autoridades sanitarias de cada uno de los países donde la Sociedad opera.
- **Seguimiento de la morosidad por tipo de deudores y cartera:** se ha establecido un comité corporativo y a nivel de países dedicado a dar un seguimiento continuo en estos aspectos. Al 31 de diciembre de 2020, 100 clientes han solicitado una ampliación en los plazos de pago por un periodo acotado de meses para los servicios prestados en 114 contratos vigentes. Esta ampliación de plazos de pago generó un efecto temporal de US\$ 8,3 millones en el capital de trabajo, que no afecta la situación

financiera de SONDA y que permite acompañar a los clientes en una situación de dificultad transitoria. Por otra parte, el indicador de gestión definido como días calle asociado al comportamiento de morosidad, es de 68 días al 31 de diciembre de 2020, lo que se compara positivamente con los indicadores al 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019 que alcanzaron 70 y 84 días, respectivamente.

- **Análisis de futuros requerimientos de capital y liquidez:** se ha establecido un comité corporativo y a nivel de países, que monitorean periódicamente los requerimientos de capital y liquidez de cada una de las filiales de la Sociedad a nivel regional. Al 31 de diciembre de 2020, la clasificación de riesgo de SONDA ha sido ratificada en AA- y perspectiva estable, por las clasificadoras Fitch Ratings e ICR, mantiene indicadores financieros sólidos, dispone de liquidez y líneas de financiamiento en el sector financiero a tasas históricamente bajas, que permite enfrentar eventuales requerimientos financieros sin afectar el normal desenvolvimiento del negocio.

La Sociedad se encuentra evaluando activamente y respondiendo, a los posibles efectos del brote de COVID-19 en nuestros colaboradores, clientes, proveedores, y distintos stakeholders, en conjunto con una evaluación continua de las acciones gubernamentales que se están tomando para reducir su propagación. Sin embargo, aunque esperamos que nuestros resultados financieros se vean afectados negativamente, actualmente no podemos estimar la gravedad o duración general de cualquier impacto adverso resultante en nuestro negocio, condición financiera y/o resultados de operaciones, que pueda ser material.

El impacto de COVID-19 en nuestro negocio dependerá de la gravedad, ubicación y duración de la propagación de la pandemia, las acciones impulsadas por los gobiernos locales y mundiales y los funcionarios de salud para contener el virus o tratar sus efectos, así como las acciones lideradas por nuestros colaboradores, proveedores y clientes.

### INFORMACIÓN EJECUTIVOS PRINCIPALES

RUT	Nombre	Profesión	Cargo Ejecutivo Principal	Fecha de Nombramiento
7.599.934-8	José Orlandini Robert	Ingeniero Civil Electrónico	Gerente General Corporativo	31-03-2020
7.923.570-9	Rafael Osorio Peña	Ingeniero Civil Industrial	Gerente de Finanzas Corporativas	01-03-1996
7.289.970-9	Raúl Sapunar Kovacic	Ingeniero Civil Eléctrico	Gerente General SONDA Chile	21-11-2014

# DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD



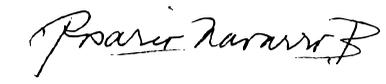
Los Directores y el Gerente General de SONDA S.A. firmantes, declaran hacerse responsables de la veracidad de toda la información contenida en la presente Memoria Anual 2020, Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible ("Reporte Integrado 2020"), en conformidad con lo dispuesto en la Norma de carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.



**Andrés Navarro Haeussler**  
*Presidente*  
 RUT 5.078.702-8



**Mario Pavón Robinson**  
*Director*  
 RUT 5.386.757-K



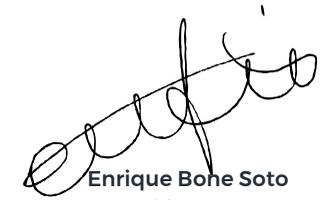
**María del Rosario Navarro Betteley**  
*Directora*  
 RUT 12.720.922-7



**Andrés Navarro Betteley**  
*Director*  
 RUT 13.830.732-8



**Raúl Véjar Olea**  
*Director*  
 RUT 6.580.740-8



**Enrique Bone Soto**  
*Director*  
 RUT 6.056.216-4



**Alberto Eguiguren Correa**  
*Director*  
 RUT 9.979.068-7



**Carlos Hurtado Rourke**  
*Director*  
 RUT 10.724.999-0



**Ingo Plöger**  
*Director*  
 R. de N. 2.885.436-6



**José Orlandini Robert**  
*Gerente General*  
 RUT 7.599.934-8

## CAPÍTULO 09

# ANEXOS

Por cuarto año consecutivo, en SONDA hemos elaborado un Reporte Integrado con el objetivo 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 cuarto 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 aborda la gestión de toda nuestra compañía durante el año 2020. Se incluyen además datos de ejercicios

anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos hasta la fecha de publicación del informe, el que abarca las operaciones de SONDA en los 10 países en los que está presente.

En su confección 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 ASG DE MAYOR RELEVANCIA A REPORTAR

Realizamos un análisis de materialidad para definir los temas de mayor relevancia a reportar en materia de ASG (Ambiente, Social, Gobernanza), a los que se sumaron los relevantes desde la mirada financiera, comercial y de desarrollo del negocio.

Tomando como base el ejercicio de materialidad realizado para el Reporte Integrado del año anterior, analizamos la evolución de estos temas, y determinamos los nuevos énfasis e issues que emergen producto del contexto que vive la región y la humanidad.

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

- Evolución de las necesidades de la sociedad y desafíos específicos que emergen para las empresas de tecnologías de información

producto de la cuádruple crisis que vive la región y la humanidad: social, sanitaria, económica y climática.

- 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.
- Requerimientos del mundo financiero en materia de sostenibilidad (DJSI; nueva norma 385/386 actualmente en consulta en Chile).

De este ejercicio surgió un listado de asuntos que fueron priorizados en una reunión con la Alta Dirección de la compañía.

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.

## TEMAS ASG DE MAYOR RELEVANCIA



### AMBIENTE

- **Soluciones ofrecidas por SONDA para un planeta más saludable.**
- **Gestión ambiental en SONDA:** eficiencia energética, huella de carbono, gestión de residuos electrónicos.



### SOCIAL

- **Soluciones tecnológicas para acompañar el cambio de la humanidad:** enfrentar la pandemia y el nuevo mundo que emerge; aportar a ciudades inteligentes y la sostenibilidad ambiental del planeta.
- **Propuesta de valor a los colaboradores de SONDA.**
- **Gestión de personas en tiempos de pandemia.**
- **Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**



### GOBERNANZA

- **Cliente en el centro:** gestión integral, experiencia y satisfacción, calidad y continuidad del servicio, ciberseguridad.
- **Gobierno corporativo y gestión de riesgos.**
- **Ética y cumplimiento.**
- **Integración al ecosistema para generar las mejores soluciones.**
- **Relación con grupos de interés.**



## NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

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, éste 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 en 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. Estamos desarrollando y aplicando soluciones tecnológicas a los desafíos que enfrenta la humanidad en su adaptación al cambio climático, como por ejemplo, para mejorar la eficiencia en el uso del agua y monitorear su calidad; para prevenir incendios forestales, para favorecer la electromovilidad y para 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 (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.
- Plataforma tecnológica de microcomputo y comunicación local en plantas de producción de lácteos (Colombia).

## ODS 3: SALUD Y BIENESTAR

<p>3.3 Poner fin a las epidemias del SIDA, tuberculosis, malaria, enfermedades tropicales, hepatitis, enfermedades transmitidas por el agua y otras <u>enfermedades transmisibles</u>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart Detection, trackea el movimiento de las personas, su temperatura y disminuye los riesgos de contagios.</li> <li>• Solución para el conteo y registro de personas para controlar el aforo máximo en salas de reuniones y notificar en caso de algún contagio (Colombia).</li> </ul>
<p>3.6 Reducir a la mitad el número de <u>muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico</u> en el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones Smart Cities Transport que facilitan el uso de transporte público seguro.</li> <li>• Plataforma de gestión de incidentes en el tránsito para reducir los tiempos de atención y, de esa forma, salvar más vidas.</li> <li>• Control de velocidad en las rutas.</li> <li>• Control de carriles exclusivos para el transporte público.</li> <li>• Control de flujo de tránsito.</li> <li>• Gestión de infracciones de tránsito.</li> <li>• Monitoreo de rutas con cámaras fijas y móviles (en vehículos o drones).</li> </ul>
<p>3.8 Lograr cobertura sanitaria universal, acceso a <u>servicios de salud esenciales de calidad</u> y acceso a medicamentos y vacunas seguras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart Health, solución de telemedicina que amplía el acceso a la salud básica.</li> </ul>
<p>3.9 Reducir sustancialmente el número de <u>muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación</u> del aire, el agua y el suelo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de IoT para el control de efluentes industriales a través del uso de sensores.</li> <li>• Plataforma de IoT para el control de la calidad del aire a través de sensores.</li> <li>• Food Defense, solución de seguridad para las plantas procesadoras de alimentos, para evitar sabotajes o atentados que puedan implicar desabastecimiento o mala calidad de los alimentos que llegan a la población.</li> </ul>
<p>3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de <u>alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos</u> para la salud nacional y mundial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart Detection, trackea el movimiento de las personas, su temperatura y disminuye el riesgo de contagios.</li> <li>• Sistemas de telecomunicación y telemedicina.</li> <li>• Inteligencia Artificial para autorización de licencias médicas.</li> <li>• Soluciones para una mejor gestión hospitalaria.</li> <li>• Manejo integral de la información de los afiliados a planes de salud (gestión, prevención y control de enfermedades).</li> <li>• Solución para prótesis dentales.</li> <li>• Control de cadena de frío en el transporte y almacenaje de alimentos y medicamentos.</li> <li>• Uso de blockchain.</li> <li>• Tecnologías para sistemas hospitalarios que incorporan integralmente la información clínica de los pacientes atendidos por los diferentes servicios de la institución (Colombia).</li> <li>• Solución que permite integrar diferentes software especializados en salud orientado a la seguridad del paciente: protocolos, planes de manejo, trazabilidad de medicamentos entre otros. (Colombia).</li> <li>• Solución para apoyar el circuito cerrado de la medicación integrando los procesos desde la compra del medicamento hasta la administración del mismo al paciente (Colombia).</li> <li>• Soluciones de expediente electrónico para mejorar la entrega de los servicios de salud y las recetas electrónicas.</li> <li>• Mecanismos de interacción y recolección de información de los ciudadanos en el marco de las estrategias de respuesta a la pandemia de COVID-19 de las autoridades de salud (Colombia).</li> <li>• Iniciativas para promover la alimentación y estilos de vida saludables (México).</li> <li>• Convenios con instituciones de salud para la prevención y atención a los colaboradores.</li> </ul>



## 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"> <li>• Aulas virtuales para una educación eficiente y accesible.</li> <li>• Soporte de la plataforma tecnológica para el sistema de gestión de matrículas en la educación primaria y secundaria del Ministerio de Educación Nacional (Colombia).</li> <li>• Conectividad de escuelas urbanas y rurales a internet (Argentina).</li> <li>• Proyectos tecnológicos para la atención de clases virtuales. Internet para todos con foco en la enseñanza superior (México).</li> <li>• Plataforma tecnológica en la nube para el aprendizaje remoto de las escuelas públicas como respuesta a la pandemia del Covid-19 (Colombia).</li> </ul>
	<p>4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las <u>competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales</u>, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación Remota 360, completa plataforma de enseñanza virtual.</li> <li>• Virtualización, conectividad digital y e-learning para una mejor educación para niños y jóvenes.</li> <li>• Transferencia de conocimientos de transformación (Data &amp; Inteligencia Artificial, Ciberseguridad y Cloud) a las organizaciones.</li> <li>• Cursos y extensión hacia escuelas, centros de educación técnica y universitaria.</li> <li>• Remote PC Access, permite que los estudiantes accedan a recursos tecnológicos desde cualquier lugar donde se encuentren.</li> <li>• Diplomado en nuevas habilidades tecnológicas, tales como ciberseguridad, data science, cloud y agilidad.</li> <li>• Becas para el desarrollo de habilidades para jóvenes estudiantes en situación de vulnerabilidad.</li> <li>• Programa Fresh Graduate, para la incorporación de jóvenes profesionales recién egresados (Chile y México).</li> <li>• Programa de practicantes provenientes de escuelas técnicas y de universidades (Costa Rica).</li> <li>• Plataforma de formación e-learning SONDA Academy.</li> </ul>
	<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"> <li>• Aseguramiento de la plataforma habilitante para la convalidación de sus títulos obtenidos fuera del país por parte del Ministerio de Educación Nacional (Colombia).</li> </ul>

## 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"> <li>• Fortalecimiento del programa de liderazgo femenino.</li> <li>• Acciones hacia la paridad de género.</li> <li>• Apoyo a emprendimientos de mujeres vulnerables a través del convenio con la organización Mujeres de mi Barrio (Perú).</li> <li>• Capacitaciones y/o entrenamientos en sesgos inconscientes para promover la diversidad e inclusión (Colombia).</li> </ul>
---	---	---

## ODS 6: AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

	<p>6.3 Mejorar la <u>calidad del agua</u> 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"> <li>Control de efluentes de industrias a través de sensores y una plataforma IoT.</li> <li>Monitoreo y detección temprana de cianobacterias para resguardar la calidad del agua potable.</li> <li>Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua.</li> <li>Control a través de cámaras y analíticas de video, del vertido de basura a causas de agua.</li> </ul>
	<p>6.4 Aumentar considerablemente el <u>uso eficiente de los recursos hídricos</u> 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"> <li>Smart Metering para el uso eficiente de los recursos hídricos.</li> <li>Plataforma de IoT con sensores de precipitaciones.</li> <li>Tecnologías para la conservación y uso racional del agua.</li> <li>Tecnología de supervisión, identificación de fallas y control de pérdidas en el suministro de agua del Acueducto de Bogotá (Colombia).</li> </ul>
	<p>6.6 Proteger y restablecer los <u>ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques</u>, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión para el cuidado de los acuíferos integrando los datos de aplicaciones web, geoportales, cuentas y sistemas de información hidrológica (Colombia).</li> <li>Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.</li> </ul>

## ODS 7: ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

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

## ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

	<p>8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la <u>modernización tecnológica y la innovación</u>, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Connected Retail, soluciones y herramientas de omnicanalidad en el retail.</li> </ul>
	<p>8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el <u>trabajo decente</u> para todas las mujeres y los hombres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SONDA Propuesta de Valor a las Personas.</li> <li>Atracción y retención de talentos.</li> </ul>
	<p>8.6 Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de personal en etapa de práctica lectiva del Sistema Nacional de Aprendizaje, SENA (Colombia).</li> <li>Programas semilleros para el ingreso de jóvenes estudiantes a la actividad laboral (Colombia)</li> </ul>

	<p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un <u>entorno de trabajo seguro</u> y sin riesgos para todos los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart Working, proporciona conectividad para tele reuniones, educación o entrenamiento a distancia y creación de espacios de colaboración en línea.</li> <li>• Smart Detection, trackea el movimiento de las personas, su temperatura y evita contagios.</li> <li>• Smart Safety con foco en seguridad ocupacional.</li> <li>• Visión artificial para detectar y prevenir riesgos a los trabajadores.</li> <li>• Solución para el conteo y registro de personas para controlar el aforo máximo en salas de reuniones y notificar en caso de algún contagio (Colombia).</li> <li>• Robótica con sistemas de reconocimiento de imágenes para la inspección de zonas peligrosas para el ser humano (software que permite reemplazar tareas humanas).</li> <li>• Robótica y analítica para el trabajo en zonas inseguras o no aptas para el ser humano.</li> <li>• Soluciones de Smart Lighting que adecúan la iluminación del ámbito de trabajo según las necesidades de las actividades que se realizan.</li> <li>• Implementación de ISO 45001 para un sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo.</li> <li>• Gestión del clima laboral a través de encuesta de clima, compromiso anual y planes de mejoras.</li> </ul>
	<p>8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el <u>acceso a los servicios bancarios</u>, financieros y de seguros para todos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones tecnológicas para instituciones de micro financiamiento a pequeños y medianos empresarios.</li> <li>• Tarjeta dual con servicios financieros y de transporte para incrementar la bancarización (Banco Nacional de Panamá).</li> </ul>

## ODS 9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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

## ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

	<p>10.2 Potenciar y promover la <u>inclusión social</u>, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la inclusión y diversidad en SONDA.</li> </ul>
	<p>10.3 Garantizar la <u>igualdad de oportunidades</u> y reducir la desigualdad de resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la inclusión y diversidad en SONDA.</li> </ul>
	<p>10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de <u>protección social</u>, y lograr progresivamente una mayor igualdad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones integrales para una mejor administración de los fondos de inversión y de pensiones.</li> </ul>

## ODS 11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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

## ODS 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



<p>12.2 Lograr la <u>gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales</u>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible.</li> <li>• Smart Farming para la detección temprana de plagas en los cultivos.</li> <li>• Smart Metering para el uso eficiente de los recursos hídricos.</li> <li>• Solución paperless para disminuir el uso de papel a través de la facturación electrónica.</li> <li>• Tecnologías que impulsan el uso consciente del papel.</li> </ul>
<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 <u>cadena de producción y suministro</u>, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de cadena de frío en el transporte y almacenaje de alimentos.</li> <li>• 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.</li> <li>• Food Defense, solución de seguridad para las plantas procesadoras de alimentos, para evitar sabotajes o atentados que puedan implicar desperdicio de alimentos.</li> </ul>
<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 <u>reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo</u>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua.</li> </ul>
<p>12.5 Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de <u>prevención, reducción, reciclado y reutilización</u>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones para reducir la generación de residuos.</li> <li>• Enterprise content management para transformar los flujos de impresión de las empresas a modelos digitales.</li> <li>• Solución paperless para disminuir el uso de papel a través de la facturación electrónica.</li> <li>• Economía circular en nuestros servicios de outsourcing.</li> <li>• Alianzas con partners de negocio para el reciclaje de residuos electrónicos.</li> <li>• Campañas de reciclaje y uso eficiente de los recursos.</li> <li>• Recolección responsable y gestión integral de la disposición final de repuestos, suministros y equipos electrónicos de la mano de los fabricantes (Colombia).</li> <li>• Participación en programas socioambientales de instituciones municipales y de salud, además de ONGs, apoyando el reciclaje de ropa y residuos (Perú).</li> </ul>
<p>12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten <u>prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad</u> en su ciclo de presentación de informes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Integrado SONDA.</li> </ul>
<p>12.7 Promover <u>prácticas de adquisición pública</u> que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales de compras públicas (ChileCompras y PanamáCompra).</li> <li>• Solución E-Procurement (Argentina).</li> </ul>

## ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA



<p>13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de <u>adaptación a los riesgos relacionados con el clima</u> y los desastres naturales en todos los países.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<p>13.2 Incorporar <u>medidas relativas al cambio climático</u> en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarbonizar nuestra matriz energética.</li> </ul>
<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"> <li>• Participación en el programa "Huella Chile" del Ministerio de Medio Ambiente para medir la huella de carbono de SONDA y crear acciones para reducirla.</li> <li>• Campañas de sensibilización para el cuidado ambiental.</li> </ul>

## 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"> <li>• Plataforma de IoT con sensores para monitorear las variables de calidad del agua de los mares y lagos.</li> <li>• Control de efluentes industriales a través de sensores y una plataforma IoT.</li> </ul>
---	--	--

## ODS 15: VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

	<p>15.1 Velar por la <u>conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres</u> 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"> <li>• Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.</li> </ul>
---	---	---

## ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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

## ODS 17: ALIANZAS PARA LIDERAR LOS OBJETIVOS

	<p>17.17 Fomentar y promover la <u>constitución de alianzas eficaces</u> 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"> <li>• Conexión con ecosistemas para promover la innovación y generar valor a la sociedad.</li> <li>• Modelo de innovación abierta SONDA.</li> </ul>
---	--	--

# INDICADORES SOSTENIBILIDAD

## REPORTE INTEGRADO SONDA 2020

Indicador	Forma de cálculo	2018	2019	2020
-----------	------------------	------	------	------

### SONDA EN UNA MIRADA

#### Ingresos

Monto de ingresos	Millones de US\$	1.125	1.191	1.098
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.	52,4%	52,1%	47,9%

#### % Ingresos por línea de negocios

Servicios TI	% Ingresos respecto del total	47,6%	48,1%	45,3%
Aplicaciones	% Ingresos respecto del total	9,2%	11,4%	9,1%
Plataformas	% Ingresos respecto del total	43,2%	40,5%	45,7%

#### % Ingresos por área geográfica

Chile	% Ingresos respecto del total	46,0%	45,7%	49,8%
Brasil	% Ingresos respecto del total	28,6%	30,6%	26,2%
México	% Ingresos respecto del total	8,3%	5,3%	4,8%
OPLA	% Ingresos respecto del total	17,0%	18,4%	19,2%
EBITDA	Millones de US\$.	128	131	122
Capitalización	Millones de US\$. Capitalización bursátil al cierre del año.	1.332	795	535
Inversión	Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año.	46	112	68

#### Proveedores

Pagos a proveedores	Millones de US\$. Monto total pagado a proveedores.	734	735	731
---------------------	---	-----	-----	-----

### CAPITAL HUMANO EN TI

#### Desarrollo de capital humano en TI

N° de profesionales TI	N° de profesionales TI (propios)	13.289	12.598	10.326
% de Profesionales TI	% respecto del total de trabajadores propios	79%	78%	78%

Indicador	Forma de cálculo	2018	2019	2020
<b>TRANSFORMACIÓN</b>				
Monto invertido en I&D	Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año.	12,9	12,4	13,2
Porcentaje de inversión en I&D respecto de las ventas	% de inversión en I&D respecto de las ventas	1,1%	1,1%	1,2%
<b>GOBIERNO Y ÉTICA</b>				
<b>Composición y diversidad en el Directorio</b>				
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
Menores de 30 años	N° de directores al 31 de dic	0	0	0
Entre 31 y 50 años	N° de directores al 31 de dic	2	2	2
Mayores de 51 años	N° de directores al 31 de dic	7	7	7
Antigüedad promedio de los directores	Años promedio en el directorio de SONDA	5	6	6
Asistencia promedio directores	Asistencia promedio de los directores a los directorios de SONDA	98%	93%	100%
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	7
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
<b>Cobertura del Código de Ética</b>				
Porcentaje de empleados cubiertos	% de empleados cubiertos al 31 de diciembre de cada año	100%	100%	100%
<b>Código de Ética</b>				
Denuncias recibidas	N° total de denuncias recibidas en el año	55	79	45
% denuncias resueltas	N° de denuncias resueltas en el período / n° denuncias recibidas en el periodo	100%	100%	100%
<b>Casos de discriminación</b>	<b>N° de casos de discriminación</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Corrupción</b>				
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
<b>Competencia desleal</b>	<b>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.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Indicador	Forma de cálculo	2018	2019	2020
<b>Cumplimiento</b>				
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 material 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
<b>Contribuciones a partidos políticos</b>	<b>Millones de US\$. Monto total de las contribuciones a partidos políticos.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Valor económico generado y distribuido entre los distintos agentes económicos</b>				
Costo directo operacional	Millones de US\$. Costo de venta de plataformas y aplicaciones	399	481	474
Valor Económico Generado	Millones de US\$. Ingresos por ventas - Costo directo operacional	727	710	624
Valor retenido en la empresa	Millones de US\$. Incluye la depreciación y amortización del ejercicio, más las utilidades no distribuidas.	61	34	86
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)	666	675	538
Colaboradores	Millones de US\$. Costos de explotación y de administración	384	401	336
Empresas colaboradoras	Millones de US\$ (empresas proveedoras de servicios)	101	95	80
Estado	Millones de US\$. Pago en impuestos y otros tributos al Estado.	40	50	12
Accionistas	Millones de US\$. Pago en dividendos	8	16	0
Financistas	Millones de US\$. Pago en intereses y amortizaciones.	20	25	24
Otros gastos operacionales	Millones de US\$	113	87	85
<b>CLIENTES</b>				
<b>Satisfacción de clientes</b>				
% clientes medidos en satisfacción	% del total de clientes donde se evalúa su satisfacción	100%	100%	80%
Reclamos	Tasa de reclamo (N° de reclamos/N° de Ordenes de Servicio)	0,06	0,03	0,04
<b>Calidad del servicio</b>	<b>% Cumplimiento de abandono en mesas de ayuda</b>	<b>92,0%</b>	<b>91,0%</b>	<b>92,0%</b>
	% Cumplimiento de SLA atención OS	88,7%	91,5%	94,8%
<b>Seguridad de datos de clientes</b>				
Monto de las multas	Monto US\$ infracciones de seguridad de datos de clientes	0	2.080	0
Número multas	N° total de infracciones de seguridad de datos de clientes	0	1	0
Casos de pérdida de datos de clientes	N° de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes	0	3	0
Reclamos	N° de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	2	4	0
	N° de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	2	0	0

Indicador	Forma de cálculo	2018	2019	2020
<b>Continuidad servicio</b>				
Disponibilidad servicio	Porcentaje de tiempo de servicios disponibles/Tiempo total	99,8%	97,4%	99,6%
Reclamos por disponibilidad	N° de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema (Reclamos por disponibilidad clientes DCC)	5	10	0
Uptime componentes	$(1 - ((T_d - T_m) / T_a)) * 100\%$ Td: Tiempo de downtime del período. Tm: Tiempo de mantención programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período."	99,6%	98,1%	99,6%
<b>COLABORADORES</b>				
<b>Total de colaboradores</b>				
N° colaboradores	N° al 31 de diciembre de cada año	16.845	16.119	13.252
<b>Colaboradores permanentes y temporales</b>				
Colaboradores permanentes	N° al 31 de diciembre de cada año	16.845	16.119	13.252
Colaboradores temporales	N° al 31 de diciembre de cada año	278	242	195
N° trabajadores de empresas contratistas	N° al 31 de diciembre de cada año	278	242	195
<b>Colaboradores por edad</b>				
Colaboradores menores 30 años	N° al 31 de diciembre de cada año	5.382	5.016	3.709
Colaboradores entre 31 y 50 años	N° al 31 de diciembre de cada año	9.887	9.493	8.090
Colaboradores mayores 51 años	N° al 31 de diciembre de cada año	1.576	1.610	1.453
<b>Colaboradores por género</b>				
Hombre	N° al 31 de diciembre de cada año	12.009	11.665	9.558
Mujer	N° al 31 de diciembre de cada año	4.836	4.454	3.694
	% de mujeres en relación al total	29%	28%	28%
<b>Mujeres en cargos ejecutivos</b>				
N° colaboradores en cargos ejecutivos	N° de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO)	54	47	38
N° de mujeres en cargos ejecutivos	N° de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO)	1	2	2
<b>Desglose de colaboradoras por edad</b>				
Mujeres menores de 30 años	N° al 31 de diciembre de cada año	1.505	1.498	1.206
Mujeres entre 31 y 50 años	N° al 31 de diciembre de cada año	2.914	2.564	2.168
Mujeres mayores de 51 años	N° al 31 de diciembre de cada año	417	408	321

Indicador	Forma de cálculo	2018	2019	2020
<b>Colaboradores por rango etéreo</b>				
Colaboradores menores a 30 años	N° de colaboradores	5.382	5.016	3.709
Colaboradores entre 31 y 50 años	N° de colaboradores	9.887	9.493	8.090
Colaboradores mayor a 51 años	N° de colaboradores	1.576	1.610	1.453
<b>Colaboradores por país</b>				
Chile	N° de colaboradores	3.437	3.088	2.758
Brasil	N° de colaboradores	8.354	8.102	6.032
México	N° de colaboradores	1.475	1.373	1.225
Otros países LA	N° de colaboradores	3.579	3.556	3.237
<b>Colaboradores por rango de antigüedad en la empresa</b>				
Menos de 3 años	N° de colaboradores	8.921	8.775	6.467
Entre 3 y 6 años	N° de colaboradores	4.499	3.949	3.647
Más de 6 y menos de 9 años	N° de colaboradores	1.102	1.035	914
Entre 9 y 12 años	N° de colaboradores	1.151	1.026	940
Más de 12 años	N° de colaboradores	1.172	1.334	1.284
<b>Brecha salarial por género</b>				
Ejecutivos y Gerentes	Diferencia entre el sueldo percibido entre mujeres y hombres dentro de una misma categoría	34%	30%	32.2%
Profesionales, Técnicos y Administrativos	Diferencia entre el sueldo percibido entre mujeres y hombres dentro de una misma categoría	10%	6%	11.2%
<b>Capacitación en aspectos de liderazgo y soft skills</b>				
Horas de capacitación	Promedio de horas de formación y desarrollo, por colaborador propio	3	3	2
Monto total invertido	US\$ invertidos en capacitación	501.812	293.854	96.863
Índice de Capacitación	US\$ invertidos en capacitación en relación al número de colaboradores propios	30	19	8
<b>Sindicalización</b>				
Sindicatos	N° de sindicatos al 31 de diciembre	40	40	39
Sindicalización	Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre en relación al total de colaboradores	14%	16%	14%
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%	70%	69%
<b>Accidentabilidad</b>				
N° fatalidades (Propios y contratistas)	N° fatalidades en el año, incluye trabajadores propios y contratistas	0	0	0
Índice Frecuencia (Propios y contratistas)	N° de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas. Incluye propios y contratistas	3,5	2,3	0,8

Indicador	Forma de cálculo	2018	2019	2020
<b>Rotación y satisfacción</b>				
Rotación total de trabajadores	Porcentaje de egresos totales en relación al total de colaboradores	41%	41%	45,7%
Encuesta de clima	% cobertura de los colaboradores	100%	100%	100,0%
	% favorabilidad en el clima laboral	61%	63%	70,0%
	% colaboradores satisfechos	61%	68%	77,0%
	% colaboradores comprometidos	74%	78%	78,0%
<b>Egresos</b>	<b>N° de colaboradores que dejaron de trabajar en SONDA</b>	<b>7.589</b>	<b>6.790</b>	<b>6.059</b>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>Gestión ambiental</b>				
Certificación ISO 14.001	Número de colaboradores que trabajan bajo certificación ISO 14.001	2.091	5.078	4.750
<b>Ecoeficiencia</b>				
Agua	Volumen (m <sup>3</sup> ) de agua consumida	46.826	38.476	104.031
Energía	MWh de energía eléctrica consumida	31.433	30.140	59.114
ERNC consumidas	MWh de energías renovables consumidas	s.i	28.662	57.088
	% Energía consumida ERNC/Consumo de energía eléctrica	s.i	95%	97%
<b>Ecoeficiencia en los Data Center</b>				
Consumo Data Center	% de energía consumida en el DC respecto del total consumido en SONDA	s.i	77%	51%
PUE	Ratio entre el consumo de energía total de las instalaciones y el consumo de los equipos de TI dentro de esa instalación.	s.i	1,6	1,8
<b>Residuos TI</b>				
Residuos TI generados	Kilos	39.657	37.216	36.546
Residuos generados en Data Center	Kilos	1.376	3.912	8.984
Residuos TI reciclados	% de los residuos TI generados que son reciclados	91%	62%	28%
Residuos TI a destino final seguro	% de los residuos TI generados que son enviados a disposición final segura	9%	38%	46%
<b>CADENA SUMINISTRO</b>				
<b>Cadena de suministro</b>				
Capacitación a proveedores	% de proveedores capacitados	70%	70%	70%
Capacitación a contratistas	% de contratistas capacitados	80%	80%	80%

# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI - ESTÁNDARES. OPCIÓN ESENCIAL

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>		<b>GRI 101 no incluye contenidos</b>	
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>GRI 102:</b>			
<b>Contenidos Generales 2016</b>	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8, 30-45	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	8	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	18, 108	
	102-6 Mercados servidos	8, 30-45, 155	
	102-7 Tamaño de la organización	8, 9, 64, 155, 158, 159	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	9, 64, 158-160	
	102-9 Cadena de suministro	27, 155, 160	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	14, 15	
	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	24, 88	
	102-13 Afiliación a asociaciones	88	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	24, 30-43, 49, 54-57, 76-78	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	11, 24-27, 48, 67	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	26	
	102-18 Estructura de gobernanza	19-21	
	102-19 Delegación de autoridad	21	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	19	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20, 21, 156	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	19	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	24	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	24, 25	
	102-40 Lista de grupos de interés	84	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	159	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	84	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	84, 87	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	85, 86	
	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	144	
	102-47 Lista de temas materiales	145	
	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	144	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte Integrado 2019, publicado en marzo de 2020.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Se ubicó en la tercera tapa o interior de la contratapa.	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	144	
	102-55 Índice de Contenidos GRI	161	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
--------------	-----------	------------------------	---------

## TEMAS MATERIALES ASC

### AMBIENTE

#### Soluciones ofrecidas por SONDA para un planeta más saludable

<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	54	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54, 57	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77	
	Adaptación y mitigación del cambio climático a través de las soluciones de SONDA	57, 77, 78, 150	
	Ecoeficiencia	160	

#### Gestión ambiental en SONDA

<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	76	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76, 78, 79, 80	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	79, 160	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: consumo para calefacción, refrigeración, vapor consumido y vendido.
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	303-5 Consumo de agua	160	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: el consumo por área, el volumen consumido desde zonas con estrés hídrico, cambios en la forma de almacenamiento de aguas.
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306 -3: Residuos generados 306 - 4 Residuos no destinados a eliminación 306 - 5 Residuos destinados a eliminación	80, 160	El foco está en los residuos TI y residuos electrónicos. No se presenta la desagregación tradicional por tipo y método de eliminación.

### SOCIAL

#### Soluciones tecnológicas para acompañar el cambio de la humanidad

<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	54	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54-57	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-57	
	Soluciones tecnológicas para acompañar el cambio de la humanidad	55-57, 77, 78	
	Número de profesionales en TI (empleados propios)	155	
	Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de empleados propios	155	
	Monto invertido en I + D	156	
	Porcentaje de inversión en I + D respecto de las ventas	156	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
<b>Propuesta de valor a los colaboradores de SONDA</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	64	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64, 65, 66	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67, 69	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	159	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	69, 70, 71	Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa.
	Inversión en capacitación (total y por empleado)	159	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en empleados	73, 158, 159	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	159	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	159	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.”
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	160	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	67, 159	
<b>Gestión de personas en tiempos de pandemia</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67	
	Iniciativas de apoyo a trabajadores durante la pandemia	66	
<b>Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	146	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	146	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	146	
	Contribución a los ODS	147-154	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
<b>GOBERNANZA</b>			
<b>Cliente en el centro</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	46	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-53	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-53	
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	53	
	Calidad del servicio	47, 48, 157	
	Reclamos	47, 157	
	Clientes medidos en satisfacción laboral	47, 157	
	Satisfacción de clientes	47, 157	
	Seguridad de la información (casos y reclamos de clientes y reguladores)	53, 157	
	Disponibilidad del servicio	49, 50, 158	
	Reclamos por disponibilidad	50, 158	
	Uptime componentes	50, 158	
<b>Gobierno corporativo y gestión de riesgos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18, 24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18, 19, 21, 24	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 19, 21, 24	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Número de directoras	21, 156	
	405-1 Directores con edad menor a 30 años	21, 156	
	405-1 Directores con edad entre 31 y 50 años	21, 156	
	405-1 Directores mayores a 51 años	21, 156	
	Directores con experiencia en la industria de TI	156	
	Directores con experiencia en gestión de riesgos	156	
<b>Ética y cumplimiento</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25-27	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-27	
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-3 Casos confirmados de corrupción	156	
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Casos de competencia desleal	156	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Incidentes de discriminación	156	
<b>GRI 2016: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>	419-1 Valor monetario de multas significativas por incumplimientos	25, 157	
	419-1 Número de multas significativas por incumplimientos	25, 157	
	419-1 Número de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios	25, 157	
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	156	
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	27, 156	
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	27, 156	
	Pagos a proveedores	155	
	Capacitación a proveedores	160	
	Capacitación a contratistas	160	
<b>Integración al ecosistema para generar las mejores soluciones</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	58	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58-61	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58-61	
	Alianzas y acuerdos con el ecosistema	60	
<b>Relación con grupos de interés</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	84	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85, 86, 88	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico generado y distribuido	89, 157	



## RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

### **ALFREDO GONZÁLEZ**

INVESTOR RELATIONS

### **PATRICIO GARRETÓN**

GERENTE ANÁLISIS FINANCIERO, M&A  
Y RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

### **CORREO ELECTRÓNICO**

[Investor.relations@sonda.com](mailto: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 2020. 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 2020.

(1 US\$ = 710,95 pesos chilenos)

### **DESARROLLO DE CONTENIDOS**

GERENCIA DE FINANZAS CORPORATIVAS (SONDA)

KODAMA CONSULTORES

### **DISEÑO**

QDESIGN.CL



[www.sonda.com](http://www.sonda.com)