



Reporte Integrado 2017 **SONDA**[®]



SONDA, Líder Latinoamericano en Servicios TI

Presencia regional, 10 países y más de 3.000 ciudades bajo cobertura.

Índice



Presentación	1	Anexos	81
Carta del Presidente.....	2	Acerca de la sección de Sostenibilidad.....	82
Hitos 2017.....	4	Temas de mayor relevancia.....	83
Cifras relevantes.....	6	Resumen de desempeño en sostenibilidad.....	84
Nuestra compañía.....	8	Alineamiento con los Objetivos de	
Gobierno corporativo.....	10	Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.....	87
Directorio.....	11	Índice de contenido GRI - Estándares.....	89
Presencia regional	13	Información financiera	95
Organización y capital humano.....	14	Resultados 2017.....	95
Estructura organizacional.....	15	Estados Financieros 2017.....	100
Nuestra administración.....	17	Información adicional y antecedentes generales	107
Presencia en Latinoamérica.....	18	Declaración de Responsabilidad.....	132
Transformación digital para nuestros clientes	24		
Facilitadores de la transformación digital.....	25		
Diferenciadores.....	26		
Partners y proveedores.....	28		
Propuesta de valor SONDA.....	29		
Servicios y soluciones TI que agregan valor.....	30		
Centros de competencia regionales.....	32		
Enfrentando el futuro	34		
Industria.....	35		
Pilares SONDA.....	37		
Planes de inversión.....	39		
Sostenibilidad en SONDA 2017	41		
Visión del Presidente.....	42		
SONDA desde la mirada de la sostenibilidad.....	44		
Transformación digital para el desarrollo.....	45		
Sostenibilidad en el negocio.....	49		
Temas relevantes en sostenibilidad	51		
Gestión de la innovación	52		
Innovación estratégica.....	52		
Clientes	55		
Compromiso y excelencia con			
nuestros clientes.....	56		
Seguridad de la información.....	59		
Continuidad del servicio.....	61		
Colaboradores	62		
Empresa regional y diversa.....	63		
Desarrollo de capital humano y talento.....	66		
Medioambiente	68		
Eficiencia energética y cambio climático.....	69		
Residuos electrónicos.....	71		
Gobierno corporativo y ética	72		
Gobierno corporativo.....	73		
Ética y transparencia.....	75		
Relación con grupos de interés.....	77		

Reporte Integrado 2017

Presentación



Somos la principal red latinoamericana de servicios de Tecnologías de la Información (TI). En los más de 40 años de historia en la región, nos hemos caracterizado por una profunda vocación de servicio, una amplia oferta de soluciones y una sólida posición financiera.

Somos un proveedor integral de TI, capaz de abordar la solución a desafíos que van desde los más simples y específicos hasta los más grandes y complejos, con una visión unificada y alineada con las estrategias de negocio de nuestros clientes, entregándoles de manera consistente soluciones, servicios y productos de calidad.

Presentación:

- [Carta del Presidente](#)
- [Hitos 2017](#)
- [Cifras relevantes](#)
- [Nuestra compañía](#)
- [Gobierno corporativo](#)

Presentación

Carta del Presidente



**Mario Pavón
Robinson**
Presidente del
Directorio

Señores accionistas,

El 2017 fue un año que no estuvo exento de desafíos, tanto a nivel de la Industria TI como de nuestra compañía. En varios de los países donde operamos persistieron ruidos políticos y económicos, pero también destacaron los avances logrados en algunos de ellos, como Brasil, en términos de recuperación de los índices de crecimiento, mejorando de paso las expectativas del mercado.

Nuestra industria vio cómo la transformación digital llegó para quedarse. Las compañías, en su inmensa mayoría, declararon sus intenciones de iniciar procesos de transformación que les permitan ser más ágiles y competitivas, así como importantes actores nacionales y regionales de las más diversas industrias se preparan para afrontar los desafíos que esta nueva era digital les impone.

Desde el punto de vista de resultados, en 2017 crecimos en ventas y mejoramos nuestra última línea, destacando especialmente las operaciones de Chile y OPLA (Otros Países de América Latina), regiones en las cuales tuvimos un buen desempeño. Es así como en 2017 los ingresos consolidados alcanzaron \$841.541 millones (US\$ 1.368,9 millones), creciendo un 3,1% respecto del ejercicio anterior. A nivel operacional, el EBITDA aumentó un 5,0% llegando a \$101.909 millones (US\$ 165,8 millones) mientras que la utilidad del ejercicio fue de \$64.896 millones (US\$ 105,6 millones), un 145,9% mayor a la registrada en 2016.

Estos mejores resultados fueron consecuencia, principalmente, de la utilidad obtenida por la enajenación de nuestra participación en la empresa I-med, la integración de la recién adquirida empresa colombiana Compufácil, y el mejor desempeño operacional en Chile y OPLA.

Otro punto destacado del año fueron los positivos índices de actividad comercial, donde sobresale un crecimiento de 24,8% en los cierres de contratos, cifra de la cual los negocios de Servicios TI representan un 56,6%, con un crecimiento de 47,5%.

En Brasil, por su parte, la actividad comercial registró un histórico crecimiento de más de 100% en los negocios cerrados durante el año. En este país llevamos a cabo un conjunto de medidas tendientes a fortalecer nuestra operación y prepararnos para la etapa de recuperación que se comienza a percibir.

Respecto del Plan Trienal de Inversiones 2016-2018, durante 2017 concretamos la adquisición en Colombia de Compufácil, con una inversión aproximada de US\$ 15 millones, fortaleciendo nuestro posicionamiento como uno de los principales integradores y proveedores de soluciones TI en ese país.

En el año continuamos impulsando nuestros centros de competencia regionales (CCR), uno de los pilares del crecimiento orgánico y parte esencial del Plan de Inversiones. A la fecha, los cinco centros de competencia - transporte, *outsourcing* transformacional, *utilities*, seguridad inteligente y SOC - han levantado un pipeline de más de US\$ 1.000 millones en oportunidades, en las que se trabaja con gran dedicación conscientes de su importancia para el crecimiento y mejora de márgenes.

Nuestro *data center* en Santiago fue nuevamente distinguido en los Data Center Dynamics Awards de Latinoamérica. Este reconocimiento, sumado a las certificaciones Tier III Gold en Sustentabilidad Operacional, lo hace parte de un selecto grupo de *data centers* en el mundo, asegurando la excelencia y calidad de los servicios, lo que nos sitúa en la primera línea de proveedores en este competitivo mercado a nivel regional. Atendida la creciente demanda basada en este tipo de servicios, durante 2018 queremos dar inicio al proyecto de ampliación del *data center* en Santiago, que tendrá categoría Tier IV.

Con respecto a la ola de proyectos de transformación digital, hemos seguido desarrollando una oferta de soluciones que buscan facilitar el proceso de transformación tecnológica en nuestros clientes, donde destacan las que utilizan *big data*, movilidad, inteligencia artificial y *cloud computing*, y que complementan nuestra oferta tradicional de soluciones y servicios TI.

En 2017 publicamos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, lo que nos permitió dar a conocer, más allá de la información financiera, lo que SONDA hace desde el punto de vista de nuestros *stakeholders*. Asimismo, fuimos incorporados por primera



vez en el Dow Jones Sustainability Index Chile, indicador financiero de prestigio mundial que reúne a las empresas con los más altos estándares de responsabilidad social, ambiental y de gobernanza corporativa. En la misma línea, fuimos incorporados al Dow Jones Sustainability Index Pacific Alliance (MILA), en su primera versión, la cual nos ubica entre las principales empresas de Chile, México, Perú y Colombia, en materia de sostenibilidad. Estos índices proveen a los inversionistas de un *benchmark* objetivo para la gestión de una cartera de inversión sostenible para la región.

Vemos el futuro con optimismo y entusiasmo. La continua evolución de las tecnologías de la información y el rol que está cumpliendo la transformación digital en las empresas, organizaciones y gobiernos - cuya adopción conlleva un sinnúmero de beneficios y oportunidades -, en conjunto con un entorno económico en recuperación y un escenario político de mayor estabilidad en la mayoría de los países donde operamos, nos muestran un escenario con mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo que esperamos aprovechar y concretar en nuevos negocios.

Agradecemos a nuestros clientes, accionistas y socios de negocios, y a nuestro equipo de profesionales y colaboradores que atienden con lo mejor de sí a nuestros clientes en toda la región, lo que nos ha permitido seguir consolidándonos como la mayor empresa latinoamericana de servicios y soluciones TI de la América Latina.

Un afectuoso saludo,

Mario Pavón Robinson
Presidente del Directorio

Presentación

Hitos 2017



SONDA recibe reconocimiento de Data Center Dynamics por la “Excelencia en la Operación de Data Centers”.

Durante la sexta edición de los Data Center Dynamics Awards, llevada a cabo en octubre de 2017 en Ciudad de México, se reconoció a nuestro centro de datos en Chile como el número uno en operación de *data centers* en la región. El evento, que busca reconocer a los mejores proyectos de *data centers* de la región, contó con la participación de 70 organizaciones.

Este reconocimiento, el cual se suma a la certificación TIER III GOLD en “Operational Sustainability”, nos ha llevado a ser parte de un selecto grupo de 25 *data centers* a nivel mundial.



SONDA adquiere el 100% de la empresa colombiana Compufácil

En el marco de nuestro plan trienal de inversiones, durante el mes de julio concretamos la adquisición del 100% del grupo colombiano Compufácil. Con una trayectoria de más de 25 años, Compufácil, conformado por las compañías Compufácil S.A.S y Priceless Colombia S.A.S., está presente en las principales ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín y Cali) y posee un reconocido prestigio en el mercado de servicios y soluciones TI, con especial foco en servicios de *end user support*, *data center* y *outsourcing*.

Con esta adquisición, SONDA Colombia se convierte en una de las principales empresas integradoras de TI en el país, alcanza una cobertura en todas las regiones relevantes y adquiere una sólida cartera de clientes de primer nivel, tanto en el sector privado como en el público. La complementariedad de la oferta y la capacidad instalada asociada a esta nueva inversión, permitirá fortalecer nuestra estrategia de negocios en servicios de valor agregado.



SONDA S.A. ingresa a Índice de Sostenibilidad Dow Jones Chile 2018 y MILA Pacific Alliance 2017

Durante 2017, en el marco de la publicación de nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, SONDA fue incorporada a los prestigiosos índices de sostenibilidad de Standard & Poor's. Estos reúnen a las empresas con los más altos estándares de responsabilidad ambiental, social y de gobernanza corporativa (ESG por su sigla en inglés) para la comunidad financiera.

A nivel mundial, actualmente sólo 20 empresas del sector de Servicio de TI/Servicios y Software de Internet forman parte de alguno de los índices de sostenibilidad Dow Jones, donde SONDA es la única empresa chilena del sector - y la segunda en Latinoamérica - que es parte de estos reconocidos indicadores.

La incorporación a los índices de Chile (DJSI Chile) y de la Alianza Pacífico (DJSI MILA), compuesta por Chile, Colombia, México y Perú, nos permite ser parte de un *benchmark* objetivo para la gestión de una cartera de inversión sostenible para la región.



SONDA Argentina gana licitación estratégica a nivel nacional

Nuestra filial, SONDA Argentina, logró el mayor contrato de su historia al adjudicarse una licitación pública internacional para el Ministerio de Educación y Deportes, en el marco del proyecto que provee internet a las instituciones educativas públicas de Argentina, llamado Plan Nacional de Conectividad Escolar.

SONDA Argentina fue uno de los 5 ganadores entre los 19 oferentes participantes, obteniendo un 33% de los colegios del país.



SONDA realiza exitoso seminario “Redefiniendo Negocios con la Transformación Digital” con expositores de clase mundial

El seminario “Redefiniendo Negocios con la Transformación Digital”, que contó con la presencia de expositores de clase mundial, tales como César Hidalgo (Director de Media Lab del MIT) y Bertrand Braunschweig (Director del Centro de Investigación INRIA-Saclay), fue una oportunidad para dialogar acerca de los principales aspectos que se derivan de los procesos de transformación digital en empresas y organizaciones: estrategias, modelos y visiones de negocio, roles humanos, teorías, sistemas de aprendizaje y desafíos.



SONDA es nombrada "Socio destacado de Agent Video Intelligence" en 2017.

Agent Video Intelligence (Agent VI) líder mundial en soluciones de video, reconoció a nuestra compañía como Socio Destacado Agent VI 2017 por demostrar altos niveles de experiencia técnica y por la estrecha colaboración para ofrecer soluciones de servicios de monitoreo central. En el reconocimiento destacaron nuestro "profesionalismo excepcional en la entrega de un despliegue de Agent VI a gran escala para una instalación gubernamental de prestigio en Uruguay durante 2017".

Presentación

Cifras relevantes



Ingresos Consolidados
\$ 841.541
 millones de pesos



Resultado Operacional
\$ 59.509
 millones de pesos



Ingresos en Chile
\$ 367.446
 millones de pesos



Ingresos en Brasil
\$ 271.216
 millones de pesos

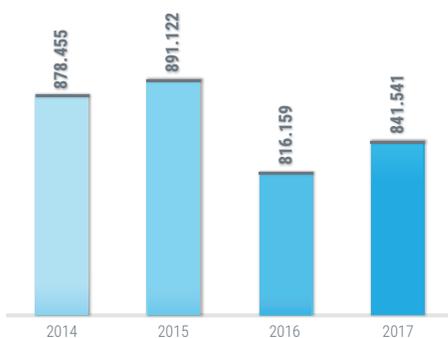


Ingresos en México
\$ 69.925
 millones de pesos

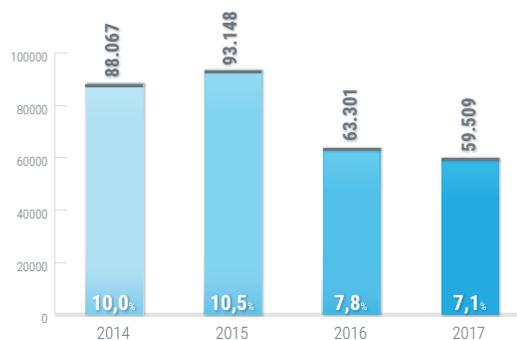


Ingresos en OPLA
\$ 132.954
 millones de pesos

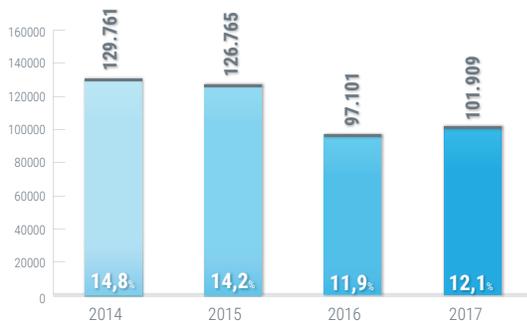
Ingresos Consolidados
 (millones de \$)



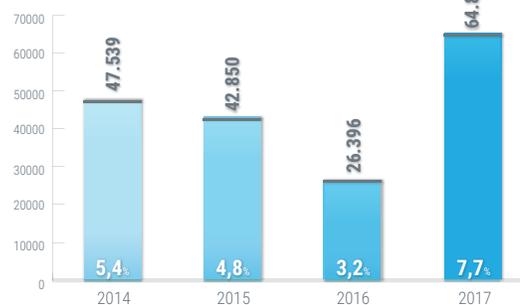
Resultado Operacional
 (millones de \$)
 % Margen Operacional



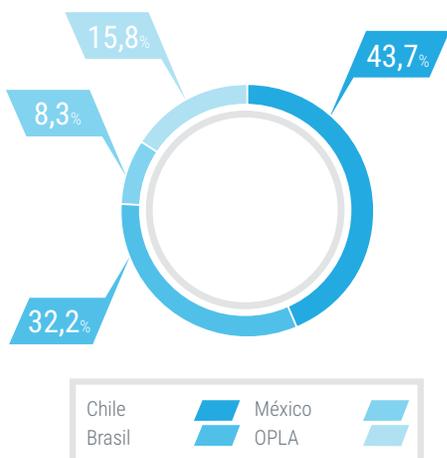
EBITDA
 (millones de \$)
 % Margen EBITDA



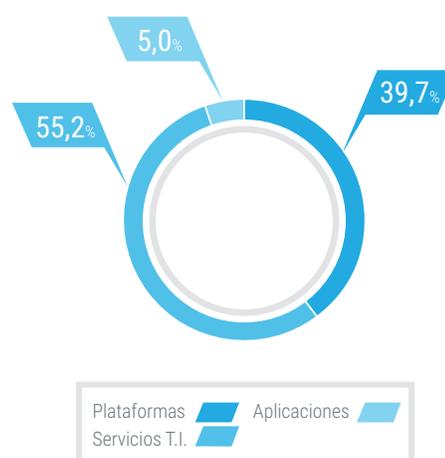
Utilidad
 (millones de \$)
 % Margen Neto



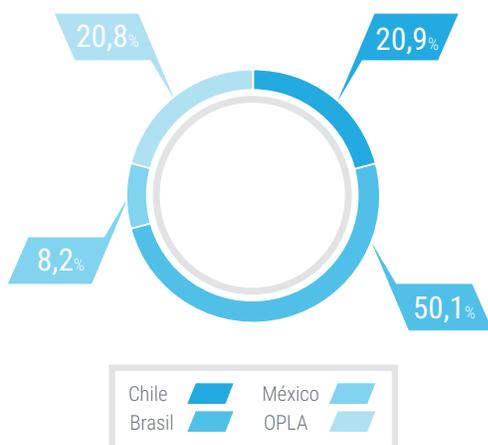
Distribución de Ingresos 2017
(por países)



Distribución de Ingresos 2017
(por línea de negocios)

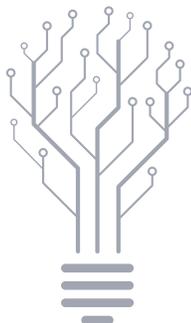


Distribución de Colaboradores
(por países)



Presentación

Nuestra compañía



Quiénes somos

Somos la principal red latinoamericana de servicios de tecnologías de la información (TI). En los más de 40 años de historia, nos hemos caracterizado por una profunda vocación de servicio, una amplia oferta de soluciones y una sólida posición financiera.

Desde el comienzo la misión de la compañía ha sido agregar valor a las actividades y negocios de nuestros clientes mediante el mejor uso de las tecnologías de la información, construyendo relaciones de largo plazo que se traducen en una cercanía con su quehacer y evolución.

Somos un proveedor integral de TI que puede abordar desafíos que van desde los problemas más simples y específicos hasta los más grandes y complejos, con una visión unificada y alineada con las estrategias de negocio de nuestros clientes, entregándoles de manera consistente soluciones, servicios y productos de calidad.

Tenemos una larga historia de crecimiento gracias a una vocación permanente por entregar servicios de excelencia. Nuestro quehacer está basado en procesos de mejora continua que propician el uso de las mejores soluciones tecnológicas para hacer frente a los desafíos y necesidades de quienes nos han elegido como su socio estratégico para la implementación de soluciones TI.

Desde nuestros inicios hemos desarrollado alianzas estratégicas con los principales fabricantes de tecnología. Adicionalmente, contamos con las certificaciones y credenciales para integrar, implantar, desarrollar, gestionar, soportar y operar una diversa gama de soluciones, aplicaciones y servicios relacionados con estas tecnologías y así poder asegurar que los proyectos que desarrollamos incorporen las mejores prácticas de la industria.

Asimismo, hemos forjado un conjunto de valores y principios fundamentales que guían nuestro trabajo diario, tanto al interior de la compañía como en la interacción con clientes, proveedores y con el entorno de negocios donde nos desenvolvemos. Entre los valores y principios fundamentales que nos guían destacamos el respeto por las personas y los acuerdos de negocio, además de un apego estricto a una ética empresarial que, más allá de la legislación vigente en los distintos países, valore la verdad, la confianza y el cumplimiento de los compromisos contractuales.



A través de los años

Fundación

Desde nuestra fundación en 1974, hemos sido impulsores y activos agentes de cambio para que las empresas e instituciones de la región fuesen incorporando las tecnologías de la información en sus actividades y operaciones diarias, lo que nos ha permitido desarrollar grandes proyectos a lo largo y ancho de América Latina y, así, construir una exitosa trayectoria que nos ha instalado como la principal empresa latinoamericana de servicios y soluciones TI. A través de los años, nos hemos relacionado de forma cercana con nuestros clientes, apoyándolos en la búsqueda de eficiencia y mayor competitividad, lo que nos ha permitido aportar al crecimiento de la región y mejorar la vida de millones de latinoamericanos.

Etapas de consolidación nacional

El periodo 1975-1980 destacó por el crecimiento sostenido de nuestras operaciones, el cual estuvo impulsado por una alianza estratégica que se estableció con Digital Equipment Corporation (DEC), uno de los principales fabricantes en los 80s y 90s.

Durante los años 1981-1985 consolidamos el liderazgo de nuestra compañía en Chile, lo que nos permitió dar el primer paso en lo que sería un desafiante proceso de expansión internacional. Entre los proyectos que destacaron durante este periodo, se encuentran la automatización del Registro Civil, el desarrollo de soluciones para las AFPs (Administradoras de Fondos de Pensiones) e ISAPREs (Instituciones de Salud Previsional), y el primer ERP diseñado por SONDA (Sistema Gestión SGS).

- 1974 – Fundación
- 1978 – Representación de Digital Equipment Corp
- 1984 – Perú

Etapas de expansión internacional

Durante el periodo 1986-2005 comenzó la expansión internacional a mayor escala, llegando a mercados claves para la industria TI en la región. Posterior a nuestra primera incursión fuera de Chile (Perú - 1984), comienza una expansión más activa en la región, logrando establecer operaciones en los mercados con mayor gasto en TI de Latinoamérica. Durante estos años, desarrollamos destacados proyectos y aplicaciones en Chile y Latinoamérica: un sistema de automatización para la hípica, una solución de monitoreo de variables ambientales para Santiago, además de importantes proyectos de modernización tecnológica, como el control de tráfico en Santiago y Sao Paulo, el nuevo sistema chileno de identificación (Registro Civil en Chile), *outsourcing* integral de SAP para Codelco (Chile), el sistema de compensación de pagos de alto valor en industria financiera, y sistemas de recaudación tributaria (Brasil), trazabilidad ganadera (Uruguay y Colombia), fondos de pensiones y portales de compras públicas.

- 1986 – Argentina
- 1990 – Ecuador
- 1994 – Uruguay
- 2000 – Colombia
- 2002 – Brasil
- 2003 – Costa Rica
- 2004 – México

Etapas de consolidación como multilatinas

Después de una exitosa apertura en bolsa (2006), pudimos incorporar nuevas fuentes de financiamiento, las cuales nos permitieron fortalecer nuestra posición a nivel regional. Desde entonces, en base a un eficiente manejo financiero y ambiciosos planes trienales de inversión, hemos adquirido 13 compañías que han fortalecido nuestra presencia en mercados relevantes en la región como es el caso de Brasil y Colombia, permitiéndonos crecer sostenidamente y así consolidar nuestra presencia a nivel regional.

Desde 2006 a la fecha hemos participamos en proyectos de modernización relevantes, destacando los sistemas de recaudo para el transporte en Santiago y Valparaíso (Chile), Ciudad de Panamá y San Salvador, la implementación de portales de compras públicas en Colombia y Panamá, proyectos de IoT para la ciudad de Sao Luis de Paraitinga y proyectos de service desk y SAP para Petrobras en Brasil. Además, lanzamos nuestra oferta de servicios de *cloud computing* empresarial, concretamos la construcción de un nuevo *data center* Tier III en Chile y un nuevo edificio corporativo y *data center* en Sao Paulo (Brasil), sumado a la adquisición de un *data center* de clase mundial en Belo Horizonte (Brasil), lo que nos permitirá fortalecer la oferta de servicios TI en Brasil. Durante 2017 se materializó la compra del grupo colombiano Compufácil, uno de los principales proveedores de servicios de tecnologías de la información (TI) en el país, convirtiéndonos en uno de los mayores integradores TI en Colombia, lo que nos permitirá fortalecer nuestra estrategia de negocios en servicios de valor agregado en dicho mercado.

- 2006 – Apertura a la Bolsa
- 2006 – Adquisición de la División de soporte Técnico Qualita (México)
- 2006 – Solución de pago, geolocalización y asistencia a usuario para sistema de transporte público en Santiago (Chile)
- 2008 – Incorporación al IPSA
- 2008 – Adquisición de Procwork (Brasil) y Red Colombia (Colombia)
- 2008 – Panamá
- 2009 – Emisión de Bonos Serie C
- 2010 – Adquisición de Telsinc, Softeam y Kaizen (Brasil), Nextira One (México) y Ceitech (Argentina)
- 2011 – OPA por Quintec (Chile, Argentina y Colombia)
- 2012 – Solución de pago y red de carga a usuario para sistema de transporte público en Ciudad de Panamá (Panamá)
- 2012 – Aumento de capital por US\$301 millones
- 2012 – Adquisiciones de PARS y Elucid (Brasil)
- 2013 – Inauguración de nuevo *data center* en Santiago (Chile)
- 2014 – Adquisición de CTIS
- 2016 – Adquisición de participación mayoritaria en Ativas
- 2017 – Adquisición del grupo colombiano Compufácil

Presentación

Gobierno corporativo



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

Por su parte, el Directorio de SONDA remitió a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), con fecha 31 de marzo de 2017, las respuestas al cuestionario contenido en el Anexo de la Norma de Carácter General N°385 dictada por la Superintendencia de Valores y Seguros, que establece normas para la difusión de información respecto de las prácticas de Gobierno Corporativo adoptados por las sociedades anónimas abiertas.



Directorio

El Directorio de nuestra compañía está compuesto por nueve miembros titulares, seis de los cuales son independientes. Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas por un período de tres años. El Directorio se reúne en sesiones ordinarias mensuales, y de manera extraordinaria en caso de ser requerido ante situaciones que lo ameriten.

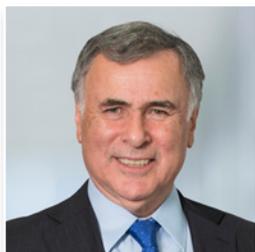
Entre sus funciones se encuentran la administración y dirección estratégica de la compañía, la aprobación de sus políticas, el monitoreo de su creación de valor y uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, riesgos y sistemas de control de gestión. El Comité de Directores, por su parte, está integrado por tres directores independientes.

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

La gestión y administración de la sociedad es delegada por el Directorio en un Gerente General, quien está a cargo de todas las operaciones de la empresa y a quien reportan las diferentes unidades de negocios y de soporte.

El Directorio no incurrió en gastos de asesorías durante 2017.

Los integrantes del Directorio durante el periodo 2017 son:

Presentación
Directorio


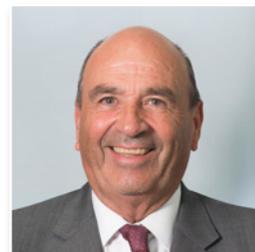
**Mario
Pavón Robinson**

Presidente
 Ingeniero Civil de Industrias
 Universidad Católica de Chile
 RUT 5.386.757-K
 Fecha de última reelección:
 21/04/2017



**María del Rosario
Navarro Betteley**

Vicepresidenta
 Licenciada en Estética
 Universidad Católica de Chile
 RUT 12.720.922-7
 Fecha de última reelección:
 21/04/2017



**Enrique
Bone Soto**

Director
 Ingeniero Civil de Industrias
 Universidad Católica de Chile
 RUT 6.056.216-4
 Fecha de nombramiento:
 21/04/2017



**Mateo
Budinich Diez**

Director
 Ingeniero Civil Electricista
 Universidad de Chile
 RUT 6.522.204-3
 Fecha de última reelección:
 21/04/2017



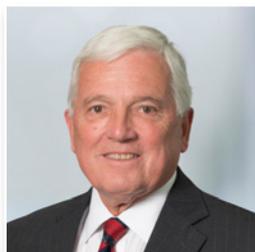
**Alfonso
Gómez Morales**

Director
 Ingeniero Civil
 Universidad Católica de Chile
 RUT 5.478.723-5
 Fecha de nombramiento:
 21/04/2017



**Juan Antonio
Guzmán Molinari**

Director
 Ingeniero Civil de Industrias
 Universidad Católica de Chile
 RUT 5.123.918-0
 Fecha de última reelección:
 21/04/2017



**René Javier
Lehuede Fuenzalida**

Director
 Constructor Civil
 Universidad Católica de Chile
 RUT 5.523.074-9
 Fecha de nombramiento:
 21/04/2017



**Hernán Carlos
Marió Lores**

Director
 Ingeniero Comercial
 Universidad de Santiago
 RUT 7.019.964-5
 Fecha de última reelección:
 21/04/2017



**Andrés
Navarro Betteley**

Director
 Ingeniero Civil de Industrias
 Universidad Católica de Chile
 RUT 13.830.732-8
 Fecha de nombramiento:
 21/04/2017

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

Comité de Directores

Conforme a lo dispuesto en el artículo 50 bis de la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Comité de Directores está compuesto por tres integrantes del Directorio, cuyas funciones son las establecidas en el marco legal que lo rige. El Directorio procedió a designar en su sesión del 24 de abril de 2017 como miembros de dicho comité a los señores Juan Antonio Guzmán Molinari, Mateo Fernando Budinich Diez y René Javier Lehuedé Fuenzalida, quienes son directores independientes. En su sesión de fecha 15 de mayo de 2017, el Comité de Directores designó como Presidente al señor Juan Antonio Guzmán Molinari.

Durante el periodo 2016, el Comité de Directores estuvo compuesto por tres miembros del Directorio, los señores Hernán Carlos Marió Lores, Mateo Fernando Budinich Diez y Juan Antonio Guzmán Molinari quien lo presidía. Todos directores independientes.

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de nuestra compañía tiene por objeto apoyar a la Administración en materias como análisis de negocios y resultados, diseño de estrategias, planes de inversión, satisfacción de clientes, gestión de calidad, políticas de recursos humanos, marketing organizacional y comunicaciones corporativas.

El Comité Ejecutivo está conformado por Mario Pavón Robinson (Presidente), Raúl Véjar Olea (Gerente General Corporativo) y Rafael Osorio Peña (Gerente de Finanzas Corporativas).

Reporte Integrado 2017

Presencia regional



Somos la mayor empresa latinoamericana de servicios TI e integración de sistemas de la región. En nuestros inicios, experimentamos un proceso de crecimiento sostenido y de consolidación en Chile. Años más tarde, y de la mano de los buenos resultados alcanzados en el país, comenzamos con el periodo de expansión regional. En una primera etapa, iniciamos nuestras operaciones en Perú (1984), para luego continuar en Argentina (1986), Ecuador (1990) y Uruguay (1994). En la primera década del 2000 el proceso de expansión internacional adquirió un mayor protagonismo, década en la cual comenzamos a operar en Colombia (2000), Brasil (2002), Costa Rica (2003), México (2004) y Panamá (2008).

Actualmente estamos presente en 10 países de la región, atendiendo a más de 5.000 clientes en más de 3.000 ciudades en Latinoamérica. Nuestro equipo humano, que ha sido clave en el crecimiento de la compañía, está compuesto por cerca de 17 mil colaboradores, distribuidos en la región.

Presencia Regional:

- [Organización y capital humano](#)
- [Estructura organizacional](#)
- [Nuestra administración](#)
- [Presencia en Latinoamérica](#)

Presencia regional

Organización y **capital humano**



En nuestra empresa estamos comprometidos con el desarrollo y el futuro de Latinoamérica, región que posee un gran potencial de crecimiento. Asimismo, buscamos contribuir al enorme desafío de alcanzar pronto un nivel de desarrollo que esté en armonía con nuestras respectivas identidades y culturas.

Las cerca de diecisiete mil personas que componen nuestra organización poseen un amplio conocimiento en los diversos mercados e industrias de la región, el que han adquirido a través del tiempo y que es clave para ofrecer las soluciones más adecuadas para agregar valor al negocio de nuestros clientes.

El proceso de expansión y consolidación regional de la compañía ha permitido impulsar y fortalecer el intercambio y transferencia de conocimientos y experiencias de nuestros ejecutivos y profesionales, lo que ha robustecido nuestra cultura corporativa, generando una organización cohesionada e integrada.

Contamos con un Directorio con experiencia en distintas industrias y ámbitos, una administración multinacional, la cual se ha desempeñado durante varios años en la industria TI, en conjunto con un equipo humano compuesto mayoritariamente por profesionales y técnicos que nacieron, crecieron y se han desarrollado en la región, los que además de su amplia experiencia en tecnologías de la información, están familiarizados con diferentes industrias, culturas y realidades de América Latina.

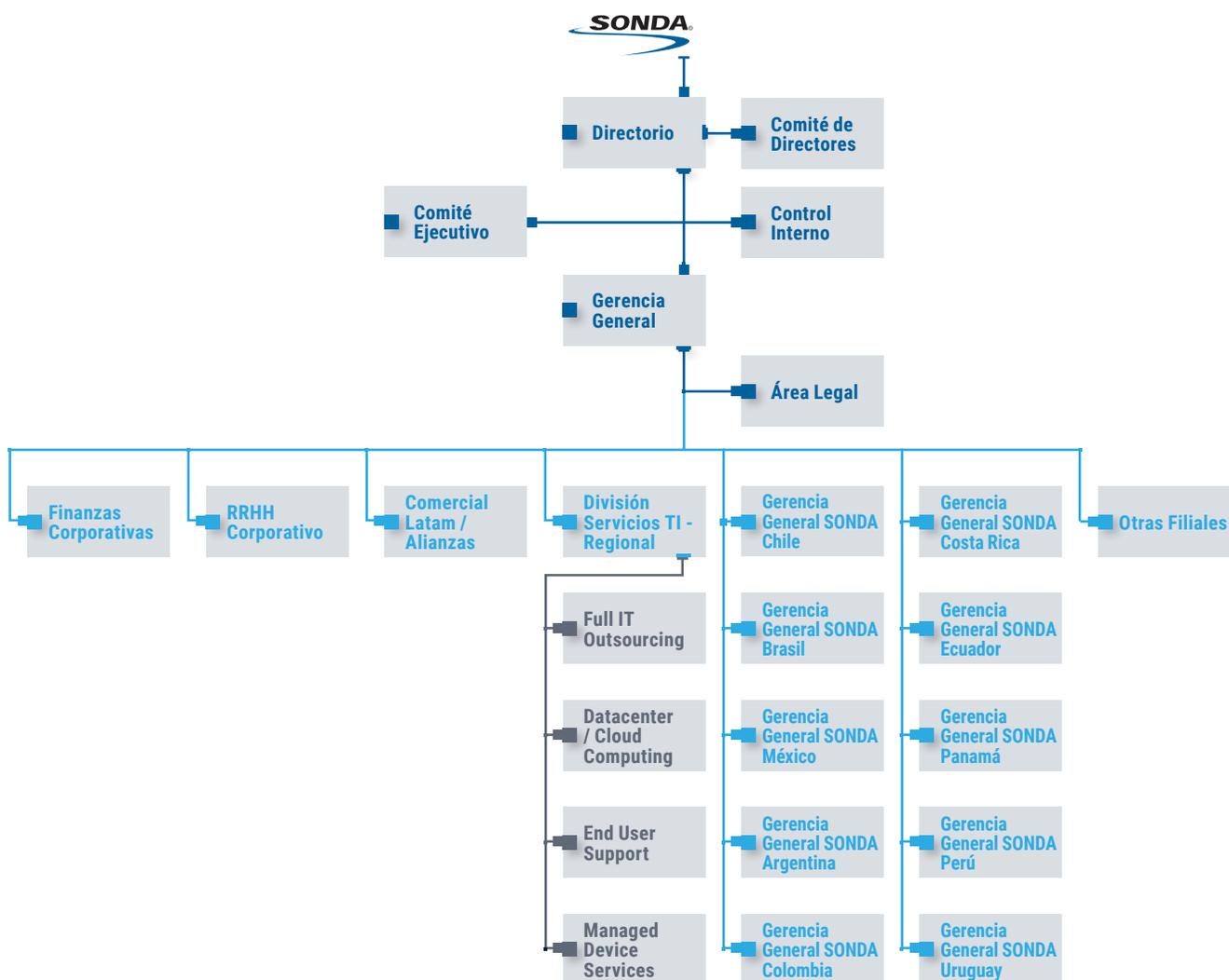
Presencia regional

Estructura organizacional



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

Organigrama

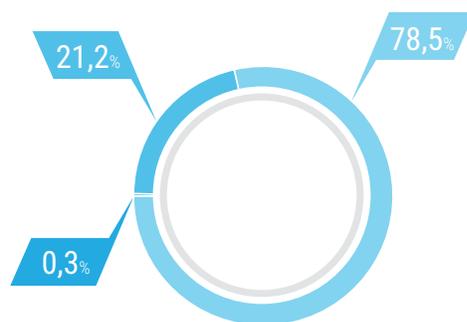


Adicionalmente, existen funciones corporativas, tales como Finanzas Corporativas, Recursos Humanos Corporativos, Desarrollo Comercial, Productos y Alianzas y Servicios TI, las que guían el quehacer de las unidades de negocio en esos ámbitos, lo que nos permite contar con directrices y políticas comunes, y al mismo tiempo asumir las realidades específicas de cada país.

Distribución de colaboradores por país

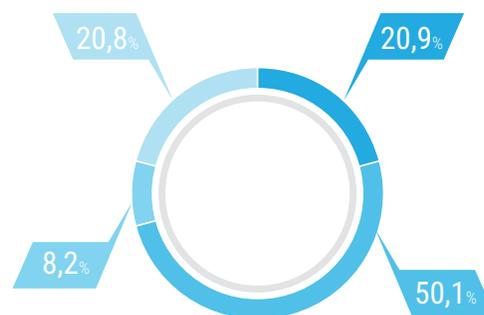
Distribución de colaboradores por país	Chile	Brasil	México	OPLA	Total
Ejecutivos principales	24	17	4	6	51
Profesionales TI	2.074	7.121	1.104	3.095	13.394
Administración, ventas y operaciones	1.473	1.406	287	451	3.617
TOTAL	3.571	8.544	1.395	3.552	17.062

Participación de colaboradores por función 2017



Ejecutivos Superiores Administración, Ventas y Operaciones
 Profesionales T.I.

Distribución de colaboradores por país 2017



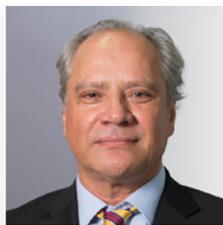
Chile México
 Brasil OPLA

Presencia regional

Nuestra administración



Raúl Véjar Olea
Gerente General
Corporativo SONDA



Rafael Osorio Peña
Gerente Finanzas
Corporativas



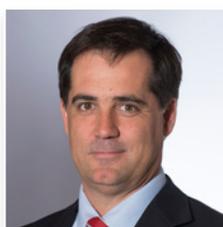
José Orlandini
Gerente Regional
División Servicios TI



Alberto Merino
Gerente Desarrollo de
Negocios Latam
Gerente General (Interino)
SONDA México



Roberto Jana
Gerente Recursos
Humanos Corporativo



Juan Aristizábal
Gerente Regional
End User Support



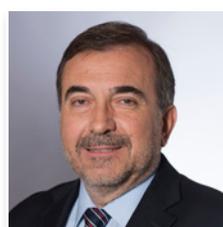
Juan Carlos Cartes
Gerente Regional
Managed Device Services



Alberto Aguilera
Gerente Regional
Servicios de Outsourcing



Juan Ernesto Landaeta
Gerente Regional Servicios
de Data Center Cloud



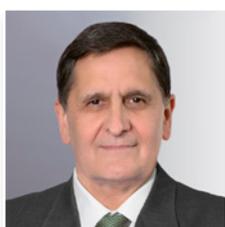
Raúl Sapunar
Gerente General
SONDA Chile



Affonso Nina
Gerente General
SONDA Brasil



Gerardo Cruz
Gerente General
SONDA Argentina - Uruguay



Jorge Andrade
Gerente General
SONDA Colombia



Eduardo Sandoval
Gerente General
SONDA Costa Rica -
Panamá



Fabián Mena
Gerente General
SONDA Ecuador



Miguel Ángel Guerrero
Gerente General
SONDA Perú

Presencia regional

Presencia en Latinoamérica



Chile

Inicio de operaciones en 1974

Somos el principal proveedor de servicios y soluciones TI en Chile, con amplia experiencia en el mercado y una extensa base de clientes en todas las industrias. Asimismo, hemos mantenido por muchos años una posición de liderazgo en el país, uno de los mercados más competitivos de Latinoamérica.

Contamos con un amplio portafolio de productos, servicios y soluciones, en cada una de las líneas de negocio en las que se segmenta la industria TI (servicios, aplicaciones y plataformas). Nuestros servicios y soluciones TI apuntan a resolver los problemas de negocio de nuestros clientes, haciendo uso de las mejores herramientas y prácticas a nivel mundial, lo que nos ha permitido desarrollar una oferta de valor ampliamente reconocida en el país.

La oferta de servicios TI se basa en el desarrollo de proyectos de integración y *outsourcing*, así como en servicios de *data center* y *cloud computing*, *managed device services* (MDS), *application management services* (AMS), consultoría de TI, soporte de infraestructura y *service desk*. La oferta de aplicaciones contempla productos y soluciones propias y de terceros con foco en las verticales de transporte, banca & finanzas, salud y pensiones. Adicionalmente, las soluciones ERP como Fin700 y SAP, que incluyen proyectos de implementación, mantención y soporte, permiten una ampliación relevante del mercado objetivo en Chile. La oferta de plataformas, por su parte, se basa en alianzas con los principales fabricantes de *hardware* y *software* del mundo, entre las que se destacan Autodesk, CA, Cisco, DELL-EMC, HP, HPE, Lenovo, Microsoft, Oracle, Redhat, SAP y VERITAS.

Nos hemos transformado en un socio importante de nuestros clientes en sus procesos de transformación digital, apoyando la generación de nuevos modelos de negocio, optimizando la experiencia de sus clientes y desarrollando transformaciones operacionales que deriven en mejoras relevantes de la productividad.

Estamos presentes en las principales empresas e industrias del país, destacando los sectores banca/finanzas, *retail*, transportes, previsión y seguros, gobierno, minería, salud y educación.

Nuestro *data center* de clase mundial, ubicado en Santiago, cuenta con certificaciones TIER III en Diseño, en Construcción y en Operación Sustentable, todas otorgadas por el Uptime Institute, en conjunto con la categoría Gold, lo que lo transforma en uno de los *data center* más importantes de Latinoamérica.

Durante el año 2017 destacaron el incremento y renovación de las certificaciones de calidad, en conjunto con las mejoras en los indicadores de calidad de servicios entregados a nuestros clientes y en el clima laboral de nuestra organización. Adicionalmente, se incorporaron nuevos clientes a nuestra base instalada, entre los que destaca: Bank of China, reconocido a nivel mundial y el cuarto en tamaño dentro de la República Popular China.



Brasil

Inicio de operaciones en 2002

Brasil es el principal mercado de TI en Latinoamérica. A pesar de tener presencia con la marca SONDA desde el año 2002, contamos con más de 25 años de experiencia en el país, la cual es aportada por el conjunto de las empresas que hemos adquirido a través de los años, que en conjunto suman más de ocho mil empleados y alrededor de 1.200 clientes activos.

Con cobertura nacional, estamos dedicados al suministro de soluciones tecnológicas para empresas y organizaciones de gran y mediano tamaño, cubriendo las principales líneas de negocio de TI: servicios, aplicaciones e infraestructura. Nuestro portafolio abarca principalmente servicios de *outsourcing* TI, *cloud computing*, *data center*, integración de sistemas, *end user support* y consultoría, entre otros. Somos reconocidos en este competitivo mercado por nuestra oferta integral de TI y por ser una de las principales empresas proveedoras de

outsourcing integral de TI, siendo la cuarta empresa multinacional de servicios TI en Brasil, detrás de IBM, Accenture y Capgemini y por delante de DXC, Tivit, Stefanini, Indra y Unisys. Estamos dentro de las dos principales empresas que entregan *software* para gestión de impuestos en Brasil, y somos una de las principales empresas de sistemas de facturación y gestión para el segmento de *utilities*.

Nuestra empresa cuenta con una importante presencia en los ámbitos de soluciones de virtualización, *cloud computing*, almacenamiento y seguridad. Tenemos foco y una importante participación de negocios entre las 1000 empresas más grandes del país. Algunos de nuestros clientes son Embraer, Natura, Telefónica, Sodexo, Vale, Gol Linhas Aéreas, Petrobras, Ministério da Saúde, Tribunal Superior Eleitoral, entre otros.

Asimismo, estamos presentes en diversos sectores de la industria, como manufactura, banca/finanzas, telecomunicaciones, servicios, comercio y salud. Entre los proyectos emblemáticos de 2017 destacan los desarrollados para Embraer y Oi. Actualmente, en términos de ventas al sector privado, tenemos mayor participación en los segmentos de industria/manufactura y telecom en la región São Paulo, y estamos fortaleciendo la presencia en los segmentos de venta al por menor y *utilities*. Con respecto al sector público, somos fuertes en el ámbito federal, con foco en soluciones de *end user support*.

Algunas de las principales certificaciones y credenciales de calidad con que contamos en Brasil son ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000, ISO 27001, FSC (Printing Center) y MPS-BR. Adicionalmente, el *data center* ubicado en nuestro edificio corporativo, en Santana de Parnaíba, posee la certificación Tier III. Adicionalmente, en el estado de Minas Gerais, poseemos un *data center* de clase mundial, con certificaciones Tier III, TÜV Rheinland, ISAE 3402 – International Standard on Assurance Engagements e ISO/IEC 20000.

Entre los principales *partners* de negocio con que contamos en Brasil, destacan Cisco, SAP, Microsoft, Dell, SAS, Adobe, Lexmark y Ricoh. Entre los logros de 2017 en el ámbito de certificaciones, destaca las renovación de los sellos Cisco Gold Partner, Microsoft Gold Partner y SAP PCoE.

Este año recibimos el reconocimiento "Destacado Empresarial de Desarrollo Económico" de Santana de Parnaíba. Considerada la 9ª mejor ciudad para invertir en Brasil, Santana de Parnaíba realizó una premiación para reconocer a las empresas que contribuyen a su desarrollo. Por medio de Semedes (Secretaría Municipal de Empleo y Desarrollo Económico y Social), el Ayuntamiento otorgó a nuestra compañía el certificado de Destacado Empresarial, en razón de su relevancia en el alcance de indicadores de crecimiento de la ciudad, que alberga la sede de SONDA en Brasil.



México

Inicio de operaciones en 2004

Nuestra compañía está presente en México, segundo mayor mercado TI de Latinoamérica, desde el año 2004. Contamos con oficinas en Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey, alcanzando una cobertura de 32 ciudades en la república mexicana.

Disponemos de una amplia gama de soluciones de infraestructura y servicios TI, como seguridad, virtualización, *data center* y *cloud computing*, *managed device services*, *end user support*, *outsourcing* transformacional, proyectos de integración y servicios profesionales, entre otros.

En México atendemos clientes en diversas industrias como telecomunicaciones, retail, manufactura, sector financiero y sector público, entre otras, con quienes hemos desarrollado proyectos tecnológicos emblemáticos siendo claves para nuestros clientes, entre los que destacan Telmex, Coppel, Walmart, Palacio de Hierro, ASA (Aeropuertos y Servicios Auxiliares), Izzi, Banco Nacional de México, Central de Corretajes.

Algunas de las certificaciones y credenciales de calidad con que contamos en el país son ISO 9001:2008, ISO 20001:2011 e ISO 27000, CISCO Gold Partner (incluyendo un amplio abanico de certificaciones de arquitectura, *data center*, servicios de *cloud*, comunicaciones, recuperación ante desastres, entre otros); y Dell EMC Platinum Partner.

Durante 2017 recibimos importantes reconocimientos: CISCO Partner of the Year, Architectural Excellence Enterprise Networking Partner of the Year, Architectural Excellence Datacenter Partner.

Asimismo, hemos desarrollado importantes alianzas con CISCO, Dell EMC, IBM y HP.

En este competitivo mercado tienen presencia importantes compañías locales e internacionales como IBM, DXC, Indra, Kio, Neoris.



Argentina

Inicio de operaciones en 1986

En más de 30 años de presencia en Argentina, hemos atendido a diversos clientes de las principales industrias gracias a nuestra cobertura en todas las provincias de la nación a través de una red de servicio de campo conformada por 78 bases técnicas. Los ingresos recurrentes representan más del 60% de la facturación total de nuestra filial en el país, los que en su mayoría corresponden a servicios de *end user support*.

Mantenemos relaciones de negocio de largo plazo con un grupo de clientes clave, líderes en los mercados de petróleo, banca & finanzas, energía, industria, salud, automotriz, alimentos y telecomunicaciones.

Algunos de los proyectos más destacados de los últimos años son las soluciones de *field services* de microinformática multimarca para el Banco de la Nación Argentina, proyecto que comprende más de 670 sucursales con cerca de 50.000 dispositivos bajo cobertura en todo el país; servicio de *end user support* para YPF, atendiendo 4 mil incidencias mensuales para 10 mil usuarios en 200 sites; y el servicio de administración y operación del *data center*, que incluye servicios de misión crítica y es operado on site, cubriendo 7x24x365 para Edenor.

Durante 2017 se firmó el contrato más grande de la historia de SONDA en Argentina. El proyecto considera el servicio de instalación, integración y puesta en marcha de la conectividad para 4800 escuelas dependientes del Ministerio de Educación de la Nación. El fin de este proyecto es facilitar el acceso a internet a todos los establecimientos escolares de Chaco, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, Misiones y Santa Fe.

También durante este año SONDA Argentina recibió el premio "HPE Argentina Partner Awards 2017", que reconoce la innovación y crecimiento, al haber obtenido la primera solución *hyperconverge* en el país y haber sido el canal de mayor crecimiento.



Colombia

Inicio de operaciones en 2000

Estamos presentes desde el año 2000 en Colombia, un país que está mostrando una de las mayores tasas de crecimiento en el gasto en servicios TI de Latinoamérica.

A contar del año 2006, comenzamos a ampliar nuestra oferta hacia servicios de infraestructura, venta de *hardware* y servicios de *outsourcing*, buscando reforzar la marca SONDA y así capitalizar el crecimiento esperado para este país.

En el año 2009 comenzó un proceso de mayor penetración en el mercado, participando en propuestas y licitaciones de mayor tamaño, donde hemos logrado contratos importantes de servicios, los que nos han permitido configurar un negocio con un alto componente de ingresos recurrentes. Estos contratos han sido obtenidos con un segmento importante de las 100 mayores compañías del país.

Durante el año 2017 tuvimos un crecimiento orgánico de un 90% producto de la incorporación de grandes clientes, provenientes de contratos relevantes de *outsourcing* que se cerraron a finales del 2016, entre ellos el Instituto de Bienestar Familiar, Ministerio de Hacienda, Empresa de Acueductos de Bogotá y Ecopetrol, teniéndose además un fuerte crecimiento en ventas de infraestructura.

En julio de 2017, adquirimos las empresas del Grupo Compufácil, posicionándonos entre las dos empresas integradoras de tecnología más grandes de Colombia y con cobertura de atención directa en las principales ciudades del país.

Nuestras operaciones en el país tienen un alto componente de ingresos recurrentes que se desprenden de contratos con parte importante de las principales empresas que ahí operan. Contamos con una oferta completa de servicios de tecnología, especialmente en los ámbitos de *outsourcing* integral, *end user support*, *outsourcing* de impresión, servicios SAP, aplicaciones para los sectores de la salud y finanzas, además de soluciones de infraestructura, servicios de *data center & cloud*, los que entregamos con un importante equipo de profesionales capacitados en las tecnologías informáticas más modernas.

Otros clientes importantes para nuestra compañía son la Aseguradora de Salud Colsanitas, Hospital Fundación Santa Fe de Bogotá, Sodimac, Postobón, Fiscalía Nacional y Consejo Superior de la Judicatura.

Algunas de las alianzas, certificaciones y credenciales de calidad que ostentamos corresponden a ISO 20.000, ISO 27.000, ISO 9.001, RUC, OHSAS, Hosting Partner SAP, Gold Partner CISCO, Gold Partner HP, y Premier Partner VMware y Premier Partner de Citrix.



Costa Rica

Inicio de operaciones en 2003

Tenemos una amplia trayectoria en el mercado costarricense, consolidándonos como un actor destacado en el desarrollo de soluciones y servicios TI, así como en la provisión de infraestructura tecnológica.

Dada la tendencia del mercado mundial hacia el abastecimiento de tecnología como servicio, hemos tomado ventaja de la amplia experiencia y conocimiento que tenemos para hacer una transición en nuestra oferta de servicios, con énfasis especial en *outsourcing* TI, servicios de *cloud* empresarial, monitoreo, *end user support* y los servicios de soporte y misión crítica que esto conlleva.

Entre nuestros principales clientes figuran las más reconocidas empresas del sector público y privado del país. En el sector público poseemos gran cobertura del mercado con foco en salud, educación y provisión de bienes y servicios básicos (*utilities*). Entre tanto, en el sector privado somos reconocidos en los sectores de banca & finanzas, manufactura y comercio.

Algunos de los proyectos emblemáticos del 2017 fueron: INA (Instituto Nacional de Aprendizaje) con el proyecto de gestión del centro de datos principal; UNED (Universidad Nacional Estatal a Distancia) con la implementación del primer sistema convergente VBlock 340; ALDESA (Financiera) y CEN-CINAI (Centros de educación, nutrición y cuidado infantil) con la migración a SONDA Cloud de sus centros de datos primarios con administración; y Ministerio de Salud, con el aprovisionamiento de 102 oficinas regionales con equipamiento de networking.

Basados en nuestra propia oferta de Cloud privada en el país, en 2017 logramos concretar alianzas con proveedores de tecnologías en modalidad SaaS. Tal es el caso de SIRA, para el control y georreferenciación de activos y ROVER IN, para el reconocimiento óptico de caracteres.

Costa Rica, a pesar de ser un mercado pequeño, presenta un gran atractivo en la región centroamericana. Entre los principales actores de la industria se encuentran a GBM (distribuidor exclusivo de IBM), Grupo CMA (HP), EL Orbe (HP), CESA (ORACLE), ITS (CISCO y Servicios), DESCA (CISCO), SPC (CISCO).

Durante los años hemos ido consolidando las alianzas de negocios que hemos desarrollado en este mercado con HPE, Cisco, EMC, Oracle y Aranda. En paralelo, se mantienen las más altas certificaciones con los fabricantes, lo que se traduce en que somos Gold Partner de Cisco, Gold Partner de HPE, y Gold & Cloud Provider de Aranda, además de contar con el sello ISO 9001.



Ecuador

Inicio de operaciones en 1990

En Ecuador estamos presentes desde 1990, alcanzando un rápido posicionamiento entre los principales proveedores TI del país, como consecuencia de una base de clientes sólida y diversificada.

Desde el inicio de nuestras operaciones, nos posicionamos como una empresa confiable y con alta vocación de servicio. Contamos con oficinas en las ciudades de Quito y Guayaquil que nos permiten entregar soluciones y servicios con alcance nacional.

Hemos ido desarrollando nuestra oferta de servicios, destacando nuestras fortalezas en los servicios de *end user support* (EUS), *managed device services* (MDS), *outsourcing* de impresión y soluciones asociadas a las plataformas CISCO, EMC/VCE, y HP. Tenemos presencia importante en los mercados de telecomunicaciones, banca & finanzas, manufactura, comercio y gobierno.

Algunos de nuestros principales clientes corresponden a compañías multinacionales de la industria de telecomunicaciones y comercio, además de grandes corporaciones industriales nacionales, gobiernos sectoriales y empresas públicas. Entre

nuestros clientes destacados podemos mencionar: Movistar, Banco de Guayaquil, Andes Petroleum, Citibank, Servicio de Rentas Internas, Grupo Villaseca, Corporación Mavesa, AB INVEB y los Municipios de Guayaquil y Quito.

Contamos con certificaciones ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000 y un *data center*, desde el cual atendemos a importantes clientes.

Hemos recibido reconocimientos por parte de CISCO: Partner of the Year Service Provider y Partner of the Year Data Center, y contamos con alianzas con SAP, Xerox, EMC, VCE y VMWare, además de Cisco.

Durante el año 2017 llevamos a cabo proyectos importantes como la implementación de la infraestructura convergente del Municipio de Quito, soluciones de *service desk* para la corporación Fybeca y *outsourcing* de impresión en AB INVEB.



Panamá

Inicio de operaciones en 2008

Estamos presentes desde el año 2008, año en el cual ingresamos desarrollando el proyecto del Portal de Compras de Panamá. Desde nuestra entrada al país, hemos desarrollado proyectos emblemáticos que nos han instalado como un protagonista en la modernización tecnológica de Panamá, con cobertura de servicios a nivel nacional tanto en la República de Panamá, así como en el vecino país de El Salvador.

En Panamá hemos implementado dos soluciones tecnológicas complejas, como son el Portal de Compras y el Sistema de Administración Financiera y Pago para el proyecto Metrobus, proyectos que han dado paso a nuevas oportunidades de negocio, incluso fuera de Panamá, como el proyecto de transportes para la ciudad de San Salvador.

Nuestras fortalezas en Panamá están relacionadas principalmente con proyectos de integración y *outsourcing*, además de servicios de *data center*, redes, soporte y provisión de plataforma TI.

Contamos con presencia en los competitivos mercados de transporte, gobierno, construcción, y energía, con clientes destacados como Metro de Panamá, Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre de Panamá, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano de El Salvador, CallCenter Affinity, Constellation, Celsia, Rapired, Chec, y Pharma, quienes mantienen un alto nivel de satisfacción con nuestros servicios (según encuesta NPS).

Durante 2017, como consecuencia de la búsqueda continua para garantizar la continuidad de los procesos, así como la calidad de los servicios a disposición de nuestros clientes, concretamos la certificación ISO 9001:2015. Asimismo, nuestros equipos de ingenieros poseen certificaciones en tecnologías Cisco, HP, Oracle y VMWare.

Contamos con alianzas de negocio con Microsoft, EMC, Aruba Network, VMWare, Cisco y HP, y poseemos certificaciones relacionadas con estos últimos dos fabricantes.

Entre los proyectos destacados que desarrollamos durante el 2017, destaca la implementación de 67 terminales de autoservicio (TAS) con pantalla táctil (*touch screen*), los que incluyen un *software* desarrollado directamente por nuestra compañía, permitiendo gestionar en línea todos los parámetros del TAS, facilitando un actuar de inmediato ante cualquier error que se pueda presentar.



Perú

Inicio de operaciones en 1984

En Perú, donde estamos presentes desde el año 1984, siendo el país en el que se inició el proceso de internacionalización de SONDA, hemos tenido un crecimiento sostenido que nos ha consolidado entre los más importantes proveedores de servicios y soluciones TI del país.

Contamos con una completa oferta de servicios de tecnología, con especial énfasis en los ámbitos de *outsourcing* integral, *end user support* (EUS), *managed device services* (MDS), *outsourcing* de impresión, servicio de soporte de aplicaciones

bancarias y de negocios, y provisión de soluciones de infraestructura. Tenemos presencia destacada en los mercados de telecomunicaciones, banca y cajas municipales, educación, construcción, industria, *retail* y gobierno.

Asimismo, hemos desarrollado una red de soporte que cubre la extensa geografía de Perú, lo que nos permite dar servicio a empresas que requieren de una amplia cobertura como las organizaciones de telecomunicaciones, microfinanzas y *retail*.

Algunos de nuestros principales clientes son: Telefónica, Falabella, Kimberly Clark, Scotiabank, Banco Financiero, MiBanco, Deutsche Bank, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, CMAC Trujillo, CMAC Sullana, CMAC Piura, Protisa – CMPC, Petróleos del Perú, EsSalud, SUNAT, Fondo MiVivienda.

Entre los proyectos emblemáticos destacan la provisión de equipamiento computacional para el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, solución de seguridad de las comunicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, la iluminación wifi del campus de la Universidad Tecnológica del Perú, implementación de *end user support* y *field service* para Protisa - CMPC y renovación tecnológica del *data center* de la constructora Obrainsa.

Entre los principales aliados de negocios con que contamos en Perú, destacan Autodesk, HPE, Cisco, Dell EMC, Microsoft, VmWare, Xerox y Lexmark. Además, tenemos certificaciones como Gold Partner Cisco, Gold Partner HPE, Cloud Solution Provider Microsoft, y credenciales de calidad como ISO 9001, estando próximos a alcanzar la certificación ISO 20000.



Uruguay

Inicio de operaciones en 1994

Con 23 años de operaciones en Uruguay, nos hemos posicionado como uno de los líderes del mercado local de TI, desarrollando una red de servicios que cubre todo el territorio nacional, lo que nos permite asegurar un alto estándar de cumplimiento de niveles de servicio en cualquier punto del país.

Contamos con una importante presencia en sector público entregando infraestructura y soluciones a compañías de servicios básicos de propiedad del estado, banca y ministerios.

Dentro de los proyectos emblemáticos están el sistema de trazabilidad del ganado para el Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca, el sistema de video vigilancia de la zona metropolitana y el sistema de atención de incidentes 911 para el Ministerio del Interior, y la plataforma tecnológica de créditos hipotecarios para el Banco Hipotecario del Uruguay y la Agencia Nacional de la Vivienda.

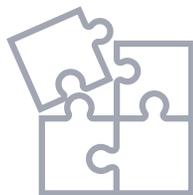
En el año 2017 se firmó la segunda etapa de instalación del sistema de video vigilancia inteligente para el Ministerio del Interior, que implica un total de 3.500 cámaras adicionales, *software* analítico y sistemas de monitoreo inteligente para Montevideo y ciudades vecinas. Gracias a la exitosa aplicación de estos proyectos, en nuestra filial reside el Centro de Competencias de Seguridad Inteligente que brinda soporte al desarrollo de estos negocios en la región.

Contamos con nuestro propio *data center* en las oficinas centrales en la ciudad de Montevideo. Gracias a un acuerdo con la empresa estatal de Telecomunicaciones, ANTEL, el mismo está siendo migrado hacia el único *data center* TIER III existente en el país. Los principales estudios jurídicos del país, empresas agropecuarias y administradoras de fideicomisos y fondos de pensión operan sus sistemas desde esta infraestructura.

Desde 2004 estamos certificados ISO 9000, desde 2008, ISO 27001 (seguridad de la información), y desde 2013, ISO 20000. Tenemos planificado para 2018 certificarnos en gestión ambiental (ISO 14001) y salud y seguridad laboral (OHSAS 18001).

Reporte Integrado 2017

Transformación digital para **nuestros clientes**



En la industria TI las relaciones con los clientes son importantes, más si se tratan de relaciones de largo plazo. Estas últimas son parte de nuestra propuesta de valor, en conjunto con la cercanía y contacto con nuestros clientes, manteniendo un fuerte compromiso y entregando consistentemente soluciones que incluyen servicios y productos de calidad gracias a la experiencia de nuestro equipo de profesionales.

Actualmente, son más de 5.000 empresas y organizaciones, medianas y grandes, en diferentes industrias y geografías, que han confiado en nosotros, eligiéndonos como proveedor y socio tecnológico, entre las que se incluyen algunas de las empresas más destacadas que operan en la región, líderes en sus respectivos mercados o industrias, todos sofisticados y exigentes usuarios de tecnologías de la información.

Nos hemos convertido en un socio tecnológico para nuestros clientes, entendiendo los problemas, necesidades y desafíos de negocio que les presenta un entorno cada vez más competitivo y cambiante, como consecuencia de la continua evolución de las tecnologías, procesos que se aceleran en la época de revolución digital.

Es en este ámbito donde nuestra compañía se instala como un socio estratégico para nuestros clientes, al impulsar y promover la transformación digital al interior de sus organizaciones. Es así como hemos sido pioneros en iniciativas de *internet of things* (IoT) donde destacan nuestras soluciones *smart transport* (automatización del transporte público) y *smart safety* (seguridad ciudadana inteligente). Asimismo, hemos incorporado herramientas de inteligencia artificial (AI) en los servicios de *service desk*, opciones móviles para nuestras aplicaciones de transporte, banca y *utilities*, además de servicios de administración de dispositivos móviles (BYOD). En la misma línea, hemos desarrollado una completa oferta de *cloud* que permite gestionar ambientes híbridos, infraestructura convencional con nubes privadas y nubes públicas de hiperscala (Microsoft Azure y Amazon AWS), además de desarrollar soluciones de pantallas inteligentes para el *retail*, entre otras iniciativas.

Complementariamente, hemos desarrollado una práctica de consultoría que permite ayudar a identificar las oportunidades de transformación en los negocios de nuestros clientes utilizando las nuevas tecnologías, un servicio de *outsourcing* transformacional que permite gestionar el proceso de transformación dentro de la organización del cliente y un servicio de modernización de aplicaciones que permite abordar el proceso de transformación que requieren las aplicaciones del cliente para moverlas a la nube (AMS Cloud Ready) y un servicio que permite agregar la movilidad a las aplicaciones legadas (AMS Mobile Ready).

Otro ámbito en donde hemos liderado el proceso de transformación es en la promoción del consumo de infraestructura tecnológica distribuida como servicio (computadores personales, notebooks, impresoras, dispositivos de comunicaciones, pantallas inteligentes, telefonía, y otros), así como soluciones más integrales para el *retail* como *branch as a service* (BaaS), lo que variabiliza y ajusta la demanda del consumo de tecnología distribuida.

El uso de herramientas de *big data* en diferentes verticales de negocio es otro ámbito en el cual contamos con soluciones y servicio para nuestros clientes, desde la consultoría de uso, la infraestructura y las aplicaciones, implementación de los modelos de análisis hasta una solución integral de *big data* para diferentes industrias como *retail* y banca.

Transformación Digital para Nuestros Clientes:

- **Facilitadores de la transformación digital**
- **Diferenciadores**
- **Partners y proveedores**
- **Propuesta de valor SONDA**
- **Servicios y soluciones TI que agregan valor**
- **Centros de competencia regionales**

Transformación digital para nuestros clientes

Facilitadores de la transformación digital



Nuestra propuesta de valor apunta a establecer relaciones de largo plazo y cercanas, lo que se traduce en estar permanentemente en contacto con nuestros clientes, entregando las soluciones de negocio que ellos necesitan de manera oportuna y eficiente, con el apoyo de un equipo humano especializado que cuenta con amplia experiencia y conocimientos en la industria TI.

Una propuesta de valor de estas características bastaría por sí sola, en un contexto más estable, pero a medida que la cuarta revolución industrial (digital) está cambiando tanto la forma de hacer negocios y operar como la manera en que las empresas y organizaciones interactúan con sus clientes y grupos de interés, evoluciona con una rapidez nunca antes vista. Es en estos momentos donde nos convertimos más que en un socio tecnológico, en un agente de cambio, acompañando a nuestros clientes en el proceso de ir incorporando la transformación digital en sus empresas e instituciones.

En el ámbito de la oferta integral de TI, innovamos desde la demanda del mercado. Esto significa hacerlo desde la comprensión profunda de los problemas u oportunidades de negocios de nuestros clientes, que en muchos casos son parte de sus desafíos de transformación digital.

Durante los últimos años hemos estado activamente conversando con clientes en instancias formales de co-innovación para abordar en conjunto con ellos, los desafíos y problemáticas a los que se enfrentan en esta era de la transformación digital.

Desplegamos un plan de trabajo sectorial, orientado a compartir los desafíos y agendas de transformación digital de un grupo de clientes, en los cuales, gracias a la implementación de herramientas de inteligencia artificial, robótica, *blockchain*, *cloud*, impresión 3D, IoT, *social business*, y/o *big data*, se generan cambios relevantes y diferenciales de su negocio base o colindantes.

De forma complementaria, en nuestras instalaciones del Centro de Innovación UC¹ y acompañados por el programa Sin Límites del Centro de Innovación, impulsamos el desarrollo de prototipos de soluciones y servicios que exploran el uso y aplicación de tecnologías disruptivas, aplicadas a las verticales que nuestra organización ha priorizado para innovar: banca, *retail* y salud.

En este último contexto, durante el 2017 se trabajó en:

- **Sistemas Inteligente de Gestión de Portafolios:** sistema para gestionar portafolios de inversión utilizando inteligencia artificial. La gestión de portafolios de inversión requiere una sólida base de conocimientos teóricos y prácticos y la capacidad de poder analizar una gran cantidad de datos en tiempo real para la toma de decisiones.
- **Contratos desmaterializados para Seguros:** contratos desmaterializados para aseguradoras con tecnología *blockchain*. En este ámbito se está explorando en el uso de tecnologías de *blockchain* y *smart contracts* para diseñar un sistema de contratos inteligentes.

¹ Centro de Innovación UC Anacleto Angelini de la Pontificia Universidad Católica de Chile

Transformación digital para nuestros clientes

Diferenciadores

Nuestra compañía, con más de 43 años de historia, es una de las pocas empresas tecnológicas que han sobrevivido por tantos años en Latinoamérica, y ha sido capaz de evolucionar y adaptarse a los distintos escenarios políticos, económicos y sociales que se han desplegado en los diferentes países. Esta capacidad de adaptarse e ir inculcando la flexibilidad en nuestros procesos y servicios, nos ha permitido convertirnos en un agente de cambio continuo, con experiencia en el desarrollo de grandes proyectos en la región, lo que nos transforma en un socio tecnológico capaz de entender las necesidades de nuestros clientes y así ayudarlos a transformar sus operaciones y procesos, incorporando de la manera más eficiente los beneficios que la transformación digital trae consigo.

Esto ha sido posible en base a la diferenciación que hemos logrado establecer a lo largo de los años con respecto nuestra competencia y que nos convierte en un actor relevante en la industria TI en Latinoamérica.



Modelo integrado de negocios

Hemos desarrollado la capacidad de entregar soluciones integrales, tanto a nivel local como regional, abordando problemáticas y desafíos con distintos niveles de complejidad, asegurando y certificando la calidad de las soluciones a cada uno de nuestros clientes.



Empresa multimarca

Somos una empresa que posee independencia de las marcas, lo que nos permite proveer las mejores soluciones tecnológicas presentes en el mercado para agregar valor a nuestros clientes, de acuerdo a sus desafíos y realidades de negocio particulares.



Alianzas con los principales fabricantes de tecnología

Hemos logrado importantes acuerdos con líderes mundiales en el desarrollo de infraestructura y aplicaciones tecnológicas, además de alianzas enfocadas en el desarrollo de grandes proyectos de integración de tecnologías y aplicaciones para mercados estratégicos.



Capacidad de ejecución de grandes contratos y proyectos

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



Vocación de servicio, compromiso y flexibilidad

Nos definimos como socio tecnológico de nuestros clientes, lo que se traduce en que buscamos apoyarlos constantemente, adaptándonos a sus necesidades y desafíos, siendo capaces de alinear o flexibilizar los modelos de negocio y operación en caso de que sea necesario.



Equipo especializado y experimentado

Contamos con equipos de trabajo con vasta experiencia, los que cuentan con certificaciones y credenciales, profesionales y técnicas, permitiéndonos incorporar el mejor uso de las tecnologías de información para así integrar, implantar, desarrollar, gestionar, soportar y operar una diversa gama de soluciones y servicios que nuestros clientes puedan requerir.



Innovación y evolución permanente en la oferta

La innovación ha sido un factor fundamental desde los inicios de nuestra compañía. En una industria TI que está en constante evolución, estamos en un proceso de búsqueda y desarrollo permanente de nuevas tecnologías y aplicaciones que sean capaces de dar una respuesta eficiente a las necesidades y desafíos de nuestros clientes, agregando valor para sus negocios y mejorando la calidad de vida de sus clientes.



Solidez financiera

La solidez financiera que nos ha caracterizado a lo largo de nuestra historia ha sido uno de los aspectos diferenciadores de SONDA, permitiéndonos desarrollar y sustentar nuestros planes de inversión trienales a partir del año 2007, a través de los cuales hemos llevado a cabo una ambiciosa estrategia de crecimiento en base a adquisiciones y crecimiento orgánico, sin poner en riesgo la estabilidad financiera de la compañía.

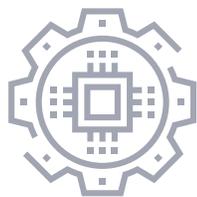


Operación en mercados emergentes con baja tasa de penetración

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

Transformación digital para nuestros clientes

Partners y proveedores



La naturaleza de nuestro negocio nos permite mantener alianzas y acuerdos con fabricantes líderes en tecnología en el mundo, facilitando el acceso tanto a nuestros clientes como a nuestros profesionales, de acceder al estado del arte de la tecnología. Esto nos permite, además, entregar soporte especializado de excelencia para distintas plataformas de *hardware* y *software*, garantizando el desarrollo y evolución de los servicios, soluciones e integración con productos de terceros. Contamos con alianzas comerciales con las principales marcas de productos y dispositivos de TI a nivel mundial, quienes a su vez son nuestros principales proveedores, entre los que destacan Cisco, Dell-EMC, HP Inc, Hewlett Packard Enterprise, SAP, Microsoft y Autodesk. Ninguno de estos acuerdos nos obliga a realizar negocios de forma exclusiva, lo que nos convierte en un proveedor multimarca y multiplataforma. Ninguno de nuestros *partners* o proveedores representó de manera individual más del 10% de las compras efectuadas durante el año 2017.

Contamos con alianzas estratégicas con líderes de la industria, lo que unido a la experiencia adquirida en el diseño y soporte de tecnologías de la información, nos permite asegurar una entrega fluida de soluciones de TI a todos los clientes de la región. Entre los *partners* más importantes, destacan:

Cisco

Uno de los principales actores TI de la industria con una presencia fuerte en las categorías de redes, cómputo y seguridad. Somos uno de los principales socios de Cisco en la región, con niveles de certificación Gold en todos los países donde operamos. Esto nos convierte en el integrador con el mayor alcance regional en certificación Gold de la región. Adicionalmente, hemos alcanzado el nivel Master como proveedor de servicios *cloud* y servicios administrados basados en Cisco.

Dell-EMC

Proveedor líder de infraestructura convergente, almacenamiento, cómputo y computación personal. Operamos con la categoría de System Integrator en la región, con un nivel de *partner* Platinum. Esto nos permite potenciar las tecnologías Dell-EMC en proyectos de integración.

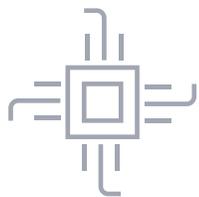
Microsoft

Hemos suscrito acuerdos de cooperación y trabajo conjunto en forma regional para potenciar el desarrollo de soluciones innovadoras junto a tecnologías *cloud* de Microsoft, como Azure y Office 365. Actualmente, contamos con acceso a la categoría de Cloud Service Provider, y contamos con múltiples certificaciones como Gold Application Development, Gold Cloud Productivity, Gold Windows and Devices, Silver Cloud Platform y Silver Datacenter, entre otras.

Asimismo, tenemos alianzas adicionales con otros fabricantes líderes, según corresponda al país en el que estemos operando.



Transformación digital para nuestros clientes
Propuesta de valor SONDA



Se centra en resolver las necesidades y desafíos de negocios de nuestros clientes a través de una amplia gama de servicios y soluciones basadas en el mejor uso que las tecnologías de la información puedan ofrecer.

En este proceso de agregación de valor resulta clave anticipar las necesidades que tienen nuestros clientes, para así ser capaces de ofrecer oportuna y adecuadamente las soluciones TI que permitan que sus negocios crezcan y se potencien.

A lo largo de estos años, nos hemos convertido en un proveedor integral de servicios y soluciones TI con conocimiento profundo sobre las necesidades y desafíos de las organizaciones y empresas de Latinoamérica.



Transformación digital para nuestros clientes

Servicios y soluciones TI que agregan valor



Focalizamos toda nuestra energía y conocimiento en agregar valor, resolver las necesidades y enfrentar los desafíos de negocio de cada uno de nuestros miles de clientes. Para ello, hemos articulado una completa y variada oferta de servicios y soluciones basadas en tecnologías de información y comunicaciones para apoyarlos en el crecimiento de sus negocios.

Lo que nos diferencia de nuestros competidores es nuestra vocación regional, lo que nos permite una mejor comprensión de la realidad latinoamericana y sus culturas de negocio, proveyendo un mejor uso de las TI y asegurando que nuestros clientes sean más eficientes y competitivos. Esto se logra a través del desarrollo de soluciones y servicios de excelencia, donde se resguarda el uso eficiente de las herramientas de *hardware*, *software* y comunicaciones disponibles, por medio de un modelo de negocios integrado. En este proceso resulta esencial el entendimiento de la realidad y necesidades del cliente, por una parte, y los conocimientos generados por nuestras propias competencias y vasta experiencia, por otra. Adicionalmente, tenemos la capacidad para permitir que nuestros clientes accedan a las mejores tecnologías del mercado y contamos con certificaciones para integrar, implantar, desarrollar, gestionar, soportar y operar una diversa gama de soluciones, aplicaciones y servicios relacionados con estas tecnologías.

Asimismo, somos un proveedor de servicios de TI independiente, lo que significa que configuramos la mejor solución a partir de los desafíos y necesidades de cada uno de nuestros clientes, utilizando los elementos tecnológicos más adecuados para enfrentarlos, y no a partir de productos de *hardware* o *software* de una cartera preestablecida. Nuestra oferta integral abarca el ciclo completo de las TI de una empresa u organización. Esto significa que podemos, como un socio de negocios, hacernos cargo de prácticamente todos los aspectos que involucran uso de TI, desde los más simples en el ámbito de la plataforma tecnológica hasta las soluciones más complejas y de mayor envergadura, que requieren una gran capacidad de integración de tecnologías de diversos tipos, alto grado de especialización, y sólida capacidad financiera que garantice la ejecución de los proyectos durante el período de tiempo que se requiera.

Servicios TI

La oferta de servicios TI apunta a generar valor a través del mejor uso de las herramientas de *hardware* y *software*, de comunicaciones y de las aplicaciones de negocios, en donde destaca una amplia gama de servicios:

Full IT outsourcing

Estos servicios apoyan la continuidad del negocio de nuestros clientes por medio de la externalización de la totalidad o parte de las funciones TI, lo que les permite destinar sus recursos de manera más eficiente a su propio negocio aprovechando las economías de escala que SONDA ofrece. Incluye, entre otros, *outsourcing* transformacional, servicios de *data center*, *cloud computing*, servicios administrados, e infraestructura tecnológica como servicio.

End user support

Estos servicios incluyen la instalación, operación, actualización y mantenimiento de plataformas de *hardware* y *software* y servicios de localización y resolución de problemas, implementados por medio de mesas de ayuda, asistencia técnica en terreno y gestión de activos TI. Esto permite que el foco del área de TI de nuestros clientes esté en los desafíos de sus empresas, dejando el soporte de la plataforma TI en nuestras manos.

Proyectos de integración

Corresponden a proyectos de diseño y desarrollo de soluciones a partir de la integración de elementos de *hardware* y *software*, comunicaciones y aplicaciones de negocios, además de servicios de puesta en marcha y su operación. Pueden ser proyectos de integración en áreas funcionales de una empresa u organización, así como iniciativas de alto impacto público llevadas a cabo mediante un uso intensivo de las TI.

Managed device services

Este servicio permite a nuestros clientes transformar CAPEX en OPEX liberando capital que puede ser destinado al *core* de su negocio además de confiar la gestión integral de todos los dispositivos de TI a un especialista.

Data center y cloud computing

Estos servicios han sido diseñados para ayudar a nuestros clientes a gestionar el riesgo TI y maximizar su desempeño a través de un conjunto de servicios que se basan en tres pilares fundamentales, seguridad, disponibilidad y *performance*, para alojar, monitorear, administrar, explotar, operar y mantener servidores, equipos de comunicación, almacenamiento de datos, *software* básico y aplicaciones, asegurando la continuidad operacional y la seguridad de la información, ofreciendo una infraestructura tanto física como virtual, escalable y con pago por uso para que nuestros clientes puedan implementar sus aplicaciones de forma rápida y eficaz, de acuerdo a sus necesidades.

Servicios profesionales

Estos servicios cubren varios ámbitos de acción, desde servicios de consultoría para alinear a las TI con las estrategias de negocio de los clientes, hasta la proposición de mejoras específicas de procesos operativos o administrativos o de un mejor uso de las TI. Abarca, entre otros ámbitos, *scanning* TI, bases de datos, sistemas operativos, seguridad de la información, arquitectura de la infraestructura o soluciones de comunicaciones.

Aplicaciones

Nuestra oferta de aplicaciones está conformada por un conjunto amplio de herramientas de *software* propio y de terceros, que permite sistematizar y automatizar los procesos de negocio de nuestros clientes, ya sea desde una oficina, escritorio o plataforma móvil, asegurando así que la información clave del negocio se gestione de un modo ágil, confiable y seguro.

La oferta de SONDA está preparada para atender las necesidades de todos los sectores de la actividad económica, entre los que destacan el sector financiero, previsional, construcción, manufactura, *retail*, servicios básicos, minería, energía, recursos naturales, gobierno, instituciones públicas, transporte y salud.

Adicionalmente, contamos con un amplio portafolio de soluciones *cross market* que permiten atender necesidades transversales a todas las industrias. Entre estas destacan herramientas de *asset management*, comercio exterior, ERP, CRM, BI, logística, gestión tributaria y BPM, entre otras.

Plataformas

Comprende la provisión de los distintos componentes de la infraestructura computacional, tanto de *hardware* como de *software*. Entre los productos provistos por plataformas se encuentran los servidores, estaciones de trabajo, *tablets*, PCs, impresoras, equipos de almacenamiento y respaldo, equipos de comunicaciones y *software* de base (bases de datos, sistemas operativos y otros). La venta de estos elementos tecnológicos puede incluir la provisión de servicios adicionales como la implementación, mantención y gestión de garantía de los activos.

Contamos con acuerdos con los principales fabricantes de la industria y disponemos de un equipo de profesionales especializados para proveer las soluciones más adecuadas a las necesidades de nuestros clientes.

Estos acuerdos nos permiten asegurar la provisión de tecnología siempre con el más alto estándar de calidad. A su vez, nuestra independencia con respecto a los proveedores nos permite asesorar a nuestros clientes con confianza para asegurar la recomendación de la plataforma correcta para cada caso.

Transformación digital para nuestros clientes

Centros de **competencia regional**



El crecimiento orgánico es clave para la sustentabilidad de una empresa en el tiempo. En nuestro caso, el éxito alcanzado en los más de 43 años de historia ha estado sustentado en nuestra capacidad y habilidad para poder identificar, replicar, adaptar e impulsar a lo largo y ancho de toda la región, aquellos proyectos y soluciones exitosos que hemos desarrollado en el pasado, lo cual nos ha permitido fortalecer nuestro posicionamiento, generando al mismo tiempo un potencial mayor de crecimiento. Los centros de competencia, con los que contamos en SONDA, reúnen el conocimiento, la experiencia y las capacidades necesarias para abordar de manera efectiva los distintos desafíos y necesidades a los que empresas, organizaciones y países de nuestra región se enfrentan día a día.

Las soluciones que se desarrollan e impulsan a través de estos centros, combinan múltiples componentes tales como nuestra experiencia, tecnologías de punta provistas por los principales fabricantes a nivel mundial, servicios de implementación, servicios de mantenimiento de las distintas componentes de *hardware*, *software* y comunicaciones, en conjunto con diversos servicios que nos permiten cumplir con los niveles de servicios (SLA's, por su sigla en inglés) establecidos contractualmente. Son cinco los centros que complementan nuestra oferta de valor: soluciones para transporte, *outsourcing* transformacional, ciudad inteligente, seguridad de la información (SOC) y *utilities* (Servicios Básicos), adaptando las tecnologías al contexto de los países en los que operan.

Los centros de competencia son liderados por personas con experiencia en cada uno de los ámbitos que los centros abordan, capaces de comprender a cabalidad la necesidad del cliente, apoyando al desarrollo del proyecto en sus distintas etapas y promoviendo el uso de tecnologías de la información que mejor se adapten a los requerimientos del cliente.



Centro de competencia de soluciones para transporte (*smart transport*)

Este centro de competencia desarrolla, diseña e implementa proyectos relacionados con soluciones TI para transporte, mercado en el cual nos hemos posicionado como uno de los principales actores de la región, lo que se sustenta en la experiencia de los proyectos desarrollados en las ciudades de Santiago, Ciudad de Panamá, San Salvador y Valparaíso, en conjunto con un conocimiento profundo de los problemas y desafíos que presenta el transporte público en Latinoamérica. Asimismo, el conocimiento de las herramientas tecnológicas que se han incorporado a los sistemas de transporte y la capacidad de proponer mejoras basadas en las tendencias en esta industria y el estado del arte de las tecnologías, nos han permitido fortalecer las soluciones desarrolladas, velando por mantener un nivel de costos adecuado, de modo de poder ofrecer soluciones competitivas desde el punto de vista económico.



Centro de competencia de proyectos de *outsourcing* transformacional

Este centro de competencia es el encargado de desarrollar la venta de grandes contratos de *outsourcing*, con metodologías basadas en la experiencia que hemos desarrollado en los proyectos regionales, demostrando la generación de valor que trae consigo la externalización de servicios TI. Un contrato de *outsourcing* transformacional permite a nuestros clientes externalizar una parte o la totalidad de sus tecnologías de información, lo que simultáneamente proporciona una mejora en la calidad y una baja en los costos de TI, añadiendo valor a sus negocios al mejorar su eficiencia y competitividad en el mercado en que nuestros clientes se desenvuelven.



Centro de competencia de seguridad inteligente (*smart safety*)

Este centro de competencia es el responsable del negocio de ofrecer soluciones de monitoreo inteligente para toda la región, basándose en el procesamiento de grandes volúmenes de información, a través de la integración de equipos, sensores y *software* capaces de identificar patrones que generan riesgos en la seguridad y así poder alertar de potenciales problemas o riesgos a la seguridad de las ciudades, en ambientes críticos (cárceles, sistemas de generación de energía, telecomunicaciones, sector hídrico, entre otros), y eventos masivos (estadios y recintos de alta convocatoria de público).



Centro de competencia seguridad (SOC)

Este centro de competencia es responsable de desarrollar el negocio de los servicios de SOC (security operation center). Los servicios que ofrece este centro de competencia incluyen monitorear, detectar, aislar, contener y gestionar incidentes de seguridad informática incluyendo estaciones de trabajo, seguridad perimetral, aplicaciones y servicios de red.

El servicio de monitoreo de eventos de seguridad en infraestructura TI (incluye aplicativos y bases de datos) tiene el objetivo de detectar combinaciones de eventos que, al ser detectados en forma simultánea, representan un riesgo de seguridad que puede comprometer los activos de información del cliente en su infraestructura.

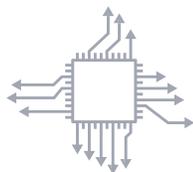


Centro de competencia utilities

Este centro de competencia tiene como objetivo ofrecer soluciones completas para las empresas de servicios básicos (energía eléctrica, gas, agua, alcantarillado, limpieza pública y smart cities), con un foco especial en las soluciones comerciales, técnicas y de movilidad adaptadas para la realidad de Latinoamérica, así como también proyectos y consultoría. En paralelo, se encarga de potenciar alianzas para utilizar en forma eficiente y eficaz los recursos disponibles y poder generar de soluciones competitivas con un modelo de servicios que utilice los recursos regionales de manera eficiente, así como de armar un modelo de negocios con una estrategia adaptada a los clientes de la región y a los contextos locales, y mantenerse actualizado sobre novedades tecnológicas, tendencias, competidores e innovaciones en este campo.

Reporte Integrado 2017

Enfrentando el futuro

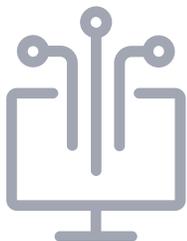


Desde nuestros inicios, en 1974, hemos experimentado un crecimiento sostenido, impulsado por nuestra capacidad de agregar valor a nuestros clientes a través del mejor uso de las tecnologías de la información, con el apoyo de un grupo humano con amplia experiencia y conocimientos en la industria TI y una oferta integral que incluye la provisión de productos, soluciones y servicios TI. Esto nos ha permitido transformarnos en uno de los principales actores del mercado de las TI en la región. Este liderazgo tuvo su origen en Chile, y dado la rapidez del éxito que conseguimos desarrollando proyectos importantes en el mercado chileno, nos vimos motivados a continuar un proceso de expansión internacional de nuestra compañía, tras el cual nos convertimos en la principal empresa latinoamericana de servicios de tecnologías de la información. Hemos desarrollado proyectos emblemáticos en la región, en los cuales el uso de las TI ha sido clave para dar una solución eficiente a las necesidades y desafíos de miles de empresas e instituciones de la región.

Enfrentando el Futuro:

- [Industria](#)
- [Pilares SONDA](#)
- [Planes de inversión](#)

Enfrentando el futuro Industria



A través de los años, la aplicación y uso de las tecnologías de información ha permitido que compañías de diversas industrias puedan aumentar su eficiencia, mejorar la calidad de sus productos y procesos, reducir sus costos, entre otros factores.

La continua aparición de más y mejores tecnologías que se ha venido sucediendo desde la aparición de sistemas de producción mecanizada, el surgimiento de la electricidad y luego la masificación de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, se conoce como las tres revoluciones industriales que han cambiado de manera radical la fisonomía del mundo que habitamos.

Hoy en día la búsqueda constante por generar eficiencia y ventajas competitivas a través del uso de las tecnologías de la información, genera una inversión anual de US\$6 trillones aproximadamente, comparable con el producto interno bruto (PIB) que generan países como Japón y China.

Sin embargo, la mera adopción de tecnologías no entrega resultados inmediatos. Los ingresos de las compañías no crecen por sí solos al aumentar su gasto en TI, pero sí se ven disminuciones en costos e incrementos de eficiencias operacionales, lo que lleva a mejorar los márgenes brutos con mayor rapidez. En el artículo "Why Technology Matters", publicado en 2016 por The Boston Consulting Group, se introduce el concepto de "intensidad del gasto en TI" que compara la proporción entre ingresos y gastos operacionales e ingresos y gasto en TI, donde una mayor intensidad de gasto en TI le permitiría a las compañías obtener estas mejoras en un corto plazo, pero dada su alta correlación, de contraerse la intensidad de gasto en TI, el margen también lo hace. El uso de estos indicadores para la gestión le permitiría a las compañías comparar su posicionamiento respecto de sus pares, encontrando oportunidades de mejora en base al uso de más y mejores tecnologías.

Sin embargo, ante una contracción de la economía, las compañías podrían tomar la decisión de reducir discrecionalmente el gasto en TI con el fin de resguardar la rentabilidad en el corto plazo. Pero esta decisión trae consigo una reducción tanto en la producción como en la eficiencia de los procesos, repercutiendo finalmente en la productividad de los países y de las empresas.

Hoy nos enfrentamos a un nuevo reto en el marco de la así denominada "cuarta Revolución Industrial" que pretende la automatización total de la producción mediante la combinación de maquinaria física y procesos digitales capaces de interactuar y tomar decisiones, agregando a la economía mundial cerca de US\$14 billones en los próximos 15 años, según consultoras especializadas, en una transformación que involucraría a todas y cada una de las industrias.

El "2016 Innovation Barometer Report", publicado anualmente por General Electric y que recoge la impresión de 4.000 líderes en 23 países en materias de innovación y tecnología, señala que tanto ejecutivos (68%) como ciudadanos (64%) se sienten optimistas ante esta cuarta Revolución Industrial, y pocos consideran que tendrá un impacto negativo en los trabajadores, por el contrario, consideran que traerá beneficios económicos a las compañías que se atrevan a realizar los cambios. Serían los países emergentes los que tendrían menor dificultad para adoptar los cambios disruptivos y radicales que trae consigo esta revolución y que es parte fundamental de la llamada transformación digital.

En un futuro no muy lejano, la transformación digital se convertirá en un objetivo estratégico de las empresas, proceso que no se reducirá a modificar únicamente los procesos productivos, sino a reconfigurar los modelos de negocio de empresas, sin importar el sector o la industria en la cual se encuentren, cambiando la manera en que las personas y las empresas interactúan, lo que generaría a su vez un cambio profundo en las sociedades.

Convertirnos en una sociedad digital, no sólo dependerá del tipo de inversión tecnológica y la magnitud de esta, sino que dependerá del impacto de las transformaciones tecnológicas y el grado de integración que estas tecnologías tengan con las prácticas y capacidades de las empresas, instituciones y sociedades, en la medida en que se cumplan los objetivos estratégicos de la transformación digital: eficiencia operativa, nuevas experiencias de relación con los clientes, mejoras importantes en productividad y desarrollo de nuevos negocios y mercados, entre otros.

Los beneficios potenciales de un cambio disruptivo como este son múltiples: aumentar ingresos, disminuir costos, acelerar los procesos de toma de decisiones y la velocidad de respuesta, entre muchos otros, tal como ocurrió con la primera revolución industrial.

IDC (International Data Corporation) proyecta que, para el año 2020, el 40% de las 3.000 principales empresas latinoamericanas verán que la mayoría de sus negocios dependerá de su capacidad para crear productos, servicios y experiencias mejoradas digitalmente y más del 60% tendrán equipos completamente dedicados a la transformación e innovación digital. También señala que para el mismo año los servicios de *analytics*, *cloud*, *mobility* y *social business*, conocidos como la tercera plataforma, impulsarán casi un 40% del gasto en TI y este gasto crecerá cinco veces más rápido que el gasto tradicional.

Actualmente, los segmentos de negocios estructurados dentro de la industria TI señalan que en Latinoamérica se destina aproximadamente un 60% del gasto en TI a *hardware* y el 40% restante a servicios TI y *software*, considerando equipos móviles. No obstante lo anterior, se prevé un cambio de tendencia en esta composición, bajo la cual los segmentos de servicios TI y *software* irían adquiriendo paulatinamente mayor relevancia, acercando así a la región a una distribución de la inversión similar a la de las economías desarrolladas, donde un 60% de inversión es destinada a servicios TI y *software*, aproximadamente).

Las proyecciones de IDC (International Data Corporation) para el año 2018 apuntan a un crecimiento de 3,6% para la inversión total de TI en Latinoamérica, con lo que la inversión total en la región llegaría a US\$ 67,239 millones, sin considerar equipos móviles. Las estimaciones a más largo plazo señalan una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) de 4,8% para la inversión en TI de América Latina para el período 2017-2021. A nivel de segmentos de negocios, se proyecta un CAGR de 7,7% para servicios TI en el período 2017-2021, 6,5% para *hardware* y 6,5% para *software*. A nivel de países de Latinoamérica, las proyecciones de crecimiento para Servicios TI son de 6,6% para Brasil, 8,8% para México, 7,8% para Chile y 5,5% para Colombia. En los mercados en los cuales estamos operando, nos enfrentamos a competidores de alcance global, entre los cuales, se encuentra: IBM, DXC, Accenture, Indra, Telefónica y TCS, y compañías locales como: Synapsis, Adexus, Entel, Coasin, entre otras.

Gasto TI en la Región

País	Gasto en TI (US\$ millones)			
	2017	2021	% Total	CAGR
Brasil	26.031	32.056	40,1%	5,3%
México	14.671	17.486	22,6%	4,5%
Colombia	5.304	6.409	8,2%	4,8%
Chile	4.712	5.448	7,3%	3,7%
Argentina	4.328	4.920	6,7%	3,3%
Perú	2.930	3.933	4,5%	7,6%
Uruguay	291	280	0,4%	-1,0%
Resto de Latinoamérica	6.622	7.812	10,2%	4,2%
Total general	64.889	78.345	100,0%	4,8%

Enfrentando el futuro

Pilares SONDA



Para nuestra compañía, tanto la inversión o adquisición de nuevas empresas así como potenciar los negocios que actualmente estamos desarrollando, son factores igualmente relevantes. El crecimiento orgánico nos permite consolidar y aumentar nuestra experiencia en las actuales áreas de negocio de SONDA, entregando espacio para la innovación y mejoras continuas. Por su parte, el crecimiento inorgánico, nos permite generar escala, introducir nuevos negocios, clientes y la posibilidad de ofrecerles una mayor variedad de servicios.



Replicabilidad de proyectos

La realización de un gran proyecto de integración es un proceso complejo que requiere un importante nivel de inversión. Tener la capacidad de replicar estos proyectos y acondicionarlos a las necesidades de los clientes genera eficiencias y economías de escala aplicables tanto para el quehacer de nuestros clientes como para el de SONDA.



Red integrada de servicios

Nuestra compañía posee una capacidad única para ofrecer servicios TI a través de toda la región, gracias a nuestro alcance regional como a nuestra estructura matricial. Esto nos permite entregar diferentes tipos de soluciones certificadas con alto estándar en las más de 3.000 ciudades donde estamos presente.



Escalabilidad de soluciones y servicios

Las soluciones y servicios que ofrecemos a nuestros clientes pueden escalarse fácilmente, permitiéndonos expandir nuestras operaciones de manera natural, sin mayores contratiempos ni sobresaltos, mitigando los riesgos que este tipo de procesos generalmente conlleva. La infraestructura computacional con que actualmente contamos es administrada por una red de profesionales de primer nivel que garantiza que el crecimiento del cliente se aborde de una manera oportuna y ordenada.



Sólido gobierno corporativo

Nuestro Directorio está conformado actualmente por nueve miembros, de los cuales seis se han declarado independientes. De estos seis directores, tres forman parte del Comité de Directores. Además, contamos con un Comité Ejecutivo integrado por ejecutivos y un miembro del Directorio que apoya la gestión de la compañía en diversas materias.



Procesos y herramientas

Contamos con procesos certificados y maduros que nos permiten estar preparados para enfrentar de manera adecuada los cambiantes requerimientos del negocio. Del mismo modo, nos destacamos por usar las herramientas de TI más avanzadas del mercado, lo que nos permite responder a nuestros clientes siempre de manera confiable, ágil, efectiva y oportuna.



Marca única y reconocida

En nuestros 43 años de historia hemos ido consolidando un liderazgo que ha permitido que SONDA ostente un liderazgo indiscutido en el mercado de los servicios TI en Chile, y sea reconocida en diversos mercados de la región como una de las multilatinas más respetadas y la principal compañía de servicios TI de origen latinoamericano.

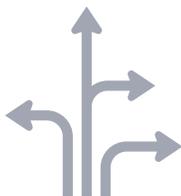


Experiencia y vocación de servicio

Nuestros colaboradores cuentan con una amplia experiencia en la industria de las tecnologías de la información, habiendo realizado exitosamente cientos de proyectos de integración de sistemas, muchos de alta complejidad e impacto. Asimismo, la vocación de servicio de nuestros colaboradores, cultivada a lo largo de nuestros 43 años de historia, es reconocida y valorada por los clientes, destacando particularmente el compromiso a toda prueba con estos. El éxito del cliente también es el nuestro.

Enfrentando el futuro

Planes de inversión



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

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

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

2007-2009: Plan de US\$ 350 millones

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

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

2010-2012: Plan de US\$ 500 millones

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

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

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

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

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

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

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

2013-2015: Plan de US\$ 700 millones

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

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

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

En 2015 se lograron avances importantes en la integración de CTIS con nuestras operaciones existentes en Brasil. En particular, en lo que se refiere a la integración de las áreas de back office de ambas organizaciones, las cuales, luego de un proceso de nueve meses, pasaron a formar un área única de servicios compartidos (Centro de Serviços Compartilhados) encargada de atender los requerimientos de ambas empresas.

2016-2018: Plan de US\$ 790 millones

El cuarto plan de inversión de SONDA, el cual comenzó a el año 2016 y se prolongará hasta 2018, nos ha permitido seguir consolidando la estrategia de crecimiento con rentabilidad, manteniendo una posición financiera sana y aprovechando las oportunidades de crecimiento en la industria de TI en la región. El monto estimado de las inversiones para este trienio alcanza los US\$790 millones, de los cuales US\$250 millones son para crecimiento orgánico y US\$540 millones para adquisiciones.

La inversión destinada a crecimiento orgánico tiene como objetivo el desarrollo y profundización de iniciativas destinadas a potenciar nuestras operaciones mediante: inversión en grandes contratos de integración de sistemas y *outsourcing*, innovación y verticalización de la oferta, consolidación de centros de competencia regionales (CCR), así como la ampliación y consolidación de la red de *data centers* en Latinoamérica.

Por otro lado, la estrategia de M&A busca consolidar el crecimiento de SONDA en la región con énfasis en los principales mercados, incorporar soluciones TI innovadoras y complementarias, entrar a verticales claves que presenten oportunidades de crecimiento y buscar empresas que cuenten con una base atractiva de clientes.

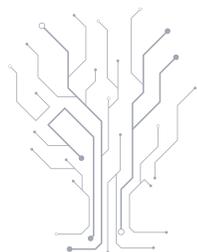
En 2016 fue la adquisición de la empresa brasileña Ativas, cuyo foco es la prestación de servicios de *data center* y *cloud computing*, permitiéndonos contar con el único *data center* de clase mundial en la ciudad de Belo Horizonte, Minas Gerais. La inversión realizada fue de R\$ 114 millones, aproximadamente US\$ 35 millones, por el 60% de participación accionaria en la misma, manteniendo Cemig Telecom y Ativas Participações, dos de los mayores grupos empresariales de Minas Gerais, el restante 40%.

En 2017 anunciamos la compra de Grupo Compufácil, uno de los principales proveedores de Servicios de Tecnologías de la Información (TI) en Colombia, con cobertura en las principales ciudades y un reconocido prestigio en el mercado de servicios y soluciones TI, con especial foco en *end user support*, *datacenter* y *outsourcing*, la inversión total ascendió a US\$14 millones. Durante el año 2016 el grupo Compufácil obtuvo ingresos por 116 mil millones de pesos colombianos, equivalente aproximadamente a US\$39 millones.

Ambas inversiones fueron financiadas con recursos propios y deuda financiera.

Reporte Integrado 2017

Sostenibilidad en SONDA 2017



Somos un proveedor integral de soluciones en tecnologías de información. Participamos en tres segmentos de negocios: servicios TI, aplicaciones y plataformas.

Sostenibilidad en SONDA 2017:

- [Visión del Presidente](#)
- [SONDA desde la mirada de la sostenibilidad](#)
- [Transformación digital para el desarrollo](#)
- [Sostenibilidad en el negocio](#)
- [Temas relevantes en sostenibilidad](#)
- [Anexos](#)

Sostenibilidad en SONDA 2017

Visión del Presidente



**Mario Pavón
Robinson**
Presidente del
Directorio

Desde la fundación de SONDA en 1974, nuestro quehacer ha tenido presente aspectos fundamentales relacionados con la sostenibilidad. De hecho, nuestra misión de agregar valor a nuestros clientes mediante el mejor uso de las tecnologías de la información (TI) apunta a la entrega de servicios y soluciones que les permitan ser más productivos e incrementar la calidad de sus procesos y productos, colaborando de este modo con la reducción de los impactos medioambientales derivados de su actividad. Junto con ello, desde un punto de vista interno, hemos estado comprometidos con la inclusión y respeto por las personas al generar un estilo de administración donde las personas sean el centro, más allá de su origen social, de género o antecedentes académicos.

Asimismo, nuestra vocación de servicio nos impulsa a establecer relaciones de largo plazo con los clientes, motivándonos día a día a cultivar vínculos de cercanía y respeto por su cultura de negocios, al igual que con nuestros proveedores y aliados comerciales.

Además, hemos intentado desarrollar un sello de transparencia basado en un sólido gobierno corporativo, mostrando una genuina preocupación por nuestros *stakeholders*, donde un requisito ineludible es la entrega de información oportuna y confiable al mercado. Al respecto, cabe mencionar que SONDA es habitualmente la primera o una de las primeras empresas listadas en la Bolsa de Comercio de Santiago en reportar sus resultados financieros trimestrales y anuales. A lo largo de estos años, hemos ido adaptando esta vocación intuitiva y valórica por la sostenibilidad, alineándonos con las exigencias y estándares que los principios de sustentabilidad le imponen cada vez más a las empresas modernas.

Es así como nuestra misión de agregar valor a nuestros clientes y a la sociedad debe ser alcanzada en el marco del estilo de SONDA, que pone énfasis en el respeto por las personas y su dignidad, velando por su desarrollo integral, y promoviendo la adhesión a una profunda cultura de servicio, cuidando siempre cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía y con nuestra responsabilidad frente a los accionistas.

Uno de los pilares de nuestra manera de hacer empresa ha sido, desde el comienzo, contar con una operación que promueva la integridad, lo que se traduce en un compromiso por el desarrollo de las economías locales con prácticas estrictamente apegadas a una ética basada en principios irrenunciables como la honestidad y el respeto por las leyes, normas y contratos, transparencia, derechos humanos y libre competencia. Para esto, hemos habilitado una serie de herramientas que complementan nuestra base cultural, como son un Código de Ética - disponible en nuestro sitio web (www.sonda.com) -, el cual rige para todo el personal de SONDA y que también estimulamos que pueda ser observado por nuestros proveedores. Además, disponemos de un Manual de Manejo de Información y, recientemente, hemos publicado nuestro primer Reporte de Sostenibilidad.

Sumado a lo anterior, dado que la innovación ha sido uno de los elementos clave de nuestro crecimiento, hemos ido desarrollando instancias y herramientas para fomentar y difundir prácticas innovadoras dentro de compañía. Tenemos un Programa de Innovación que busca promover estas capacidades al interior de la SONDA, pero que también busca proyectar y fomentar la innovación dentro del ecosistema de innovación en que operamos, integrando a nuestros clientes, a la academia y otras instituciones relacionadas. Para ello, hemos realizado charlas, seminarios, talleres, concursos e instancias de co-innovación que buscan ser agentes de transformación y cambios positivos en la sociedad.

Asimismo, seguimos avanzando en la gestión del talento, aspecto que en una empresa como la nuestra resulta estratégico. Por esto, debemos ser capaces de atraer, formar y retener a quienes resultan ser pilares dentro de nuestra organización, de modo que desarrollen plenamente sus potencialidades y sean partícipes de nuestro devenir.

En SONDA buscamos ser actores relevantes de los procesos de transformación digital que están llevando a cabo empresas e instituciones en toda la región y para esto participamos activamente en la discusión pública, técnica y académica en torno a temas clave como son la inteligencia artificial, *machine learning*, *big data* y otros, que están apalancando cambios y progresos nunca antes vistos.

Prioridades estratégicas de corto y mediano plazo

En lo económico, un requisito ineludible para ser una empresa sostenible en el mediano y largo plazo es mantener adecuadas tasas de crecimiento y márgenes de rentabilidad.

En el ámbito de las personas, además de continuar incorporando el aporte de distintas culturas y nacionalidades, tenemos el desafío de reducir la brecha de género y aumentar nuestra tasa de inclusión de personas con discapacidad. Estamos conscientes del tremendo valor que trae consigo disponer de equipos de trabajo mixtos que aporten visiones diferentes y agreguen valor a nuestras propuestas, además de dar oportunidades a quienes enfrentan situaciones que dificultan su normal desenvolvimiento en la sociedad.

Con nuestros clientes seguiremos consolidando las relaciones de largo plazo, transformándonos en orquestadores de una estrategia de transformación digital que les permita crecer y crear nuevos y mejores negocios en los emergentes entornos digitales. Para esto, continuaremos con iniciativas de innovación, generando una oferta que responda efectivamente a las necesidades digitales actuales y futuras de las empresas y las organizaciones en Latinoamérica.

Desde la perspectiva ambiental, debemos seguir entregando servicios y soluciones tecnológicas que ayuden a la conservación del medio ambiente, y avanzando para que nuestra propia operación sea ambientalmente sostenible, en especial la de nuestros *data centers* y grandes proyectos de integración, que requieren un alto consumo de energía.

Con nuestros proveedores velamos porque promuevan y fomenten el respeto a sus trabajadores y cumplan de manera estricta con las legislaciones laborales, transmitiendo nuestra cultura corporativa y valores a todos quienes interactúan en el ciclo productivo de SONDA.

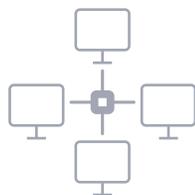
Logros en el ámbito de la sostenibilidad en 2017

Algunos de los hitos en sostenibilidad durante el año pasado fueron:

- Publicación de nuestro primer Reporte de Sostenibilidad.
- Incorporación a los índices de sostenibilidad del Dow Jones: *Dow Jones Sustainability Index Chile 2018* y *Dow Jones Sustainability Index Pacific Alliance 2017* (MILA).
- Premio por "Excelencia en la Operación" del *data center* de Quilicura.
- Seminario *SONDA Talks*, donde se invitó a clientes y *partners* a reflexionar acerca de transformación digital junto a expertos de clase mundial en temas de *big data*, inteligencia artificial e internet de las cosas.
- Aplicación de la encuesta de clima laboral en nuevos países en donde operamos (Brasil y Colombia). Durante el 2016 se realizó en Chile y México. Con esto se alcanzó un porcentaje de cobertura de 78% sobre el total de colaboradores de la compañía.

Sostenibilidad en SONDA 2017

SONDA desde la **mirada de la sostenibilidad**



¿Qué nos inspira?

Nuestra principal motivación es generar soluciones tecnológicas innovadoras para nuestros clientes en Latinoamérica, contribuyendo así a que las sociedades en las que operamos alcancen mayores niveles de desarrollo y bienestar.

Somos un proveedor integral de soluciones en tecnologías de información. Participamos en tres segmentos de negocios: **servicios TI, aplicaciones y plataformas.**

Nuestra matriz se ubica en la ciudad de Santiago (Chile) y nuestras operaciones están presentes en diez países de Latinoamérica: Chile, Brasil, México, Argentina, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Perú y Uruguay. Desde 2017 somos parte del DJSI Chile 2018² y DJSI MILA 2017³.

Más información sobre SONDA:

- [Descripción de los negocios y operaciones de SONDA, mercados, actividades y servicios.](#) (ver págs. 6, 7, 24, 29 a 31)
- [Cambios significativos durante 2017 en tamaño, estructura o propiedad de SONDA.](#) (ver págs. 4, 40)

SONDA ingresa a Índice de Sostenibilidad Dow Jones 2017

Desde el año pasado SONDA forma parte de los índices Dow Jones *Sustainability Index* Chile 2018 y MILA 2017. A nivel mundial sólo 20 empresas pertenecientes al sector de servicios de TI, servicios y *software* de internet han ingresado a alguno de los índices de sostenibilidad *Dow Jones*, entre las que destacan IBM, Accenture, Fujitsu, Capgemini, Atos, TCS, Visa y Teradata. SONDA es la única empresa chilena del sector - y la segunda en Latinoamérica - que actualmente forma parte de estos reconocidos indicadores.

Los puntajes obtenidos por SONDA se destacan en las categorías *Customer Relationship Management*, *IT Security & System Availability* y *Codes of Business Conduct*, ubicándose muy por sobre el promedio y cerca de los puntajes obtenidos por los líderes de la industria.

SONDA en cifras 2017



2. El Índice *Dow Jones Sustainability* Chile (DJSI Chile) está compuesto por aquellas empresas líderes en sostenibilidad -cuyas acciones forman parte del índice IGPA de la Bolsa de Santiago (con capitalización bursátil superior a US\$ 100 millones)- de acuerdo con su puntaje de sostenibilidad establecido por RobecoSAM, basado en su encuesta anual.

3. El *Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index* busca medir el desempeño de compañías consideradas las mejores en su clase, que son miembros del S&P MILA *Pacific Alliance Composite* y que cumplen con ciertos requisitos de sustentabilidad de mejor manera que sus pares dentro de una determinada industria.

Sostenibilidad en SONDA 2017

Transformación digital para el desarrollo



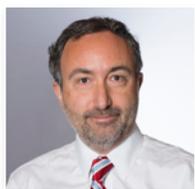
El impacto de la transformación digital en las sociedades y la vida cotidiana de las personas

La máquina de vapor tardó 100 años desde que se inventó como motor de combustión externa hasta que se utilizó en un medio de transporte; la televisión tardó 60 años en cubrir todo el planeta y luego 13 años en monetizarse; Instagram consiguió 18 millones de usuarios en sólo 18 meses; y SnapChat consiguió 100 millones de usuarios en tres años.

Cada generación de CEO ha gestionado sus procesos de cambio: la del siglo XIX se abocó a la industrialización, la del siglo XX a la internacionalización y ahora debemos asumir el desafío de la digitalización integral de los negocios, proceso marcado por la velocidad y magnitud de los cambios.

Los cuatro pilares tecnológicos clave para avanzar en todo proceso de transformación digital son: la **movilidad**, que permite mejorar y aumentar los escenarios de interacción *online*; **cloud computing**, que entrega mayor flexibilidad, escalamiento y reduce el *time-to-market*; **big data**, que genera valor a partir de los datos ("el nuevo petróleo" según los expertos); y, finalmente, las **redes sociales**, plataformas que propician una nueva manera de conectarse y relacionarse, tanto dentro de los equipos de trabajo dentro de las empresas, como de las organizaciones y empresas con sus clientes o con sus socios de negocios o para realizar marketing directo, más personalizado y focalizado, esencial para el éxito masivo de los productos y servicios asociados a esta nueva etapa disruptiva.

Estamos en un momento histórico, en el cual la sociedad digital está modificando de manera radical la transmisión de conocimiento y las ideas, la manera cómo funcionan los sistemas productivos, y la sociedad misma, lo que incluye cambios en la forma en que aprendemos, en cómo distribuimos el trabajo y en cómo interactuamos.



Alberto Merino
Gerente Desarrollo
de Negocios Latam
SONDA

"La transformación digital está generando cambios relevantes en múltiples áreas de la economía y de la sociedad"

La transformación digital está generando cambios en la demanda de productos y servicios, en el acceso a los mercados, y en las actividades de la vida diaria de cada uno de nosotros. En todos estos ámbitos se están descubriendo y desarrollando nuevas formas de usar la tecnología a favor de las organizaciones y de las personas. Es aquí donde surgen amenazas y oportunidades que las organizaciones tienen que sortear ahora, si es que quieren permanecer vigentes en sus mercados y ámbitos de trabajo.

La movilidad nos permite generar nuevos escenarios de negocios, como llevar el banco en mi teléfono, ver el clima, comunicarme con mis amigos o comprar. El acceso a la nube nos está permitiendo acelerar los tiempos de puesta en marcha de una nueva iniciativa, aumentando dramáticamente la velocidad de desarrollo de nuevos servicios para la comunidad o los consumidores.

Por su parte, las redes sociales están entregando una capacidad sin precedentes para el trabajo colaborativo, lo que mejora el trabajo en equipo dentro de nuestras organizaciones, con nuestros proveedores y también con nuestros clientes o consumidores. En el ámbito de las personas, las posibilidades de informarse, aprender o relacionarse prácticamente no tienen límites y esto nunca había sucedido en la historia de la humanidad.

Comprometidos con el desarrollo y progreso de Latinoamérica a través del mejor uso de las TI

Nuestra compañía, desde sus comienzos, ha sido un actor clave en la modernización y agente de cambio tecnológico para nuestros clientes. Profundamente enraizados en Latinoamérica y presentes en 10 países de la región, a lo largo de nuestra historia, hemos desarrollado proyectos de alto impacto tanto para el sector público como para el sector privado, favoreciendo a más de 5.000 clientes en más de 3.000 ciudades.

Desde nuestros inicios, hemos desarrollado proyectos que han mejorado la competitividad y eficiencia de miles de clientes, encontrándose entre ellos empresas u organizaciones gubernamentales; además de proveer soluciones a problemáticas ciudadanas o de sectores productivos y/o de servicios, beneficiando a millones de ciudadanos. Soluciones para el sistema de transporte público en Chile, Panamá y El Salvador, en conjunto con proyectos de trazabilidad ganadera en Uruguay y Colombia, un sistema de video vigilancia que ayuda a prevenir y combatir el crimen en Montevideo, son algunos de los proyectos que hemos desarrollado en la región, mejorando la calidad de vida de millones de latinoamericanos.



Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones

En SONDA nos moviliza la idea de ser más que un socio tecnológico para nuestros clientes, buscando convertirnos en un agente de cambio para ellos, y así guiarlos en sus procesos de transformación digital, permitiéndoles aprovechar los beneficios que entrega la transformación digital en sus procesos, operaciones y organizaciones, en conjunto con mejorar su competitividad y eficiencia de cara a un mercado donde la disrupción digital está presentando desafíos importantes.



Elektro - Brasil

Implementamos una solución de smart grid (medidores inteligentes) para nuestro cliente Elektro, uno de los mayores distribuidores de energía eléctrica en Brasil. La solución desarrollada e implementada constó en un sistema integrado que permite que tanto consumidores como Elektro pudiesen acceder de manera remota a información en detalle de su consumo. Además, permite contar con información de mayor calidad para mantenimiento, localización y reparación de fallas, en conjunto con la detección de pérdidas de energía.



Banco BCI - Chile

SONDA suministra los *field services* del banco, a través de toda la plataforma de servicios que incluye MDA, manejo de la bodega de equipamiento, la problemática de alta y baja de sucursales y la asociada a la renovación tecnológica del parque computacional, la administración del activo de *hardware* y *software* y la automatización de la *suite CA de service desk* además de otros servicios TI.



Hospital Fundación Santa Fe - Colombia

Desde hace varios años SONDA atiende las necesidades tecnológicas del Hospital Fundación Santa Fe de Bogotá (FSFB). Nuestra compañía implementó el *software* hospitalario HIS-ISIS, y el ERP Grexco, los que se encuentran integrados con otros aplicativos propios de la operación de un hospital. También proveemos un servicio de *outsourcing* integral de tecnología informática SOITI. Los servicios de TI se replicarán en el Hospital Serena del Mar que se ubicará en la ciudad de Cartagena, como parte del convenio entre dicha institución y FSFB.

Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales

Habiendo cumplido 43 años de historia, nuestra inspiración original sigue guiando nuestro actuar, es por esto que hemos sido actores relevantes en el desarrollo de importantes proyectos a lo largo de la región, que han impactado positivamente la calidad de vida de millones de latinoamericanos, contribuyendo al desarrollo de la región.



Transporte público – Chile, Panamá

En Chile SONDA provee la solución tecnológica para el Transantiago, proyecto de transporte público de referencia a nivel latinoamericano. Proveemos un medio de pago electrónico que integra la tarifa entre diferentes medios de transporte y un sistema de apoyo a la gestión de la flota, el cual incluye los servicios de desarrollo, suministro de equipamiento, instalación, puesta en marcha y soporte a los sistemas. Procesamos más de 5 millones de transacciones diarias de pago electrónico y más de 12 millones de transacciones de GPS diarias.

En Panamá realizamos nuestro primer gran proyecto de transportes fuera de Chile. Hemos trabajado en la continuidad y expansión del servicio con un contrato inicial de 1.200 buses llegando a una ampliación actual de más de 1.500, además de proveer el servicio de administración financiera del Sistema Integrado de Transporte Público Urbano en el Área Metropolitana de Panamá (Distritos de Panamá y San Miguelito).



Trazabilidad ganadera - Uruguay

Históricamente la ganadería ha sido la principal riqueza de Uruguay, a tal punto que su Escudo Nacional incluye la representación de un vacuno como símbolo de la abundancia. En el año 2000 una epidemia de fiebre aftosa obligó a sacrificar miles de animales y sacó al país del mercado cárnico. Como parte de su reinserción en el mercado mundial Uruguay implementó un sistema de vigilancia y control de epizootias basado en la trazabilidad individual obligatoria de cada animal desde su nacimiento hasta su faena. Se comenzó con el ganado bovino y luego con ovinos y otras especies. La tecnología implementada por SONDA, que se basa en el uso de caravanas con tecnología RFID, no solo hizo posible el control sanitario, sino que se transformó en un valor agregado de la carne uruguaya que le permite acceder a mercados con altas exigencias de seguridad alimentaria y posiciona al país a la vanguardia mundial en sistemas de trazabilidad animal.



Registro Civil - Chile

Implementamos la emisión de cédula de identidad y pasaportes, con la última tecnología de seguridad y calidad disponibles en el mundo, de acuerdo a las normas OACI, con lectura mecánica y verificación de identidad por biometría (AFIS), con fotografía de calidad.

Un hito de este proyecto es que SONDA construyó la primera base de datos de biometría digital en Chile, lo que permitió comenzar a realizar verificaciones de identidad en línea.

En la solución integramos las últimas tecnologías disponibles y desarrollamos el *software* que se usó en el proceso central y en más de 400 estaciones de captura de solicitudes de documentos en todo Chile. Además, se instalaron 70 estaciones de capturas en los consulados de Chile alrededor del mundo, que permitieron realizar las solicitudes en línea con la misma calidad y seguridad que en Chile. También se diseñaron estaciones móviles para capturas de solicitudes en hospitales, colegios, y otros puntos.



Seguridad ciudadana - Uruguay

En 2013 pocos montevideanos vivían en “La Ciudad Vieja”, donde están la mayor parte de los bancos, ministerios, oficinas públicas, tribunales y bufetes de abogados. En el puerto, que dio origen a la ciudad, los turistas bajan de los cruceros en busca de su famoso mercado para comer la mejor carne del mundo, asada a leña. Pero el casco histórico de la ciudad era un lugar inseguro, donde turistas y comerciantes eran asaltados, los clientes de los bancos salían a la calle con miedo y al atardecer la zona era tierra de nadie.

El Ministerio del Interior adjudicó a SONDA una licitación para instalar un sistema de video vigilancia por saturación con 500 cámaras, monitoreo y respuesta en tiempo real. El proyecto devolvió a la zona la vida que siempre debió tener: la gente volvió a vivir allí, los inmuebles se revalorizaron y renació la actividad cultural. El éxito del proyecto determinó que a menos de cinco años de su implementación haya 4.500 cámaras instaladas en diversos barrios de la ciudad y toda el área metropolitana.



Mejor salud - México

SONDA, en una participación conjunta con BESTEL, un importante proveedor de servicios de telecomunicaciones en México, ganó un contrato multianual para la segunda mayor institución de salud pública en el país, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) que requería tener comunicación de voz, datos y video en línea para sus más de 1.200 clínicas y hospitales en todo el país. El objetivo es que los servicios médicos, la cadena de suministro, el sistema de control de presupuesto y gasto, y el sistema de nómina, entre otros, operaran eficazmente y mejorara la respuesta hacia los pacientes.

Uno de los servicios de mayor impacto para el ciudadano fue la implementación del sistema de telemedicina que permitió a los pacientes acceder a diagnósticos de especialistas en menor tiempo. El sistema fue instalado en 400 puntos del país acercando los servicios médicos a muchas más comunidades que hasta ese momento se encontraban desprotegidas y cuyos traslados hacia las clínicas de especialidad podían ser la diferencia entre su pronta curación o el avance de sus padecimientos.



EDUCAR - Argentina

Como parte del Plan Nacional de Conectividad Escolar que la República de Argentina está implementando para dotar de servicio de internet a todas las instituciones educativas públicas, SONDA está implementando una solución para resolver la provisión, logística, implementación tecnológica y soporte de todos los componentes requeridos para proveer acceso a internet a todos los establecimiento educativos en la zona geográfica comprendida por Chaco, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, Misiones y Santa Fe.



Capital humano en TI

Al ser la principal Red Latinoamericana de Servicios de Tecnologías de la Información, estamos comprometidos con los miles de colaboradores que son parte de nuestra organización. Entendemos del rol formador que recae en nuestra compañía para desarrollar a los talentos que le permitirán a nuestra región seguir avanzando a través del largo camino hacia el mundo desarrollado. El 79% de nuestros colaboradores son profesionales TI, lo que equivale a disponer de más de 13 mil talentos al servicio de nuestros clientes en la región, los cuales destacan por su voluntad de servicio y capacidad para enfrentar los diversos desafíos que se nos presentan en esta era de transformación digital.

Sostenibilidad en SONDA 2017

Sostenibilidad en el negocio



Nuestra mirada de la sostenibilidad

Entendiendo el rol clave que tienen las empresas para el desarrollo y bienestar de los países y de la sociedad, creemos que la sostenibilidad es la capacidad de las empresas y países para desarrollar sus actividades y satisfacer sus necesidades sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de hacer lo mismo. Esto nos lleva a ser capaces de alcanzar un equilibrio entre crecimiento económico, impacto y cuidado del medio ambiente y, por último, bienestar social. Sólo teniendo una genuina preocupación por estos tres pilares, una empresa o país logrará ser sostenible en el tiempo.

En el rol específico de las empresas, creemos que una empresa sostenible es aquella que es capaz de liderar y generar conocimiento a través de sus buenas prácticas, a la vez que mantiene un cuidado del medio ambiente y asegura el bienestar de sus colaboradores, clientes y comunidades en los lugares en que realiza sus actividades. Además, debe ser capaz de innovar y adaptarse a los continuos cambios que nuestro mundo dispone. Una empresa sostenible debe tener siempre presente el valor que supone su quehacer de cara a sus distintos grupos de interés, ya sea económico o de otra naturaleza, ya que si no es capaz de crear valor para sus grupos de interés, probablemente no tendrá un futuro auspicioso.

Para nuestra compañía, el estar inmerso en la industria de las TI presenta desafíos importantes, más aún en un entorno que cambia continuamente de la mano de las nuevas tecnologías digitales que han ido surgiendo en las últimas décadas. Impulsores tecnológicos como movilidad, *big data*, *cloud computing* y redes sociales, están generando cambios disruptivos en los modelos de negocio, en la forma de hacer las cosas, en la manera de relacionarnos, entre muchas otras, por lo que es necesario estar preparados para hacer frente de manera eficiente a los desafíos que se nos presentarán.

Somos una empresa que está compuesta por miles de personas, contamos con colaboradores con una alta vocación de servicio y calidad humana, motivados y comprometidos, con los talentos necesarios en los diversos países en los que operamos que nos han permitido desarrollar proyectos emblemáticos en la región, en conjunto con ofrecer soluciones tecnológicas que superen las expectativas de nuestros más de 5.000 clientes en Latinoamérica. Esto ha sido posible a través de una genuina preocupación por uno de nuestros pilares como empresa: las personas y su bienestar.

En SONDA somos responsables con el medio ambiente y, más allá de eso, buscamos agregar valor y potenciar las políticas e iniciativas de resguardo del medio ambiente a través de nuestras soluciones tecnológicas, para así ayudar a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental a través de operaciones más eficientes. En paralelo, buscamos siempre actuar de manera alineada con los más elevados estándares de gobernanza y ética; y estamos continuamente innovando y reinventando nuevas formas de hacer las cosas.

Finalmente, nunca nos hemos olvidado de la inspiración original que nos ha guiado desde que SONDA fue fundada en 1974: "mejorar la calidad de vida de millones de latinoamericanos a través de las TI con el objetivo de aportar al desarrollo de Latinoamérica". Para eso nacimos y para eso seguimos trabajando cada día: es lo que nos mueve y apasiona.



Cadena de suministro

En SONDA ofrecemos un amplio abanico de soluciones y servicios de TI que agregan valor al negocio de nuestros clientes, en las diferentes etapas del ciclo de adopción de las tecnologías de la información: la estrategia de negocios, el diseño de soluciones, suministro de infraestructura, integración de sistemas, operación y mantenimiento.

En nuestra cadena de suministro los proveedores de servicios críticos son 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*, y herramientas de gestión y monitoreo.

Para identificar los riesgos en nuestra cadena de suministro, y evaluar su potencial impacto, aplicamos los procesos establecidos de acuerdo a los estándares, normas y mejores prácticas que hemos adoptado. 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.

Premios y reconocimientos



SONDA S.A.

- Incorporación en los índices DJSI Chile 2018 y DJSI MILA 2017.



SONDA Chile

- "Colaborador Externo Destacado 2016", otorgado por el banco BCI en reconocimiento al compromiso de SONDA en la provisión de servicios.
- Cisco Systems premió a SONDA por implementar el mayor proyecto de Cisco One.
- HP Inc premió a SONDA por ser el canal con mayor volumen de venta de *Work Stations*.



SONDA México

- CISCO en su "*Partner Summit 2017*" premió a SONDA con los reconocimientos "*Partner of the Year*" (por sus capacidades y el volumen de compras); "*Data Center*" (el socio con el mejor *performance* en este tipo de soluciones); "*Enterprices Networking*" (el mejor aliado en soluciones y servicios de red).



SONDA Colombia

- "Mayor Crecimientos en Ventas 2016", otorgado por HP Inc.
- "*Gold Partner*" en HPE; "*Platinum Partner*" en HP Inc; "*Premier*" de VMWare y "*Dell Partner Platinum*".



SONDA Perú

- "*Partner* con mayores ventas en equipos de cómputo personal", otorgado por HP Inc.
- "*Partner* con mayor parque de equipos personales en clientes finales arrendados a través de HPFS", otorgado por HP Inc.
- "*Gold partner application development*", otorgado por Microsoft en reconocimiento a las buenas prácticas en el uso de herramientas de esa compañía.



SONDA Argentina / Uruguay

- "HPE Argentina *Partner Awards 2017*", reconociendo la innovación y crecimiento, al haber obtenido la primera solución *hyperconverge* en el país y haber sido el canal de mayor crecimiento.
- Premio "Gorosito" otorgado al *team* SAP en YPF por su aporte en el mejor proyecto 2016 –Digitalización de facturas-.
- "*New Projects Partner Award of the Year*", otorgado por VMWare en Las Vegas por los resultados 2016.

Sostenibilidad en SONDA 2017

Temas relevantes en **sostenibilidad**



Hemos desarrollado un proceso estratégico para determinar los temas de mayor relevancia para la sostenibilidad de SONDA. Este fue liderado por la alta dirección y consideró los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés; los desafíos y lineamientos para el sector de tecnologías de información; y los valores, políticas y prioridades de desarrollo de la compañía.

- **Gestión de la innovación**
 - Innovación estratégica
- **Clientes**
 - Compromiso y excelencia con nuestros clientes
 - Seguridad de la información
 - Continuidad del servicio
- **Colaboradores**
 - Empresa regional y diversa
 - Desarrollo de capital humano y talento
- **Medioambiente**
 - Eficiencia energética y cambio climático
 - Residuos electrónicos
- **Gobierno corporativo y ética**
 - Gobierno corporativo
 - Ética y transparencia
 - Relación con grupos de interés



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Gestión de la **innovación**



Innovación estratégica

¿Por qué es importante?

La innovación constante de las tecnologías ha sido un factor clave en la evolución, el crecimiento y éxito de SONDA y una fuerza que de manera perseverante nos desafía a migrar y dar una nueva mirada a nuestra oferta de servicios, soluciones y procesos de negocio para y hacia nuestros clientes, entregándoles la posibilidad de diferenciarse y alcanzar importantes ventajas competitivas. Por lo mismo, valoramos el conocimiento que reside fuera y dentro de la empresa y buscamos rescatar la innovación que está latente en las bases de la organización, para construir un modelo que recoja las experiencias de años de trabajo y experimentación, reforzando conductas como: el esfuerzo, la perseverancia, la resiliencia y la automotivación. La innovación nos permite encontrar nuevas soluciones. Bien aplicada es una herramienta que entrena a la organización a atreverse a experimentar, sin temor a equivocarse, ya que ve la innovación como un proceso de aprendizaje necesario para conseguir el éxito. Una organización que no se atreve a innovar, está condenada a desaparecer.

Contexto

El cambio tecnológico, el poder de la red y la globalización han dado paso al surgimiento de nuevas formas de relaciones empresariales que se articulan en torno a la búsqueda de nuevas ofertas de valor, generando nuevos modelos de negocio o formas de hacer las cosas. Nos enfrentamos a problemas más complejos donde interactúan múltiples audiencias y disciplinas y, por lo tanto, debemos buscar soluciones en comunidad. Ya no solo competimos como empresa por nuestras capacidades, sino que también a través del sistema de colaboración o red que somos capaces de articular.

¿Cómo gestionamos este tema?

El modelo de innovación en SONDA se desarrolla desde la demanda del mercado. Para ello diseñamos, el año 2014, una estrategia de innovación que ha pasado por varios procesos de mejora. El plan 2017 – 2018 está enfocado en reforzar y profundizar la innovación al interior y exterior de la empresa, a través de un mayor alineamiento entre la oferta de valor (*Agenda Disrupt*) y los nuevos niveles de desempeño (*Agenda Improve*), con los desafíos de crecimiento orgánico planteados para el periodo 2018 - 2021.

Ámbitos de acción de la estrategia de innovación

Agenda Disrupt

Busca generar servicios, soluciones y productos que respondan a las nuevas necesidades de las empresas y organizaciones.

Agenda Improve

Busca mejorar procesos, organización y marketing de SONDA, para mantenerse actualizada como empresa digital.

Ámbito de la Oferta



Ámbito Operativo



Estrategia de Innovación

Las agendas *Improve* y *Disrupt* buscan identificar oportunidades que hoy no estamos visualizando a través de la estructura del negocio base, utilizando mecanismos de conexión con el ecosistema del tipo Innovación Abierta (con clientes, *partners*, centros de investigación, universidades, entre otros). Nuestro objetivo es apoyar el crecimiento orgánico, a través de la búsqueda de nuevos productos, servicios y mejoras que aporten a la generación de nuevos y sustantivos ingresos o ahorros para SONDA.

Organización y responsables

Las decisiones estratégicas son canalizadas a través del Directorio de Innovación, liderado por el Gerente General Corporativo de SONDA. El rol del Directorio es asegurar que las iniciativas se encuentren alineadas con los objetivos de la Dirección, además de entregar patrocinio político y gerencial al programa.

La materialización del programa se articula desde la Gerencia de Innovación, de alcance corporativo, la que depende directamente de la Gerencia General.

En todas las unidades de negocio se diseña la planificación estratégica de los focos de innovación y se realiza la incubación y el prototipo de las iniciativas. Existen líderes de innovación en cada área de la compañía, quienes supervisan el cumplimiento de las metas, focos y desafíos definidos por el Directorio de Innovación en conjunto con los gerentes de las unidades de negocio de SONDA.

Planes de acción

Estamos aplicando una selección de instrumentos propios de técnicas avanzadas de *Open Corporate Innovation*, que tienen el potencial de afectar a nuestra organización y al negocio de forma relevante, en el corto y mediano plazo.

Además, estamos generando nuevas instancias de relacionamiento que nos sirven para identificar oportunidades y líneas de acción para abordar procesos de transformación digital.

Instrumentos para construir y capturar valor

Construcción de visión colectiva

- Conectar la visión de SONDA con las bases de la empresa o con el ecosistema exterior.

SONDA *Innovation Days*

- Innovar colaborativamente con clientes, explorando *business* y *market drivers*.

SONDA *Labs*

Fin Lab / Health Lab / Retail Lab

- Impulsar el prototipo de iniciativas que exploren el uso y aplicación de tecnologías disruptivas en la banca, *retail* y salud.

SONDA *Talks*

- Transferir mejores prácticas de innovación y nuevas tecnologías disruptivas a los colaboradores, a través de la exposición de especialistas de la industria en temas de innovación y modelos de negocios disruptivos.

SONDA *DDX*

Digital Disruptive Experiences

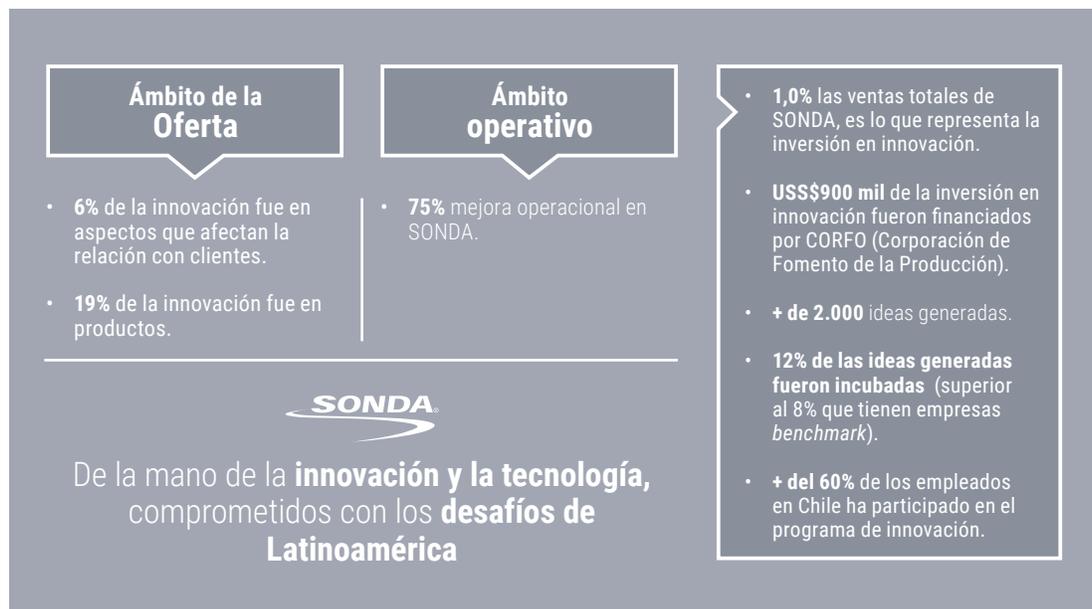
- Acercar hacia las unidades de negocio a actores de la transformación digital en distintas industrias (finanzas, *retail*, transporte y salud).

SONDA *Game Changers*

- Explorar nuevos portafolios a través la identificación de cambios en: modelos operacionales, tecnologías y modelos de negocio de SONDA.

Seguimiento y resultados

Medimos anualmente el índice ISC (*Innovation Scorecard*®), que evalúa el perfil de innovación de una organización⁴. En 2017 alcanzamos nuestro mejor resultado, situándonos en la categoría "Líderes de Innovación", con un ISC de 22,2, muy superior al 9,5 que logramos en 2016 y al 3,5 de 2015 (en ambas mediciones habíamos quedado en la categoría "Innovador").



⁴. Se basa en seis dimensiones: Presión competitiva para innovar, Visión estratégica e impacto en el negocio, Estructura y organización para innovar, Perfil humano para innovar, Procesos internos para innovar y Clima interno para innovar.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Clientes



Buscamos ser el mejor socio en la transformación digital para nuestros clientes. Incorporamos nuestra experiencia y visión de innovación en la búsqueda de soluciones a los desafíos actuales y futuros de sus organizaciones, aportando con soluciones TI que les agregan valor a su negocio.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Compromiso y excelencia con **nuestros clientes**



¿Por qué es importante?

Agregar valor a los clientes, mediante el mejor uso de las tecnologías de la información, es el foco de nuestra misión. En un mundo donde la tecnología avanza de una manera abrumadora, revolucionando la manera en que operan los mercados, generando nuevas industrias, redefiniendo modelos de negocio y nuevas formas de interactuar y de relacionarnos, es clave poder apoyar a nuestros clientes para que puedan beneficiarse con la incorporación de las tecnologías que están impulsando la transformación digital: movilidad, *big data*, *cloud computing* y redes sociales. Nuestros clientes son tan importantes como nuestros colaboradores, sin ellos nuestra compañía no existiría. Es por esto que buscamos relaciones de largo plazo y cercanas, donde el foco sea el cliente y la provisión de soluciones tecnológicas que resuelvan sus necesidades, entregando de manera consistente productos y servicios de calidad. Estamos presente en diez países de Latinoamérica, donde atendemos a más de 5.000 clientes en más de 3.000 ciudades con nuestros servicios.

Buscamos generar vínculos cercanos con nuestros clientes, a través de una combinación de servicios de TI, provisión de infraestructura tecnológica y aplicaciones de negocios. Para ello nos hemos especializado en distintos sectores productivos y de servicio, ofreciendo soluciones de alto valor agregado en diversos sectores de la economía, tales como comercio, servicios financieros, instituciones de gobierno, manufactura, telecomunicaciones, *utilities*, energía y minería, entre otros.

Contexto

El año 2017 ha sido un periodo de grandes retos y desafíos para la organización, dentro de un entorno cada vez más dinámico, en el que los cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos ocurren en ciclos cada vez más cortos. La tecnología está produciendo un cambio en la humanidad, en la sociedades, y la transformación digital está generando una disrupción en las organizaciones de nuestros clientes en Latinoamérica. (Más información en página 45)

Nuestros clientes están atentos a estos cambios, ya sea por la amenaza que presentan a sus negocios actuales, como por las oportunidades de nuevos productos o servicios, procesos y mejoras que se pueden presentar.

¿Cómo gestionamos este tema?

La relación comercial con los clientes es liderada por los ejecutivos de cada país donde operamos. Dado que el foco está en las principales empresas en cada geografía –públicas y privadas– se busca asegurar la experiencia de nuestros clientes y la calidad del servicio a través de una Estrategia de Calidad Corporativa. Dicha estrategia establece los lineamientos para una adecuada actitud de servicio (ganas de atender al cliente) y aptitud de servicio (saber atender al cliente).

La relación de negocio con los clientes se materializa, principalmente, a través de contratos de servicios y de proyectos, los que permiten mantener, en la mayoría de los casos, una relación de largo plazo con ellos. Cada una de las unidades de negocio de los distintos países cuenta con profesionales y especialistas para desarrollar los proyectos y entregar los servicios comprometidos, cumpliendo con los objetivos de los mismos y con los acuerdos relacionados con los niveles de servicios (SLAs, por su sigla en inglés), y lo más importante, utilizando soluciones tecnológicas para resolver los problemas de negocios de nuestros clientes.

Contamos con diversos sistemas de gestión en cada país que nos permiten asegurar la calidad del servicio. Durante 2017 Panamá certificó su SGC ISO 9001:2015. En todo caso, entre los años 2008 y 2015, todos los países hicieron el cambio de versión de ISO 9001. México certificó su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) ISO 27001:2013.



Certificaciones de SONDA

Modelo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	Ecuador	México	Panamá	Perú	Uruguay
ISO 9001	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 20000-1	●	✓	✓	✓	●	●	✓		✓	✓
ISO 27001		✓	✓	✓			✓		●	✓
ISO 22301 (sólo en PCN)	●	✓	✓	✓	●	●	✓	●	✓	✓
ISO 14001		●	✓	✓		✓	●		●	
OHSAS 18001		●	✓	✓		✓	●		●	
CISCO Resale Gold	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP (Hosting)			✓	✓		✓				
AT 801; I y II			✓							
ISAE 3402; I y II		✓	✓							
SMETA (R. Social)			✓							
CMMi, nivel 3			✓							

Certificado
 Implementado
 En proceso de certificación

Glosario

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



Seguimiento y resultados

El desempeño y mejora en la gestión de los clientes se evalúa a través del cumplimiento de los objetivos y de los indicadores establecidos, entre los que destacan:

- **Cumplimiento de los planes de venta.**
- **Tasas de renovación de contratos.**
- **Incorporación de clientes nuevos.**
- **Cumplimiento de los niveles de servicio (SLAs) comprometidos en los contratos.**
- **Resultados de la encuesta de satisfacción de clientes (NPS) aplicada en todos los países.**

La satisfacción de nuestros clientes es medida a través de la encuesta NPS, instrumento que permite segmentar a los clientes en tres categorías: Promotores, Pasivos y Detractores. Los resultados del índice se pueden situar entre -100%

y +100%. Si el índice es positivo, significa que los promotores superan a los detractores, y si es negativo, indica que los detractores superan a los promotores. Nuevamente, durante 2017 obtuvimos un NPS positivo, experimentando -desde el inicio de su medición en 2014- una mejora de 23 puntos porcentuales. Los resultados son analizados en cada uno de los países para generar un Plan de Mejora.

Nuestro desempeño es evaluado permanentemente por nuestros clientes. Ellos nos exigen el cumplimiento en aspectos como: gobierno corporativo y ética, temas laborales, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo. Muchos de nuestros clientes nos piden adherir y cumplir con su Código de Ética⁵, Código de Conducta⁶ y con acuerdos anti soborno.

SONDA adhiere a certificaciones definidas por sus clientes en aspectos de calidad, seguridad de la información y continuidad del servicio, especialmente cuando tienen externalizados servicios críticos en nuestra compañía. Las empresas que requieren estos cumplimientos provienen de distintos sectores (banca, minería, petróleo, telecomunicaciones, gobierno, entre otros), en los países donde operamos.

	2015	2016	2017
Tasa de Reclamo			
Número de reclamos en relación al número de órdenes de servicio (OS)	0,11%	0,14%	0,04%
Calidad del servicio			
Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda	93,8%	96,9%	92,0%

⁵. Walmart, Coppel, Nestle, Geep, Danone, T Systems, Chrysler, Fedex.

⁶. Micorsoft, Dell EMC, Cisco, Ingram Micro, HP Enterprise, Compusoluciones.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Seguridad de la información



¿Por qué es importante?

La seguridad de la información, también llamada ciberseguridad, es un tema que preocupa a todas las empresas en que las TI son parte crítica del negocio: *retail*, bancos, líneas aéreas, transporte, etc. Sin duda, los niveles actuales de conectividad exigen sistemas debidamente resguardados para evitar riesgos.

Contexto

En un contexto de movilidad, nubes híbridas, *big data*, internet de las cosas, y estándares abiertos, han surgido nuevas y diversas puertas a los ataques informáticos. Estudios⁷ señalan que los ataques y brechas de seguridad están dirigidos a empresas de casi todos los sectores productivos. Las instituciones financieras son las más atacadas (24%), seguidas por las del área de la salud (15%), el sector público (12%) y la industria del turismo (10%). Las vulnerabilidades de alto y mediano riesgo más comunes están en las aplicaciones web de cara al cliente. Entre los temas considerados como de alto y medio riesgo, el 24,7% corresponde al desarrollo de aplicaciones web, incluyendo API, servicios y recursos.

¿Cómo gestionamos este tema?

SONDA cuenta con las competencias necesarias y un completo portafolio de soluciones tecnológicas de seguridad para poder entregar el apoyo integral que requieren las empresas, así como resguardar sus datos y sus activos TI de manera eficiente. Para cumplir con este desafío contamos con procesos, tecnología y personas. A nivel corporativo definimos una Política de Seguridad de la Información y Objetivos de Seguridad de Información, así como un Manual del SGSI (Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información).

Con respecto a los procesos, todos nuestros servicios están certificados según el estándar ISO 27.001: 2013⁸, que resguarda que todos los procesos de servicios TI incorporen adecuadamente los aspectos relacionados con la seguridad de la información. Asimismo, hemos desarrollado un SOC (*security operation center*), con sede en Colombia, donde tenemos la capacidad de monitorear la seguridad de los sistemas de nuestros clientes, detectando cualquier intento de *hackers*, virus y/u otro tipo de ataques y, por supuesto, de reaccionar para evitar que tales ataques tengan éxito.

Desde el punto de vista de la tecnología disponemos de *softwares* y tenemos los sistemas que nos permiten distribuir y generar alarmas, eliminar nuevos virus y detener *malware*, con tiempos de reacción de pocos minutos. Estos sistemas son administrados en nuestra red de *data centers* regional.

En cuanto a las personas, para implementar los procesos y operar los sistemas tecnológicos mencionados, contamos con un equipo humano altamente capacitado y con una red de expertos en seguridad informática que reside en cada uno de los diez países en los que operamos. Nuestro equipo humano se mantiene permanentemente actualizado en los conocimientos que se requieren.

Seguimiento y resultados

Para hacer seguimiento de este tema, realizamos auditorías internas transversales a los sistemas de gestión, así como auditorías externas en esta materia. Adicionalmente, y acorde a las exigencias de los reguladores de nuestros clientes bancarios en Chile (exigencia de SBIF – Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y ABIF- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras), realizamos auditorías externas en AT-205; ISAE 3402, entre otros estándares.

⁷ Security vulnerabilities in the finance sector increase by over 400% since 2013: <https://www.nccgroup.trust/uk/about-us/newsroom-and-events/press-releases/2017/september/security-vulnerabilities-in-the-finance-sector-increase-by-over-400-since-2013/> How long since you took a hard look at your cybersecurity? http://www.verizonenterprise.com/resources/reports/rp_DBIR_2017_Report_en_xg.pdf

⁸ ISO 27001: Sistema para la gestión de la seguridad de la información.

Seguridad de la información

	2015	2016	2017
Casos de pérdida de datos de clientes			
Número de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes	0	0	0
Reclamos por seguridad			
Número de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	0	0	0
Reclamos por seguridad			
Número de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	0	0	0

Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Continuidad del servicio



¿Por qué es importante?

SONDA provee servicios de TI a clientes en todo tipo de industrias, pero que tienen algo en común: la disponibilidad de los sistemas en los que sostienen sus negocios es crítica. Para ello, SONDA cuenta con *data centers* de alta disponibilidad y, lo más importante, con prácticas que nos permiten proveer servicios TI con los más altos estándares. El propósito es estar preparados para escenarios difíciles o frente a una "catástrofe", y restaurar los servicios en un tiempo razonable.

¿Cómo gestionamos este tema?

Contamos con una Política de Continuidad que busca asegurar la continuidad operativa y de negocio, en los servicios que entregamos a los clientes. Asimismo, esta nos permite definir niveles de servicios basados en los procesos críticos de negocios, con el objetivo de minimizar los tiempos de indisponibilidad de las operaciones.

Igualmente hemos diseñado un Plan de Continuidad del Negocio (PCN), basado en la norma ISO 22301 (Sistema de la Continuidad del Negocio) que da cuenta de los procesos críticos del negocio. El PCN está diseñado para evitar incidentes que tengan el potencial de afectar nuestras operaciones críticas. Hace varios años las personas son capacitadas y certificadas ITIL⁹ (*IT Infrastructure Library*) y desde que tales prácticas fueron incorporadas al estándar ISO, los procesos de servicio son certificados en ISO 20000-1.

Seguimiento y resultados

El plan es auditado dos veces al año, tanto por auditores internos como externos. Estos últimos certifican el modelo y el cumplimiento de la ISO 22301.

Anualmente, realizamos un Plan de Pruebas al PCN, acorde a la norma que lo rige. Las pruebas permiten que el personal que participa en las distintas fases tenga claridad respecto de las actividades que se deben realizar ante una contingencia. Igualmente, medimos la disponibilidad del servicio, según un Índice de Disponibilidad de Servicio (IDC), que mide el tiempo disponible con relación al tiempo total.

El proceso de continuidad es evaluado a través de indicadores de gestión, que han definido los procesos críticos, el análisis de riesgos de continuidad, la elaboración de los controles para mitigar los riesgos y disminuir los impactos, y el control del calendario de pruebas. En 2017 obtuvimos buenos resultados, ya que, al momento de activar el plan de continuidad durante las catástrofes naturales, se logró minimizar el tiempo de restauración de los servicios.

En 2017 tuvimos un índice de disponibilidad del servicio de 100%.

	2015	2016	2017
Disponibilidad servicio			
Porcentaje de tiempo de servicios disponibles en relación al tiempo total	99,4%	99,6%	100%
Reclamos por disponibilidad			
Número de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema	13	14	1
Uptime componentes			
$(1 - ((Td - Tm) / Ta)) * 100\%$			
Td: Tiempo de <i>downtime</i> del período.	100%	99,5%	98%
Tm: Tiempo de <i>mantención programada</i> del período.			
Ta: Tiempo acordado de servicio del período.			

⁹ ITIL: corresponde a una biblioteca de infraestructura de TI, es el marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Colaboradores

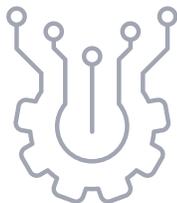


Nuestras personas hacen la diferencia. Buscamos colaboradores comprometidos, entusiastas y apasionados, que quieran - al igual que nosotros - aportar valor a nuestros clientes.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Empresa regional y diversa



Empresa regional

¿Por qué es importante?

Somos una empresa regional con casa matriz en Chile, que se ha expandido a 9 países de Latinoamérica en los últimos años. Contamos con 17.062 colaboradores a quienes buscamos desarrollar y desafiar, para que a través de su potencial y compromiso sean capaces de aportar valor a nuestros clientes.

Nuestras operaciones de Brasil y Chile cuentan con el mayor número de colaboradores, 8.544 y 3.571, respectivamente. Le siguen Colombia 2.043, México 1.395, y el resto de Latinoamérica 1.509 personas.

¿Cómo gestionamos este tema?

El crecimiento experimentado por la compañía ha significado un desafío importante para todos quienes trabajamos en ella. Hemos avanzado en alinear objetivos, estándares y buenas prácticas, respetando la cultura de los distintos países donde operamos.

La gestión de personas se basa en un modelo cuyos principales ejes son la consistencia de procesos, el foco en el compromiso de nuestros colaboradores, y en la atracción y retención del capital humano clave para la empresa.



Este modelo se ha ido implementando de manera gradual en toda la organización. Ejemplo de ello es el ciclo de Gestión de Desempeño que, en 2017, abarcó a los colaboradores de todos los países donde está presente nuestra compañía. Por su parte, el proceso de Gestión del Talento se encuentra en fase de consolidación y expansión hacia operaciones en Perú, Ecuador, Costa Rica y Panamá.

Seguimiento y resultados

En SONDA se gestiona el clima y la cultura organizacional a través de un "Modelo de Clima y Compromiso" que se aplica en Chile, Brasil, México y Colombia. Estos países ya han implementado una evaluación a través de la "Encuesta de Clima y Compromiso", que mide la percepción de los colaboradores con respecto a los procesos de trabajo, liderazgo, desarrollo, poder de decisión, conocimiento de la estrategia y comunicación.

Cada mánager es evaluado por su unidad de trabajo a través de esta encuesta. Asimismo, se ha implementado como objetivo transversal de desempeño, el mejoramiento de los niveles de clima para todas las jefaturas.

Durante el año 2017 la compañía tuvo un incremento de tres puntos porcentuales en el índice de compromiso de sus colaboradores, con respecto a los resultados obtenidos en 2016. También obtuvo un aumento de 5 puntos en la dimensión de clima. Estos resultados son consecuencia de iniciativas que se han ido desarrollando en la gestión del clima organizacional, transformándose esta última en una herramienta fundamental en la gestión de los equipos de trabajo.



Diversidad

¿Por qué es importante?

El Código de Ética de SONDA se refiere, específicamente, al respeto de la diversidad y a la no discriminación. No aceptamos acciones guiadas por prejuicios relacionados con origen étnico, lugar de nacimiento, religión, opción política, orientación sexual, sexo o discapacidad. Para permitir el crecimiento profesional libre de todo tipo de discriminación, llevamos adelante distintas iniciativas en cada uno de los países en los que operamos.

¿Cómo gestionamos este tema?

Queremos favorecer la igualdad de condiciones y la transparencia en todos nuestros procesos de desarrollo profesional. Nuestras vacantes pueden ser ocupadas, en igualdad de condiciones, tanto por candidatos internos como externos. De esta forma, queremos dar todas las posibilidades a quienes cumplan con los perfiles y posean el potencial, para que puedan acceder a las oportunidades laborales en igualdad de condiciones.

Comunicamos, continuamente, los espacios de desarrollo y crecimiento que existen en la empresa, a través de la entrega de información clara y oportuna, que facilite el acceso y comprensión de todas las personas. Nuestra finalidad es que aquellos que tienen las competencias y el compromiso adecuado, cuenten con un lugar y un espacio de crecimiento en SONDA.

Seguimiento y resultados

Tenemos políticas y procedimientos claros que consolidan el espíritu diverso que nuestra compañía promueve y potencia. El rol de nuestros representantes y especialistas en temas de Recursos Humanos es clave, ya que se preocupan de asesorar y corregir, de manera proactiva, situaciones que puedan alterar el espíritu de diversidad y apertura que queremos mantener.

Poseemos una diversidad de experiencias y conocimientos en quienes trabajan en nuestra empresa, que nos permite contar con colaboradores de distintas generaciones, perfiles, especialidades, trayectorias laborales, etc. La diversidad es uno de los sellos de nuestra compañía. Medimos la brecha salarial por género, en 2017 mejoramos de manera importante, acortando la brecha entre el sueldo que perciben las mujeres en relación con los hombres de la misma categoría de trabajo. En los Profesionales, Técnicos y Administrativos disminuimos en 3,1 puntos porcentuales la brecha, y en el caso de Ejecutivos y Gerentes acortamos dicha brecha en 6,1 puntos porcentuales.

Número de personas	En el Directorio	En la Gerencia General	En la Organización
Diversidad en SONDA			
Por género			
Femenino	1	2	5.119
Masculino	8	49	11.943
Total	9	51	17.062
Por nacionalidad			
Chilena	9	22	3.388
Extranjera	0	29	13.674
Total	9	51	17.062
Por rango de edad			
Menor a 30 años	0	0	5.097
Entre 30 y 40 años	1	5	6.926
Entre 41 y 50 años	1	16	3.225
Entre 51 y 60 años	0	18	1.409
Entre 61 y 70 años	6	12	391
Mayor a 70 años	1	0	14
Total	9	51	17.062
Por antigüedad en la empresa			
Menos de 3 años	4	11	8.914
Entre 3 y 6 años	3	10	4.639
Más de 6 y menos de 9 años	2	3	1.114
Entre 9 y 12 años	0	7	1.306
Más de 12 años	0	20	1.089
Total	9	51	17.062

Brecha salarial

Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría.

	2015	2016	2017
Ejecutivos y gerentes	-23,0%	-28,3%	-22,1%
Profesionales, técnicos y administrativos	-24,2%	-24,4%	-21,3%



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Desarrollo de **capital humano y talento**



¿Por qué es importante?

Los desafíos y el dinamismo de nuestro negocio requieren de personas con capacidades clave, que puedan enfrentar la velocidad, flexibilidad y adaptabilidad del negocio y de las TI. Las generaciones más jóvenes se han estado desarrollando y formando en una sociedad donde el acceso a la tecnología, desde una temprana edad, les ha permitido entender y manejar con habilidad estos temas, por lo que nuestros esfuerzos apuntan a ser un lugar atractivo para trabajar y desarrollarse profesionalmente en ella.

¿Cómo gestionamos este tema?

Anualmente realizamos un proceso de evaluación de desempeño en todos los países de la región, que permite medir el nivel de contribución de cada uno de nuestros colaboradores en relación con los objetivos corporativos. El ciclo se basa en una relación y trabajo cercano entre el directivo o gerente y cada colaborador, para lograr una retroalimentación adecuada y sistemática entre ambos, con la finalidad de promover la autogestión del desarrollo y del conocimiento. Queremos que cada uno de quienes trabajamos en SONDA tomemos la responsabilidad de gestionar nuestra carrera.

El proceso se inicia con la definición corporativa de los objetivos, por parte de la Administración de SONDA. Esta información es bajada, a través las distintas jefaturas, para que la organización pueda estar alineada. Posteriormente, el gerente junto a su equipo define los objetivos individuales de desempeño, poniendo como base los objetivos estratégicos de la compañía y los objetivos específicos de cada área. Dentro de esta fase se definen las expectativas de desarrollo de las competencias, para alcanzar los objetivos trazados. A fines del primer semestre se revisan los avances y se hacen ajustes (entre el mánager y el colaborador). El proceso se cierra con la evaluación que se realiza al finalizar año.

Gestión del talento

Para SONDA es estratégico contar con los mejores talentos en todos los ámbitos. Por ello, nos preocupamos de identificar, desarrollar y retener activamente a las personas fundamentales para nuestro negocio.

Tenemos un área de "Talento y Desarrollo" cuyo principal objetivo es identificar el talento interno, potenciarlo y alinearlo con la estrategia de la compañía. La gestión de talentos alimenta el Plan de Sucesión de la empresa y se sustenta en la gestión del desempeño.

Cada gerente o jefe de área debe buscar retener a sus talentos mediante planes de acción y desarrollo. También tiene que preocuparse de dinamizar a quienes presentan un bajo desempeño y un bajo potencial, mediante la destinación a otras funciones que se adecúen mejor a sus habilidades.

Capacitación

Nuestro objetivo es desarrollar y potenciar las competencias de nuestros colaboradores durante todo su ciclo laboral. Los contenidos de las capacitaciones se definen en relación con la estrategia de negocio de SONDA. Para esto, nuestra compañía cuenta con un área de capacitación encargada de gestionar el tema.

El 2017 fue un año donde se consolidó la gestión de capacitación. Por ejemplo, en SONDA Chile se logró optimizar el uso de la franquicia tributaria para fortalecer las capacidades técnicas de nuestros colaboradores, lo que es una variable crítica en nuestro negocio y una fuente importante de diferenciación de cara a los clientes. Asimismo, se estableció un modelo mixto de aprendizaje que permitió, mediante una metodología *blended learning*, lograr cobertura y efectividad en el entrenamiento de profesionales y mánagers.

Seguimiento y resultados

En SONDA las cifras de capacitación, medidas en horas y gasto total, se están sistematizando para todos los países. Esperamos contar con ellas en el próximo reporte.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Medioambiente



SONDA quiere mantener una relación favorable con el medio ambiente. Para ello, realiza una planificación preventiva e integral, destinada a controlar los potenciales impactos ambientales de su actividad productiva, con énfasis en una mayor eficiencia en la utilización de los recursos naturales y energéticos.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Eficiencia energética y cambio climático



¿Por qué es importante?

La digitalización y la centralización a través de aplicaciones en la nube crean nuevas oportunidades de negocios, que permiten a nuestros clientes mejorar su eficiencia operacional. Esto contribuye tanto al ahorro de costos, como a la reducción de la huella ambiental. La oferta de servicios de *data center* eficientes y bajos en emisión, permite a nuestros clientes disminuir el uso de combustible y otros tipos de energía en sus instalaciones.

Gracias a diversas soluciones TI, nuestros clientes pueden trabajar en forma remota, reduciendo así sus emisiones de gases efecto invernadero. Un ejemplo de esto es cómo han impactado los servicios de TI en la industria financiera, donde las transacciones en línea se han multiplicado por millones, evitando traslados de clientes, disminuyendo la impresión de documentos y reduciendo la huella de carbono en esta industria.

Para SONDA abordar el cambio climático es un tema de gran importancia. Afecta las condiciones de la vida, en general, de la actividad económica, en particular, y es estratégico para nuestro desarrollo y crecimiento.

¿Cómo gestionamos este tema?

Para mantener una relación favorable con el medio ambiente, realizamos una planificación preventiva e integral, destinada a controlar los potenciales impactos ambientales de nuestra actividad productiva. El énfasis está en una mayor eficiencia en la utilización de los recursos naturales y energéticos, así como en el desarrollo de los proyectos. Contamos con un Sistema Integrado de Gestión (SIG), con un componente de gestión ambiental basado en el estándar ISO 14001:2015. Este establece una serie de políticas y procedimientos con el fin de generar una relación responsable con el medio ambiente, básicamente, a través del control de las emisiones y de la gestión de los residuos.

Planes de acción

Implementamos medidas de adaptación y mitigación frente al cambio climático. Entre ellas están los planes de emergencia y evacuación, en caso de desastres naturales o de emergencias dentro de nuestros edificios; el diseño y construcción de instalaciones bajas en emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI) como, por ejemplo, el edificio corporativo y el *data center* en Santiago.

Durante 2017 desarrollamos un plan para mitigar el efecto del uso del gas refrigerante R22¹⁰ en equipos actualmente en uso. Igualmente, iniciamos una campaña para reducir en un 5% el uso de papel para imprimir, enfocada en privilegiar la utilización digital de los documentos. Queremos duplicar la meta durante el año en curso.

Seguimiento y resultados

Mediante la gestión del Sistema Integrado de Gestión, hemos logrado incorporar una cultura de medición del consumo de recursos clave, así como difundir una cultura de responsabilidad con el medio ambiente en todas las áreas productivas y de apoyo. Gracias a esto hemos conseguido reducir el consumo de energía, papel, agua, entre otros insumos.

Cabe destacar que no hemos tenido incidentes ambientales ni reclamos de la comunidad en aspectos ambientales, en los sitios donde operamos.

El consumo de energía registró un aumento de 59% como consecuencia de la consolidación de la operación del *data center* de ATIVAS a partir de octubre de 2016.

¹⁰. R22: Gas refrigerante que agota la capa de ozono y que acorde a normativas internacionales debe ser recolectado para evitar su dispersión en la atmósfera.

Cambio climático y ecoeficiencia

	2015	2016	2017
Energía eléctrica consumida MWh	16.452	15.736	24.953



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Residuos electrónicos



¿Por qué es importante?

La transformación digital del mundo, la automatización y la inteligencia artificial están transformando todas las industrias, la vida diaria y la sociedad. Esto ha traído como consecuencia la generación de residuos electrónicos. En el informe¹¹ desarrollado por la Universidad de las Naciones Unidas en el año 2016, se reporta que la generación de estos residuos aumentó en un 8% en peso, en los últimos dos años. Del total generado, solo el 20% fue reciclado o dispuesto en lugares seguros, con una producción mundial de 6,1 kilos per cápita. Los millones de toneladas que se acumulan en el mundo, anualmente, son impactantes.

Los principales residuos electrónicos que genera SONDA son producidos en las áreas de *managed device services* (baterías, monitores, entre otros) y *data center* (principalmente baterías).

Contexto

En cada uno de los países en los que operamos existen legislaciones vigentes en estas materias. Chile cuenta, desde 2017, con la ley de Responsabilidad Extendida del Producto (REP), que busca disminuir la generación de residuos, promoviendo la reutilización y el reciclaje a través de la responsabilidad extendida al productor.

¿Cómo gestionamos este tema?

Todos los países tratan sus residuos de acuerdo con la legislación vigente. Además, SONDA tiene un Plan de Calidad Corporativo que incluye la certificación de ISO 14001, sobre el tratamiento responsable de los residuos. Los residuos de TI que generamos son reutilizados, reciclados o enviados a disposición final segura. Y son tratados mediante proveedores certificados.

Los planes de acción varían en los distintos países. En algunos casos se recicla en alianza con nuestros clientes o con nuestros socios de negocio. Un ejemplo de esto es el retiro y reciclaje de tóner en desuso que se genera en los servicios de *outsourcing* de impresión, o bien, la alianza con Cisco para reciclar componentes desde equipos tecnológicos en desuso.

Seguimiento y resultados

Los residuos TI generados son contabilizados en cada país. En 2017 se generaron 17.445 kilos, que si bien aumentaron en relación al año anterior, los residuos reciclados alcanzaron un 68%. En el caso de los residuos generados en los *data center* hubo un alza importante debido al retiro de un gran volumen de cintas magnéticas LTO, acción puntual del año 2017.

Residuos

	2015	2016	2017
Residuos TI			
Kilos generados	18.047	11.963	17.445
Residuos Data Center			
Kilos generados	1.300	792	4.556
Residuos TI reciclados			
Porcentaje de los residuos TI generados que son reciclados	s.i.	s.i.	68%

¹¹. Informe "The Global E-waste Monitor 2017", publicado en diciembre de 2017, por *United Nations University (UNU)*, a través de *Sustainable Cycles (SCYCLE)*, la *International Telecommunication Union (ITU)*, y la *International Solid Waste Association (ISWA)*.



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Gobierno corporativo y **ética**



En SONDA creemos que un sólido gobierno corporativo es fundamental para guiar nuestra estrategia de desarrollo, afrontar los desafíos de futuro, y velar por la creación de valor de la compañía.

Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Gobierno corporativo



¿Por qué es importante?

Un buen gobierno corporativo es la base para asegurar el éxito de la organización en el mediano y largo plazo, ya que resguarda la creación de valor sostenible hacia todos los agentes involucrados en su negocio, define las estrategias y prioridades, controla el desempeño y el uso eficiente de los recursos, establece estructuras de gestión eficaces. Lo anterior es particularmente relevante en SONDA considerando que operamos en distintas latitudes.

Contexto

Desde su fundación, nuestra compañía ha contado con un gobierno corporativo altamente capacitado, que ha liderado e impulsado una larga historia de éxitos y crecimiento. Nuestro origen se encuentra en Chile, pero con el pasar de los años, comenzamos a operar en diversos países. Actualmente estamos presentes en 10 países en Latinoamérica, por lo que debemos cumplir cabalmente con las diversas leyes y regulaciones vigentes en cada uno de los países en los que tenemos operaciones.

Asimismo, a partir del 2006 nos encontramos listados en las Bolsas de Valores de Chile, lo que representa obligaciones adicionales que debemos cumplir de acuerdo a la normativa vigente que establece la Comisión de Mercados Financieros ("CMF", ex SVS). Entre dichas obligaciones se encuentra la Norma de Carácter General N°385 sobre mejores prácticas de gobiernos corporativos, donde las compañías que transan en bolsa deben responder el cuestionario sobre las diversas prácticas de gobierno corporativo que se comprometen a adherir. En materia de información financiera, nuestra compañía está sujeta a las disposiciones y fiscalización de la CMF, además de estar obligada a informar al público sus Estados Financieros e información relevante de sus operaciones.

¿Cómo gestionamos este tema?

Directorio

SONDA S.A. es una sociedad anónima abierta. Nuestro Directorio está compuesto por nueve miembros que permanecen tres años en sus cargos. Entre ellos hay una mujer y seis directores independientes.

En términos generales, las funciones del Directorio son la dirección estratégica de la compañía, la aprobación de sus políticas, el monitoreo de su creación de valor y uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, riesgos y sistemas de control de gestión.

La labor del Directorio es apoyada por el **Comité de Directores** compuesto por tres directores independientes cuyas funciones son las establecidas en el marco legal que la rige (art. 50 bis Ley 18046). Por su parte, el Comité Ejecutivo, que integran directores y ejecutivos, asesora a la administración en el diseño de estrategias, análisis de negocios y resultados, planes de inversión, satisfacción de cliente, gestión de la calidad, marketing organizacional y comunicaciones corporativas, entre otros temas. La gestión y administración de la sociedad es delegada por el Directorio en un Gerente General, quien está a cargo de todas las operaciones de la empresa y a quien reportan las diferentes unidades de negocios y de soporte.

Composición del Directorio

Sexo		Independencia		Edad (años)			Nivel ejecutivo ¹²	
Hombre	Mujer	Independiente	No independiente	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	Ejecutivo	No ejecutivo
8	1	6	3	0	2	7	0	9

¹². De acuerdo a RoceboSAM, un Director Ejecutivo es aquel Director que es empleado de la compañía y que, a su vez, posee un cargo ejecutivo (CEO, CFO, entre otros).



Gestión de riesgos

El Directorio de nuestra compañía tiene bajo su responsabilidad velar por una adecuada gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos. En el segundo semestre de 2017 realizamos una nueva actualización de nuestros riesgos críticos, proceso en el que participaron activamente el Directorio y todas las filiales de SONDA en Chile y en el exterior. El Directorio se involucró en la fase de identificación y luego en la evaluación y selección de los riesgos a gestionar.

Cumplimiento

Es política y principio fundamental de SONDA que todos sus colaboradores actúen con apego a la ética, leyes, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos.

Nuestro Modelo de *Compliance* incluye:



Seguimiento y resultados

Riesgos: el Directorio tiene la responsabilidad de asegurar que cuenta con sistemas de control interno apropiados, supervisar los riesgos estratégicos y el estatus de sus respectivos controles. La unidad de Control Interno 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 mitigarlos o eliminarlos. Para esto SONDA aplica metodologías basadas en estándares y en las mejores prácticas internacionales.

Compliance: nuestro Modelo de *Compliance*, dispone de los mecanismos para supervisar la operación y las infracciones al Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos. Adicionalmente, y dado que estamos presentes en distintos países, realizamos una auditoría anual externa que consiste en la revisión de los Estados Financieros Consolidados de SONDA S.A. y de cada una de nuestras filiales nacionales y extranjeras, cumpliendo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS), y las normas legales y reglamentarias vigentes y aplicables en cada una de las localidades donde tenemos operaciones.

Algunos resultados 2017



Gobierno corporativo

11%
de directoras

67%
de directores independientes



Cumplimiento

0 multas
por incumplimiento en materia social,
ambiental o económica



Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Ética y transparencia



Para nosotros alcanzar nuestras metas y sueños es tan importante como la forma en la que lo logramos. Por eso procuramos conducirnos con altos estándares éticos, ser fieles a nuestros valores y cumplir nuestros compromisos.

¿Por qué es importante?

En SONDA creemos que sólo seremos sostenibles si en el trasfondo de las acciones que emprendemos se reflejan nuestros valores y principios. Para nosotros uno de nuestros principales activos es la confianza que hemos construido con nuestros clientes y las sociedades que nos albergan. Esta confianza es la base de nuestro negocio, y por ello ponemos especial atención en que nuestros colaboradores se guíen por altos estándares éticos y cumplan los compromisos que asumen.

Contexto

SONDA es una empresa que ha crecido y que se transformó en una multinacional con más de 17 mil colaboradores de distintas latitudes. Uno de nuestros principales desafíos es mantener la inspiración original y lograr reflejar los valores que nos distinguen en el actuar cotidiano de personas que provienen de culturas, países y contextos distintos.

Otro gran desafío proviene del entorno: de las sociedades que exigen que las empresas se conduzcan con los estándares éticos más altos.

¿Cómo gestionamos este tema?

Código de ética y sistema de denuncias

Código: nuestro **Código de Ética y Conducta**, actualizado en 2016, se funda en un conjunto de principios y valores que han guiado nuestra acción desde sus inicios, y en el apego a altos estándares y normas legales. Se aplica a directores, ejecutivos, asesores y colaboradores de SONDA S.A. y de sus filiales. En la actualidad el Código cubre al 100% de los colaboradores de SONDA S.A.

Comité de Ética: el **Comité de Ética** tiene la finalidad de velar por la amplia difusión y el cumplimiento del Código, mantenerlo actualizado, aclarar dudas sobre su aplicación, recibir, registrar y evaluar información relativa a la violación del Código. Está conformado por el Presidente del Directorio, el Gerente General Corporativo, el Gerente de Recursos Humanos Corporativo y el Gerente de Control Interno y Gestión de Riesgos.

Conflictos de interés: contamos con lineamientos y procedimientos para evitar y gestionar los conflictos de interés. El Código de Ética y Conducta establece un capítulo de "Conflictos de Interés", que contempla lo establecido en esta materia para las Sociedades Anónimas, además de otras situaciones de conflictos no consideradas en esta normativa. Anualmente, todos los directores y gerentes realizan una declaración de intereses.

Prevención de delitos, corrupción y soborno

Desde 2013 disponemos de un Modelo de Prevención de Delitos de cohecho, receptación, lavado de activos, y financiamiento del terrorismo, conforme a las disposiciones de la Ley chilena N° 20.393. Cada una de las normas y/o prohibiciones incluidas son aplicables a los miembros del Directorio y a la totalidad del personal en Chile, en los procesos y actividades que estén bajo la supervisión directa de ellos. Asimismo, este rige la relación de SONDA y sus empresas filiales con clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas en este país.

Para resguardar que todos los colaboradores conozcan y cumplan las disposiciones del Modelo, realizamos capacitaciones vía *e-learning* a todos los empleados que ingresan a la compañía, en Chile.

Adicionalmente, desde 2013 incorporamos en la revisión de nuestras operaciones en Chile la relación con Personas Expuestas Políticamente (PEP). Hasta esta fecha no se han detectado casos relacionados con PEP.

Seguimiento y resultados

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

Plataforma de denuncias: contamos con una **Plataforma de Denuncias** disponible en la página web www.sonda.com, para que los colaboradores, clientes, proveedores, prestadores de servicios, accionistas, directores, principales ejecutivos y otras terceras partes interesadas de SONDA y sus filiales, hagan llegar sus comentarios o denuncias de incumplimientos al Código. La plataforma es administrada tecnológicamente por una empresa independiente, especialista en estos temas. Esta independencia garantiza la más completa confidencialidad del denunciante.

Denuncias recibidas: en 2017 se recibieron 25 denuncias a través de esta plataforma, 100% de las cuales fueron debidamente atendidas y resueltas.





Sostenibilidad en SONDA 2017 / Temas relevantes en sostenibilidad

Relación con **grupos de interés**

En SONDA buscamos establecer relaciones cercanas, honestas y de largo plazo con nuestros grupos de interés.



Grupos de interés, mecanismos de relacionamiento y temas de relevantes

Nuestros principales grupos de interés son nuestros clientes (empresas y organizaciones, ciudades, países), colaboradores, proveedores y socios tecnológicos, accionistas y la sociedad de los países en los que operamos. El proceso de identificación de los grupos de interés con los que SONDA interactúa, su priorización y los mecanismos de relacionamiento han sido aprobados por el Directorio de la compañía.

SONDA ha definido que sus grupos de interés prioritarios son aquellos que pudieran verse afectados, significativamente, por sus actividades, productos y/o servicios; o aquellos cuyas acciones puedan afectar nuestra capacidad para llevar a cabo con éxito las estrategias y objetivos que nos hemos planteado.

Cientes

¿Quiénes son?

Más de 5.000 empresas y organizaciones de diferentes sectores y países nos han elegido como proveedor y aliado tecnológico.

¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

Temas:

- Uso de las TI para mejorar la eficiencia de las organizaciones.
- Oportunidades y amenazas de la transformación digital en los negocios.
- Innovación en la automatización, simplificación o generación de nuevos modelos de negocios.

Nuestra respuesta:

SONDA creó hace cuatro años una estrategia e institucionalidad para la innovación. Hemos desarrollado diversas iniciativas de innovación en conjunto con los clientes: SONDA *Innovation Days*, SONDA *Talks*, SONDA *DDX*, entre otras.

[Ver sección Gestión de la Innovación, pág. 52](#)

Proveedores y socios tecnológicos

¿Quiénes son?

Los proveedores y nuestros socios tecnológicos nos suministran los productos e insumos claves para las soluciones de TI que ofrecemos. Hemos establecido alianzas y acuerdos con los fabricantes y proveedores líderes en el mundo, para que nuestros clientes puedan acceder al estado del arte de la tecnología.

¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

Temas:

- Búsqueda de nuevos clientes.
- Trabajo del plan de cuenta.
- Posicionamiento de nuevas soluciones de negocio.

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**¿Quiénes son?**

Contamos con 17.062 colaboradores, quienes trabajan en 10 países de Latinoamérica: un 50% en Brasil, 21% en Chile, 8% en México y el restante 21% en otros países. Un 30% de nuestros colaboradores son mujeres. Somos una empresa altamente especializada, un 79% de nuestro staff son profesionales en TI.

¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?**Temas:**

- Desarrollo, desempeño y ruta de carrera.
- Clima, cultura y satisfacción con el trabajo.
- Diversidad y talento joven.

Nuestra respuesta:

Contamos con un modelo para la gestión de personas cuyo eje es la gestión del ciclo de desempeño, el talento, el clima y el compromiso.

[Ver sección Colaboradores, pág. 62](#)

Accionistas e inversionistas**¿Quiénes son?**

SONDA es una sociedad anónima abierta. El grupo controlador posee el 41,4% de las acciones y el 58,6% restante de la propiedad se distribuye entre Administradoras de Fondos de Pensión, inversionistas institucionales y fondos mutuos, entre otros accionistas.

¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?**Temas:**

- Desempeño, gestión y posición financiera de la compañía. En particular en los países que presentan un escenario macroeconómico y/o político complejo.
- Planes de crecimiento trienales, especialmente en lo que corresponde a adquisiciones.
- Niveles de cierres de contratos y generación de ingresos que aportarán (efecto neto de los contratos que terminan).

Nuestra respuesta:

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

Sociedad**¿Quiénes son?**

Nuestros proyectos de TI van en beneficio de las sociedades en las que operamos. El mejoramiento de la calidad de vida a través de la transformación digital es nuestro propósito, y lo que inspira nuestro quehacer cotidiano.

¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

Temas:

- Aporte de las TI al desarrollo de las sociedades.
- Impacto social de los proyectos.
- Formación de profesionales en TI.

Nuestra respuesta:

[Ver sección Transformación digital para el desarrollo, pág. 45](#)

Mecanismos de relacionamiento y retroalimentación

Utilizamos distintos mecanismos de relacionamiento, tanto a nivel corporativo como en cada uno de los países donde operamos. En términos generales, por las características de nuestro negocio, las vías más utilizadas son las reuniones presenciales con clientes y socios, con quienes mantenemos contacto frecuente. Adicionalmente, realizamos y participamos en eventos corporativos propios y organizados por nuestros socios, proveedores y líderes de mercado, así como en charlas y conferencias tecnológicas, en las cuales intercambiamos información y conocimientos. Disponemos de canales de comunicación formales, tales como propuestas comerciales, presentaciones, folletos y memorias anuales, entre otros. En el espacio digital, contamos con nuestros sitios web, tanto para el público general (*extranet*) como para nuestros propios colaboradores (*intranet*), y nos mantenemos activos en las redes sociales.

Desde el punto de vista institucional, tenemos una comunicación formal permanente con entes reguladores y reparticiones estatales en cada uno de los países donde operamos. La relación con la prensa se gestiona a través de agencias externas de medios.

SONDA tiene un área especializada de Relación con Inversionistas, que es el canal de comunicación entre la empresa y el mercado. Entre los mecanismos de relacionamiento se cuentan: reuniones presenciales, participación en conferencias en Chile y el extranjero, llamadas telefónicas, desayunos, envío de información de la compañía y resultados al mercado, envío de correos electrónicos, información actualizada en nuestro sitio web, elaboración de reportes anuales, entre otras.

Para que el proceso de la comunicación funcione de la mejor manera posible, empleamos varios mecanismos de retroalimentación que tienen como objetivo escuchar la opinión de los distintos grupos de interés, por ejemplo: encuestas de satisfacción a clientes, encuestas de clima laboral, contacto web diferenciado para clientes, inversionistas y proveedores, un canal de denuncias anónimas, espacios en la intranet para colaboradores.

Organizaciones e instancias en las que participamos

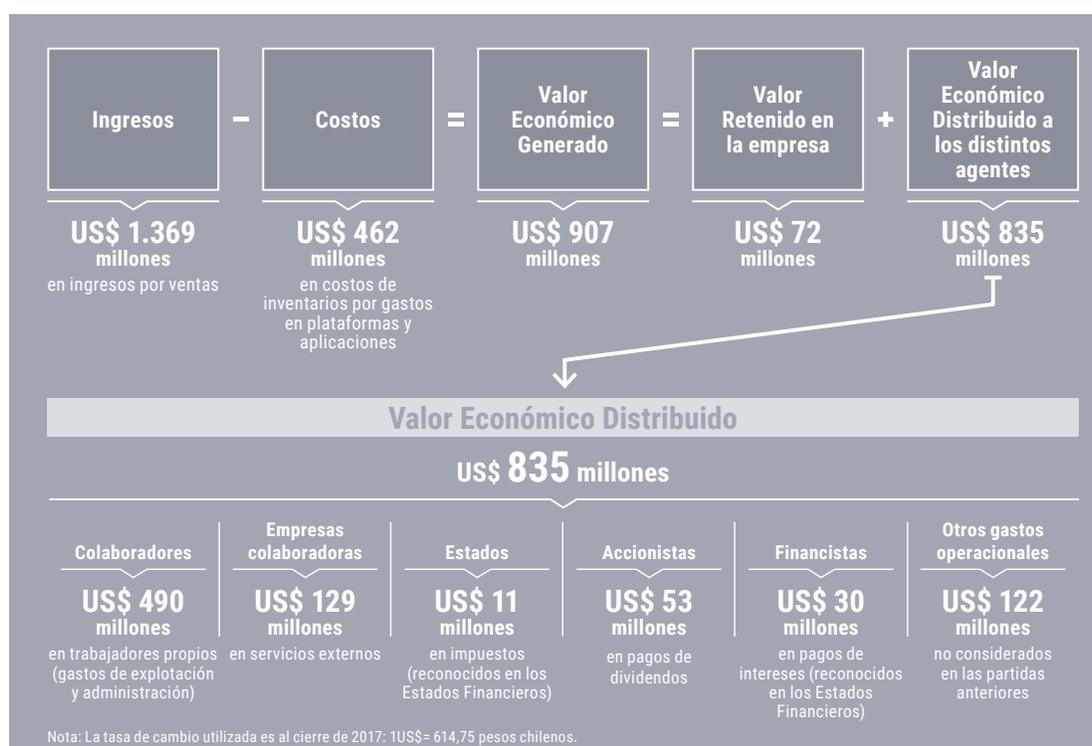
SONDA participa en distintas organizaciones e instancias con el objeto de aportar a la discusión y reflexión en materias de TI, innovación, y desarrollo empresarial. Entre ellas:

- **Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI):** el ex director de SONDA Jaime Pacheco es Primer Vicepresidente de la asociación.
- **Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA, Chile):** la Directora de SONDA, María del Rosario Navarro Betteley, fue elegida Consejera Electiva para el periodo 2017-2021.
- **Centro de Innovación Anacleto Angelini de la Pontificia Universidad Católica de Chile:** SONDA es miembro *Lithium*.
- **Comité de Asociatividad "Internet of things en Chile"**
- **SUMARSE, Red de Pacto Global Panamá.**



Distribución del Valor Económico Generado hacia los distintos agentes

El Valor Económico Generado por SONDA es medido como la diferencia entre sus ingresos por ventas y sus costos de inventario. En 2017 la empresa generó valor económico por US\$ 907 millones, de este monto la empresa retuvo US\$ 72 millones y los restantes US\$ 835 millones fueron distribuidos entre los agentes con los que interactúa: sus colaboradores (trabajadores); las empresas colaboradoras (que prestan servicios externos), los Estados en los países donde opera (pago de impuestos reconocidos en los Estados Financieros); los accionistas (pago de dividendos); los proveedores de capital (pago de intereses); y otros gastos operacionales.



Sostenibilidad en SONDA 2017

Anexos



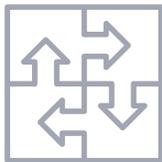
Por segundo año consecutivo, reportamos sobre nuestra visión, desafíos y prioridades en materia de sostenibilidad, como también el desempeño en los temas de mayor relevancia para nuestro negocio y nuestros grupos de interés.

Anexos:

- [Acerca de la sección de Sostenibilidad](#)
- [Temas de mayor relevancia](#)
- [Resumen de desempeño en sostenibilidad](#)
- [Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\) de Naciones Unidas](#)
- [Índice de contenido GRI- estándares. Opción esencial](#)

Sostenibilidad en SONDA 2017

Acerca de la sección de **Sostenibilidad**



Acerca de la sección “Sostenibilidad”

Por primera vez SONDA ha elaborado un Reporte Integrado, que consolida los principales aspectos financieros y comerciales de su gestión con aquellos de mayor relevancia en materia de sostenibilidad. Los contenidos que se presentan en esta sección de sostenibilidad han sido elaborados de conformidad con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*), en la opción Esencial¹³. Se enfocan en los temas de mayor relevancia para SONDA y sus grupos de interés, los que han sido determinados siguiendo los lineamientos de dichos estándares.

La información que se presenta aborda la gestión de toda la compañía durante el año 2017. Se incluyen además datos de años anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento. El reporte abarca las operaciones de SONDA en los 10 países en los que está presente.

En la confección de esta sección participó un equipo de trabajo transversal de la compañía, liderada por la Gerencia de Planificación, Control de Gestión 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.

La sección “Sostenibilidad” ha sido elaborada de conformidad con los estándares GRI, en la opción Esencial.

¹³. Los Estándares GRI sólo se han aplicado a la sección de Sostenibilidad del Reporte Integrado 2017 de SONDA.

Sostenibilidad en SONDA 2017

Temas de **mayor relevancia**



Temas de mayor relevancia

Para determinar los temas de mayor relevancia a reportar en la presente sección "Sostenibilidad", SONDA realizó un proceso formal de Análisis de Materialidad que involucró a directores, gerente general y todas las gerencias de la compañía.

Como primer paso se identificaron los asuntos relevantes surgidos desde las siguientes perspectivas:

- **Inversionistas y organizaciones en sostenibilidad:** DJSI (*IT Sector*); *Sustainability Accounting Standards (SASB)*; *GRI Sustainability Topics by Sectors (IT sector)*; y Norma 385 de Gobiernos Corporativos.
- **Opinión pública y grupos de interés de SONDA:** temas aparecidos en medios de comunicación sobre SONDA, el sector de TI y otras empresas; estudio *Globescan* a Opinión Pública en el sector TI.
- **La mirada interna:** entrevistas a directores, alta dirección de la compañía y especialistas externos; y asuntos que surgen desde la Estrategia y la Matriz de Riesgos.

Los asuntos identificados fueron analizados en un taller de trabajo que contó con la participación del presidente del Directorio y la Alta Dirección de SONDA (gerente general y gerentes de áreas), en donde fueron rankeados según importancia para los grupos de interés y magnitud del impacto. De dicho taller surgieron los temas de mayor relevancia a reportar, las audiencias a los que se orientaría el reporte y los mensajes centrales a comunicar.

Temas de mayor relevancia:



Transformación digital

- Transformación digital para el desarrollo y bienestar de la sociedad.



Innovación

- Gestión de la innovación estratégica.



Clientes

- Compromiso y excelencia con los clientes.
- Seguridad de la información.
- Continuidad del servicio.



Colaboradores

- Desarrollo de capital humano y gestión del talento.
- Diversidad y gestión global de las personas.



Medio ambiente

- Eficiencia energética y cambio climático.
- Residuos electrónicos.



Gobierno corporativo y ética

- Ética y transparencia
- Gobierno corporativo

Sostenibilidad en SONDA 2017

Resumen de desempeño en sostenibilidad

Indicador	Base de cálculo	2015	2016	2017
Económicos				
Ingresos totales	Millones de US\$	1.449,6	1.327,6	1.368,9
Ingresos por línea de negocio				
Servicios TI	Porcentaje de los ingresos respecto del total	54,1%	54,7%	55,2%
Aplicaciones	Porcentaje de los ingresos respecto del total	6,2%	6,2%	5,0%
Plataformas	Porcentaje de los ingresos respecto del total	39,7%	39,0%	39,7%
Ingresos por área geográfica				
Chile	Porcentaje de los ingresos respecto del total	39,6%	44,3%	43,7%
Brasil	Porcentaje de los ingresos respecto del total	38,6%	34,1%	32,2%
México	Porcentaje de los ingresos respecto del total	9,3%	9,2%	8,3%
Otros países de Latinoamérica	Porcentaje de los ingresos respecto del total	12,5%	12,4%	15,8%
Ingresos desde mercados emergentes	Porcentaje de los ingresos que provienen de mercados emergente ¹⁴	59,2%	54,6%	55,0%
EBITDA	Millones de US\$	206,2	158,0	165,8
Capitalización bursátil	Millones de US\$	1.779	1.685	1.734
Inversión total	Millones de US\$	44,5	83,6	60,2
Cadena de suministro				
Pagos a proveedores	Millones de US\$. Monto total pagado a proveedores	875,6	860,4	851,4
Valor económico generado y distribuido				
Costo directo operacional	Millones de US\$. Costo de venta de plataformas y aplicaciones	493,4	444,2	462,1
Valor económico generado	Millones de US\$. Ingresos por ventas - Costo directo operacional	956,2	883,4	906,8
Valor retenido en la empresa	Millones de US\$. Incluye la depreciación y amortización del ejercicio, más las utilidades no distribuidas.	99,8	95,3	71,9
Valor económico distribuido	Millones de US\$. Valor Económico Generado - Valor retenido en la empresa	856,4	788,1	835,0
Trabajadores	Millones de US\$. Costos de explotación y de administración	498,5	485,0	489,7
Empresas colaboradoras	Millones de US\$. Pago en servicios	127,8	116,5	129,2
Estado	Millones de US\$. Pago en impuestos y otros tributos al Estado	57,8	21,7	11,3
Accionistas	Millones de US\$. Pago en dividendos	34,9	21,5	52,8
Financistas	Millones de US\$. Pago en intereses y amortizaciones.	13,7	19,5	29,8
Otras gastos operacionales	Millones de US\$	123,7	124,0	122,1
Transformación digital para el desarrollo				
Profesionales en TI	Número de profesionales en TI que emplea SONDA	16.900	14.095	13.394
	Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de colaboradores	86%	77%	79%
Innovación				
Inversión en I&D respecto de las ventas				
Monto	Millones de US\$	2,5	14,3	13,2
Valor porcentual	Porcentaje	0,2%	1,2%	1,0%
Clientes				
Relación con clientes				
Satisfacción de clientes	Porcentaje de clientes donde se evalúa su satisfacción	100%	100%	100%
Tasa de Reclamo	Número de reclamos en relación al número de ordenes de servicio (OS)	0,11%	0,14%	0,04%
Calidad del servicio	Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda	93,8%	96,9%	92%

¹⁴. De acuerdo a la metodología utilizada por RobecoSAM todos los países en los que opera SONDA caen en la categoría de "mercados emergentes", con excepción de Chile y Uruguay.

Seguridad de la información				
Casos de pérdida de datos de clientes	Número de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes	0	0	0
Reclamos por seguridad	Número de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	0	0	0
	Número de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes	0	0	0
Multas asociadas a la seguridad de datos de clientes	US\$ en infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	0
	Número total de infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	0
Continuidad del servicio				
Disponibilidad servicio	Porcentaje de tiempo de servicios disponibles en relación al tiempo total	99,4%	99,6%	100%
Reclamos por disponibilidad	Número de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema	13	14	1
<i>Uptime</i> componentes	$(1 - ((Td - Tm) / Ta)) * 100\%$ Td: Tiempo de <i>downtime</i> del período. Tm: Tiempo de mantención programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período.	99,9%	99,5%	98,0%
Colaboradores				
Empleo				
Colaboradores propios	Número de colaboradores que emplea SONDA	19.652	18.324	17.062
	Porcentaje de colaboradores que tienen un contrato permanente	100%	100%	100%
Egresos	Número de colaboradores que dejaron de trabajar en SONDA	3.956	7.434	8.552
Rotación	Porcentaje de egresos totales en relación al total de colaboradores	20%	41%	50%
Accidentabilidad				
Fatalidades	Número de fatalidades en colaboradores propios y contratistas	0	0	0
Índice de frecuencia ¹⁵	Número de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas, considerando colaboradores propios y contratistas	1,9	1,7	8,3
Capacitación¹⁵				
Horas de capacitación	Promedio de horas de formación y desarrollo, por trabajador propio	32	33	27
Monto total invertido	US\$ invertidos en capacitación	141.907	211.912	308.196
Índice de capacitación	US\$ invertidos en capacitación en relación al número de colaboradores propios	371,1	303,6	146,6
Sindicalización				
Sindicatos	Número de sindicatos al 31 de diciembre	s.i.	44	44
Sindicalización	Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre en relación al total de colaboradores	s.i.	15%	15%
Huelgas	Número de huelgas con duración mayor a una semana	s.i.	0	0
Diversidad por género				
Mujeres	Porcentaje de mujeres respecto del total de colaboradores	33%	34%	30%
Mujeres en cargos ejecutivos	Número de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO)	2	2	2
Mujeres menores a 30 años ¹⁶	Número de colaboradoras	s.i.	s.i.	208
Mujeres entre 30 y 50 años ¹⁶	Número de colaboradoras	s.i.	s.i.	475
Mujeres mayores a 50 años ¹⁶	Número de colaboradoras	s.i.	s.i.	108
Brecha salarial por género				
Ejecutivos y Gerentes	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	-23,0%	-28,3%	-22,1%
Profesionales, Técnicos y Administrativos	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	-24,2%	-24,4%	-21,3%
Diversidad por grupo etáreo				
Menores a 30 años	Número de colaboradores	7.243	6.649	5.097
Entre 30 y 50 años	Número de colaboradores	10.549	10.244	10.151
Mayores a 50 años	Número de colaboradores	1.860	1.431	1.814

^{15.} Cifras solo incluyen la operación en Chile. En los próximos reportes avanzaremos en la sistematización de los indicadores de capacitación en todos los países donde operamos.

^{16.} Cifras de diversidad solo incluyen la operación en Chile, y corresponden al 31 de diciembre de cada año.

Distribución por país				
Chile	Número de colaboradores	3.529	3.414	3.571
Brasil	Número de colaboradores	12.486	11.511	8.544
México	Número de colaboradores	1.230	1.124	1.395
Otros países Latinoamérica	Número de colaboradores	2.407	2.275	3.552
Rango de antigüedad en la empresa				
Menos de 3 años	Número de colaboradores	s.i.	s.i.	8.914
Entre 3 y 6 años	Número de colaboradores	s.i.	s.i.	4.639
Más de 6 y menos de 9 años	Número de colaboradores	s.i.	s.i.	1.114
Entre 9 y 12 años	Número de colaboradores	s.i.	s.i.	1.306
Más de 12 años	Número de colaboradores	s.i.	s.i.	1.089
Proveedores y contratistas				
Trabajadores de empresas contratistas	Número de trabajadores al 31 de diciembre de cada año	227	195	185
Capacitación a proveedores	Porcentaje de proveedores capacitados	60%	70%	70%
Capacitación a contratistas	Porcentaje de contratistas capacitados	70%	80%	80%
Medioambiente				
Residuos				
Residuos TI generados	Kilos de residuos generados	18.047	11.963	17.445
Residuos <i>Data Center</i>	Kilos de residuos generados	1.300	792	4.556
Reciclaje de residuos TI	Porcentaje de los residuos TI generados que son reciclados	s.i.	s.i.	68%
Residuos TI a disposición final segura	Porcentaje de los residuos TI generados que son enviados a disposición final segura	70%	100%	100%
Ecoeficiencia¹⁷				
Volumen de agua consumida	m ³	45.651	48.013	49.500
Energía eléctrica consumida	MWh	16.452	15.736	24.953
Gobierno y ética				
Composición del Directorio				
Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa	Número al 31 de diciembre de cada año. Se excluyen los directores independientes	0	0	0
Directores independientes	Número al 31 de diciembre de cada año.	4	4	6
Directores mujeres	Número al 31 de diciembre de cada año.	1	1	1
Directores menores de 30 años	Número al 31 de diciembre de cada año.	0	0	0
Directores entre 30 y 50 años	Número al 31 de diciembre de cada año.	1	1	2
Directores con más de 50 años	Número al 31 de diciembre de cada año.	8	8	7
Directores con <i>expertise</i> en gestión de riesgos	Número al 31 de diciembre de cada año.	s.i.	s.i.	4
Código de Ética				
Cobertura	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética al 31 de diciembre de cada año	100%	100%	100%
Denuncias recibidas	Número de denuncias recibidas en el año	6	12	25
Denuncias resueltas	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	100%	100%	100%
Discriminación	Número de reclamaciones por discriminación	0	0	0
Competencia desleal	Número de reclamaciones por competencia desleal	0	0	0
Corrupción	Número de casos confirmados de corrupción	0	0	0

17. Las cifras no incluyen las operaciones en Costa Rica y Panamá.

Sostenibilidad en SONDA 2017

 Alineamiento con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas**


A fines de 2015 los líderes mundiales adoptaron un conjunto de 17 objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Alcanzar las metas fijadas requiere del trabajo conjunto de gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

En SONDA queremos contribuir al logro de estos objetivos y para ello nos hemos comprometido con avanzar en la prevención y mitigación del impacto de nuestras operaciones y contribuir positivamente al medio ambiente y al desarrollo de las sociedades en las que operamos.

A continuación, encontrará destacados aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que tenemos una acción más directa.



- Ayudamos a combatir la pobreza a través del crecimiento económico que aportan las TI en las sociedades en las que operamos, así como las oportunidades de empleo generadas directamente por SONDA, y en su cadena de suministro.



- Proyectos para mejorar la productividad ganadera: trazabilidad ganadera: pág. 47



- Proyectos para mejorar la gestión en salud en Colombia, México y Chile: págs. 47, 48



- Desarrollo del capital humano y talento: pág. 66
- Desarrollo de profesionales en TI: pág. 48
- Proyectos para mejorar la calidad de la educación: Educar Argentina. pág. 48



- Diversidad: pág. 64
- Código de Ética: pág. 75



- Eficiencia energética y cambio climático: pág. 69



- Aporte al desarrollo de las sociedades a través de la modernización tecnológica: pág. 45
- Modelo de Clima y Compromiso: pág. 63
- Empresa global y diversa: pág. 63
- Agenda *Disrupt e Improve*: pág. 52
- Iniciativa para promover la innovación: SONDA Talks, SONDA DDX, SONDA Innovation Days, SONDA Labs, SONDA Game Changers: pág. 53



- Aporte al acceso y mejoramiento de la capacidad tecnológica de las ciudades, empresas y organizaciones a través de las TI: pág. 45
- Innovación estratégica: pág. 52
- Seguridad de la información: pág. 59
- Continuidad del servicio: pág. 61



- Diversidad: pág. 64



- Proyectos que mejoran el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos: Registro Civil (pág. 47); transporte público (pág. 47); seguridad ciudadana (pág. 48)
- Plan Corporativo de Calidad: pág.56
- Residuos electrónicos: pág. 71



- Compromiso y excelencia con Clientes: pág. 56
- Plan Corporativo de Calidad: pág.56
- Residuos electrónicos: pág. 71
- Eficiencia energética y cambio climático: pág. 69



- Eficiencia energética y cambio climático: pág. 69



- Prevención de la corrupción y el soborno: pág. 75
- Transparencia y rendición de cuentas: pág. 76



- Desarrollo y difusión de las TI en los países menos adelantados (Latinoamérica): pág. 45

Sostenibilidad en SONDA 2017

Índice de contenido GRI- Estándares. Opción Esencial.



Este índice es una herramienta de navegación que le permite identificar los Estándares GRI que se han utilizado, los contenidos asociados, y la referencia de su ubicación en el presente reporte o sitio web.

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016 [El GRI 101 no incluye contenidos]			
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8, 29-31, 44, 56	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	18-23, 44	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	73	
	102-6 Mercados servidos	8, 29-31, 44, 46, 56	
	102-7 Tamaño de la organización	44, 84, 85	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	16, 63, 64, 85, 86	La información sobre empleados y otros trabajadores por región y sexo no se presentan desglosadas por tipo de contrato laboral.
	102-9 Cadena de suministro	49	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2-4	
	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	79	
	102-13 Afiliación a asociaciones	79	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	42, 43	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	43, 45-48, 49, 74, 84	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	44, 57, 75	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	76	
	102-18 Estructura de gobernanza	10-12, 73	
	102-19 Delegación de autoridad	73	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
CONTENIDOS GENERALES			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	73	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	11, 73, 86	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	73	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	73	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	74	
	102-40 Lista de grupos de interés	77-79	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	85	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	77	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	77-79	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	77-79	
	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	82	
	102-47 Lista de temas materiales	83	
	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	82	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sostenibilidad 2016, publicado en junio de 2017.	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
CONTENIDOS GENERALES			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	133	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	82	
	102-55 Índice de contenidos GRI	89-94	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	
TEMAS MATERIALES			
Transformación digital para el desarrollo y bienestar de la sociedad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	45	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	45-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-48	
	Número de profesionales en TI que emplea SONDA	48, 84	
	Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de colaboradores	48, 84	
Gestión de la innovación estratégica			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52, 53	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54	
	Índice de Innovación ISC	54	
	Inversión en Innovación & Desarrollo	54, 84	
Compromiso y excelencia con los clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	55, 56	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	56, 57	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57, 58	
	Satisfacción de clientes	58, 84	
	Tasa de reclamo	58, 84	
	Calidad del servicio	58, 84	
Seguridad de la información			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, 60	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
TEMAS MATERIALES			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	60, 85	
Continuidad del servicio			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	61	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	61	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61	
	Disponibilidad del servicio	61, 85	
	Reclamos por disponibilidad	61, 85	
	Uptime componentes	61, 85	
Diversidad y gestión global de las personas.			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62, 63, 64	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63, 64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63, 64	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en empleados	64, 85, 86	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	64, 64, 85	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	85	Los indicadores de seguridad no se presentan por región, ya que están agrupados para toda la operación. Información no disponible: desagregación por sexo y por tipo de empleo.
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	85	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	85	
Desarrollo de capital humano y gestión del talento			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	67, 85	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	67	Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa.

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
TEMAS MATERIALES			
Eficiencia energética y cambio climático			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	69	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	70, 86	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: consumo de combustible de fuentes renovables y no renovables, consumo de electricidad, calefacción, refrigeración, vapor consumido y vendido.
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	86	No se presenta el volumen de agua extraída desglosada por fuente.
Residuos electrónicos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	71, 86	El foco está en los residuos TI y residuos electrónicos. No se presentan la desagregación tradicional por tipo y método de eliminación.
Ética y transparencia			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75, 76	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Casos confirmados de corrupción	76, 86	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Casos de competencia desleal	76, 86	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación	76, 86	
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	76, 86	
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	76, 86	
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	76, 86	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
TEMAS MATERIALES			
Gobierno corporativo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	73	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73, 74	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Número de directoras	73, 86	
	405-1 Directores con edad menor a 30 años	73, 86	
	405-1 Directores con edad entre 30 y 50 años	73, 86	
	405-1 Directores mayores a 50 años	73, 86	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	80, 84	

Información financiera

Resultados 2017



En 2017 obtuvimos ingresos consolidados por \$841.541 millones (US\$ 1.368,9 millones), creciendo 3,1% en relación a 2016. El Resultado Operacional llegó a \$59.509 millones (US\$96,8 millones), inferior en 6,0% (a/a) y el EBITDA a \$101.909 millones (US\$165,8 millones), creciendo en 5,0% (a/a). El margen EBITDA del periodo fue de 12,1% lo que representa un crecimiento de 20bp en relación al año pasado.

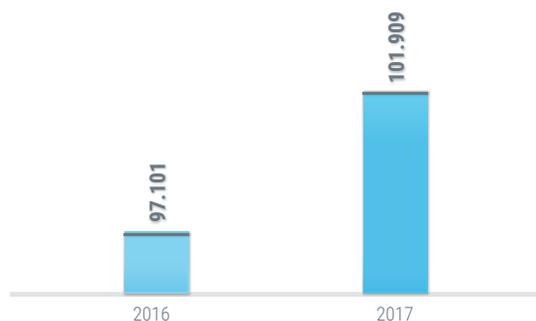
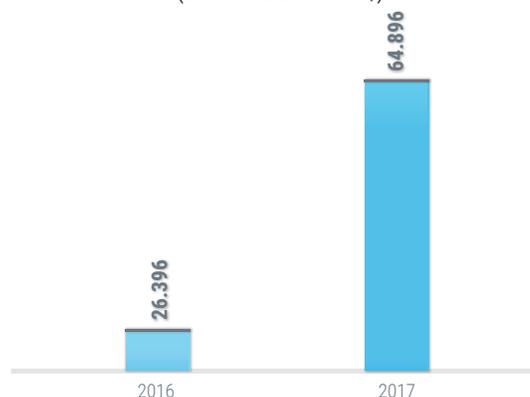
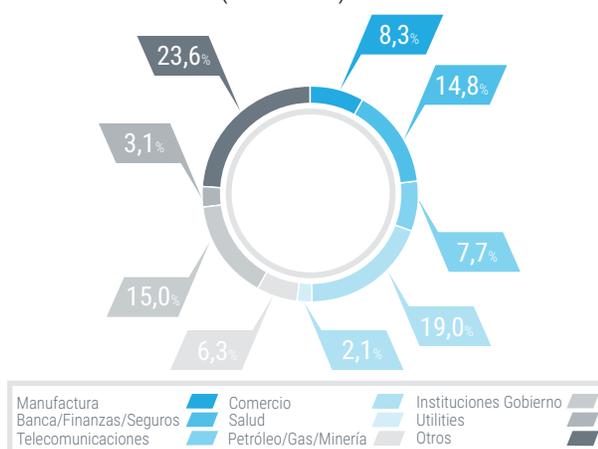
En Chile, los Ingresos crecen en 1,7% (a/a), totalizando \$367.446 millones (US\$597,7 millones) y el EBITDA aumenta en 5,2% (a/a), llegando a \$63.743 millones (US\$103,7 millones). Las operaciones fuera de Chile registraron un crecimiento de 4,2% en Ingresos (a/a), totalizando \$474.095 millones (US\$771,2 millones), cifra que representa el 56,3% del total consolidado, mientras que el EBITDA crece en 4,5% en relación al ejercicio 2016, alcanzando \$38.166 millones (US\$62,1 millones). Sin efectos cambiarios, los Ingresos crecen un 3,6% (a/a) y el EBITDA un 6,7% (a/a).

La Ganancia Neta atribuible a la controladora totalizó \$64.896 millones (US\$105,6 millones), superior en 145,9% con respecto a diciembre 2016. Este resultado incluye un efecto extraordinario por la venta de la participación en la filial Transacciones Electrónicas S.A. por US\$55,7 millones (US\$41,3 millones después de impuesto) y un efecto cambiario positivo en la determinación del impuesto por US\$16,5 millones. En año anterior, el mismo efecto cambiario positivo fue de US\$9,8 millones. Descontando ambos efectos, la Ganancia Neta habría sido superior en 44,4% (a/a).

El volumen de negocios cerrados durante 2017 llegó a US\$1.327,9 millones, superior en 24,8% en relación al año 2016 (dólares históricos). A nivel regional, Brasil aportó el 43,4% de los cierres de negocios, presentando un aumento de un 102,2% (a/a). Dentro de esto destaca servicios TI, que es el negocio con mayor participación y crecimiento en el total de cierres de dicho país, alcanzando un incremento de 155,9%. A nivel consolidado, el mayor crecimiento de cierres de negocio fue en el ámbito de servicios TI, donde aumentó en un 47,5% con respecto al año anterior.

Los indicadores de Liquidez Corriente (1,6 veces), Leverage Financiero (0,4 veces) y Cobertura de Gastos Financieros (5,6 veces), reflejan una posición financiera equilibrada.



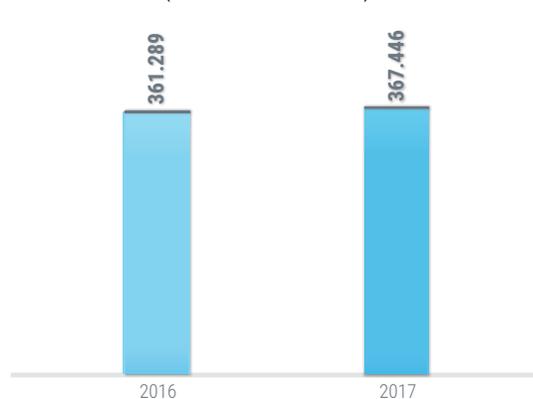
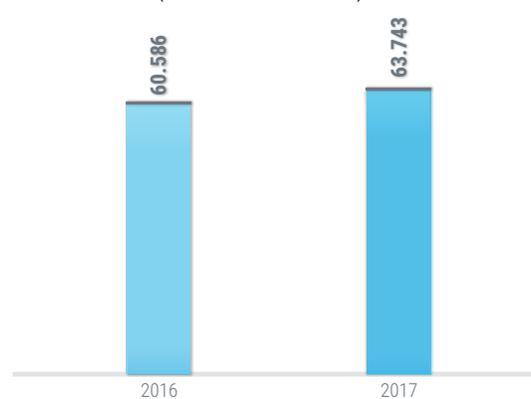
EBITDA
(cifras en millones de \$)

Utilidad
(cifras en millones de \$)

Distribución de Ingresos
(Por Industria)

Distribución de Ingresos
(Por Línea de Negocios)

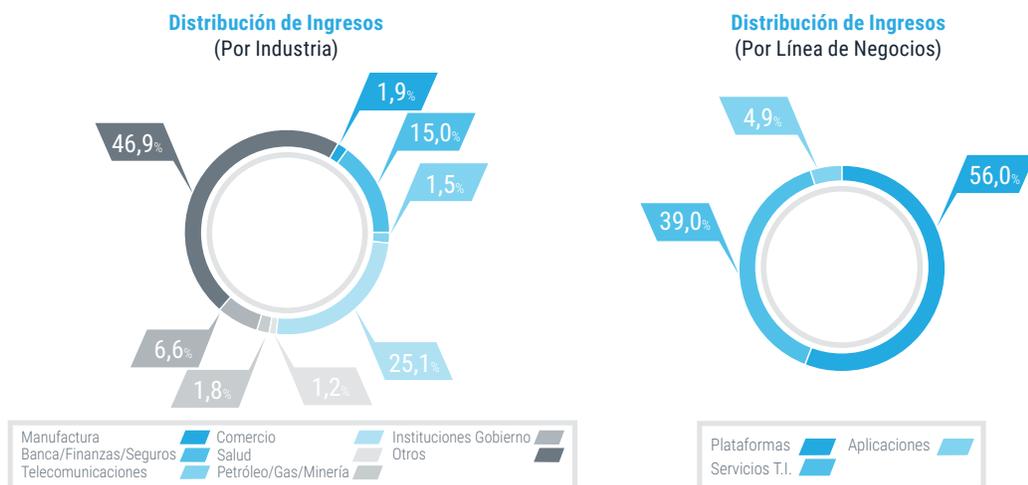

Resultados Chile

Los ingresos llegaron a \$367.446 millones (US\$597,7 millones), creciendo en un 1,7% (a/a), debido a mayores ingresos de servicios TI (+7,0%). Sin efectos cambiarios, los ingresos crecen un 3,1%.

El Resultado Operacional fue de \$49.746 millones (US\$80,9 millones / +5,9% a/a) y EBITDA por \$63.743 millones (US\$103,7 millones / +5,2% a/a), incremento asociado principalmente por el mayor resultado aportado por el negocio de servicios TI.

El Margen Operacional llegó a 13,5% y el Margen EBITDA fue de 17,3%, superiores en 50pb, en comparación con el año 2016, respectivamente.

Evolución de los Ingresos
(cifras en millones de \$)

Evolución del EBITDA
(cifras en millones de \$)


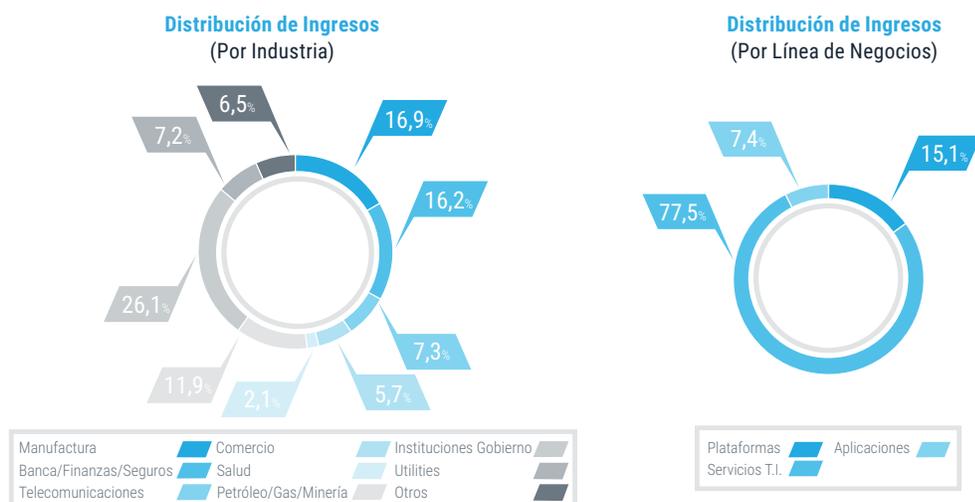
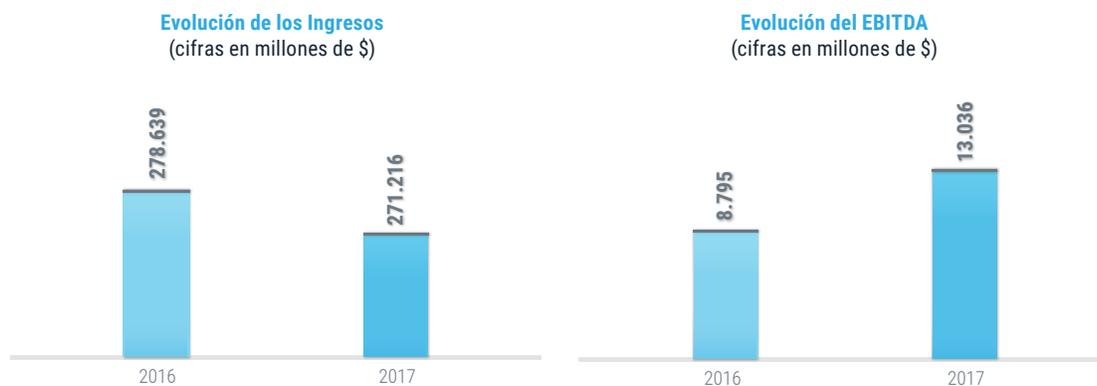


Resultados Brasil

Los Ingresos llegaron a \$271.216 millones (US\$441,2 millones), un 2,7% inferior a lo reportado en el año 2016. Sin efectos cambiarios, los ingresos decrecen un 7,0%.

El Resultado Operacional fue negativo en \$7.432 millones (-US\$12,1 millones / -30,6% a/a) y el EBITDA alcanzó los \$13.036 millones (US\$21,2 millones / +48,2% a/a), debido principalmente a la consolidación de ATIVAS. Sin efectos cambiarios, el Resultado Operacional disminuye en 16,1% y el EBITDA crece en 48,2% (a/a).

El Margen Operacional fue de -2,7% y el Margen EBITDA de 4,8%, inferior en 70pb y superior en 160pb, en relación con el año 2016, respectivamente.



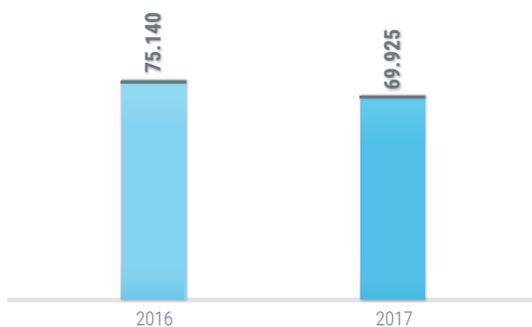
Resultados México

Los ingresos a diciembre de 2017 decrecen un 6,9%, totalizando \$69.925 millones (US\$113,7 millones), debido principalmente a menores ventas de plataformas y a efectos cambiarios, sin los cuales los ingresos habrían decrecido un 2,9% (a/a).

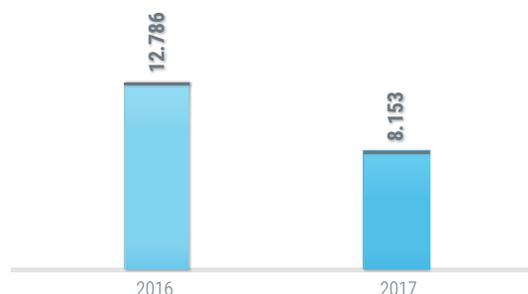
El Resultado Operacional alcanzó los \$6.551 millones (US\$10,7 millones) y EBITDA \$8.153 millones (US\$13,3 millones), inferiores a los obtenidos en el año 2016 en 40,7% y 36,4%, respectivamente (a/a). Sin efectos cambiarios, el Resultado Operacional y EBITDA disminuyen un 37,5% y 33,0%, respectivamente (a/a).

El Margen Operacional llegó a 9,4% y el Margen EBITDA a 11,7%, inferiores en 520pb y en 530pb, en relación con el año 2016, respectivamente.

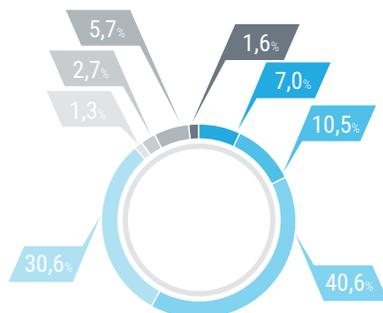
Evolución de los Ingresos
(cifras en millones de \$)



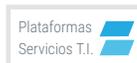
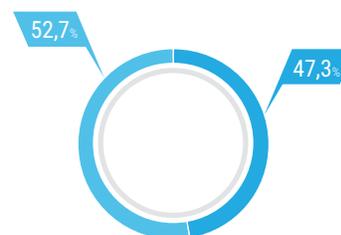
Evolución del EBITDA
(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos
(Por Industria)



Distribución de Ingresos
(Por Línea de Negocios)



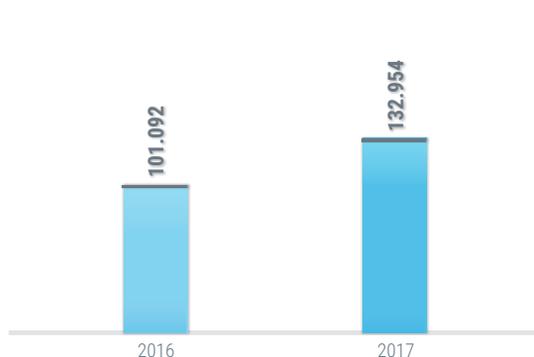
Resultados OPLA

Los ingresos a diciembre de 2017 son superiores en 31,5% en relación con el año 2016, llegando a \$132.954 millones (US\$216,3 millones), debido principalmente al desempeño en Colombia, donde además de la adquisición del Grupo Computácil hubo un aumento de nuevos contratos iniciados durante este año.

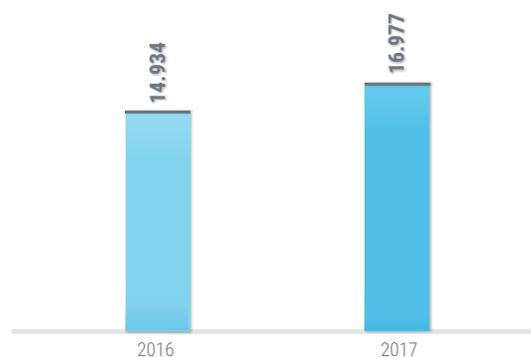
El Resultado Operacional alcanzó \$10.644 millones (US\$17,3 millones) y EBITDA por \$16.977 millones (US\$27,6 millones), decreciendo un 3,5% y creciendo un 13,7%, respectivamente (a/a). Destaca en el cuarto trimestre de 2017 el crecimiento del EBITDA en 61,6% respecto del tercer trimestre.

El Margen Operacional llegó a 8,0% y el Margen EBITDA a 12,8%, inferiores al año 2016 en 290pb y 200pb, respectivamente.

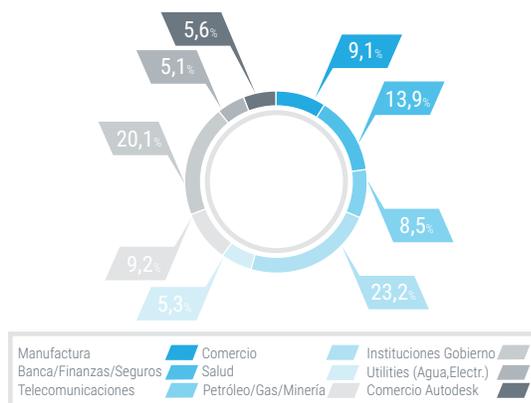
Evolución de los Ingresos
(cifras en millones de \$)



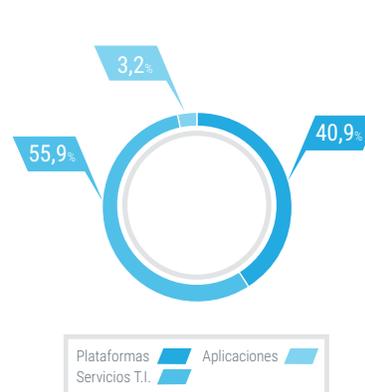
Evolución del EBITDA
(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos
(Por Industria)



Distribución de Ingresos
(Por Línea de Negocios)



Información financiera

Estados Financieros 2017



Los Estados Consolidados de Situación Financiera de SONDA S.A., sus Filiales y el correspondiente Informe de los Auditores Independientes, se encuentran a disposición del público en las oficinas de la entidad informante (Teatinos 500, Santiago, Chile) y de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esto incluye:

- Estados Consolidados de Situación Financiera de SONDA S.A. y Filiales
- Estados Financieros Resumidos de Afiliadas
- Análisis Razonado
- Informe de los Auditores Independientes

Adicionalmente, todos estos antecedentes se encuentran en formato electrónico en el sitio web de SONDA S.A. www.sonda.com

Estados Consolidados de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Cifras en miles de pesos - M\$)

ACTIVOS	31.12.2017	31.12.2016
	M\$	M\$
ACTIVOS CORRIENTES:		
Efectivo y equivalentes al efectivo	40.980.077	64.071.515
Otros activos financieros corrientes	45.453.403	27.436.002
Otros activos no financieros corrientes	14.551.312	14.412.333
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	225.159.519	198.640.837
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	5.712.334	3.045.248
Inventarios corrientes	37.703.274	37.800.595
Activos por impuestos corrientes	33.476.329	36.322.599
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	403.036.248	381.729.129
ACTIVOS CORRIENTES TOTALES	403.036.248	381.729.129
ACTIVOS NO CORRIENTES:		
Otros activos financieros no corrientes	13.181.600	7.654.785
Otros activos no financieros no corrientes	7.820.896	14.657.900
Cuentas por cobrar no corrientes	35.948.721	24.455.534
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	4.406.069	4.331.311
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	6.162.276	5.738.380
Activos intangibles distintos de la plusvalía	25.226.089	31.983.027
Plusvalía	229.727.933	241.495.726
Propiedades, Planta y Equipo	124.134.372	133.347.129
Propiedad de Inversión	3.607.711	2.349.084
Activos por impuestos diferidos	25.907.896	26.228.788
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	476.123.563	492.241.664
TOTAL ACTIVOS	879.159.811	873.970.793
PATRIMONIO Y PASIVOS	31.12.2017	31.12.2016
	M\$	M\$
PASIVOS CORRIENTES		
Otros pasivos financieros corrientes	70.078.285	83.270.295
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	122.914.792	109.821.349
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	11.070.965	731.595
Otras provisiones a corto plazo	4.195.299	9.523.190
Pasivos por impuestos corrientes	16.938.165	8.588.245
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	5.642.043	5.399.981
Otros pasivos no financieros corrientes	22.058.972	19.900.713
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	252.898.521	237.235.368
PASIVOS CORRIENTES TOTALES	252.898.521	237.235.368
PASIVOS NO CORRIENTES		
Otros pasivos financieros no corrientes	102.097.722	82.667.509
Cuentas por pagar no corrientes	8.594.923	14.336.265
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	8.553	64.822
Otras provisiones a largo plazo	4.503.317	4.420.779
Pasivo por impuestos diferidos	16.190.675	19.747.248
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	2.878.627	3.388.996
Otros pasivos no financieros no corrientes	2.249.366	5.791.281
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	136.523.183	130.416.900
TOTAL PASIVOS	389.421.704	367.652.268
PATRIMONIO NETO		
Capital emitido	373.119.044	373.119.044
Ganancias acumuladas	235.792.437	203.348.287
Otras reservas	(124.502.469)	(78.587.194)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	484.409.012	497.880.137
Participaciones no controladoras	5.329.095	8.438.388
PATRIMONIO TOTAL	489.738.107	506.318.525
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	879.159.811	873.970.793

Estados Consolidados de Resultados Integrales por Función

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Cifras en miles de pesos - M\$)

	31.12.2017	31.12.2016
	M\$	M\$
GANANCIA BRUTA:		
Ingresos de actividades ordinarias	841.541.278	816.158.844
Costo de ventas	(696.329.458)	(671.565.219)
TOTAL GANANCIA BRUTA	145.211.820	144.593.625
Otros ingresos	39.320.165	5.672.279
Gastos de administración	(85.702.872)	(81.292.580)
Otros gastos, por función	(10.677.962)	(14.458.456)
Total Ganancias de actividades operacionales	88.151.151	54.514.868
Ingresos financieros	8.637.211	5.305.266
Costos financieros	(18.317.014)	(11.968.565)
Participación en las ganancias de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	163.888	9.630
Diferencias de cambio	(1.681.175)	(2.711.025)
Resultado por unidades de reajuste	41.512	125.124
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	76.995.573	45.275.298
Ingreso (Gasto) por impuestos a las ganancias	(6.963.587)	(13.347.930)
GANANCIA PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	70.031.986	31.927.368
GANANCIA	70.031.986	31.927.368
GANANCIA ATRIBUIBLE A		
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	64.895.944	26.396.126
Ganancia atribuible a participaciones no controladoras	5.136.042	5.531.242
GANANCIA	70.031.986	31.927.368
GANANCIA POR ACCION:		
Ganancia por acción básica		
Ganancia por acción básica en operaciones continuadas (en pesos)	74,50	30,30
Ganancias por acción diluidas		
Ganancias diluída por acción procedente de operaciones continuadas (en pesos)	74,50	30,30

Estado del Resultado Integral

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Cifras en miles de pesos - M\$)

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL	31.12.2017	31.12.2016
	M\$	M\$
GANANCIA	70.031.986	31.927.368
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos		
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos	(62.392)	19.611
Otro resultado integral, antes de impuesto, ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio	90.089	-
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	27.697	19.611
Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos		
Diferencias de cambio por conversión		
Ganancias (pérdidas) por diferencias de cambio de conversión, antes de impuestos	(40.543.966)	27.370.742
Coberturas del flujo de efectivo		
Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, antes de impuestos	1.222.968	(1.238.020)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	(39.320.998)	26.132.722
Otros componentes de resultado integral, antes de impuestos	(39.293.301)	26.152.333
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo	(13.726)	10.988
Impuestos a las ganancias relativo a nuevas mediciones de planes de beneficios definidos de otro resultado integral	(13.726)	10.988
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	415.809	(430.861)
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	415.809	(430.861)
Total Otro resultado integral	(39.695.384)	26.572.206
RESULTADO INTEGRAL TOTAL	30.336.602	58.499.574
Resultado integral atribuible a:		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	25.200.560	52.968.332
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	5.136.042	5.531.242
RESULTADO INTEGRAL TOTAL	30.336.602	58.499.574

Estados Consolidados de Flujo de Efectivo Directo

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Cifras en miles de pesos - M\$)

	31.12.2017	31.12.2016
	M\$	M\$
Estado de flujos de efectivo		
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	919.663.254	958.904.307
Otros cobros por actividades de operación	5.494.816	20.100.272
Total clases de cobros por actividades de operación	925.158.070	979.004.579
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(523.382.497)	(528.923.136)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(289.810.797)	(280.211.507)
Otros pagos por actividades de operación	(60.099.339)	(75.614.084)
Total clases de pagos	(873.292.633)	(884.748.727)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) operaciones	51.865.437	94.255.852
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	(8.641.378)	(27.979.163)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(3.674.647)	1.244.308
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	39.549.412	67.520.997
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios	(5.556.444)	(25.504.057)
Flujos de efectivo utilizados en la compra de participaciones no controladoras	(13.814.642)	-
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	11.955.429	58.108
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	-	(16.238.465)
Anticipos de efectivo y préstamos concedidos a terceros	-	(23.029.633)
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	34.393	227.938
Dividendos recibidos	25.541	-
Compras de propiedades, planta y equipo	(22.158.085)	(23.062.479)
Cobro de préstamos a entidades relacionadas	120.000	-
Compras de activos intangibles	(2.421.561)	(3.054.438)
Intereses recibidos	424.055	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	(1.971.343)	(13.447.038)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(33.362.657)	(104.050.064)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación		
Importes procedentes de la emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	62.962.294
Importes procedentes de la emisión de acciones	7.397.820	2.000
Importes procedentes de préstamos largo plazo	3.066.296	-
Importes procedentes de préstamos corto plazo	87.705.864	132.300.717
Reembolsos de préstamos	(93.024.334)	(110.987.971)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(5.825.182)	(5.076.185)
Dividendos pagados	(14.832.568)	(25.757.139)
Intereses pagados	(8.861.509)	(15.322.531)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(1.771.300)	(1.844.821)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(26.144.913)	36.276.364
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	(19.958.158)	(252.703)
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	(3.133.280)	(4.067.956)
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	(23.091.438)	(4.320.659)
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	64.071.515	68.392.174
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	40.980.077	64.071.515

Estados Consolidados de Cambios en el Patrimonio

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Cifras en miles de pesos - M\$)

	Capital emitido	Otras reservas	
		Reserva de diferencias de cambio en conversiones	Reservas ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio
		M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2017	373.119.044	(78.405.134)	(918.835)
Cambios en patrimonio:			
Ganancia	-	-	-
Otro resultado integral	-	(40.543.966)	90.089
Resultado integral	-	(40.543.966)	90.089
Emisión de patrimonio	-	-	-
Dividendos	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio	-	-	-
Total incremento (disminución) en el patrimonio	-	(40.543.966)	90.089
Patrimonio al 31.12.2017	373.119.044	(118.949.100)	(828.746)

	Otras reservas			
	Reservas de coberturas de flujo de efectivo	Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos	Otras reservas varias	Total Otras reservas
	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2017	(807.159)	230.324	1.313.610	(78.587.194)
Cambios en patrimonio:				
Ganancia	-	-	-	-
Otro resultado integral	807.159	(48.666)	-	(39.695.384)
Resultado integral	807.159	(48.666)	-	(39.695.384)
Emisión de patrimonio	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	(6.219.891)	(6.219.891)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio	-	-	-	-
Total incremento (disminución) en el patrimonio	807.159	(48.666)	(6.219.891)	(45.915.275)
Patrimonio al 31.12.2017	-	181.658	(4.906.281)	(124.502.469)

	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2017	203.348.287	497.880.137	8.438.388	506.318.525
Cambios en patrimonio:				
Ganancia	64.895.944	64.895.944	5.136.042	70.031.986
Otro resultado integral	-	(39.695.384)	-	(39.695.384)
Resultado integral	64.895.944	25.200.560	5.136.042	30.336.602
Emisión de patrimonio	-	-	-	-
Dividendos	(32.447.972)	(32.447.972)	(4.795.033)	(37.243.005)
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	(6.219.891)	-	(6.219.891)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio	(3.822)	(3.822)	(3.450.302)	(3.454.124)
Total incremento (disminución) en el patrimonio	32.444.150	(13.471.125)	(3.109.293)	(16.580.418)
Patrimonio al 31.12.2017	235.792.437	484.409.012	5.329.095	489.738.107

	Capital emitido	Otras reservas	
		Reserva de diferencias de cambio en conversiones	Reservas ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio
	M\$	M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2016	373.119.044	(105.775.876)	-
Cambios en patrimonio:			
Ganancia	-	-	-
Otro resultado integral	-	27.370.742	-
Resultado integral		27.370.742	-
Emisión del patrimonio	-	-	-
Dividendos	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio	-	-	(918.835)
Total incremento (disminución) en el patrimonio	-	27.370.742	(918.835)
Patrimonio al 31.12.2016	373.119.044	(78.405.134)	(918.835)

	Otras reservas			
	Reservas de coberturas de flujo de efectivo	Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos	Otras reservas varias	Total Otras reservas
	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2016	-	221.701	1.313.610	(104.240.565)
Cambios en patrimonio:				
Ganancia	-	-	-	-
Otro resultado integral	(807.159)	8.623	-	26.572.206
Resultado integral	(807.159)	8.623	-	26.572.206
Emisión del patrimonio	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio	-	-	-	(918.835)
Total incremento (disminución) en el patrimonio	(807.159)	8.623	-	25.653.371
Patrimonio al 31.12.2016	(807.159)	230.324	1.313.610	(78.587.194)

	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2016	190.139.970	459.018.449	6.838.836	465.857.285
Cambios en patrimonio:				
Ganancia	26.396.126	26.396.126	5.531.242	31.927.368
Otro resultado integral	-	26.572.206	-	26.572.206
Resultado integral	26.396.126	52.968.332	5.531.242	58.499.574
Emisión del patrimonio	-	-	-	-
Dividendos	(13.198.063)	(13.198.063)	(3.931.690)	(17.129.753)
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio	10.254	(908.581)	-	(908.581)
Total incremento (disminución) en el patrimonio	13.208.317	38.861.688	1.599.552	40.461.240
Patrimonio al 31.12.2016	203.348.287	497.880.137	8.438.388	506.318.525



Información Adicional y
Antecedentes Generales





Información adicional y antecedentes generales

información de la sociedad y sus filiales

Documentos constitutivos

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

Mediante escritura pública de fecha 16 de septiembre de 1991, otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Quezada Moreno, cuyo extracto se inscribió a fojas 28.201 número 14.276 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 1991 y publicado en el Diario Oficial de fecha 24 de Septiembre de 1991, la sociedad se transformó en Sociedad Anónima, manteniendo su razón social y estableciéndose como nombre de fantasía SONDA S.A. Posteriormente, por escritura pública de fecha 27 de mayo del año 2004, otorgada en la Notaría de Santiago de don René Benavente Cash cuyo extracto fue inscrito a fojas 15640 número 11777 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2004 y publicado en el Diario Oficial número 37873 con fecha 31 de mayo del año 2004 se establece la razón social definitiva SONDA S.A.

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

Razón Social

SONDA S.A.

Domicilio Legal

Comuna de Santiago, Región Metropolitana

RUT

83.628.100-4

Tipo de Entidad

Sociedad Anónima Abierta

Inscripción en el Registro de Valores

Nº 950

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.

Audidores externos

Deloitte Auditores y Consultores Ltda.

Dirección oficina principal

Teatinos 500, Santiago, Chile

Casilla

275 v - Correo 21, Santiago

Teléfono

(56 2) 2657-5000

Fax

(56 2) 2657-5410

Sitio web

www.sonda.com

E-mail

corporativo@sonda.com

Filiales en América Latina

Rut	Nombre sociedad	País	Moneda
76.111.349-6	3 GENESIS S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	ATIVAS DATACENTER S.A.	Brasil	Reales Brasil
76.957.430-1	AUTENTIA S.A.	Chile	\$ no reajutable
96.916.540-6	BAZUCA INTERNET PARTNERS S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	CONSORCIO SONDA COLOMBIA	Colombia	Pesos Colombianos
Extranjera	CONSORCIO SONDA ECUADOR	Ecuador	Dólares
Extranjera	CTIS TECNOLOGÍA S.A.	Brasil	Reales Brasil
Extranjera	ELUCID SOLUTIONS S.A.	Brasil	Reales Brasil
96.803.810-9	FACTORING GENERAL S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	INGENIERIA SERVICIOS INFORMATICOS S.A. DE C.V.	México	Pesos Mexicanos
76.240.462-1	INMOBILIARIA SERVIBANCA S.A.	Chile	\$ no reajutable
78.936.330-7	INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EMPRESARIAL ITEM LTDA.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	INVERSIONES QUINTEC COLOMBIA LTDA.	Colombia	Pesos Colombianos
88.579.800-4	MICROGEO S.A. Y FILIAL	Chile	Dólares
Extranjera	SERVICIOS DE APLICACIÓN E ING. NOVIS DE C.V.S.A	México	Pesos Mexicanos
96.967.100-K	NOVIS S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.246.247-8	NOVIS S.P. SpA	Chile	\$ no reajutable
94.071.000-6	ORDEN S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	PARS PRODUTOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA.	Brasil	Reales Brasil
86.731.200-5	QUINTEC CHILE S.A.	Chile	\$ no reajutable
96.723.760-4	QUINTEC DISTRIBUCION S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.376.955-0	QUINTEC FILIALES OPERATIVAS S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.656.910-2	QUINTEC INVERSIONES LATINOAMERICANAS S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	QUINTEC SAC (PERU)	Perú	Soles Peruanos
96.515.590-2	QUINTEC SERVICIOS DE VALOR S.A.	Chile	\$ no reajutable
96.571.690-4	SERVIBANCA S.A.	Chile	\$ no reajutable
78.072.130-8	SERVICIOS EDUCACIONALES SONDA S.A.	Chile	\$ no reajutable
99.551.120-7	SERVICIOS FINANCIEROS UNO S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.903.990-2	SOC. PROD. Y SERV. REDES MOVILES S.A.	Chile	\$ no reajutable
96.725.400-2	SOLUCIONES EXPERTAS S.A. Y FILIAL	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA ARGENTINA S.A.	Argentina	Pesos Argentinos
Extranjera	SONDA DE COLOMBIA S.A.S.	Colombia	Pesos Colombianos
Extranjera	SONDA DEL ECUADOR ECUASONDA S.A.	Ecuador	Dólares
Extranjera	SONDA DEL PERU S.A.	Perú	Soles Peruanos
Extranjera	SONDA DO BRASIL S.A.	Brasil	Reales Brasil
76.041.219-8	SONDA FILIALES BRASIL S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.039.505-6	SONDA FILIALES CHILE LTDA.	Chile	\$ no reajutable
96.987.400-8	SONDA INMOBILIARIA S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA MEXICO S.A. DE C.V.	México	Dólares
Extranjera	SONDA PANAMA S.A.	Panamá	Dólares
Extranjera	SONDA PROCWORK INF. LTDA. Y FILIALES	Brasil	Reales Brasil
Extranjera	SONDA PROCWORK OUTSOURCING LTDA. y filial	Brasil	Reales Brasil
76.030.421-2	SONDA REGIONAL S.A.	Chile	\$ no reajutable
99.546.560-4	SONDA SERVICIOS PROFESIONALES S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA SERVICIOS S.A.S.	Colombia	Pesos Colombianos
76.035.824-K	SONDA SPA	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA TECNOLOGIAS DE COSTA RICA S.A.	Costa Rica	Dólares
Extranjera	SONDA URUGUAY S.A.	Uruguay	Dólares
96.823.020-4	TECNOGLOBAL S.A.	Chile	Dólares
Extranjera	TELSINC COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE INF. LTDA	Brasil	Reales Brasil
Extranjera	TELSINC PREST. DE SERV. PARA SIST. DE INF. LTDA	Brasil	Reales Brasil
76.415.784-2	TRANSACCIONES ELECTRONICAS S.A. 2 Y FILIALES	Chile	\$ no reajutable
76.006.868-3	TRANSACCIONES ELECTRONICAS S.A. Y FILIALES	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	COMPUFACIL S.A.S.	Colombia	Pesos Colombianos
Extranjera	PRICELESS COLOMBIA S.A.S	Colombia	Pesos Colombianos

Porcentaje de participación en la propiedad de la subsidiaria								
31.12.2017				31.12.2016				
Participación controladora Directa	Participación controladora Indirecta	Total participación controladora	Participaciones mantenidas por las participaciones no controladoras	Participación controladora Directa	Participación controladora Indirecta	Total participación controladora	Participaciones mantenidas por las participaciones no controladoras	
0,000000	41,389920	41,389920	58,610080	0,000000	41,389920	41,389920	58,610080	
0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	
0,000000	25,000040	25,000040	74,999960	0,000000	50,000131	50,000131	49,999869	
0,005545	99,885095	99,890640	0,109360	0,005545	99,877350	99,882895	0,117105	
20,000000	80,000000	100,000000	0,000000	20,000000	80,000000	100,000000	0,000000	
70,000000	30,000000	100,000000	0,000000	70,000000	30,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
1,000000	99,000000	100,000000	0,000000	1,000000	99,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	
0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,810197	99,810197	0,189803	
0,000000	99,822755	99,822755	0,177245	0,000000	99,810201	99,810201	0,189799	
0,000000	80,000000	80,000000	20,000000	0,000000	80,000000	80,000000	20,000000	
0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	
0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	
0,000000	0,000000	0,000000	100,000000	4,324324	95,675676	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	99,823106	99,823106	0,176894	0,000000	99,810577	99,810577	0,189423	
0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,810197	99,810197	0,189803	
0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,810197	99,810197	0,189803	
0,000000	99,822755	99,822755	0,177245	0,000000	99,810201	99,810201	0,189799	
0,000000	99,822756	99,822756	0,177244	0,000000	99,810202	99,810202	0,189798	
0,000000	99,823183	99,823183	0,176817	0,000000	99,810659	99,810659	0,189341	
0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	
0,674000	99,326000	100,000000	0,000000	0,674000	99,326000	100,000000	0,000000	
0,000000	99,823106	99,823106	0,176894	0,000000	99,810577	99,810577	0,189423	
0,000000	67,000000	67,000000	33,000000	0,000000	67,000000	67,000000	33,000000	
0,000000	50,000200	50,000200	49,999800	0,000000	50,000200	50,000200	49,999800	
5,256133	94,743577	99,999710	0,000290	5,256133	94,743577	99,999710	0,000290	
4,981384	95,018616	100,000000	0,000000	4,981383	95,018617	100,000000	0,000000	
0,000008	99,999992	100,000000	0,000000	0,000008	99,999992	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	99,999998	99,999998	0,000002	0,000000	99,999995	99,999995	0,000005	
99,999845	0,000155	100,000000	0,000000	99,999268	0,000732	100,000000	0,000000	
99,995000	0,005000	100,000000	0,000000	99,995000	0,005000	100,000000	0,000000	
0,000098	99,999902	100,000000	0,000000	0,000098	99,999902	100,000000	0,000000	
50,104156	49,895844	100,000000	0,000000	50,104156	49,895844	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
99,999997	0,000003	100,000000	0,000000	99,999997	0,000003	100,000000	0,000000	
0,076903	99,923097	100,000000	0,000000	0,076903	99,923097	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
100,000000	0,000000	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	
49,897924	50,101930	99,999855	0,000145	49,897924	50,101930	99,999855	0,000145	
0,000001	99,999999	100,000000	0,000000	0,000001	99,999999	100,000000	0,000000	
0,950028	99,049972	100,000000	0,000000	0,950028	99,049972	100,000000	0,000000	
0,950027	99,049973	100,000000	0,000000	0,950027	99,049973	100,000000	0,000000	
0,000000	50,000081	50,000081	49,999919	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919	
0,000000	0,000000	0,000000	100,000000	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	100,000000	
0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	100,000000	

Información sobre las filiales

Nombre Sociedad	SONDA Filiales Brasil S.A.	SONDA Filiales Chile Ltda.	SONDA Regional S.A.
Relación	Directa	Directa	Directa
Capital Suscrito y Pagado	M\$ 29.028.927	M\$14.400.199	M\$ 375.536
No. Acciones Suscritas y Pagadas	644.779		37.703.314
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.	El objetivo la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporeales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	Su objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporeales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	Su objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporeales, 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.
Presidente del Directorio	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	No aplica	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾
Nombre de Directores	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Raúl Véjar Olea ⁽²⁾	No aplica	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ José Orlandini Robert
Nombre del Gerente General	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	42,87%	11,86%	6,72%
Total participación de la controladora	100%	100%	100%
Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.	No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial
Contratos con Sonda S.A.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

⁽¹⁾ Mario Pavón Robinson, Presidente del Directorio de SONDA

⁽²⁾ Raúl Véjar Olea, Ejecutivo Principal de SONDA.

⁽³⁾ Rafael Osorio Peña, Ejecutivo Principal de SONDA.

	SONDA SpA	SONDA México S.A. de C.V. y Filiales	Quintec Filiales Operativas S.A y Filiales	Factoring General S.A.
	Directa	Directa	Indirecta	Indirecta
	M\$ 101	M\$ 24.450.200	M\$ 34.207.231	M\$26.432
	100	1.168.436	15.700.000	1.000
	El objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos.	La sociedad tiene como objeto, entre otros, fabricar, procesar, ensamblar, importar y comercializar equipos de computación, prestación de servicios de procesamiento de datos así como el desarrollo, implementación, soporte y garantía para equipos y/o programas o sistemas de cómputo.	El objeto 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.	a) efectuar la compra, venta, inversión en toda clase de bienes muebles incorporales, tales como acciones, promesa de acciones, bonos, letras, pagarés, planes de ahorro, facturas, cuotas o derechos en todos tipo de sociedades, sean civiles, comerciales, o mineras, comunidades, o asociaciones, y en toda clase de títulos o valores mobiliarios. b) efectuar operaciones de factoring entre las que se comprenderán, la adquisición a cualquiera empresa o persona natural de cuentas por cobrar, documentadas con facturas, letras de cambio, pagarés u otros documentos, con o sin responsabilidad para el cedente y adelantando o no el valor de dichos documentos, otorgar financiamiento con garantía, constituida sobre los referidos documentos y también la simple administración de las cuentas por cobrar. c) prestar servicios de administración, activos de mercados, investigación de clientela y asesorías en general, d) administrar inversiones y percibir sus frutos y rentas, e) prestar servicios de cobranza simple, prejudicial y judicial, f) las demás actividades que sean complementarias de dichos objetos
	No aplica	Oscar Rojo Cervera	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾
	No aplica	José Luis Lepe Orta Gonzalo Torres Amigo	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾ Rafael Osorio Peña ⁽³⁾	Pablo Navarro Haeussler Juan Ossul Sanchez
	Raúl Vejar Olea	Oscar Rojo Cervera	Maurizio Rinaldi Ceriello	German Muñoz Escudero
	0,0009%	7,2246%	3,51%	0,01%
	100%	100%	99,82%	100%
	No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial	Empresa filial destinada a realizar operaciones de factoring y cobranza, actúa como proveedora de Sonda S.A.
	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato de Servicios Integrales de Administración.

Nombre Sociedad	Servicios Educacionales Sonda S.A.	SONDA Inmobiliaria S.A.	SONDA Servicios Profesionales S.A.	
Relación	Indirecta	Indirecta	Indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	M\$ 395.635	M\$ 321.487	M\$ 12.681	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	1.890.127	1.025.000	3.901	
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.	La sociedad tiene por objeto único la prestación de servicios de capacitación.	Adquirir, enajenar y explotar toda clases de bienes inmuebles, en especial bienes raíces, construir en ellos, por cuenta propia o ajena, explotarlos, directamente o por terceros, en cualquier forma, administrar por cuenta propia o ajena dichas inversiones, obtener rentas de ellas, invertir en toda clase de bienes muebles, corporales e incorporeales, 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.	La sociedad tiene por objeto: 1) la prestación de los siguientes servicios a personas naturales o jurídicas, Chilenas o Extranjeras: a) servicios de diseño, desarrollo, implementación, implantación, adecuación y mantención de software, b) asesoría en el área financiera, comercial, análisis de riesgos, y otras materias de carácter administrativos a fines, c) servicios y asesorías en administración de carteras de clientes, proveedor, deudores, y otros grupos afines, d) servicios y asesorías contables, legales y afines, especialmente en el área de negocios, contratos, servicios y asesorías tributarias, laborales, y de seguridad social; e) servicios de capacitación laboral y ocupacional; 2) la realización de inversiones en toda clase de bienes sean muebles o inmuebles, corporales e incorporeales, 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.	
Presidente del Directorio	Horacio Nazif Ojeda	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	
Nombre de Directores	Pablo Navarro Haeussler Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Raul Sapunar Kovacic ⁽⁴⁾	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Monica Varela Aravena	José Orlandini Robert Rafael Osorio Peña ⁽³⁾	
Nombre del Gerente General	Sergio Prieto Silva	Raul Sapunar Kovacic ⁽⁴⁾	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	0,007%	1,77%	0,526%	
Total participación de la controladora	100%	100%	100%	
Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios educacionales a Sonda S.A.	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios inmobiliarios a Sonda S.A.	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios de tecnología de la información a Sonda S.A.	
Contratos con Sonda S.A.	Contrato por Servicios Integrales Compra de cursos de capacitación.	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.	

⁽¹⁾ Mario Pavón Robinson, Presidente del Directorio de SONDA

⁽²⁾ Raúl Vajar Olea, Ejecutivo Principal de SONDA.

⁽³⁾ Rafael Osorio Peña, Ejecutivo Principal de SONDA.

⁽⁴⁾ Raúl Sapunar Kovacic, Ejecutivo Principal de SONDA.

	Novis S.A.	Sociedad Proveedoradora de Productos y Servicios para Redes de Datos Móviles S.A. (Wireless-IQ S.A.) y Filial	SONDA Tecnologías de Costa Rica S.A.	CTIS Tecnologia S.A.
	Indirecta	Indirecta	Indirecta	Indirecta
	M\$ 443.201	M\$ 25.271.313	M\$ 806.724	M\$ 103.421.703
	4.200	48.330.197	1.000	417.525.121
	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 mantención 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 de sistemas de procesamiento y tratamiento de la información a través de computadores; realizar estudios para la planificación e implementación de programas de sistematización; manejar programas de servicios y mantenimiento de computadores; prestar y vender servicios de asesoramiento y asistencia técnica de las áreas antes mencionadas; manejar sistemas de procesamiento; representar, distribuir, agenciar, suministra o explotar toda clase de bienes o servicios relacionados con su objeto, producidos, patentados o registrados por empresas nacionales o extranjeras. Realizar toda clase de operaciones relacionadas con la compra, venta, fabricación, ensamblaje, importación, exportación, distribución de equipos y sistemas de computación, de comunicaciones de oficina y de implementos, partes y suministros para los mismos equipos; igualmente de todos accesorios para el correcto funcionamiento de los anteriores equipos.	Suministro de plataformas tecnológicas y sus servicios relacionados.	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.
	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	Jorge Edmundo Andrade	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾
	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Patricio Artiagoitia Alti	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾ Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Jorge Edmundo Andrade	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Eduardo Sandoval Obando	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾
	Patricio Artiagoitia Alti	Jorge Edmundo Andrade	Eduardo Sandoval Obando	Affonso Nina
	0,17%	3,40%	0,97%	6,99%
	60%	100%	100%	100%
	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A.	No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial
	Contrato de Suministro de Servicios Integrales. Contrato de Prestación de Servicios de Computación.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

Nombre Sociedad	SONDA Do Brasil S.A.	SONDA Procwork Outsourcing Inf. Ltda y Filial	Telsinc Comercio de Equipamiento de Inf. Ltda.	
Relación	Indirecta	Indirecta	Indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	M\$69.816.830	M\$41.997.494	M\$ 11.234.014	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	121.119.915	123.820.931	37.718.682	
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.	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.	(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 deenvolvimiento 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.	
Presidente del Directorio	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	No Aplica	No Aplica	
Nombre de Directores	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾	No Aplica	No Aplica	
Nombre del Gerente General	Afonso Nina	Afonso Nina	Afonso Nina	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	8,46%	5,18%	1,01%	
Total participación de la controladora	99,999998%	100%	100%	
Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A.	No existe relación comercial	No existe relación comercial	
Contratos con Sonda S.A.	Contrato Servicio Mesa Ayuda.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	

⁽¹⁾ Mario Pavón Robinson, Presidente del Directorio de SONDA

⁽²⁾ Raúl Véjar Olea, Ejecutivo Principal de SONDA.

⁽³⁾ Rafael Osorio Peña, Ejecutivo Principal de SONDA.

	Telsinc Prest. De Servicios para Sist. De Inf. E Com de Datos Ltda.	PARS Productos de Procesamiento de Datos Ltda.	SONDA del Perú S.A.	SONDA del Ecuador Ecuasonda S.A.
	Indirecta	Indirecta	Indirecta	Indirecta
	M\$ 18.566.144	M\$ 47.319.606	M\$ 34.207.231	M\$303.841
	62.336.621	126.000.000	15.700.000	12.356.306
	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.	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.	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.	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.
	No Aplica	No aplica	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾
	No Aplica	No aplica	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Mario Pavon Robinson ⁽¹⁾ Juan Ossul Sanchez
	Affonso Nina	Affonso Nina	Miguel Angel Guerrero Watanabe	Fabian Alberto Mena Ojeda
	1,28%	7,15%	1,83%	0,88%
	100%	100%	100%	100%
	No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial
	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

Nombre Sociedad	SONDA Argentina S.A.	SONDA Uruguay S.A.	Tecnoglobal S.A.
Relación	Indirecta	Indirecta	Indirecta
Capital Suscrito y Pagado	M\$ 6.735.144	M\$ 610.278	M\$ 7.149.544
No. Acciones Suscritas y Pagadas	51.033.104	28.960.876	130.000.000
Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.	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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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.
Presidente del Directorio	Gerardo Cruz Cironi	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	Raúl Sapunar Kovacic ⁽⁴⁾
Nombre de Directores	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾ Guillermo Lizama González	Gerardo Cruz Cironi Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Guillermo Lizama González	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾ Raúl Vejar Olea ⁽²⁾ Pablo Navarro Haeussler Rafael Osorio Peña ⁽³⁾
Nombre del Gerente General	Gerardo Cruz Cironi	Gerardo Cruz Cironi	Rodrigo Hermosilla Bobadilla
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	1,01%	0,79%	2,66%
Total participación de la controladora	99,9997%	100%	100%
Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.	No existe relación comercial	No existe relación comercial	Empresa filial destinada a la comercialización de equipamiento computacional y que actúa como proveedora de Sonda S.A.
Contratos con Sonda S.A.	No se celebraron contratos entre las partes. Compra de cursos de capacitación."	No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales

⁽¹⁾ Mario Pavón Robinson, Presidente del Directorio de SONDA

⁽²⁾ Raúl Véjar Olea, Ejecutivo Principal de SONDA.

⁽³⁾ Rafael Osorio Peña, Ejecutivo Principal de SONDA.

⁽⁴⁾ Raúl Sapunar Kovacic, Ejecutivo Principal de SONDA.

	Microgeo S.A.	Soluciones Expertas S.A.	Servibanca S.A.	Inmobiliaria Servibanca S.A.	Transacciones Electrónicas Dos S.A.	SONDA Panamá S. A.
	Indirecta	Indirecta	Indirecta	Indirecta	Indirecta	Indirecta
	M\$1.810.762	M\$ 8.910	M\$ 714.574	M\$ 411.341	M\$ 14.820.978	M\$6.148
	1.820	2.000.000	1.200	1.200	2.469.556	10.000
	Compra,venta, importación, distribución equipos, software, suministros.	Prestar asesorías y servicios en maestría de optimización, distribución y planificación la producción por métodos computacionales.	Servicios Profesionales técnicos y computacionales	Sociedades de Inversión y Rentistas de Capitales Mobiliarios en General	Sociedad de Inversión Rentistas de Capitales, Administración y Percepción de las rentas que deriven de las anteriores.	Servicios de computación electrónica de datos y otras actividades asociadas.
	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	Jorge Díaz Fernández	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾	Héctor Gómez Brain	Marcelo Castiglione Veloso
	Raúl Vejar Olea ⁽²⁾ Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Maurizio Rinaldi Ceriello Robert Richter Stein	Jorge Hoyl Moreno Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾ Eduardo Parra Bucher	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	Rafael Osorio Peña ⁽³⁾ Raúl Vejar Olea ⁽²⁾	Mario Pavón Robinson ⁽¹⁾ Rodrigo Castro Melfi Rafael Osorio Peña ⁽³⁾	Franklin Quintero Heidi Caballero José Orlandini Robert
	Stefano Sigala Romele	Jorge Hoyl Moreno	Cristian Zegers Reyes	Cristian Zegers Reyes	Alvaro Gonzalez Riedemann	Marcelo Castiglione Veloso
	0,81%	0,103%	0,29%	0,21%	0,605%	0,017%
	80%	50,0002%	86,7500%	86,75%	50,0001%	100%
	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.	No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial
	Contrato de licenciamiento de software, subarrendamiento y servicios integrales. Contrato de Prestación de Servicios de Computación.	Contrato de Prestación de Servicios de Computación	Contrato de Prestación de Servicios de Computación	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

Hechos Esenciales

a) 21 de Marzo de 2017. Dividendo definitivo de SONDA con cargo al ejercicio 2016

En sesión ordinaria celebrada el día 20 de marzo de 2017, el Directorio de la Sociedad ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día 21 de abril próximo, el pago de un dividendo definitivo total de \$13.198.066.683.- con cargo a las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016.

Se hace presente que el 5 de septiembre de 2016 se pagó a los accionistas con carácter de dividendo provisorio un monto ascendente a \$13,14605.- por acción, con cargo a las utilidades del ejercicio acumuladas al 30 de junio del 2016.-

Por lo tanto, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas repartir un dividendo de \$1.747.105.508.-, lo que significa un monto de \$2,00573.- 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) 22 de junio de 2017. SONDA anuncia acuerdo de adquisición de empresa colombiana.

Con fecha 22 de junio de 2017, SONDA S.A. firmó un contrato vinculante para adquirir el 100% de las empresas del grupo Compufácil, uno de los principales proveedores de servicios de tecnologías de la información (TI) en Colombia.

Con una trayectoria de más de 25 años y cobertura en las principales ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín y Cali), el Grupo Compufácil está conformado por las compañías Compufácil S.A.S y Priceless Colombia S.A.S., empresas que se dedican a la integración de servicios y soluciones de tecnología con foco en *end user support, data center y outsourcing*. Cuentan con una sólida cartera de clientes de primer nivel, tanto en el sector privado como en el público. Del mismo modo, posee una oferta de servicios que le ha permitido lograr un reconocido prestigio en el mercado. Durante el año 2016 el Grupo COMPUFÁCIL tuvo ingresos por ciento dieciséis mil millones de pesos colombianos (equivalentes aproximadamente a US\$ 40 millones).

El valor preliminar acordado para la compra del 100% de las acciones alcanza los veinticuatro mil millones de pesos colombianos (equivalentes aproximadamente a US\$ 8 millones). Este valor será ajustado en función del valor definitivo de la deuda neta de las empresas del grupo Compufácil a la fecha de cierre de la transacción. Adicionalmente, este monto podría incrementarse en hasta veinte mil millones de pesos colombianos (aproximadamente US\$ 7 millones), dependiendo de los resultados que las empresas obtengan en el año 2017.

El pago y cierre definitivo de esta transacción, está sujeto al cumplimiento de condiciones estándares para este tipo de operaciones, entre las cuales se incluye la notificación a las autoridades colombianas correspondientes (Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia).

Esta nueva inversión se enmarca dentro del plan de inversiones por US\$ 790 millones para el trienio de 2016 a 2018.

Una vez concretada esta adquisición, SONDA se convertirá en una de las principales empresas integradoras de TI en Colombia.

c) 21 de Julio de 2017. SONDA concreta la compra del 100% de la empresa colombiana Compufácil

Con fecha de hoy finalizó el proceso de compra del 100% de las acciones de las empresas del grupo Compufácil, uno de los principales proveedores de servicios de tecnologías de la información (TI) en Colombia.

Con una trayectoria de más de 25 años, el Grupo COMPUFÁCIL, conformado por las compañías Compufácil S.A.S y Priceless Colombia S.A.S., cuenta con cobertura en las principales ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín y Cali) y un reconocido prestigio en el mercado de servicios y soluciones TI, con especial foco en *end user support, data center y outsourcing*.

Esta transacción representa para SONDA una inversión total que puede alcanzar hasta US\$ 15 millones dependiendo del cumplimiento de ciertas metas financieras fijadas para 2017. Este monto no incluye la deuda financiera neta a la fecha de cierre de este acuerdo, la que alcanza aproximadamente 14.283 millones de pesos colombianos, equivalente aproximadamente a US\$ 5 millones.

Durante el año 2016 el grupo Compufácil obtuvo ingresos por 116 mil millones de pesos colombianos, equivalente aproximadamente a US\$ 39,1 millones.

Con esta adquisición, SONDA se convierte en una de las principales empresas integradoras de TI en Colombia, presencia en todas las regiones relevantes del país y una sólida cartera de clientes de primer nivel, tanto en el sector privado como en el público. La complementariedad de la oferta y la capacidad instalada asociada a esta nueva inversión, le permitirá a SONDA fortalecer su estrategia de negocios en servicios de valor agregado.

Esta nueva inversión se enmarca dentro del plan de inversiones definido para el trienio de 2016 a 2018.

d) 3 de enero de 2018. SONDA vende la totalidad de su participación en la sociedad Transacciones Electrónicas S.A.

Con fecha 31 de diciembre de 2017 Sonda Filiales Chile Limitada vendió la totalidad de su participación en la sociedad Transacciones Electrónicas S.A., cuyo principal activo es su filial I-med S.A., a la sociedad AK Chile Holdings SpA -filial del fondo inversión estadounidense ACCEL-KKR-, de acuerdo a los términos del contrato de compraventa de acciones suscrito en esa fecha.

La operación descrita reflejará una ganancia después de impuestos aproximada de CLP \$ 25.000.000.000, en los Estados Financieros de SONDA correspondientes al ejercicio 2017.

Situación Accionaria

Precios promedios de las bolsas

Bolsa de Comercio de Santiago

2015	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	1.533,76	113.795.941	174.535.869
Total 2° Trimestre	1.428,65	39.542.170	56.491.841
Total 3° Trimestre	1.129,37	59.097.566	66.743.027
Total 4° Trimestre	1.153,55	37.756.600	43.554.114
2016	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	1.237,91	45.263.742	56.032.663
Total 2° Trimestre	1.227,05	118.944.550	145.950.840
Total 3° Trimestre	1.221,95	43.369.613	52.995.358
Total 4° Trimestre	1.279,06	43.560.080	55.716.165
2017	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	1.113,34	52.230.753	58.150.634
Total 2° Trimestre	1.128,41	52.585.523	59.338.150
Total 3° Trimestre	1.160,10	64.030.965	74.282.621
Total 4° Trimestre	1.192,81	52.583.544	62.721.916

Bolsa Electrónica de Chile

2015	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	1.519,46	8.367.103	12.732.456
Total 2° Trimestre	1.429,72	2.145.949	3.068.097
Total 3° Trimestre	1.113,64	1.902.853	2.119.097
Total 4° Trimestre	1.141,39	1.396.590	1.594.048
2016	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	1.250,57	2.879.762	3.681.702
Total 2° Trimestre	1.240,62	3.452.486	4.337.474
Total 3° Trimestre	1.249,28	254.007	317.326
Total 4° Trimestre	1.310,38	1.877.829	2.415.750
2017	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	1.135,50	1.451.736	1.632.045
Total 2° Trimestre	1.081,00	1.676.297	1.897.111
Total 3° Trimestre	1.245,00	6.918.135	8.078.489
Total 4° Trimestre	1.198,00	1.587.151	1.859.829

Bolsa de Valores de Valparaíso

2015	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	-	-	-
Total 2° Trimestre	-	-	-
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-
2016	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	1250,86	10.860	13.584
Total 2° Trimestre	-	-	-
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-
2017	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
Total 1° Trimestre	-	-	-
Total 2° Trimestre	1.130,00	340	384
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-

De acuerdo a la información entregada por la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica de Chile y Bolsa de Valores de Valparaíso, la presencia bursátil de SONDA S.A. al 31 de diciembre de 2017 alcanzó un 100%, 100% y 40%, respectivamente en cada institución.

Principales accionistas

Nuestros accionistas representan un pilar importante de la solvencia institucional de SONDA, que le ha permitido mantenerse vigente y fuerte, mostrando un desarrollo sostenido más allá de vaivenes económicos o políticos, y convertirse 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 su 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 agregó a su 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 2017, el control de SONDA es detentado por los señores Andrés Navarro Haeussler (C.I. 5.078.702-8) y Pablo Navarro Haeussler (C.I. 6.441.662-6) como controladores del 41,36% 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 Pacífico 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. 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 2017 fueron los siguientes:

- I. Aumento en la participación de Banco de Chile por Cuenta de Terceros no Residentes, desde 5,7% a un 7,9% del total de la propiedad.
- II. Aumento en la participación de AFP CUPRUM, desde 5,1% a un 5,8% del total de la propiedad.
- III. Aumento en la participación de Fondos Mutuos Celfin, desde 0,1% a un 0,6% del total de la propiedad.
- IV. Disminución en la participación de Corpbanca Corredores de Bolsa S.A., desde 5,4% a un 2,7% del total de la propiedad.
- V. Disminución en la participación de Moneda AFI, desde 2,0% a un 1,3% del total de la propiedad.
- VI. Disminución en la participación de AFP Habitat, desde 6,0% a un 5,5% del total de la propiedad.

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2017 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 2017)

RUT	Principales accionistas	Porcentaje	Acciones
76413035-9	INDICO SA	37,77%	329.032.953
97004000-5	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	7,89%	68.707.555
76547723-9	KOYAM SA	5,18%	45.096.152
96688520-3	INVERSIONES YUSTE SA	3,59%	31.265.345
76265736-8	AFP PROVIDA S.A. PARA FDO. PENSION C	3,11%	27.081.406
97023000-9	BANCO ITAU POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	2,74%	23.907.070
98000000-1	AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO C	2,72%	23.726.528
98000100-8	AFP HABITAT S A PARA FDO PENSION C	2,40%	20.884.457
76240079-0	AFP CUPRUM S A PARA FDO PENSION C	2,22%	19.309.739
76240079-0	AFP CUPRUM S A FONDO TIPO A	1,84%	16.028.958
98000000-1	AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO A	1,72%	15.017.743
98000100-8	AFP HABITAT S A FONDO TIPO A	1,54%	13.391.129

Según el registro de accionistas del Depósito Central de Valores, al 31 de diciembre de 2017 la compañía contaba con un total de 340 accionistas.

Transacciones por parte de directores, ejecutivos y partes relacionadas

Durante el año 2017 no se registraron transacciones de la acción de SONDA por parte de los Ejecutivos Principales y Directores.

Porcentaje de participación en la propiedad de la compañía que poseen los Directores y ejecutivos principales al 31/12/2017

- Mario Pavón Robinson (Presidente): 0,014%
- María del Rosario Navarro Betteley (Vicepresidente): 0,470%
- Mateo Budinich Diez (Director): 0,000%
- Hernán Carlos Marió (Director): 0,000%
- Juan Antonio Guzmán Molinari (Director): 0,000%
- Andrés Navarro Betteley (Director): 0,470%
- René Javier Lehuede Fuenzalida (Director): 0,000%
- Enrique Bone Soto (Director): 0,000%
- Alfonso Gómez Morales (Director): 0,000%
- Raúl Véjar Olea (Gerente General Corporativo): 0,027%
- Rafael Osorio Peña (Gerente Finanzas Corporativas): 0,015%
- Raúl Sapunar Kovacic (Gerente General SONDA Chile): 0,006%

Dividendos

Política de dividendos

La política de dividendos de SONDA considera distribuir un monto equivalente al 50% de la utilidad de cada ejercicio. El cumplimiento de esta política está condicionado a las utilidades que realmente obtenga la compañía, así como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente pueda efectuar la empresa, o a la existencia de determinadas condiciones, según corresponda. Si esta política de dividendos sufriera de algún cambio sustancial, la sociedad lo comunicará en carácter de Hecho Esencial. En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de abril de 2017, se informó que "es intención del Directorio que durante el Ejercicio 2017 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 2017, conforme a lo anteriormente establecido.

Dividendos pagados por acción

	2013	2014	2015	2016	2017
N° de acciones ⁽¹⁾	871.057.175	871.057.175	871.057.175	871.057.175	871.057.175
Utilidad por acción (\$)	76,26	54,58	49,19	30,3	74,5
Dividendos pagados (\$)	30,91 ⁽²⁾	34,7 ⁽³⁾	24,03 ⁽⁴⁾	25,83 ⁽⁵⁾	8,71 ⁽⁶⁾

(Cifras expresadas en moneda de la fecha de pago)

⁽¹⁾ Acciones suscritas y pagadas

⁽¹⁾ Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2012, ascendente a \$ 12,32 por acción, pagado el 26 de Abril de 2013) y dividendo provisorio (\$ 18,58 por acción, pagado el 30 de agosto de 2013)

⁽²⁾ Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2013, ascendente a \$ 19,54 por acción, pagado el 5 de Mayo de 2014) y dividendo provisorio (\$ 15,16 por acción, pagado el 1 de Septiembre de 2014)

⁽³⁾ 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)

⁽⁴⁾ 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)

⁽⁵⁾ 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)

Utilidad distribuible

	2015	2016	2017
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	42.850.330	26.396.126	64.895.944
Ganancias acumuladas	168.714.805	190.139.970	203.348.287
Dividendos ^(*)	-21.425.165	-13.198.063	-32.447.972
Ajustes no realizados 1ª aplicación a NIIF ^(**)	-3.176.754	-3.176.754	-3.176.754
Incrementos (disminución) por transferencia y otros cambios, patrimonio	-	10.254	-3.822
Utilidad distribuible	186.963.216	200.171.533	232.615.683

^(*) 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

	31.12.2017		31.12.2016	
	M\$	M\$	M\$	M\$
Directores	Dietas ⁽¹⁾	Otros ⁽²⁾	Dietas ⁽¹⁾	Otros ⁽²⁾
Mario Pavón Robinson	55.037	244.576	46.852	239.417
María del Rosario Navarro Betteley	25.124	-	21.462	-
Juan Antonio Guzmán	36.692	-	31.235	-
Mateo Budinich Diez	36.692	-	31.235	-
Hernán Marió Lores	29.498	-	31.235	-
Victor Alfonso Gomez Morales (3)	21.581	-	-	-
Rene Lehuede Fuenzalida (3)	28.774	-	-	-
Enrique Bone Soto (3)	21.581	-	-	-
Andrés Navarro Betteley (3)	21.581	-	-	-
Pablo Navarro Haeussler (4)	5.938	-	23.426	-
Christian Samsing Stambuk (4)	5.936	-	23.426	-
Jaime Pacheco Matte (4)	5.938	15.859	23.426	47.576
Francisco Gutierrez Philippi (4)	5.938	-	23.426	-
Totales	300.310	260.435	255.723	286.993

⁽¹⁾ Incluye asistencias a sesiones de Directorio y Comité de Directores.

⁽²⁾ Corresponden a pagos por servicios establecidos contractualmente.

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

⁽⁴⁾ Perteneció al Directorio hasta la Junta de Accionistas celebrada el 21 de abril de 2017.

Remuneraciones de ejecutivos de SONDA

	2017	2016
Remuneración fija	3.413.974	3.525.377
Remuneración variable (*)	710.058	888.362
	4.124.032	4.413.739

(*) 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 2017, SONDA no efectuó pagos por concepto de indemnización a ejecutivos principales. En 2016, se realizaron pagos por \$252.820 millones.

Informe de gestión, gastos y actividades del Comité de Directores

El Comité realizó ocho sesiones durante el Ejercicio 2017 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 2016, los Estados Financieros individuales y consolidados de dicho ejercicio y de los 3 primeros trimestres correspondientes al Ejercicio 2017, 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 y analizó la Carta de Control Interno emitida por los auditores.

El Comité realizó recomendaciones al Directorio, con sus respectivos fundamentos, referentes a la selección de auditores externos y clasificadoras de riesgo para el año 2017.

Asimismo, revisó, analizó, formuló observaciones y entregó sugerencias a la presentación del Gerente de Recursos Humanos Corporativo acerca de los sistemas de remuneración, planes de compensación de ejecutivos y trabajadores, calificación de cargo, herramienta única de gestión y definición de un modelo de compensación variable.

Respecto del Ejercicio 2017, 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 21 de abril de 2017, 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. Éstos 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 Chile así como las principales instalaciones en Brasil, son los siguientes:

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

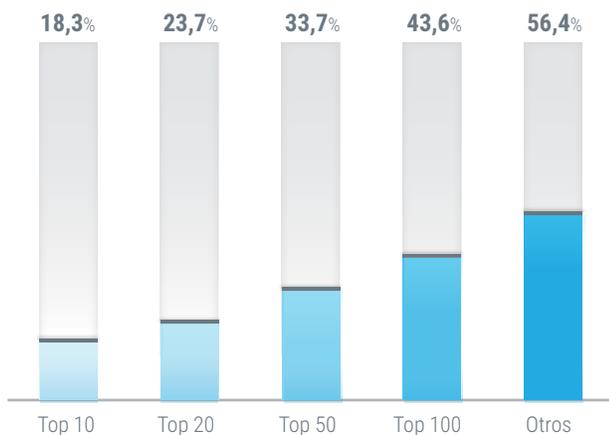
Por su parte, los equipos y *software* de propiedad de SONDA están destinados principalmente a la prestación de servicios informáticos y permiten usar tecnologías de la información en beneficio de su gestión o negocio.

Cientes

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

Es así como los 50 mayores clientes de la compañía representan menos del 34% 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 ni más del 15% de los ingresos totales de alguna de nuestras tres líneas de negocio principales.

Concentración de la cartera de clientes (31 de diciembre 2017)



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 varias 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 éste 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 y 2014 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 2017, la deuda financiera alcanzó US\$280,1 millones, en tanto la Caja, Equivalentes y Otros activos financieros alcanzaron US\$ 140,6 millones, resultando una deuda financiera neta de US\$139,5 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 UF1.500.000, 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 UF3.000.000.

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

- **Nivel de endeudamiento:**
El cociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.
- **Cobertura de gastos financieros**
El cociente entre EBITDA y gastos financieros netos debe ser mayor o igual a 2,5 veces.
- **Patrimonio**
El nivel mínimo de patrimonio debe ser de UF8.000.000.

- **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 E

Con el objeto de refinanciar el Bono Serie A emitido en diciembre de 2009, en noviembre de 2014 emitimos, 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. Con los fondos recaudados de esta nueva emisión, con fecha 28 de noviembre de 2014, procedimos a pagar el capital e intereses del Bono Serie A, por M\$37.481.945

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 UF8.000.000.
- **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 2017 se encuentran cumplidas.

Factores de riesgo

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

2.1.1. Las filiales SONDA Procwork y SONDA do Brasil, tienen actualmente diversos juicios en los cuales son parte, principalmente de naturaleza laboral y tributaria. De ellos, el más significativo dice relación con notificaciones de autos de infracción tributaria (liquidación de impuesto) cursadas por el Municipio de Campinas, bajo el supuesto que la totalidad de ciertos servicios de la filial se prestaron dentro de su municipio. El impuesto corresponde a aquel aplicable en Brasil a beneficio del municipio donde las empresas prestan sus servicios, calculado como porcentaje de su facturación. La filial de SONDA S.A. alegó la nulidad de los cobros basada en que tales impuestos se encuentran ya pagados conforme a la distribución territorial dispuesta por la ley.

El valor de lo disputado con el Municipio de Campinas asciende a R\$37,2 millones (incluido multas, reajustes e intereses). Los abogados locales han informado a la compañía que estos conflictos territoriales en la aplicación del impuesto son usuales en Brasil, y estiman que existe una alta probabilidad de obtener en definitiva una sentencia favorable a la Compañía.

2.1.2. El 14 de diciembre de 2012, la filial SONDA Procwork en Brasil fue notificada de un auto de infracción por parte de la autoridad tributaria (Receita Federal) por un monto de R\$26,1 millones (incluidos multas, reajustes e intereses) por cotizaciones previsionales calculadas sobre ciertos beneficios pagados a empleados (cota utilidade) en el año 2008. Para la Receita Federal tales beneficios serían de naturaleza salarial.

El pago de estos beneficios se realiza por la empresa conforme al Acuerdo Colectivo de Trabajo firmado entre el Sindicato de Trabajadores de TI y el Sindicato de Empresas de TI, y con la anuencia del Ministerio del Trabajo, en el que expresamente se señala que tales pagos no forman parte del salario para ningún efecto. Conforme al criterio de los tribunales superiores brasileros, tales acuerdos deben respetarse por las partes y por los órganos fiscalizadores. Conforme a lo anterior el Ministerio del Trabajo ha fiscalizado el proceso de pago de cota utilidade para el mismo ejercicio a que se refiere el auto de infracción de la Receita Federal, concluyéndolo sin ninguna observación, coincidentemente con el criterio del poder judicial en diversos juicios laborales en que ratificó la naturaleza no salarial de tales beneficios.

Con fecha 14 de enero de 2013 la empresa presentó una impugnación al auto de infracción en sede administrativa, y solicitó la suspensión de sus efectos conforme a la ley brasilera.

La Administración, entendiendo que hay una diferencia de opinión entre dos instituciones del Estado como son el Ministerio del Trabajo y la Receita Federal sobre la cual aún no hay jurisprudencia, constituyó una provisión para cubrir cualquier eventualidad de una decisión adversa en este auto de infracción.

En el mes de septiembre de 2017, SONDA se adhirió al programa PERT (Programa Especial de Regularización Tributaria) impulsado por la Receita Federal de Brasil, el cual concede condiciones especiales para que las empresas realicen pagos de naturaleza tributaria o no tributaria, en discusión administrativa o judicial. Una de las alternativas de pago ofrecidas, consiste en el uso de créditos de impuestos por pérdidas tributarias, por hasta un 80% de la deuda, y el restante 20% en un pago inicial y cuotas mensuales con vencimiento hasta diciembre de 2017.

Dadas las condiciones ventajosas de este escenario, la Administración decidió adherirse a este programa. La obligación a reconocer (incluidos intereses y multas) ascendió a R\$21,8 millones, los cuales fueron pagados R\$4,3 millones con caja y R\$17,5 millones con compensación de créditos por pérdidas tributarias. El impacto neto después de impuestos en resultados ascendió a una pérdida por R\$3,1 millones.

Estas discrepancias en las interpretaciones entre el Ministerio del Trabajo y la Receita Federal podrían eventualmente generar nuevos autos de infracción. En opinión de los abogados de la filial en Brasil hay suficientes fundamentos para defender en forma exitosa la posición de la sociedad.

2.1.3. CTIS: La compañía es parte en acciones judiciales y procesos administrativos ante varios tribunales y entidades de gobierno, que han surgido del curso normal de las operaciones, referidas a asuntos tributarios, laborales y civiles:

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

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

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

Los procedimientos clasificados como riesgo posible suman un monto de R\$31,1 millones.

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

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

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

2.1.5. Algunas sociedades filiales en Brasil, contratan mano de obra de trabajadores por intermedio de empresas individuales para servicios temporales. Sin embargo, por las características de la prestación del servicio, podría ser considerado un trabajo con vínculo laboral entre

las partes y, como consecuencia, las sociedades ser multadas por la autoridad fiscal, quienes podrían exigir el pago de las cargas sociales, más impuestos y las multas correspondientes.

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

2.1.6. Al 31 de diciembre de 2017, los procesos vigentes de naturaleza laboral en Brasil, han generado provisiones para cubrir eventuales contingencias de pérdida, por un monto de M\$6.525.365 (M\$7.040.943 al 31 de diciembre de 2016), presentadas en el rubro "Otras provisiones - provisiones por procesos legales".

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

2.2. Filiales en Chile

Las filiales Quintec Distribución S.A. e Innovación y Tecnología Empresarial Item Ltda. se encuentran tramitando dos asuntos extrajudiciales, específicamente de naturaleza administrativa, ante el Servicio Nacional de Aduanas, referidos a la reclamación de cobros de diferencias de derechos aduaneros. En opinión de los asesores, se estima que la resolución de esta solicitud será favorable para las sociedades.

2.3. Filiales en Colombia

SONDA Colombia: Tiene actualmente algunas demandas principalmente de naturaleza tributaria, las cuales se incorporaron con la adquisición de Quintec Colombia (posteriormente absorbida por SONDA Colombia). La demanda más representativa es de Quintec contra la División de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) por un valor de COP\$5.120 millones radicada el 30.09.2013. En este proceso se debate la legalidad de los actos administrativos por medio de los cuales la DIAN modificó la declaración del impuesto sobre la renta presentada por la compañía por el año gravable 2008, determinando el pago de un mayor impuesto, más la imposición de una sanción por inexactitud. La audiencia y alegatos de conclusión, ya han sido presentados e ingresados para su tramitación. En opinión de la Administración, se cuenta con la argumentación suficiente para defender la posición de la compañía.

Compufácil S.A.: Mantiene una demanda administrativa por incumplimiento de contrato con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB). Todas las contingencias que se materialicen por este litigio, cuyo origen es anterior a la fecha de adquisición por parte de SONDA Colombia, son responsabilidad de los antiguos controladores.

2.4. Filiales en Argentina

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

2.5. Filial en Panamá

Con fecha 29 de agosto de 2014, la filial SONDA Panamá fue notificada de una demanda administrativa interpuesta por cinco particulares en contra de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre de Panamá, para que se declare nulo el Contrato N° 35 "Contrato para la Concesión del Servicio de Administración Financiera del Sistema de Movilización Masivo de Pasajeros en el Área Metropolitana de Panamá (Distrito de Panamá y San Miguelito)". En septiembre de 2014, los abogados de SONDA Panamá interpusieron un recurso de apelación en contra de la resolución que dio curso a la acción y contestaron la demanda entablada. La opinión de los abogados locales es que tiene escasas posibilidades de ser acogida. En septiembre de 2015 se presentaron los alegatos de conclusión y a la fecha actual estamos a la espera de la sentencia.

3. Otros litigios

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

Riesgos asociados a adquisiciones

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

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

Además de poseer una participación minoritaria en la propiedad accionaria del 9,5% de la sociedad Administrador Financiero de Transantiago S.A. (AFT), quien provee al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) los servicios de administración de los recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago (Transantiago), SONDA suscribió con fecha 20 de septiembre de 2005 un contrato con el AFT para la provisión de los servicios tecnológicos asociados al proyecto (Contrato de Servicios Tecnológicos). La prestación oportuna y completa por SONDA de los servicios contratados ha requerido a SONDA efectuar inversiones por un monto total aproximado de US\$108 millones. Por otro lado, la correcta ejecución del sistema requiere de un alto grado de coordinación y esfuerzo conjunto entre todas las partes involucradas, incluyendo el MTT, el AFT, los concesionarios de servicios de transportes, la empresa Metro S.A. y SONDA, lo cual hasta la fecha no siempre se ha dado. Como consecuencia

de ello, durante el desarrollo del proyecto SONDA ha negociado con el AFT dos modificaciones al Contrato de Servicios Tecnológicos y el año 2008 celebró un contrato de transacción con el AFT tendiente a resolver conflictos pendientes y precaver otros eventuales a esa fecha.

El 14 de diciembre de 2012, se acordaron entre el MTT, AFT, METRO, SONDA y los Concesionarios de Transporte, los términos y condiciones del nuevo régimen contractual definido por la autoridad para Transantiago. Como resultado de ello, SONDA y el AFT pusieron término a su Contrato de Servicios Tecnológicos, lo cual generó a la compañía un abono neto a resultados de \$1.827 millones. Adicionalmente, SONDA suscribió un contrato con el MTT en virtud del cual se obliga a prestar determinados servicios tecnológicos para Transantiago y sus proveedores de transporte y servicios complementarios (Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago), y paralelamente SONDA también suscribió un contrato para la provisión del equipamiento tecnológico con cada concesionario de transporte, y posteriormente con Metro S.A. (cada uno de estos denominado Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico). Habiendo finalizado el proceso de toma de razón de tales contratos mediante publicación del respectivo extracto en el Diario Oficial, y efectuados los pagos acordados entre AFT y SONDA a favor de esta última, se han presentado los desistimientos respecto de cada una de las demandas arbitrales existentes entre AFT y SONDA, los que el árbitro tuvo presente.

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 la República 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 (Distrito de Panamá y San Miguelito)", que comprende el diseño, suministro, construcción, mantenimiento y equipamiento del sistema tecnológico requerido para la recaudación del pago de los pasajes efectuados por los usuarios del sistema y su posterior distribución al operador de transporte que corresponda, durante un período de 10 años. SONDA S.A. ha debido entregar una fianza de cumplimiento ascendente a US\$18.060.000 que deberá mantenerse vigente por el plazo del contrato más 1 año adicional.

Este contrato involucra la provisión y 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 recaudación, administración y custodia de los recursos provenientes de la comercialización y recarga de tarjetas, la asignación de dichos fondos entre los proveedores del servicios de transporte y la prestación de servicios tecnológicos. La fecha de inicio de las operaciones fue el 15 de febrero de 2012.

Riesgo en filiales y coligadas

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

Riesgo proveedores

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

Riesgo de obsolescencia y cambio tecnológico

Requisito esencial del negocio de SONDA es mantenerse permanentemente actualizado en los últimos desarrollos tecnológicos de la industria, de modo tal de poder ofrecer a los clientes soluciones tecnológicas actualizadas. Para mantener este conocimiento y actualización, SONDA invierte periódicamente importantes recursos en desarrollo y actualización de aplicaciones. SONDA evalúa permanentemente las tendencias y desarrollos tecnológicos a nivel mundial y regional, sin embargo, pueden ocurrir cambios no previstos por SONDA que generen obsolescencia tecnológica de sus activos y efectos adversos significativos en el negocio y ganancia operacional de SONDA.

Riesgo de los activos

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

Riesgo país

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

Riesgos no asegurados

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

Riesgo de tipo de cambio

SONDA y sus filiales están expuestas al riesgo originado como consecuencia de fluctuaciones en el tipo de cambio, las que podrían llegar a afectar su posición financiera, resultados y flujos de caja. No obstante que la política de cobertura de la compañía establece la revisión periódica de la exposición al riesgo de tipo de cambio de sus principales activos y obligaciones, y establece que en casos de ser necesario, dichos

riesgos deben ser cubiertos mediante calces operacionales (naturales) entre las distintas unidades de negocio y filiales, o en su defecto, a través de instrumentos de mercado diseñados para dichos fines, tales como forward de tipo de cambio o swap de monedas, no existe certeza de que tales medidas eviten completamente los eventuales efectos adversos de las fluctuaciones en el tipo de cambio.

Riesgo de tasa de interés

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

SONDA emitió, con fecha 18 de diciembre de 2009, dos series de bonos A y C. La Serie A, por un monto de 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 UF1.500.000, 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 UF3.000.000.

En noviembre de 2014, se emitió con cargo a la línea 622 el 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.

Riesgo de crédito

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

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

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

Riesgo de liquidez o financiamiento

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

Al 31 de diciembre de 2017, SONDA cuenta con un saldo de Efectivo y Efectivo Equivalente y Otros Activos Financieros Corrientes de \$86.433 millones (US\$140,6 millones), el cual se encuentra compuesto por efectivo, depósitos a plazo menores a 90 días, fondos mutuos de renta fija y otros instrumentos de inversión de corto plazo.

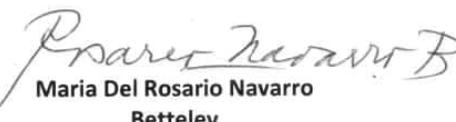
Información ejecutivos principales

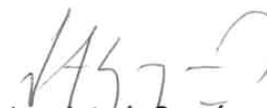
RUT	Nombre	Profesión	Cargo Ejecutivo Principal	Fecha de Nombramiento
6.580.740-8	Raúl Véjar Olea	Ingeniero Civil Electrónico Magister en Ingeniería Electrónica	Gerente General Corporativo	01-01-05
7.923.570-9	Rafael Osorio Peña	Ingeniero Civil Industrial	Gerente de Finanzas Corporativas	01-03-96
7.289.970-9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

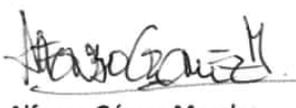
Declaración de Responsabilidad

Los Directores y Gerente General de SONDA S.A. firmantes, declaran bajo juramento hacerse responsables de la veracidad de toda la información contenida en la presente Memoria Anual 2017, Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible ("Reporte Integrado 2017 SONDA"), en conformidad con lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.


Mario Pavón Robinson
Presidente
RUT 5.386.757-K


Maria Del Rosario Navarro Betteley
Vicepresidente
RUT 12.720.922-7


Juan Antonio Guzmán Molinari
Director
RUT 5.123.918-0


Alfonso Gómez Morales
Director
RUT 5.478.723-5


Rene Javier Lehuede Fuenzalida
Director
RUT 5.523.074-9


Enrique Bone Soto
Director
6.056.216-4


Mateo Budinich Diez
Director
RUT 6.522.204-3


Hernán Carlos Marió Lores
Director
RUT 7.019.964-5


Andres Navarro Betteley
Director
RUT 13.830.732-8


Raúl Véjar Olea
Gerente General
RUT 6.580.740-8



RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

MELISSA VARGAS

Relación con Inversionistas

PATRICIO GARRETÓN

Head of Investor Relations

RODRIGO PEÑA

Gerente de Planificación, Control de Gestión y
Relación con Inversionistas

CORREO ELECTRÓNICO

investor.relations@sonda.com

WEB:

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

DIRECCIÓN

Teatinos 500, Santiago, Chile
Teléfono: (56) 22657 5302

DECLARACIÓN DE CONVERSIÓN DE MONEDAS

Las cifras indicadas en este Reporte Integrado están expresadas en pesos chilenos al 31 de diciembre de 2017. Salvo que se indique lo contrario, las conversiones a dólares de los Estados Unidos de Norteamérica han sido realizadas utilizando tipo de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2017.
(1 US\$ = 614,75 pesos chilenos)