

SONDA®
make it easy

**Reporte
Integrado
2021**



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



Contenido

| | |
|---|----|
| Carta del Presidente | 4 |
| I SONDA en una Mirada | 6 |
| II Innovación y Transformación Digital al Servicio de Nuestros Clientes | 13 |
| III Sostenibilidad Ambiental en Nuestro ADN | 33 |
| IV Cultura y Talento | 40 |
| V Resultados | 50 |
| VI Antecedentes Generales e Información Adicional | 60 |
| VII Acerca de este Reporte | 96 |
| VIII Anexos | 99 |

SONDA®
make it easy

Carta del **Presidente**

“En moneda comparable, los ingresos y el EBITDA aumentaron un 19,9% y 30,0%, respectivamente, comparados con el mismo período del año anterior, impulsados por un mayor dinamismo comercial en la mayoría de nuestros mercados, y la utilidad neta superó ampliamente lo reportado el 2020.”



Estimados accionistas,

El 2021 fue un año de grandes desafíos, pero también de oportunidades y aprendizajes. Como sociedad nos hemos ido acostumbrando a vivir en un mundo cada vez más digitalizado en donde la necesidad de adopción de nuevas tecnologías ha permitido a gobiernos, organizaciones y ciudadanía asumir un periodo que ha puesto a prueba la resiliencia y capacidad de adaptación de todo el mundo. Al mismo tiempo, ha constituido un estímulo para profundizar la relación con nuestros clientes, apoyándolos con los servicios de SONDA en su camino hacia la Transformación Digital.

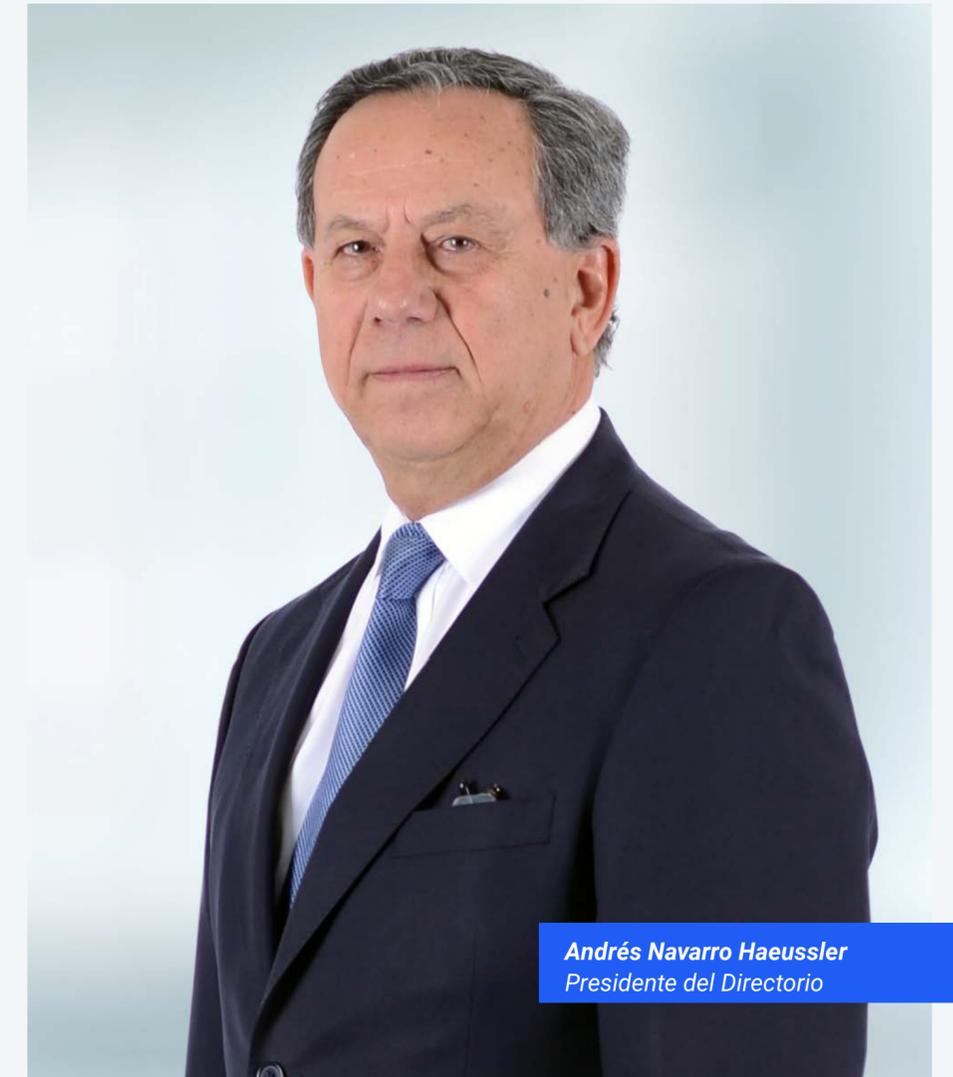
Estamos convencidos que la fuerza de esta Transformación Digital, surgida con renovado ímpetu para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, seguirá develando un mundo de nuevas oportunidades. Hemos sido protagonistas del cambio cultural que demandan las circunstancias actuales, ajustando nuestra organización para asegurar la continuidad operacional de nuestros clientes, expandir

nuestra oferta de soluciones y, junto a ello, cuidar la salud de nuestros colaboradores.

Inmersos en este contexto, destacamos la formulación durante el año de un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2022 – 2024, que constituirá nuestra hoja de ruta para acompañar a nuestros clientes en sus desafíos empresariales y de negocio en los años que vienen.

Desde el punto de vista de resultados, la reorganización que llevamos a cabo el 2020 dio sus frutos, por lo que en 2021 tuvimos importantes logros. Los ingresos consolidados de la compañía llegaron a \$ 897.198 millones, equivalentes a US\$ 1.062,2 millones, el EBITDA a \$ 111.451 millones, equivalente a US\$ 131,9 millones, y la ganancia neta a \$ 34.864 millones, equivalente a US\$ 41,3 millones.

En moneda comparable, los ingresos y el EBITDA aumentaron un 19,9% y 30,0%, respectivamente, comparados con el mismo período del año anterior, impulsados por un mayor dinamismo comercial en



Andrés Navarro Haeussler
Presidente del Directorio



la mayoría de nuestros mercados, y la utilidad neta superó ampliamente lo reportado el 2020.

Por su lado, el margen EBITDA alcanzó un 12,4%, expandiéndose 130 puntos base respecto del año precedente. Debemos resaltar especialmente el mayor nivel de margen EBITDA logrado en todas las geografías en que SONDA tiene presencia.

En términos comerciales, los cierres de negocios llegaron a US\$ 1.262 millones, creciendo un 23% respecto del año anterior. Destaca el crecimiento obtenido en Chile (+29,4%), Brasil (+16,6%) y OPLA - Otros Países de América Latina - (+24,3%), reflejando una sólida recuperación respecto del año anterior. Las oportunidades de nuevos negocios ("pipeline") alcanzaron los US\$ 4.509 millones, lo que nos permite mirar con optimismo los años venideros.

Es imperativo avanzar hacia una recuperación económica sostenible y equitativa que permita una mejor calidad de vida, la que ha sido y sigue siendo afectada especialmente por la crisis sanitaria y el cambio climático, en el mundo y en nuestra región en particular. En esto, las tecnologías de información (TI) juegan un rol central, y así lo hemos entendido.

Dentro de ello, en materia ambiental creemos que nuestro principal aporte es desarrollar soluciones tecnológicas transformadoras que contribuyan a que la sociedad avance a índices Net Zero en sus emisiones a través del cuidado de los recursos naturales, promoviendo iniciativas de economía circular y el desarrollo de proyectos en armonía con el medio ambiente. Trabajamos para implementar tecnologías

que aseguren que nuestras ciudades sean inteligentes y con servicios públicos eficientes en transporte, salud y seguridad pública, entre otros.

Nos comprometemos a que nuestras soluciones y prácticas internas contribuyan a alcanzar algunas de las metas específicas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), apuntando a construir una sociedad sostenible al 2030. Ello incluye un gran esfuerzo en materias de diversidad e inclusión, para seguir progresando en nuestro propósito de disponer en SONDA de equipos humanos constituidos por los mejores profesionales y empapados de nuestra cultura.

Quisiéramos agradecer la entrega y compromiso de nuestros colaboradores en un año que siguió marcado por la crisis sanitaria y en el que emprendimos profundas transformaciones. Del mismo modo, agradecemos también a nuestros clientes, accionistas y a todos nuestros stakeholders, quienes han permitido que la compañía continúe siendo líder regional en servicios de Transformación Digital.

Un afectuoso saludo,

Andrés Navarro Haeussler
Presidente del Directorio



Capítulo I

SONDA en una Mirada

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

SONDA®
make it easy

SONDA en Cifras en 2021

Fundada en 1974, es el líder regional en servicios de Transformación Digital, con presencia en 10 países, 3 mil ciudades e incidencia en la vida de más de 500 millones de personas.

Ingresos
1.062
US\$ millones

Distribución de ingresos por país



EBITDA
132
US\$ millones

Distribución de EBITDA por país



Valor económico generado
542
US\$ millones

Inversión
52
US\$ millones

Capitalización bursátil
258
US\$ millones

Colaboradores
13.500
personas

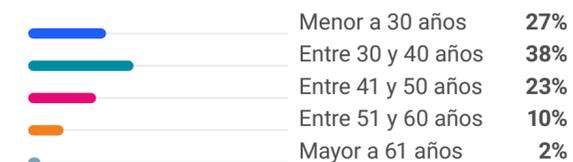
Diversidad de colaboradores

Distribución de colaboradores por país



*OPLA: otros países de Latinoamérica

Diversidad de colaboradores por edad



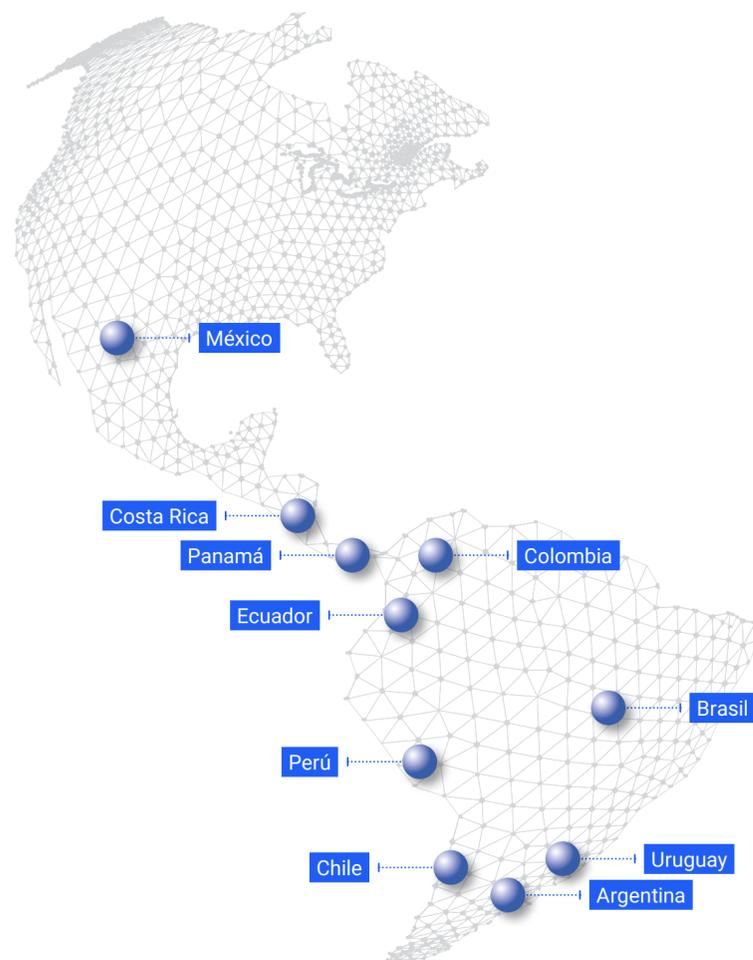
Diversidad de colaboradores por sexo



10
Países en la Región

+3.000
Ciudades

+5.000
Clientes Corporativos



#soySONDA

Luego de lo aprendido en 2020 con la pandemia, en 2021 tuvimos la oportunidad de confirmar nuestro compromiso con la transformación digital, preocupándonos no solo de potenciar nuestros servicios y soluciones tecnológicas, sino también, de comprender y entender las necesidades específicas de nuestros clientes en la región.

De esta manera, gracias a la innovación, agilidad y el trabajo colaborativo que nos caracterizan, hoy en SONDA desarrollamos soluciones para diversas industrias, con equipos especializados que trabajan de la mano con nuestros clientes para generar las bases de las organizaciones del futuro.

Somos protagonistas de la transformación digital de las personas, las ciudades, las empresas y la sociedad, simplificando y facilitando el día a día de quienes han depositado su confianza en nosotros.

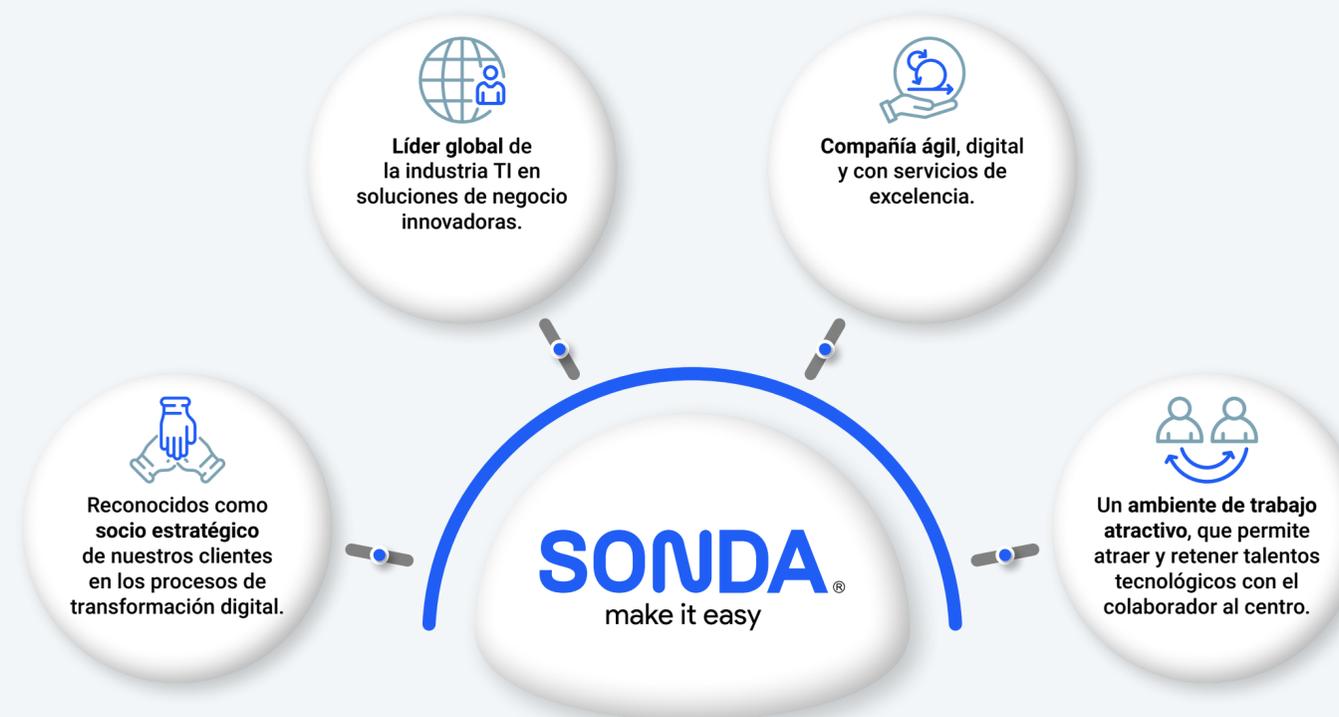


Nuestro Propósito

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

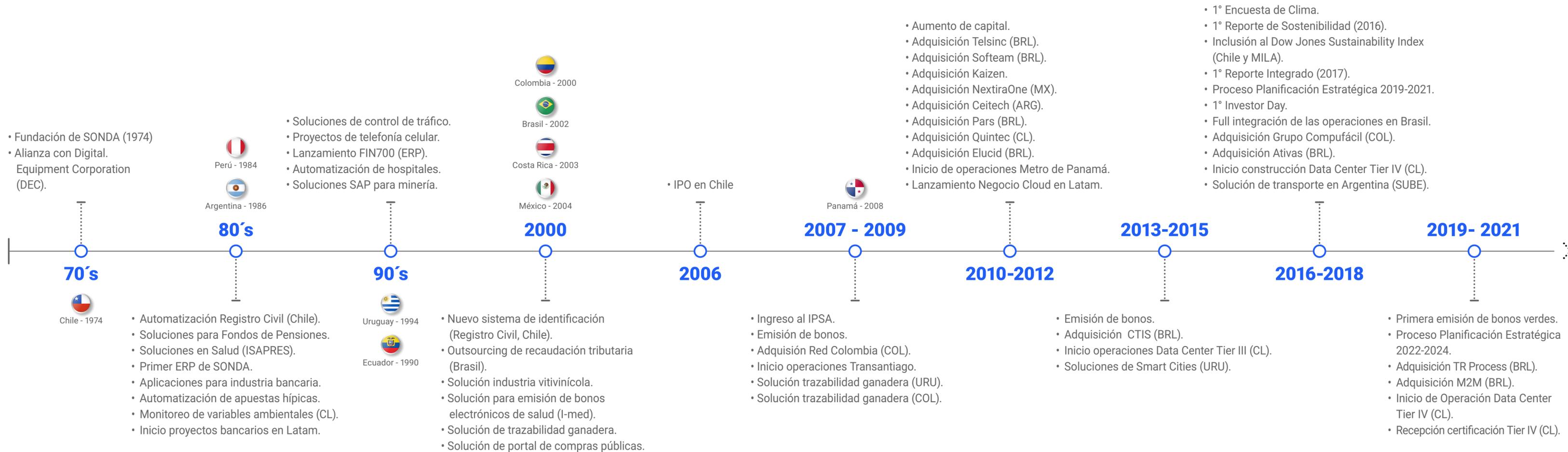


Visión Corporativa



SONDA, una empresa sostenible.

Una Historia de Crecimiento



Reconocimientos en Sostenibilidad

En 2021 obtuvimos importantes reconocimientos a nuestro desempeño en sostenibilidad a nivel general y en los aspectos particulares vinculados al cuidado del medio ambiente, compromiso social y prácticas destacadas de gobernanza.



Fuimos ratificados por quinto año consecutivo como miembros del Dow Jones Sustainability Index Chile y MILA

Por quinto año consecutivos integramos el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) Chile y MILA, lo que nos posiciona como una de las compañías con mejores prácticas de sostenibilidad en materias de gobierno corporativo, aspectos sociales y cuidado del medioambiente. En 2021 mejoramos cuatro puntos respecto de 2020, ubicando a nuestra compañía en el percentil 75 (versus los 71 de 2020).



Obtuvimos la actualización del Sello ESG

Recibimos la actualización del Sello ESG que certifica a nuestra compañía con el S&P IPSA ESG Tilted Index de la Bolsa de Santiago. Este Certificado ESG es un sello de responsabilidad empresarial que combina criterios ambientales, sociales y de gobernanza que guían a las empresas en la transición hacia la responsabilidad y sostenibilidad. *(Más información en pág. 38)*



ACTI Tech Awards 2021: fuimos reconocidos como empresa TI destacada en Chile

La Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información -uno de los principales referentes del sector privado de la industria TIC-, reconoció a SONDA como finalista de esta premiación, principalmente por las iniciativas basadas en innovación, sustentabilidad y alto impacto en la economía y sociedad.



Recibimos la certificación LEED Silver gracias a la eficiencia energética demostrada por Data Center KUDOS

En 2021 se concretó la segunda ronda de observaciones de nuestro proyecto Data Center KUDOS en Etapa 1, compuesta por 1.000 mt² de salas IT. Se obtuvo la categoría Silver de la Certificación LEED v4 para Data Centers. *(Más información en pág. 38)*



Recibimos el Certificado de Balance de Energía Renovable entregado por Colbún

Recibimos este certificado por el consumo eléctrico de 32.357 MWh que tuvimos durante 2020 y que verifica el suministro por parte de fuentes renovables.



Fuimos reconocidos como la mejor empresa para jóvenes profesionales en Ecuador

Fuimos reconocidos por Employers for Youth (EFY) Ecuador 2021 y FirstJob como una de las mejores compañías para jóvenes profesionales y la mejor de ese país en la industria TI.



Somos la empresa N°1 en innovación en Brasil en la industria digital

Fuimos reconocidos como la empresa más innovadora de 2021 en Brasil en la industria digital gracias a nuestra solución Corporate Wellness. El premio fue otorgado por IT Mídia en el ranking "Las 100 empresas de TI más innovadoras de 2021".



Obtuvimos el máximo puntaje en encuesta de Santander para proveedores sostenibles

El resultado fue entregado en el contexto de la evaluación que realiza la institución financiera en Chile a sus proveedores considerando el comportamiento ambiental y social.



Capítulo II

Innovación y Transformación Digital al Servicio de Nuestros Clientes

El conocimiento, experiencia y desarrollo de soluciones únicas que aceleran la transformación digital y la innovación de nuestros clientes es nuestro mayor diferenciador. Te invitamos a conocer cómo en SONDA apoyamos a nuestros clientes y mejoramos la calidad de vida de las personas.

SONDA®
make it easy

“El rumbo hacia un mundo digitalizado”



José Orlandini Robert
Gerente General Corporativo SONDA

Toda crisis debe ser vista como una oportunidad. Y uno de los efectos más importantes de la pandemia es la aceleración del proceso de transformación digital prácticamente en todos los ámbitos. Lo que se estimaba que podría tener lugar en el mediano plazo ha comenzado a ocurrir ahora mismo, trayendo el futuro al presente.

Un ejemplo lo ilustra con toda elocuencia. Hasta antes de la pandemia, el desarrollo

de una vacuna tomaba varios años, y hasta decenios, antes de lograr la autorización para su inoculación en las personas. Una novedosa tecnología, denominada RNA mensajero, que hace dos años estaba en las etapas de ensayo en los laboratorios, es la que está detrás de las vacunas de Pfizer y Moderna. Gracias al uso intensivo de tecnologías de Inteligencia Artificial, en menos de un año una mujer fue inoculada con una vacuna de Pfizer y desde entonces, junto a la de Moderna, estas vacunas basadas en una tecnología radicalmente nueva han sido administradas a cientos de millones de personas.

Hoy, nuestro rol va más allá de entender las necesidades de los clientes e implementar las soluciones tecnológicas; extendiéndose al soporte y acompañamiento en el cambio cultural que exige una reinención en la manera de hacer negocios.

Y es así como en estos últimos dos años, ya vemos cómo múltiples empresas se aventuraron junto a SONDA en el proceso de Transformación Digital. Ahora bien, ¿de qué manera nosotros los apoyamos en este proceso?, la respuesta tiene

dos componentes clave: por una parte, saber del negocio de nuestros clientes y sus procesos, de manera de tener la capacidad de implementar las tecnologías más adecuadas para mejorar su competitividad en forma rápida y eficiente, y por otro, el conocimiento y la capacidad de implementación e integración de las tecnologías.

La Transformación Digital basada en innovación y tecnologías disruptivas, es la que permite avanzar rápido en esta dirección. Las cifras lo confirman. Estudios de consultoras de TI revelan que para 2022 el 45% de las tareas repetitivas de grandes empresas serán automatizadas.

En esta línea, Big Data e Inteligencia Artificial, Plataformas digitales, Hiperautomatización y Ciberseguridad, se convierten en tendencias tecnológicas que sin duda contribuyen al desarrollo de sociedades más ágiles, modernas e inteligentes, impactando el nivel de desarrollo de las compañías, y también aportando al desarrollo de una sociedad más moderna y a un planeta cada día más sustentable.

Es esta la mirada que tenemos del futuro y bajo la cual desarrollamos nuestro Plan Estratégico 2022–2024, siendo la hoja de ruta que nos permitirá acompañar los desafíos empresariales de nuestros clientes y de nuestro propio negocio en los próximos años. Las principales iniciativas de este plan consideran:

- Una organización enfocada en el cliente, estructurada por industrias verticales en las que nuestros profesionales no sólo saben de tecnología, sino que también conocen los requerimientos del negocio nuestros clientes, innovando día a día para ser más efectivos en el apoyo a ellos.
- Expansión geográfica hacia USA, para que basados en nuestra red de 13.000 profesionales podamos contribuir a la Transformación Digital de una geografía cuyo gasto en TI es 10 veces la de nuestra cobertura geográfica actual.
- Desarrollar una estrategia para relacionarnos con Startups, de manera de llegar en forma rápida y eficiente a

nuestros clientes con soluciones a sus problemas de negocios que están en etapa muy temprana de su gestación.

- Desde el punto de vista de servicios, un foco en Digital Business, de manera de aumentar en forma acelerada nuestros servicios de Digital Application Services, Digital Platform y Digital Consulting, contribuyendo en forma decidida a la Transformación Digital de nuestros clientes.
- Y muy relevante, el foco en la atracción y retención de talentos, con una organización basada en la confianza que sea realmente diversa e inclusiva y que finalmente asegure a nuestros colaboradores que SONDA sea un lugar atractivo para trabajar y desarrollarse profesionalmente.

Estamos extremadamente entusiasmados con este Plan Estratégico. ¡Vamos en la dirección correcta, estamos en el momento correcto y contamos con el mejor equipo humano!

Ejes Estratégicos: movilizando a una organización

Nuestro Plan 2022-2024 considera 8 Ejes Estratégicos para lograr nuestros objetivos:



1. Soluciones de Negocios

Acompañamiento a las verticales y líneas de servicio, soportándolas con metodologías y conocimientos, siendo un facilitador en la construcción de soluciones de negocio, impulsando el intercambio y replicabilidad, logrando una ventaja competitiva.



2. Excelencia Comercial y Gestión Integral de Clientes

Ser una compañía con visión integral del cliente, con foco comercial y en la calidad de los servicios prestados.



3. Posicionamiento

Posicionar a SONDA y sus principales atributos de marca en el top of mind de los stakeholders: Accionistas, Colaboradores y Clientes.



4. Cultura y Talento

Fortalecer la cultura y desarrollar capacidades y habilidades necesarias para acompañar el crecimiento del negocio, potenciando a SONDA como un lugar de trabajo atractivo.



5. Agilidad Operacional

Aportar valor al negocio a través de una revisión y simplificación permanente de los procesos, usando herramientas tecnológicas para su digitalización y generando mayores grados de autonomía en la organización.



6. Ecosistema de Startups

Generar relacionamiento y acuerdos comerciales con Startups con soluciones de valor agregado que permitan impulsar la transformación digital y posicionamiento de SONDA.



7. Expansión Geográfica

Apoyar y facilitar el crecimiento de Verticales y Líneas de Servicio, estableciendo distintos modelos para comercializar y operar fuera de LATAM.



8. Innovación & Nuevas Tecnologías

Eje transversal dentro de SONDA que promueve y potencia la innovación a todos los niveles, aprovechando las oportunidades de negocio, necesidades de los clientes o mejoras en modelos operativos existentes.

Verticalización por Industria: entendemos las necesidades de nuestros clientes

En SONDA adoptamos el concepto de Verticalización por Industrias, no sólo como una parte fundamental de nuestra estrategia de negocio, sino también, como uno de los valores de nuestra cultura organizacional.

Esta estrategia, apunta a la especialización de los equipos de trabajo de SONDA en mercados clave para

el desarrollo económico y social, comprendiendo los desafíos y características propias de cada uno de ellos y enfocando nuestros esfuerzos, capacidades y recursos hacia el fortalecimiento de nuestro liderazgo en materia de transformación tecnológica para la región.

Gracias a nuestro sólido equipo de profesionales de TI, hoy contamos con una oferta que agrega valor al negocio de nuestros clientes con soluciones personalizadas de acuerdo sus necesidades, pero, además, nos permite generar sinergias, aprendizajes cruzados y replicabilidad de cara a un mejor servicio y mejores soluciones.



Verticalización como forma de llegada a nuestros clientes

Digital Business

- Digital Consulting
- Digital Platforms
- Digital Application Services
- Soluciones de Verticales

Digital Services

- Servicios de Plataformas
- Cloud & Data Center
- Cybersecurity
- Workplace Services



Smart Cities & Mobility



Retail & Comercio



Banca & Seguros



Utilities



Salud



Multi Industrias



Sector Público



Enterprise Applications



Soluciones de Software

Las Nuevas Tendencias del Transporte Inteligente



Marcelo Castiglione
VP Corporativo Smart Cities & Mobility

Es sabido que la pandemia aceleró con urgencia y profundidad los desafíos de transformación que enfrentan las grandes ciudades. Temas como **seguridad, eficiencia, movilidad, productividad y sustentabilidad** son hoy materia de discusión y el éxito de su implementación pasa principalmente por un diseño integral y eficiente de sus servicios bajo un modelo de administración centralizada. En todo el mundo, el sistema de transporte moderno apunta hacia un servicio más sustentable, eficiente y con una mejor experiencia para el usuario.

Para esto, en el ámbito del transporte y movilidad en entornos urbanos e interregionales, es clave la implementación de ITS (Sistemas de Transporte Inteligente), los cuales deben incorporar tecnologías que se adapten a los hábitos de los ciudadanos por medio de la integración de **sistemas de pago, gestión de flota e información al usuario**, los que deben operar de manera interconectada con toda la red de servicios público-privados presentes en la red, consolidando así una estrategia macro que vele por un desarrollo más eficiente, amigable y sostenible.

Hablar de ciudades inteligentes significa apuntar a sistemas de transporte más eficientes y centrados en el usuario en donde tecnologías, modalidades e infraestructura estén integradas en armonía y coordinación como un solo gran ecosistema que beneficie a todos los actores, considerando no solo las soluciones hoy implementadas, sino también los avances en materia energética y electro movilidad, la red e infraestructura vial y por supuesto los hábitos y tendencias de los usuarios, en donde las nuevas modalidades de desplazamiento como aplicaciones de viajes, e-cargo bikes, scooters, entre otras, cada vez cobran mayor relevancia.

En relación con sustentabilidad, los ITS han dado grandes avances hacia la reducción de la contaminación ambiental. La energía eléctrica, la implementación de corredores con tecnología de punta y el uso de sistemas de gestión de flotas y tráfico, permiten diseñar y mejorar la circulación dentro de las ciudades, apoyando la reducción de emisiones de CO2 y contaminación acústica.

Otro factor de avance en los Sistemas de Transporte Inteligente tiene que ver con elevar los estándares de seguridad y disponibilizar más y mejores plataformas de acceso. Es aquí donde la implementación de sistemas de pago abierto juega un rol clave ya que amplía e integra métodos de pago adicionales a los propios del sistema de transporte, como sistemas de pago contactless, tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de casas comerciales con tecnologías EMV, smartphones, smartwatches y dispositivos con NFC, y sistemas como los códigos QR, Android Pay y Apple Pay, entre otros. Esta integración no solo optimiza el tiempo del usuario al permitir cargas remotas con descarga automática en el validador, sin el paso previo por un tótem de carga, sino que también reduce la circulación de efectivo al interior del transporte lo que, sumado al uso de cámaras de vigilancia, sensores IoT y Analytics, facilita el monitoreo

y prevención de delitos, brindando una experiencia de viaje más segura.

De cara a las organizaciones, bajo el concepto de **Mobility as a Service (MaaS)** se agrupa la integración de las distintas modalidades de servicio de transporte en un servicio único de movilidad, accesible en un modelo bajo demanda, permitiendo a las autoridades y organizaciones gestionar de mejor forma el sistema, haciendo más eficiente sus operaciones y la de sus proveedores. Para el usuario, MaaS agrega un enorme valor al centralizar las distintas modalidades de transporte en una sola aplicación, permitiendo gestionar los múltiples boletos y operaciones de pago desde un mismo lugar.

En SONDA, en alianza con los principales referentes tecnológicos a nivel mundial, apuntamos a liderar el desarrollo de soluciones de transporte innovadoras acorde a la nueva realidad de las ciudades de la región, en donde la **experiencia del usuario** sea el eje de nuestra estrategia, en sinergia con una planificación orientada al uso eficiente de los recursos, estructura vial y todas las modalidades de desplazamiento existentes, de cara al desarrollo de un ITS sustentable y eficiente con el entorno y los desafíos de transformación de las organizaciones y sociedades.



Transformación Tecnológica al Servicio de Nuestros Clientes: Innovación y Nuevas Tecnologías



Adriano Espósito
Gerente Corporativo
de Digital Business &
Innovación



Maximiliano Fábrega
Gerente Corporativo
de Digital Business &
Innovación

En SONDA buscamos acelerar el viaje de transformación digital de nuestros clientes, con una visión consultiva y estratégica, creando soluciones innovadoras con uso de tecnologías disruptivas, a través de un completo catálogo de servicios que transformarán la cadena de valor de su negocio y mejorarán la experiencia de forma sostenible y continua.

Para ello contamos con Digital Business, una Línea de Servicio con enfoque en el Negocio, con un brazo armado muy poderoso, con más de 1.600 especialistas distribuidos en todas las geografías en las que opera, capacitados y certificados en las principales tecnologías

del mercado y con un fuerte conjunto de aceleradores y metodologías innovadoras, reinventa aspectos claves de las organizaciones.

En alianza con las verticales de negocio de SONDA, co-creamos soluciones de negocio y actuamos de manera consultiva directamente en la estrategia de negocio de nuestros clientes, buscando ser un “trusted advisor”, ganando confianza y trabajando en proyectos clave para la organización.

Nuestra operación es de alcance regional, con un “framework” y modelo operativo unificado en todos los países, altamente colaborativo y con equipos distribuidos estratégicamente en la región. A través de la implementación de “chapters” en tecnologías, replicamos conocimiento y aumentamos el poder de actuación en proyectos estratégicos sin importar su ubicación geográfica.

Hemos definido un completo portafolio de productos y servicios, dividido en cuatro pilares clave, que nos permiten participar en cualquier etapa del proceso de transformación digital de nuestros clientes y entregar servicios end to end:

- Digital Consulting, encargada de entender el escenario actual, definir el escenario futuro y diseñar una hoja de ruta de proyectos para alcanzar los objetivos de nuestros clientes. Contamos con servicios que van desde definir la

estrategia de transformación digital, migrar aplicaciones a la nube, mejorar la experiencia digital, transformación TI y automatización de procesos, entre otros.

- Digital Platforms and Tech Enablement, es el pilar dedicado a los estudios de tendencias tecnológicas y aplicabilidad en los negocios. Evaluamos tecnologías como IoT, Inteligencia Artificial, Analítica Avanzada, Blockchain, Metaverso, RA/VR, Cloud, entre otras. Este pilar también es responsable de desarrollar plataformas y herramientas que aceleran todo el proceso del ciclo de vida de la solución, aumentando la velocidad y la calidad de los proyectos.
- Digital Application Services, son las ofertas responsables de todo el ciclo de vida de la aplicación. A través de servicios, herramientas y metodologías ayudamos a nuestros clientes en el desarrollo de aplicaciones a la medida, damos soporte a sus aplicaciones core, garantizamos la calidad de las aplicaciones con pruebas efectivas, automatizamos procesos y brindamos servicios de fábrica de software para co-desarrollar sus proyectos e iniciativas.
- Digital Business Solutions, contempla soluciones de negocio innovadoras y replicables. Estas soluciones se desarrollan en el modelo de innovación abierta, con dirección estratégica y de negocio de nuestras verticales

y con la participación activa del ecosistema estratégico del área de Digital Business.

Llevamos la innovación en nuestro ADN, y para ello contamos con un ecosistema de socios estratégicos como Microsoft, IBM, FICO, SAS, Google, Microfocus y otros, que trabajan directamente en todas nuestras ofertas con innovaciones incrementales, y poniendo sus herramientas y servicios a disposición para co-crear soluciones de innovación disruptivas y radicales. Además de socios estratégicos, tenemos presencia activa en varios hubs de startups y universidades.

Las soluciones de Digital Business son la punta del iceberg y sirven para abrir la puerta de nuestros clientes, logrando embarcar todo el portafolio de SONDA como, Data Center y Cloud, Infraestructura, Hardware as-a-service, Workplace Services, BPO y otros.

Contamos con varios casos de referencia implementados en la actividad principal de negocios de nuestros clientes, los cuales fueron premiados y referenciados, aportando credibilidad y acreditando la experiencia de nuestro equipo. Con un plan de marketing estratégico y un equipo de especialistas en ventas de Digital Business global, trabajamos en conjunto con nuestras verticales de negocios para resolver los principales desafíos de negocio de nuestros clientes y ayudarlos a reinventar su historia.

Contribución a los ODS en el core del negocio

Nuestro compromiso es contribuir al progreso sostenible e inclusivo de las sociedades de la región a través de las tecnologías de información. Para ello hemos alineado nuestras soluciones, así como nuestras prácticas internas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Estos constituyen la hoja de ruta de la humanidad al 2030 y en la que están comprometidos los países, empresas y sociedad civil. Los ODS especifican los objetivos que debemos alcanzar como humanidad y sus metas específicas, para que nuestro planeta y sus habitantes puedan proyectarse al futuro.

Entendemos que las tecnologías de información juegan un rol central en el logro de muchos de estos objetivos y es por ello que nuestras soluciones están pensadas para contribuir, por ejemplo, a una mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales, a adaptarse a los efectos del cambio climático, a mejorar el acceso y la calidad de la educación y la calidad de vida de las personas a través de ciudades inteligentes y sostenibles.



Hemos alineado nuestra contribución a la sociedad con los ODS. Es así como ofrecemos soluciones tecnológicas que aportan al logro de las metas asociadas a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ALGUNAS INICIATIVAS DESTACADAS DE SONDA

DIGITAL KITCHEN



Objetivo: reducir el desperdicio de alimentos, racionalizar la energía utilizada y disminuir los riesgos de las auditorías de vigilancia sanitaria, mediante el uso de sensores de temperatura, cámaras y balanzas conectadas estratégicamente en las cocinas.

ODS



CORPORATE WELLNESS



Objetivo: mejorar el bienestar y, en consecuencia, aumentar la productividad y reducir los costos de atención médica de la empresa, mediante el mapeo de las brechas de comportamiento de cada empleado, y la confección de rutas de aprendizaje individualizadas a través del micro aprendizaje.

ODS



Contribuyendo a un mundo sostenible

VACA CONECTADA



Objetivo: preservar la salud animal, reducir el desperdicio de leche y disminuir el fraude en toda la cadena de producción, asegurando la calidad de la leche desde el ordeño hasta la llegada a la lechería mediante el uso de sensores inteligentes en animales, tanques de enfriamiento, estaciones de recolección y camiones.

ODS



FRAUDE PREVENTION & DMI



Objetivo: prevenir el blanqueo de capitales, fraude, antiterrorismo y degradación de imagen, mediante la identificación de las anomalías utilizando modelos de aprendizaje automático y gráficos para identificar posibles desviaciones. Se utiliza el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático para identificar y clasificar personas y empresas.

ODS



Información sobre todas las soluciones tecnológicas e iniciativas internas que contribuyen a cada uno de los 17 ODS en pág. 100.



Ecosistema de SONDA

Dos de los Ejes de nuestro Plan Estratégico son la base de nuestra relación con el ecosistema:

- **Potenciar la innovación y el uso de tecnologías disruptivas**, con orientación a la transformación digital de nuestros clientes y al interior de SONDA.
- **Fortalecer el relacionamiento Smart con el ecosistema de startups, para generar sinergias que contribuyan a agregar** valor a nuestro negocio y al de nuestros clientes.

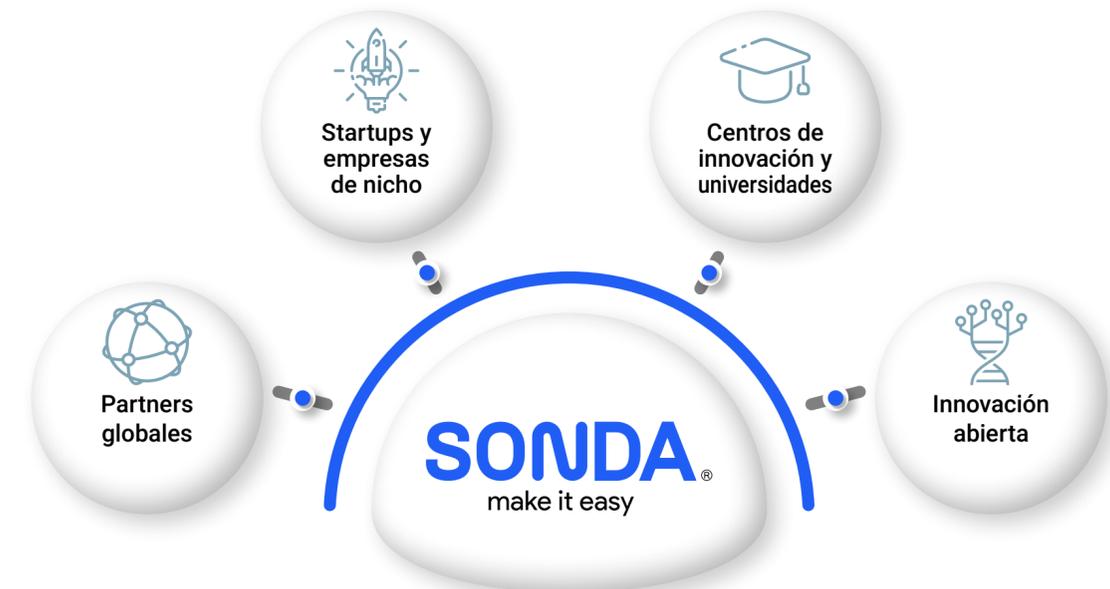
Es así como nuestro compromiso de liderar la transformación digital de la región no sólo implica entregar soluciones tecnológicas en diez países, 3.000 ciudades e incidir en más de 500 millones de personas; también significa comprender el entorno, asimilar las demandas de los nuevos y futuros escenarios de negocio de nuestros clientes y velar por un impacto positivo, sustentable y responsable en las sociedades donde estamos presentes.



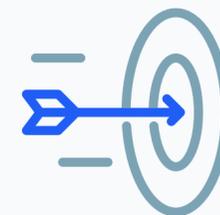
Disponer de un potente Ecosistema de Startups integrado a la estrategia de SONDA es uno de los ocho Ejes Estratégicos hacia 2024.

En este contexto, somos parte de un ecosistema de tecnologías, innovación y experiencias formado por Startups y Empresas de Nicho, Universidades y Centros de Innovación, así como por Partners Globales. Las sinergias que se logran en estos grupos nos permiten agregar valor a nuestros clientes, a la vez que contribuyen a transferir conocimientos y experiencias al interior de la compañía, integrando las distintas miradas de cada uno de los sistemas.

Gracias a este trabajo mancomunado, se han materializado diversas iniciativas que no sólo responden a requerimientos de nuestros clientes, sino también a necesidades de la sociedad en su conjunto, ya sea para avanzar en la identificación de pacientes con COVID-19, en el apoyo para la educación a distancia, en la creación de sistemas que contribuyen a un mejor transporte público o en hacer un uso más eficiente de los recursos naturales, como el agua y la energía.



Somos parte de un ecosistema de innovación para integrar y desarrollar las mejores soluciones a nuestros clientes



Desafíos del ecosistema SONDA

- ✓ **Acelerar la innovación con impacto social** para el bienestar de toda la sociedad.
- ✓ **Diseñar soluciones para nuevos desafíos** en salud, cambio climático, conectividad, recuperación económica y bienestar compartido, entre otros.

Casos destacados 2021



Alianza con GoldConnect

En abril de 2021 GoldConnect y SONDA anunciaron una alianza comercial en Estados Unidos.

El acuerdo bilateral establece que la multinacional de soluciones de redes y conexiones en nubes dispondrá de nuestra red de data centers para respaldar sus operaciones en toda la región. Por nuestra parte, podremos contar con la infraestructura de red de vanguardia de GoldConnect para respaldar y potenciar nuestras demandas de conectividad internacional.



Educational Technology Solution 360

SONDA y Dell Technologies se unieron para ofrecer Educational Technology Solution 360, una solución orientada a las escuelas y educadores.

Su objetivo es contribuir a transformar los entornos de aprendizaje en forma dinámica, aumentar el compromiso de los estudiantes, ofrecer una enseñanza personalizada y acelerar el traspaso de conocimiento hacia los estudiantes.

ECOSISTEMA DE SONDA

| Partners globales | | Startups y empresas de nicho | | | | | Centros de innovación y universidades | | Innovación abierta |
|--|---|---|--|--|---|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • GoldConnect • Google • HP Inc • HPE • Huawei • IBM • Lenovo • Lexmark • McAfee • Microsoft • Nokia • Oracle | <ul style="list-style-type: none"> • Red Hat • Samsung • SAS • SAP • Veritas • VMWare | <ul style="list-style-type: none"> • Alhua • Alpha Graphics • Aparko • Aptos • Automation Anywhere • Axis • Bip • Bitka • Blueprism • Catena • Centry • Cloud Tecnologías | <ul style="list-style-type: none"> • Cloudera • Cowmed • Diebol Nixdorf • Doble • Entelgy • FICO • Flir • Formax • Genesys • Giro • Gunnebo • Hanwha | <ul style="list-style-type: none"> • Hikvision • Magemaker • Infometters • Iris • Jenoptik • Kofax • Kore • Leonardo • Lexcon • Litemax • Liveperson • Logra | <ul style="list-style-type: none"> • Mix • Multivende • Nebula • Neural Labs • Omnix • Osas • OSI • Precifica • Qualis • Rocca • Salesfloor • SAS | <ul style="list-style-type: none"> • Sigmals • Skyfii • Socius • Streamax • Tecnocal • TSoft • Tyco • Ui Path • Virtec • Vitronic • Waysion • Wolpac | <ul style="list-style-type: none"> • Universidad Univille, Brasil • Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá • Centrum Católica, Perú • Cibertec, Perú • ISIL, Perú • Universidad el Bosque, Colombia | <ul style="list-style-type: none"> • Politécnico Universal, Colombia • Servicio Nacional de Aprendizaje, Colombia • Open Beauchef, Universidad de Chile, Chile | <ul style="list-style-type: none"> • Concurso de innovación abierta "Tech and the City" • Conversaciones de vanguardia en tecnologías: SONDA Talks, SONDA Tech, Pocket Webinars, Ciclo de Conversaciones, otros |

Ecosistema de **Startups**



Juan Aristizábal
Gerente Corporativo
Workplace Services



Catalina Barra
Investor Relations

En un mundo digitalizado en donde la adaptabilidad y la velocidad de reacción se han vuelto vitales para la supervivencia de los negocios, el surgimiento de las startups como vehículos de innovación y aceleración de crecimiento han ido tomando un gran protagonismo. En este contexto, la inclusión de empresas ágiles, con propuestas de valor disruptivas y una concepción de la tecnología con mirada hacia un futuro sostenible, toma gran relevancia si queremos ser capaces de maximizar la satisfacción de nuestros clientes. El hacernos conscientes de su aporte en el desarrollo tecnológico y social es el primer paso para acercarnos a un desarrollo de negocios acorde a las necesidades del mercado.

El ecosistema de startups en la región está creciendo aceleradamente, abriéndose paso mediante los unicornios que actúan como referentes y brindan confianza a quienes aún se encuentran en early stage. Más concreto aún, es el tamaño de la inversión en empresas de este tipo, ya sea proveniente de Venture Capitals, Corporate Ventures, entre otros, que solo en 2021 en América Latina alcanzó los 15.000 millones de dólares, lo cual habla de la credibilidad que han logrado transmitir en base a sus resultados.

En SONDA hemos entendido que la evolución tecnológica no espera. Nuestros clientes necesitan transformarse ahora y para poder ser parte de esa transformación debemos ser inclusivos y considerar a todo el ecosistema. Por este motivo, estamos fortaleciendo el relacionamiento con las startups de la industria como parte esencial de nuestro Plan de Estratégico de cara al periodo 2022-2024. Buscamos ampliar y complementar nuestra oferta, brindando soluciones que apoyen la transformación digital del Core del negocio de nuestros clientes. Estamos convencidos que esta estrategia nos permitirá generar alianzas fructíferas tanto para quienes participemos de ellas, como para quienes se beneficien, es decir, nuestros clientes. A su vez, nos fortalecerá como un sitio desafiante y atractivo para los talentos TI, concentrándonos en su atracción, desarrollo y retención.



Rol de Cloud & Data Center en el Desarrollo de la Innovación y Transformación Digital



Heidi Bauer
Directora de Cloud & Data Center Chile

La transformación digital ya es casi sin excepción una cuestión de supervivencia para los negocios. El hablar de transformación significa estar abierto a nuevas formas, nuevos modelos, a innovar en la manera en que tradicionalmente damos vida y rentabilidad al negocio. La capacidad de absorber la innovación depende del apetito por riesgo, que puede

variar de una empresa a otra o dentro de una misma organización de un equipo a otro.

Algunos apuestan a experimentar con tecnología de última generación, mientras que otros adoptan un enfoque conservador y esperan a que la tecnología madure. En SONDA confiamos en el justo equilibrio y es por ello que durante estos últimos años hemos avanzado con convicción, tanto en las plataformas que nos permiten innovar en nuestras soluciones, como en el ecosistema de partners con quienes abordar las múltiples oportunidades y desafíos. Identificamos y trabajamos en la evolución de los servicios TI, con un renovado Cloud Empresarial, con la automatización de parte de la operación y con un monitoreo de valor, iniciativas en las que hemos puesto foco, dado que tienen el potencial de impactar radicalmente el negocio.

Nuestro objetivo es simplificar este desafiante mundo con:

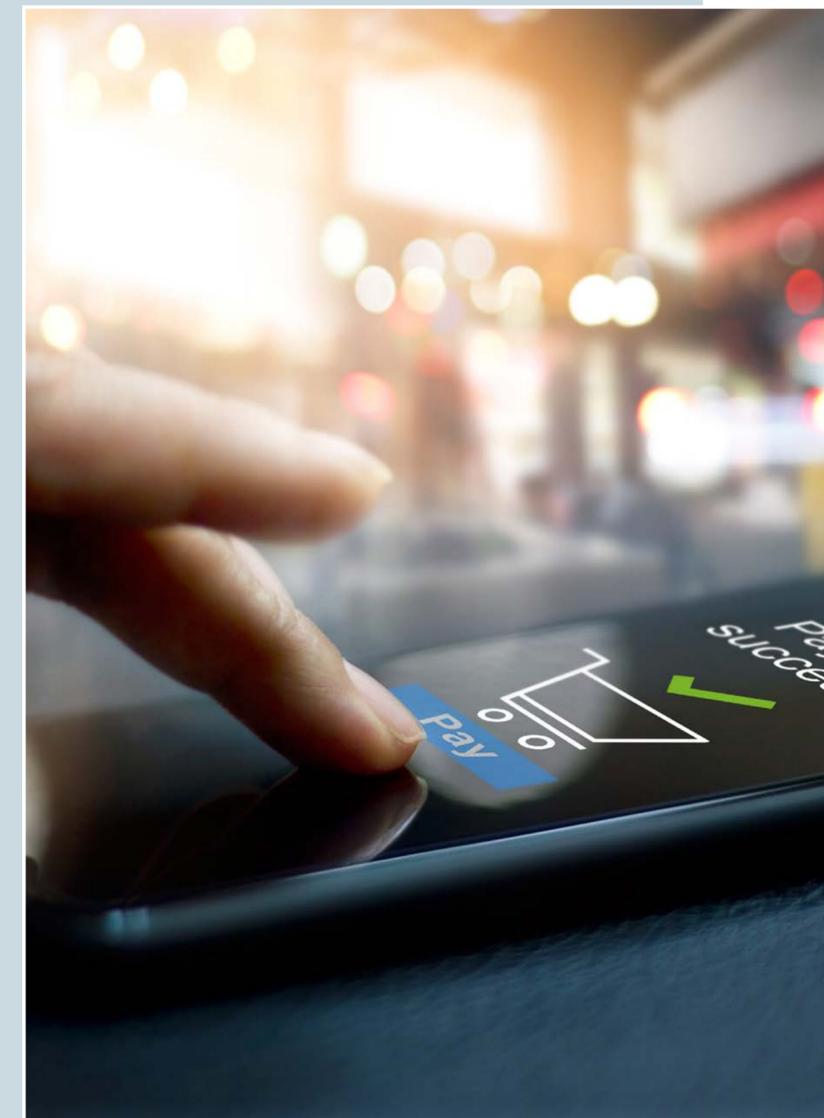
- Gestión más optimizada de la infraestructura TI

- Consolidación de servicios TI
- Migraciones de servicios desde y hacia diferentes nubes
- Previsión de costos conocidos
- Disminución de costos y mayor disponibilidad de los servicios
- Flexibilidad y velocidad

En el mismo ámbito y complementando los proyectos de optimización y eficiencia, no cabe duda que los servicios en la nube están facilitando una transformación digital más simple y resulta una obviedad decir que ninguno de nuestros clientes quiere perder los beneficios en costo y escalabilidad de la nube, es por ello que varios de ellos ya han adoptado una estrategia de "Cloud First", es decir la práctica en la que siempre se considera consumir un servicio fácilmente disponible desde una nube en lugar de construir algo desde cero. Si bien muchos de ellos están implementando esta estrategia, en

algunos casos no es tan sencillo y aquí es donde juntos trabajamos y proponemos evolucionar hacia un enfoque "Smart Cloud". Definición que implica una forma más medida en la que se identifique el ajuste apropiado de qué cargas o workloads son apropiadas para la nube y agreguen innovación y aceleración al negocio.

Con estos tres ejes de evolucionar en las plataformas y servicios propios, complementarnos con nuestros partners y trabajar con un approach de "Smart Cloud", estamos participando desde la base de los servicios en iniciativas como la modernización de las aplicaciones para incorporar Trámites Digitales de Entidades Financieras, con soluciones de biometría y elementos de seguridad, la implementación de Soluciones de Pago de transporte con Código C2R (QR) y Tarjetas de Crédito, la solución SONDA Corporate Wellness, entre otras, con las que en algunos casos SONDA ha sido reconocida por el aporte a la innovación.

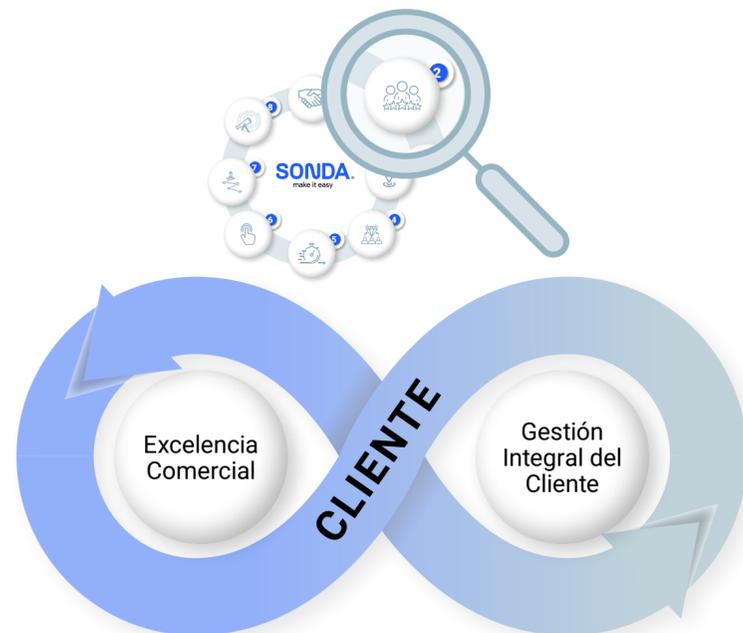


Gestión Integral de Clientes y Excelencia Comercial

Aspiramos a ser una compañía con una visión integral del cliente, tanto con foco comercial como en la calidad de los servicios prestados. Es por ello que estas dimensiones constituyen uno de los ocho Ejes Estratégicos (#8D) del Plan 2022-2024 que ha trazado SONDA.

Para lograr lo anterior hemos definido las siguientes prioridades:

- **Integrar la Gestión Integral de Clientes y Excelencia Comercial**, uniendo el esfuerzo de los equipos que entregan los servicios con los equipos comerciales.
- **Escalar el Modelo** de Gestión Integral de Clientes.
- **Lograr la excelencia** de los equipos comerciales.
- **Aumentar los negocios** para Verticales y Digital Business.
- **Medir** la gestión y productividad comercial.



Gestión Integral de Clientes

En 2020 actualizamos nuestro Modelo de Gestión Integral de Clientes quedando compuesto por las ocho dimensiones fundamentales de su experiencia de servicio. En 2021 avanzamos en su implementación, y en 2022 lo integraremos con el nuevo Modelo de Excelencia Comercial que estamos desarrollando.

Modelo de Gestión Integral de Clientes

Nuestro Modelo considera que:

- **Cada cliente tiene asignado un responsable** de su Gestión Integral y de implementar las #8D.
- **Mensualmente el responsable presenta el estado de avance** apoyado en el modelo #8D.

- **En este proceso de mejora continua**, contamos con el apoyo de sponsors y consultores del modelo.

En 2021 logramos la implementación en los diez países en los que estamos presente, luego de obtener una positiva evaluación de su efectividad en el piloto que aplicamos el año anterior en Chile, México, Brasil y Colombia. Adicionalmente, desarrollamos la malla de competencias y conocimientos necesarios con los que capacitaremos a nuestros colaboradores y definimos los indicadores que nos permitirán evaluar la adherencia al Modelo, entre otros.

El Modelo busca modificar el paradigma de administración segmentada en niveles estratégico, táctico y operativo, hacia un modelo que aborda el cliente en 360 grados, alcanzando a todos los equipos involucrados de la organización: alta dirección, áreas de negocio, dirección y operación TI, y áreas de interés, apoyo y relación.

Aplicación del modelo a clientes regionales

Durante el segundo semestre de 2020 y 2021 implementamos el Modelo #8D en seis grandes clientes de alcance regional. El objetivo es adaptarnos a sus necesidades de una gobernanza corporativa regional de los servicios prestados, a la homologación de estos servicios en los distintos mercados en los que operan y a la captura de economías de escala. Para cada cliente regional definimos un plan operativo anual, una aprobación de negocios conjunta a nivel local y corporativa, un modelo comercial centralizado/ distribuido y un modelo de servicio coordinado.



Hacia la integración con la Excelencia Comercial

Buscamos ser un partner tecnológico para el cliente, un aliado estratégico que sea capaz de guiarlo en su viaje de transformación para generar un negocio sostenible. Para ello hemos dejado atrás el enfoque comercial tradicional que es reactivo, y comenzamos en 2021 el desarrollo de un modelo de Excelencia Comercial que, alineado con la Gestión Integral del Cliente, nos permita ser el consultor y asesor que nuestros clientes buscan.

Nuestro objetivo en 2022 es abarcar, bajo el Modelo de Gestión Integral, a los clientes que representan el 80% de

los ingresos de SONDA en cada país, comenzar a aplicarlo en los negocios verticales y reforzar el cambio cultural para la necesaria transformación.

Excelencia Comercial

El Modelo de Excelencia Comercial surgió en 2021 como un natural complemento a la gestión del servicio, y tiene por objetivo apoyar la transformación de nuestros clientes y agregarles mayor valor escuchando sus necesidades y retos.

Este modelo se incorporó como uno de los ejes estratégicos de SONDA en la planificación estratégica 2022-2024. Para

2022 el objetivo es definir e implementar aquellas dimensiones que permitan atender las necesidades de un cliente bajo un modelo 360, integrando los servicios con una gestión comercial consultiva que apunte a ayudarlo en su crecimiento y transformación, y que promueva la flexibilidad, adaptabilidad y sustentabilidad frente a los desafíos de negocio, los cambios tecnológicos y las exigencias regulatorias, sociales y medioambientales, entre otras. Así, nuestro Modelo de Excelencia Comercial, debe habilitar las prácticas necesarias para canalizar hacia SONDA lo que nuestros clientes necesitan, entre estas, profundizar nuestro conocimiento en los procesos críticos de cada industria, desarrollando soluciones específicas para esos desafíos de negocio.



Principales avances 2021 en la implementación del Modelo de Gestión Integral de Clientes

- **Extensión** del modelo a los diez países en los que estamos presentes.
- **Aumento** de cinco puntos en el NPS de los clientes bajo el Modelo.
- **Reconocimiento** otorgado a SONDA por tres clientes bajo el Modelo (Santander, BCI, Embraer).

Reconocimientos obtenidos en clientes regionales



Supplier Of The Year Award



Proveedor Destacado



Mejor Proveedor Sostenible Categoría Clientes 2021

Environmental Social and Corporate Governance



Satisfacción del cliente, calidad y continuidad del servicio

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es medida a través de la metodología Net Promoter Score (NPS), cuyo primer paso es una encuesta anual a las contrapartes del servicio en los diez países en los que operamos. Un aspecto a destacar es que, aun en tiempos de pandemia, el NPS subió en 6 puntos porcentuales con relación al año anterior, siendo la presencia y el compromiso demostrado por SONDA un factor transversal en las respuestas.

Estamos comprometidos con mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes, con especial foco en aquellos que manifiestan baja satisfacción. Para esto último disponemos de la plataforma Global Risk Compliance (GRC) que nos permite analizar los reclamos, establecer planes de acción para mejorar la relación y experiencia de los “detractores”, haciendo seguimiento y auditorías a dichos planes.

Experiencia del cliente y calidad del servicio

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

Tasa de reclamo

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|--------------|
| Número de reclamos en relación al número de órdenes de servicio (OS) | 0,03% | 0,04% | 0,03% |

Calidad del servicio

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------------|
| Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda | 91% | 92% | 93% |

Calidad del servicio

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

El Sistema Integrado de Gestión de SONDA (SIG) agrupa tres modelos normativos (ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007). En síntesis, la finalidad de las buenas prácticas de calidad (ISO 9001) es lograr clientes satisfechos y usar eficientemente los recursos (rentabilidad). Por su parte, las buenas prácticas ambientales (ISO 14001) apuntan a producir sin impacto negativo para el medio ambiente. Finalmente, las buenas

prácticas de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001) tienen por objetivo producir sin accidentes para las personas.

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

| Modelo | Argentina | Brasil | Chile | Colombia | Costa Rica | Ecuador | México | Panamá | Perú | Uruguay |
|---------------------------------|-----------|--------|-------|----------|------------|---------|--------|--------|------|---------|
| ISO 20000-1 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 27001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 22301 / Plan de continuidad | ● ● | ● ● | ● ● | ● ● | ● ● | ● ● | ● ● | ● ● | ● ● | ● ● |
| ISO 9001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 14001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 45001 (Ex OHSAS 18001) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| CISCO Resale Gold | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| SAP (Hosting) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| AT 320; I y II | | | ● | | | | | | | |
| ISAE 3402; I y II | | ● | ● | | | | | | | |
| CMMi, nivel 3 | | ● | ● | ● | | | | | | |
| LGPD (ISO 27001) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

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

Glosario

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

Continuidad del servicio

La continuidad del negocio es crítica para nuestros clientes, en particular durante el contexto de crisis sanitaria y social en la región. La caída de sus sistemas tecnológicos puede impactar aspectos tan sensibles como las transacciones de dinero, los procesos de facturación y la seguridad de los sistemas informáticos, entre muchos otros. Por esto, hemos establecido procedimientos que les permitan: mejorar su proactividad ante interrupciones originadas por catástrofes o incidentes disruptivos; disponer de un método ensayado para restaurar el suministro de sus productos y servicios relevantes después de una interrupción; y garantizar la capacidad para gestionar y mantener la operación de sus servicios. En SONDA ponemos a disposición de nuestros clientes un portafolio integral de soluciones que flexibilizan y optimizan su forma de trabajar, resguardando la continuidad del negocio según los mejores estándares y buenas prácticas.

Nuestra Política de Continuidad y el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), así como la certificación ISO 20000-1¹, buscan asegurar la continuidad en los servicios que entregamos a nuestros clientes, minimizando los tiempos de indisponibilidad de las operaciones. El cumplimiento del PCN es monitoreado permanentemente y se realizan

pruebas que alertan sobre la ocurrencia de potenciales fallas, así como prepara a nuestro personal para la mejor respuesta frente a contingencias.

Nuestro Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio está certificado bajo la ISO 22301:2012² para los servicios de DCC (Display Data Channel), Mesa de Servicios, Field Service y servicios de Informática Interna, mejorando con ello nuestros planes de continuidad y de recuperación ante desastres. En 2021 avanzamos en la automatización de los indicadores del proceso de Continuidad del Negocio, además de la gestión de riesgos en la materia al categorizar, registrar, evaluar y controlar éstos de manera más efectiva verificando la implementación de las salvaguardas o estrategias de continuidad. Además, incorporamos distintas pruebas para los escenarios de eventos disruptivos relacionados con los servicios críticos.

En 2022 implementaremos las mejores prácticas incluidas en la versión 2019 de la norma ISO 22301, realizaremos pruebas integradas de las diferentes áreas de SONDA considerando eventos como desastres naturales, caída del suministro eléctrico, ciberataques, entre otros, y evaluaremos los planes de recuperación ante desastres (DRP) relacionados con los servicios críticos.



Ciberseguridad

En la actualidad, la mayor parte de nuestras vidas transcurre en el ciberespacio. Cada vez hay más dispositivos conectados a redes, ya no solo desde nuestros celulares y dispositivos personales, sino también desde el ingreso a nuestro hogar, a nuestros vehículos, al suministro de gas, de combustible, a la electricidad e incluso desde equipos que mantienen a una persona viva en un hospital. El COVID-19 no ha hecho más que potenciar aún más esta transformación, obligándonos a llevar una mayor parte de nuestras vidas en forma digital y, por lo tanto, a profundizar el desarrollo de canales digitales para llegar a los consumidores.

A lo anterior se agrega la conexión creciente de dispositivos que controlan infraestructura crítica para la operación de un país y el creciente cuerpo regulatorio sobre privacidad de datos, delitos informáticos y regulatorios que obligan a

las organizaciones a estar más protegidos. Todo lo anterior hace que sea fundamental mantener esto en operación en forma segura.



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

Continuidad del servicio

| Disponibilidad del servicio | | | Reclamos por disponibilidad | | | Uptime componentes | | |
|---|-------|--------------|--|------|----------|--|-------|--------------|
| Índice de Disponibilidad de Servicio (IDC): Porcentaje de tiempo de servicios disponibles con relación al tiempo total | | | Cantidad de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema | | | $(1 - ((T_d - T_m) / T_a)) * 100\%$ Td: Tiempo de downtime del período. Tm: Tiempo de mantención programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período. | | |
| 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 97,4% | 99,6% | 99,6% | 10 | 0 | 6 | 98,1% | 99,6% | 99,7% |

1. ISO 20000-1, Norma internacional de Gestión de Servicios TI.

2. ISO 22301:2012, Norma internacional de Gestión de Continuidad de Negocio.

SONDA, socio tecnológico para abordar la ciberseguridad

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

Nuestro amplio portafolio de soluciones y servicios de ciberseguridad entregan un enfoque integral, incluyendo dentro de su alcance los procesos, personas y tecnologías para resguardar los entornos TI, además de procedimientos que verifican las nuevas tendencias en ataques para tomar las medidas pertinentes de manera proactiva contra estas amenazas.

Es así como nuestros clientes disponen de servicios que hemos sistematizado en cinco pilares o torres de

servicio: Gestión de plataformas de ciberseguridad, Detección de amenazas y vulnerabilidades, Servicios avanzados de ciberseguridad, Seguridad ofensiva y Consultoría.

En 2021 continuamos desplegando nuestra estrategia de crecimiento de los servicios de ciberseguridad a nivel regional, con personal focalizado y especializado en su venta. Además, seguimos fortaleciendo las alianzas con los principales fabricantes y prestadores de servicios en

la nube, así como las calificaciones y certificaciones de nuestro técnicos.

Modelo basado en las mejores prácticas

El modelo que utilizamos para nuestros servicios se basa en las mejores prácticas de la industria. Es así como somos parte del Center for Internet Security Inc- Critical Security Controls (CIS) como Partner de Servicio, además de adherir al marco de ciberseguridad publicado por el National Institute



¿Por qué SONDA?

- **Nuestro entendimiento profundo** de la tecnología al servicio de la transformación del negocio del cliente nos permite integrar los servicios de ciberseguridad con el resto de los servicios TI, en forma ágil y eficiente, con economías de escala y de gestión.
- **Cobertura en 10 países** y base instalada. Gran infraestructura de data centers.
- **Capacidad de entregar servicios y una oferta que se integra** con las mejores soluciones disponibles.
- **Empresa consolidada**, con gran capacidad financiera y con un equipo de 13 mil colaboradores especializados en TI.

Torres de servicios



Gestión de Plataformas de Ciberseguridad

- Setup de soluciones
- Administración remota de plataformas de seguridad
- Monitoreo de estado de salud de plataformas de seguridad
- Soporte de misión Crítica



Detección de Amenazas y Vulnerabilidades

- Gestión de eventos (SIEM)
- Gestión de vulnerabilidades
- Administración de identidades
- Gestión de configuraciones



Servicios Avanzados de Ciberseguridad

- Threat hunting
- Respuesta a incidentes de ciberseguridad
- Análisis forense
- Threat intelligence



Seguridad Ofensiva

- Pruebas de penetración
- Ethical hacking
- Ethical phishing
- Revisión de código
- Breach and attack simulation (Red Team)



Consultoría

- Evaluación de madurez
- Consultoría evaluación ISO27K
- Consultoría compliance específico



of Standards and Technology (NIST). Nuestros servicios y sus procesos asociados están certificados según el estándar ISO 27001: 2013³, además de algunos específicos por industria como PCI, NERC CIP, y modelos regulatorios como las leyes de protección de datos personales. Estos modelos nos permiten dar recomendaciones a nuestros clientes sobre qué controles, cómo y en qué orden implementarlos, de tal forma de hacerlo con agilidad y eficiencia.

Contamos, además, con una Política de Seguridad de la Información, Objetivos de Seguridad de Información y

3. ISO 27001: Sistema para la Gestión de la Seguridad de la Información, certificado en Brasil, Chile, Colombia, México y Uruguay.

auditamos transversalmente nuestros sistemas de gestión, además de realizar auditorías externas en esta materia.

Regionalización de la operación

Regionalizamos los procesos de provisión de los servicios de ciberseguridad, para lo cual instalamos personal experto en los centros de operaciones de SONDA de toda la región, logrando una mayor cercanía con los clientes a los cuales servimos. Adicionalmente, con el fin ofrecer mayor eficiencia y mejorar los servicios que proveemos,

disponemos centros de excelencia en alguno de los países en los que operamos.

Alianza con fabricantes globales de ciberseguridad y startups

Avanzamos en alianzas regionales con distintos fabricantes de ciberseguridad y para 2022 nuestra meta es duplicar estas alianzas e incorporar partners de servicios en temas específicos, integrando nuestro Ecosistema de Startups.



Focos para los próximos años

- **Construir** un ecosistema robusto en base a proveedores de servicios, startups y marcas foco.
- **Potenciar** el esfuerzo comercial a través del desarrollo de soluciones específicas para las distintas verticales, la incorporación de vendedores especialistas y capacitación especializada a nuestros equipos para aumentar su efectividad.
- **Establecer** una presencia y observancia tecnológica en foros mundiales de ciberseguridad.
- **Implementar** una plataforma de servicios que permita escalar y potenciar el negocio.
- **Profundizar** nuestros servicios en ciberseguridad OT y ciberseguridad para infraestructuras híbridas (nube privada, pública y on-premise).

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



Ciberseguridad Interna

Gobernanza: disponemos de un Comité de Ciberseguridad formado por el CISO, el Gerente Corporativo de Ciberseguridad y el Gerente Corporativo de Informática Interna. Este Comité reporta el CEO de SONDA y mantiene informado al Comité Directivo de la Compañía. A nivel operativo, los distintos managers de las unidades de negocio son responsables de la materialización de las definiciones e iniciativas definidas a partir del plan regional, los cuales accionan a través de las contrapartes técnicas de seguridad designadas por cada unidad.

Además hemos implementado un modelo de Gobierno de Ciberseguridad Regional, que ha permitido asegurar la correcta implementación de las políticas y prácticas que minimizan el riesgo de que los diferentes activos de la compañía se vean comprometidos frente a amenazas.

Marco de gestión de riesgos y de control interno: en materia de seguridad de la información adherimos a las mejores prácticas en materia de gestión de riesgos. Contamos con la certificación ISO 27001, ISO 22301

e ISO 20000-1; además de las auditorías externas anuales realizadas por las empresas certificadoras. Anualmente realizamos los reportes AT 205, AT 320 y COSO para nuestros clientes de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A. G.

En consecuencia, contamos con políticas de seguridad de la información y de privacidad de datos personales, que se ejecutan según los siguientes conceptos: Metodología de gestión de riesgos, Gestión de Incidentes, Procedimientos de consentimiento de privacidad y Proceso de continuidad del negocio.

Principales iniciativas: entre las principales iniciativas de 2021 destacan la incorporación de herramientas, definición de estándares corporativos y estructuración de procesos sobre seis focos estratégicos: Inventario de software y hardware, Gestión de amenazas y vulnerabilidades, Control de acceso y gestión de usuarios privilegiados, Fortalecimiento de la seguridad de EndPoints, Monitoreo y gestión de alertas, y Gestión y respuesta a Incidentes.



**Somos un socio tecnológico
para nuestros clientes**



Protección de Datos Personales

Hoy nos encontramos en un mundo digital, la importancia de los datos de las personas es indiscutible. La protección de los datos personales, que incorpora aspectos sobre su tratamiento y libre circulación, es un tema que está en el centro de la discusión en el mundo. El uso y disposición de los datos personales, las garantías para protegerlos ante tratamientos fraudulentos son regulados en el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPD) de la Unión Europea, vigente desde mayo de 2018 y que se ha convertido en referente en el mundo. En este reglamento se definen dos importantes figuras: El Data Protection Officer (DPO) y la Agencia Nacional de Protección de Datos Personales con la facultad del control del cumplimiento de los principios y normas establecidas en la legislación.

En Brasil implementamos el proyecto LGPD (aplicando la Ley General de Protección de Datos Personales) que incluye la evaluación de los

sistemas, procesos y forma de trabajar de las personas, entre otros aspectos, seguido por la implementación de las adecuaciones y controles, para finalmente avanzar hacia la certificación mediante la complementación de ISO 27001 e ISO 27701 de Sistema de Gestión de la Información Confidencial, para cubrir la gestión de la privacidad.

En Chile seguimos avanzando en la elaboración de políticas, procedimientos, formación profesional del DPO y proyecto de ampliación de controles de privacidad de datos personales según el modelo ISO 27701.

Hemos implementado, además, el sistema de información conocido como "SONDA GRC" (Governance, Risk Management and Compliance), que cuenta con mecanismos de seguridad y controles para resguardar los datos de los clientes y de los colaboradores.

Seguridad de la información

| | Casos de pérdida de datos de clientes | | | Reclamos por seguridad de clientes | | | Reclamos por seguridad de reguladores | | |
|--------------|--|------|------|---|------|------|--|------|------|
| | Número de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos y porcentaje respecto del total de clientes | | | Número de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos y porcentaje respecto del total de clientes | | | Número de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes, y porcentaje respecto del total de clientes | | |
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Casos | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Ética Tecnológica en la Protección de Datos Personales



Carlos Bustos
Director Regional de Servicios de Ciberseguridad

La transparencia y la ética en el uso de datos personales resulta esencial porque esto otorga confianza y protege la libertad de las personas. En toda Latinoamérica, las leyes de protección de datos personales ya se encuentran en ejercicio o en proceso de implementación. Más o menos, y con distintos sabores, estas se

basan o reflejan lo expresado por la ley de protección de datos europea.

Ahora bien, estas regulaciones deben ser el inicio desde donde se quiere actuar éticamente y a pesar de que en buena parte del continente estas regulaciones aún no han entrado en vigor; debemos aspirar a tener los estándares más altos en el cuidado y protección de los datos personales de nuestros clientes para lograr su confianza.

Parte del problema es que gracias a la tecnología estamos dejando una traza enorme de datos personales: la internet de las cosas está permitiendo conectar todo a la red y manejarlo en forma centralizada correlacionando múltiples fuentes de información que permiten, a quien tenga acceso a la misma, tener un enorme poder. Este poder, utilizado en forma correcta, puede mejorar en forma ostensible la vida de las personas; por el contrario, su mal uso puede coartar todas nuestras libertades. Por otra parte, la tecnología es también la solución,

permitiendo proteger esta información, encriptarla y darle acceso a la información que se requiera en forma acumulada basado en la necesidad y autorización de saber a quién o que corresponda. Es imperativo que las grandes corporaciones y los gobiernos actúen con ética en el uso de los datos pues no basta con sólo cumplir la ley. El hecho de que podamos recolectar datos personales no nos da derecho a utilizarlos de la forma que queramos.

La tecnología definitivamente avanza más rápido que las regulaciones, por lo tanto, es esencial que las empresas que proporcionamos servicios TI no sólo nos atengamos a los más altos estándares, sino que también actuemos éticamente y nos aseguremos que los servicios que proveemos a nuestros clientes tengan incorporada esta ética en el uso de los datos. Esto nos permitirá avanzar en forma más rápida en la transformación digital de nuestras organizaciones a la vez que generamos mayor confianza y valor para nuestros clientes.





Capítulo III

Sostenibilidad Ambiental en Nuestro ADN

Uno de los grandes compromisos y promesas que adquirimos de cara el futuro de las nuevas generaciones, es el desarrollo de tecnologías, soluciones y servicios con un bajo impacto ambiental.

SONDA®
make it easy

Medio ambiente

Comprometidos con un Planeta Saludable

En SONDA entendemos que nuestro principal aporte en materia ambiental es desarrollar soluciones tecnológicas transformadoras que contribuyan a que la sociedad avance a Net Zero en sus emisiones a través del cuidado de los recursos naturales, la promoción de iniciativas de economía circular y el desarrollo de proyectos en armonía con el medio ambiente.

Soluciones tecnológicas para una sociedad net zero, circular y regenerativa

El desarrollo e implementación de nuestras soluciones siempre tiene como factor común la transformación

sostenible de los procesos y negocios de nuestros clientes. Nuestro objetivo es entregar apoyo para avanzar hacia el Net Zero en sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), adaptarse a los impactos del cambio climático sobre sus operaciones, adoptar la economía circular para cuidar los recursos naturales y disminuir los desechos, e implementar una operación regenerativa, entre otros.





Hacia Net Zero en las emisiones de GEI

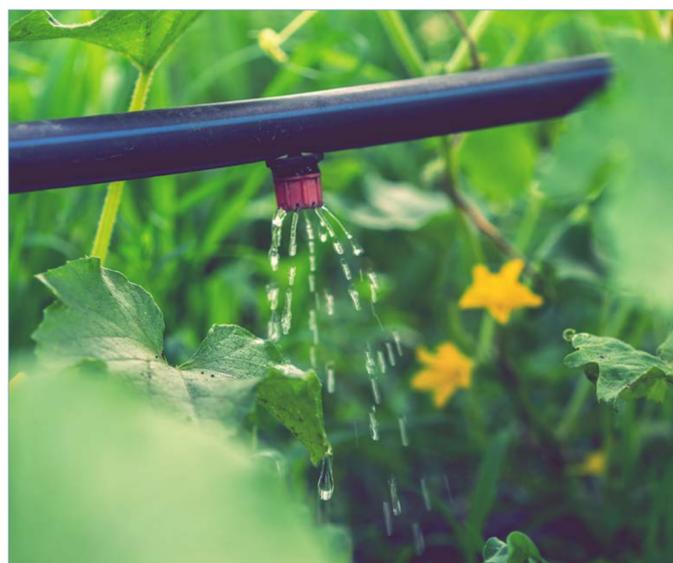
Eficiencia energética, disminución de emisiones y energías limpias

- Smart cities transport.
- Buses eléctricos para el transporte público con tecnología de última generación para el cobro y gestión de flota.
- Smart Lighting para el ahorro energético e inteligencia en el control de las redes de luminarias.
- Smart Grid y soluciones de inteligencia artificial para una mayor eficiencia energética y calidad del servicio en distribución de energía eléctrica.
- Sistemas de gestión de flota que reducen el uso de combustible y las emisiones de gases efecto invernadero.
- Plataforma de IoT con sensores de gases para registro histórico, detección de umbrales y emisión de alertas.
- Control de la cadena de frío en el transporte o almacenaje de alimentos.
- IoT para alimentar dispositivos con energía solar.



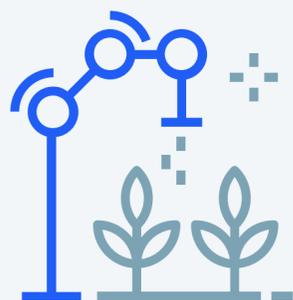
Economía circular y regenerativa

- Plataforma de IoT con sensores para monitorear las variables de calidad del agua de los mares y lagos.
- Control de efluentes de industrias a través de sensores y una plataforma IoT.
- Monitoreo y detección temprana de cianobacterias para resguardar la calidad del agua potable.
- Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua.
- Control a través de cámaras y analíticas de video del vertido de basura a cauces de agua.
- Solución que utiliza IoT y analytics para reducir las pérdidas y monitorear la calidad de la leche en toda su cadena productiva, desde la salud animal hasta el almacenamiento, transporte y producción de la leche.
- Solución Kupay para la gestión agrícola eficiente en el uso de los recursos, integral y sostenible.
- Smart Kitchen, para la reducción del desperdicio de alimentos, racionalización energética y reducción de los riesgos de las auditorías de vigilancia sanitaria, mediante el uso de sensores de temperatura, cámaras y balanzas conectadas estratégicamente en las cocinas.
- Soluciones para reducir la generación de residuos.
- Enterprise Content Management para transformar los flujos de impresión de las empresas a modelos digitales.
- Solución Paperless para disminuir el uso de papel a través de la facturación electrónica.



Adaptación a los efectos del cambio climático

- AgroCloud, solución para una mejor gestión y uso eficiente del agua en la agricultura.
- Plataforma de IoT con sensores para el monitoreo de variables ambientales y detección de problemas ocasionados por fenómenos meteorológicos.
- Smart Metering para el uso eficiente de los recursos hídricos.
- Tecnología de supervisión, identificación de fallas y control de pérdidas en el suministro de agua.
- Plataforma de IoT con sensores de precipitaciones.
- Gestión para el cuidado de los acuíferos integrando los datos de aplicaciones web, geoportales, cuentas y sistemas de información hidrológica.
- Soluciones tecnológicas para el despliegue de las campañas de conservación y uso racional del agua.
- Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.



Uso eficiente del agua en la Agricultura

Casi el 70% del agua que se extrae en el mundo es destinada a la agricultura, pero un porcentaje muy bajo es efectivamente utilizado por la planta en sí. El resto se pierde por evapotranspiración, condiciones edafológicas o por mal uso y eficiencia en los riegos.

En Chile, una gran parte de las hectáreas productivas son regadas con sistemas tradicionales, los cuales resultan poco eficientes en el cuidado del agua. Hoy, existen tecnologías de agro precisión que permiten monitorear a través de sensores la humedad del suelo, sin embargo, debido a su costo, éstas no resultan asequibles para la mayoría de los agricultores.

Ante esto, en SONDA hemos desarrollado una solución orientada al agro, que permite democratizar el acceso a herramientas que facilitan la gestión y uso más eficiente del agua, entregando información y data en tiempo real. Además, permite monitorear las variables hídricas del campo y dar apoyo a la gestión y toma de decisiones de los agricultores. De esta forma se convierte en una opción amigable con el medio ambiente y económica para una gran cantidad de pequeños y medianos empresarios. A través de Machine Learning e Inteligencia Artificial, procesa y entrega data de valor que permite planificar y automatizar el riego eficiente de las distintas plantaciones, incluso a distancia, desde cualquier dispositivo móvil.



Una solución de SONDA para las pequeñas y medianas empresas del agro



Cuidado del medio ambiente en la operación de SONDA

Prevenir y mitigar el impacto ambiental de nuestra operación es parte de nuestra responsabilidad y por ello nos hemos enfocado en lograr mayores eficiencias energéticas, en disminuir las emisiones de nuestras operaciones, y en hacer un mejor uso de los recursos naturales, a través de un mayor control y una mejor gestión. Asimismo, nos hemos propuesto hacernos cargo de los residuos tecnológicos derivados de nuestra operación.

Sistema de Gestión Ambiental

Contamos con diversas certificaciones y estándares y una de ellas es la ISO14001 referida a gestión ambiental, la que se encuentra certificada en Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México y Perú, y en proceso de extensión hacia el resto de los países en los que operamos. Entre las variables ambientales que estamos abordando en SONDA, destacan la eficiencia energética, la huella de carbono y el manejo de residuos.

Estrategia climática

A. Eficiencia energética en nuestros data centers

La industria TI es intensiva en uso de energía, asociado principalmente al funcionamiento y enfriamiento de los equipos en los data centers. Conscientes de esto, en SONDA hemos enfocado nuestro esfuerzo en diseñar nuestras nuevas instalaciones considerando altos estándares de eficiencia energética.

Ejemplo de lo anterior es KUDOS, el data center que inauguramos en 2020. Este se convirtió en uno de los primeros Tier IV del mundo y en cuyo diseño se consideró la eficiencia en el uso de recursos y energía, entre otros aspectos. En 2020 obtuvo la categoría Silver de la Certificación LEED v4 ([ver destacado](#)) que evalúa que el edificio cumpla con los estándares de ecoeficiencia y sostenibilidad sugeridos por el US Green Building Council (USGBC).

B. Huella de carbono

En nuestra operación en Brasil, medimos nuestra huella de carbono, como parte de un proyecto piloto que se extenderá luego a toda la región. En Chile, estamos participando en el programa del Ministerio de Medio Ambiente “Huella Chile” con el objetivo de generar un proceso sistemático que nos permitirá disponer de una herramienta de cálculo de emisiones en línea, y con ello establecer objetivos de reducción.

C. Energías renovables

Nuestro compromiso es mejorar permanentemente nuestra eficiencia energética y avanzar al uso de energías renovables. Es así como en 2021 obtuvimos el certificado que acredita que la energía que consumimos en Chile en nuestras operaciones (32.357 MWh) fue suministrada por fuentes renovables ([ver destacado](#)). Dicho certificado fue otorgado por Colbún a partir de datos verificados por EY Chile.



Obtuvimos la actualización del Sello ESG reafirmando así nuestro compromiso con la sostenibilidad

Recibimos la actualización del Sello ESG que certifica a nuestra compañía con el S&P IPSA ESG Tilted Index de la Bolsa de Santiago.

¿Qué es esta Certificación?

El Certificado ESG es un sello de responsabilidad empresarial que combina ciertos criterios ambientales, sociales y de gobernanza que aporta a las empresas como una guía en la transición hacia la responsabilidad y sostenibilidad. Se otorgó a SONDA esta certificación por el buen desempeño en relación con un conjunto de indicadores en donde se mide el grado de responsabilidad y sostenibilidad evitando impactos ambientales importantes en nuestras actividades cotidianas.

Algunos criterios para obtener este reconocimiento son: emisiones de efecto invernadero, contaminantes, eficiencia energética, vertidos líquidos y residuos, innovación y uso de recursos.



Recibimos la certificación LEED Silver gracias a la eficiencia energética demostrada por nuestro Data Center KUDOS

En junio de 2021 obtuvimos la categoría Silver de la Certificación LEED v4 para nuestro data center KUDOS. Esta certificación, tanto del proyecto como de la construcción, garantiza que el edificio cumpla con los estándares de ecoeficiencia y sostenibilidad sugeridos por el USGBC. Para obtener esta certificación se realizó un trabajo conjunto entre arquitectos, ingenieros, constructores, entre otros actores importantes que dieron vida y eficiencia a nuestro proyecto KUDOS.

KUDOS es uno de los primeros Tier IV del mundo cuyas soluciones de diseño consideran factores como menores costos de operación (eficiencia en recursos y energía), reducción de residuos, un edificio más saludable y seguro para sus ocupantes y reducción de emisión a la atmósfera de gases nocivos, entre otros.



Obtuvimos el certificado de Balance de Energía Renovable entregado por Colbún

Recibimos el Certificado Balance de Energía Renovable entregado por Colbún, por el consumo eléctrico de 32.357 MWh que tuvimos durante 2020 en Chile que verifica el suministro por parte de fuentes renovables, lo que ratifica nuestro compromiso de usar energías más limpias en nuestras operaciones.

La distinción se entrega a partir de datos verificados por EY Chile, quienes emitieron un informe de validación independiente por la energía suministrada por fuentes renovables, y fue entregada en el contexto del acuerdo de suministro que Colbún suscribió con SONDA para operar en sus instalaciones.

Gestión de residuos

Uno de los impactos de las empresas de TI es la gestión de sus residuos electrónicos, tanto los propios como los generados por los clientes en los servicios de outsourcing de infraestructura TI que les prestamos.

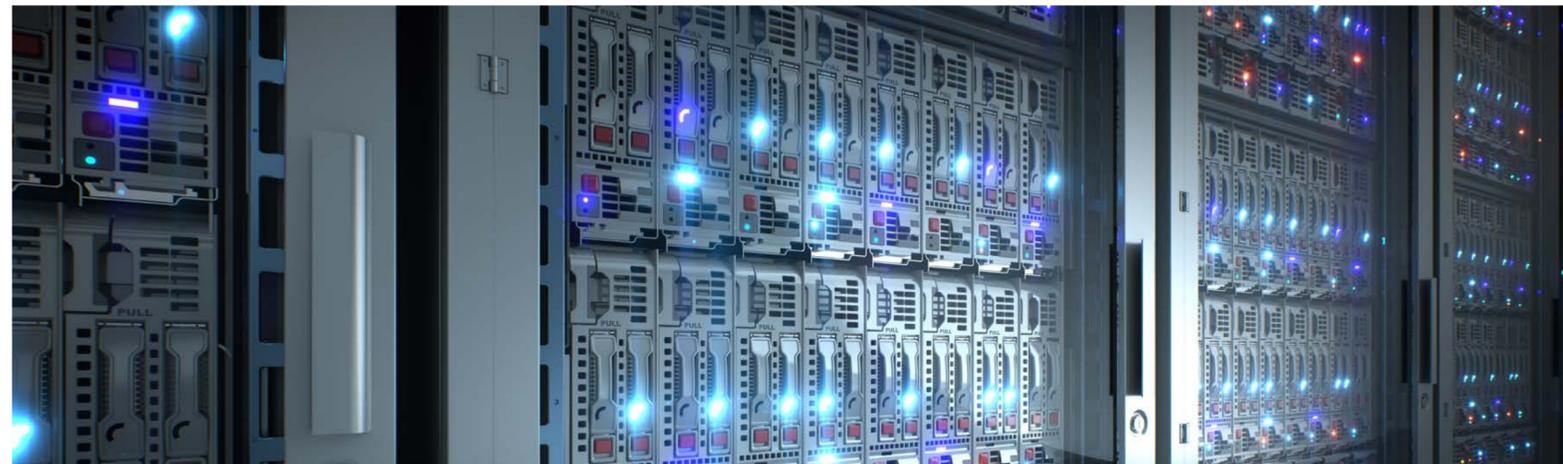
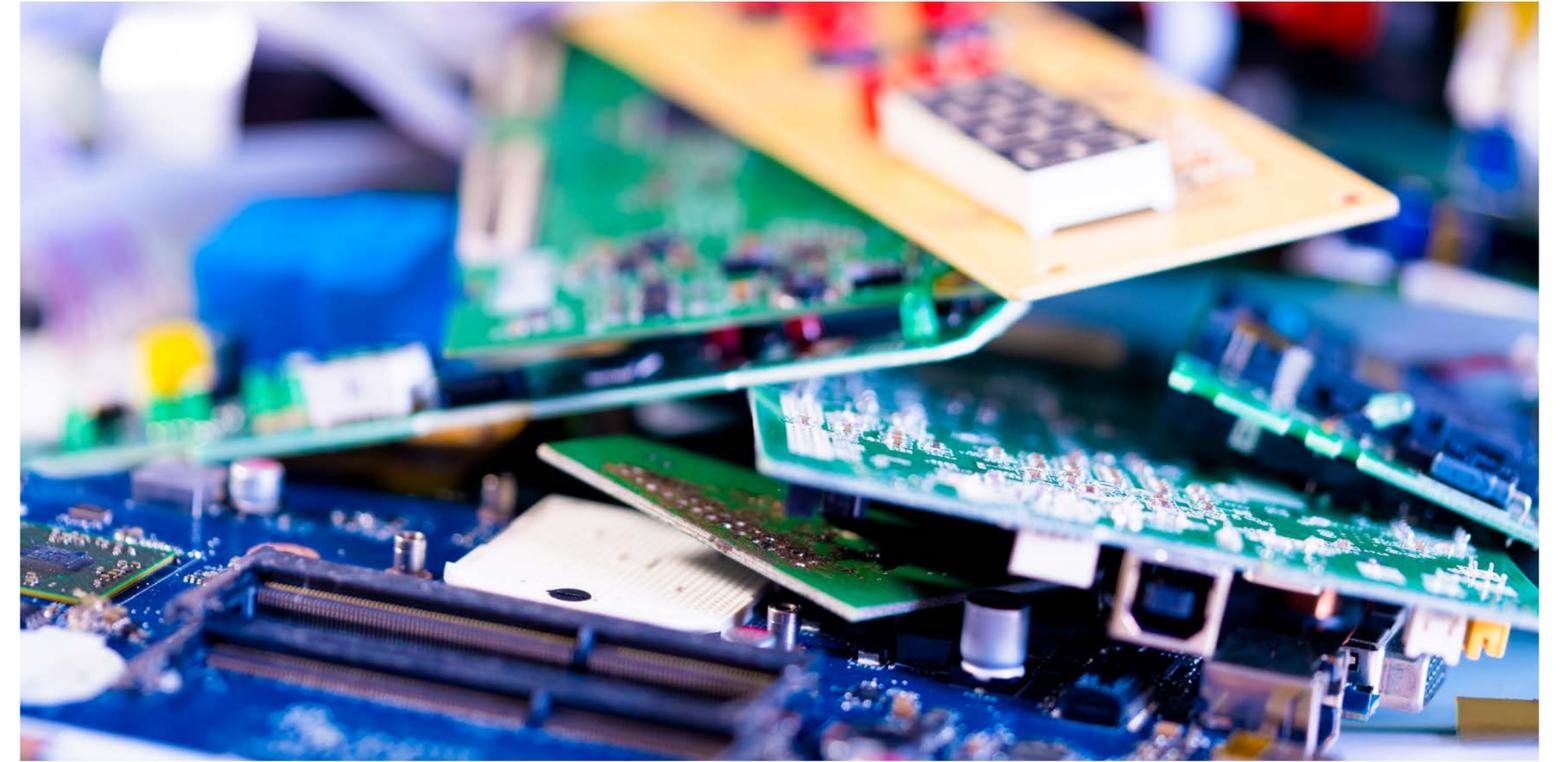
Nuestro compromiso es ampliar la vida útil de los aparatos tecnológicos para reducir el e-waste, reciclar y reutilizar en el caso de ser factible. Para ello desarrollamos alianzas con partners de negocio, y al término de la vida útil realizamos una recolección responsable y una gestión integral de la disposición final de repuestos, suministros y equipos electrónicos, muchas veces de la mano de los fabricantes.

Todas las filiales de SONDA cuentan con planes para realizar una gestión responsable de sus residuos

tecnológicos, los que forman parte de su estrategia de calidad y se enfocan en baterías, impresoras, computadores y monitores, entre otros.

En 2021 se generaron 64.8 toneladas de residuos tecnológicos considerando aquellos propios de SONDA y los que se generan por proyectos de outsourcing de infraestructura TI. De estos, reciclamos 62.9 toneladas, lo que equivale al 97% del total.

En el caso de los desechos de oficinas, desarrollamos campañas de reciclaje y uso eficiente de los recursos. Es así que desde 2019, y como parte del Plan de Reciclaje, contamos con 130 contenedores de residuos en las oficinas de la casa matriz en Chile para recibir papel, cartón, botellas plásticas, vidrio, latas de aluminio, plásticos, pilas y baterías, residuos electrónicos y desechos orgánicos.



Generamos una menor huella ambiental como resultado del uso de servicios de nube o cloud.



Economía circular en los servicios de outsourcing de infraestructura TI

Con el fin de disminuir la huella ambiental de la infraestructura TI que ofrecemos como servicio de outsourcing a nuestros clientes (computadores, impresoras, servidores y otros) aseguramos la máxima vida útil de los equipos, realizamos su renovación permanente incorporando tecnologías de mayor eficiencia y menores emisiones de CO₂, y generamos una menor huella ambiental como resultado del uso de servicios de nube o cloud.



Capítulo IV

Cultura y Talento

Somos una compañía que valora y promueve la diversidad, la inclusión y la equidad de género. La no discriminación es uno de nuestros principales valores, permitiéndonos ampliar nuestros paradigmas y nutrirnos de talentos capaces de desarrollar soluciones que impactan positivamente en la sociedad.

SONDA®
make it easy

Cultura y talento

En SONDA vivimos el futuro del trabajo

Teletrabajo, equilibrio entre lo laboral y la vida personal y posibilidades de crecimiento profesional, son algunos de los requerimientos de los trabajadores de hoy, quienes además deben mantener actualizados sus conocimientos para prestar los servicios requeridos por los clientes. Conscientes de esta realidad buscamos ofrecer una Oferta de Valor a las Personas que permita mantener una cultura única de valores, que utilice data analytics para predecir y anticipar acciones en la gestión de personas y que fortalezca una cultura digital con procesos de perfeccionamiento como SONDA Academy o el programa SONDA Líderes, que buscan apalancar el modelo de trabajo del futuro e implementar el plan estratégico de la compañía.

Cultura SONDA, prioridades 2021 y desafíos 2022

Somos una empresa que pone a las personas en el centro porque creemos que ellas lideran la transformación de los negocios de nuestros clientes. Como resultado, potenciamos el talento y fomentamos la actualización de los conocimientos teóricos y prácticos, así como el desarrollo de habilidades blandas. Además, hemos implementado iniciativas enfocadas en fortalecer nuestra

Propuesta de Valor a las Personas y en digitalizar la experiencia del colaborador, con el objetivo de promover la agilidad, la colaboración y la optimización de los procesos. Esto nos permite ofrecer una experiencia de trabajo única y diferenciada, que contribuye, a su vez, a captar a los mejores profesionales de la industria. En 2021 fuimos reconocidos por Employers for Youth (EFY) Ecuador y FirstJob como una de las mejores compañías para jóvenes profesionales y la mejor de ese país en la industria TI.

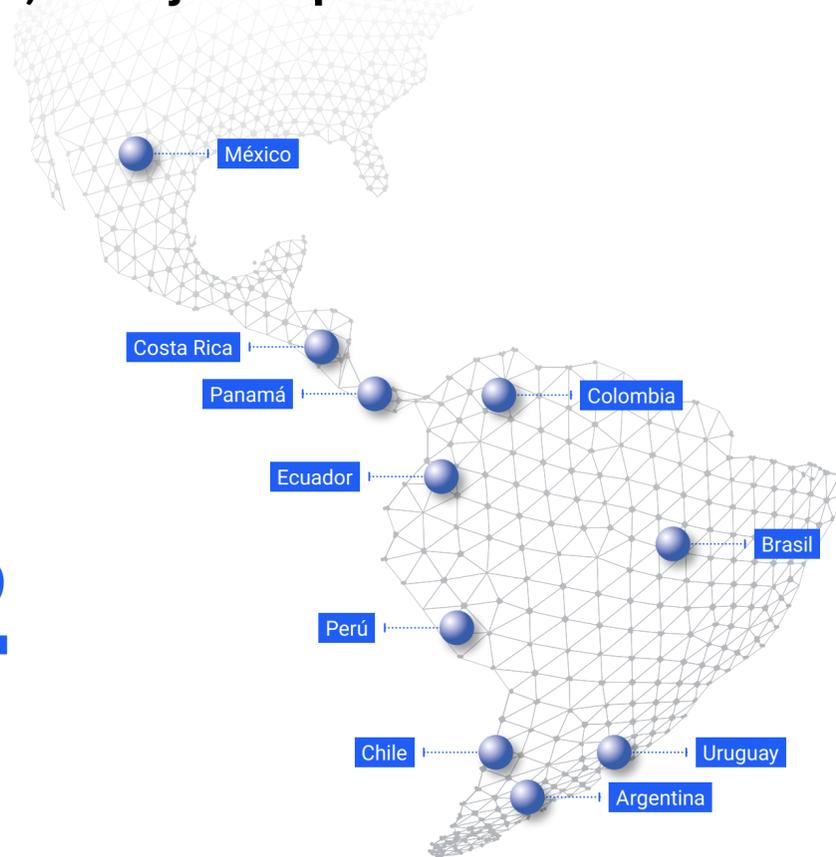


Desafíos y focos de trabajo

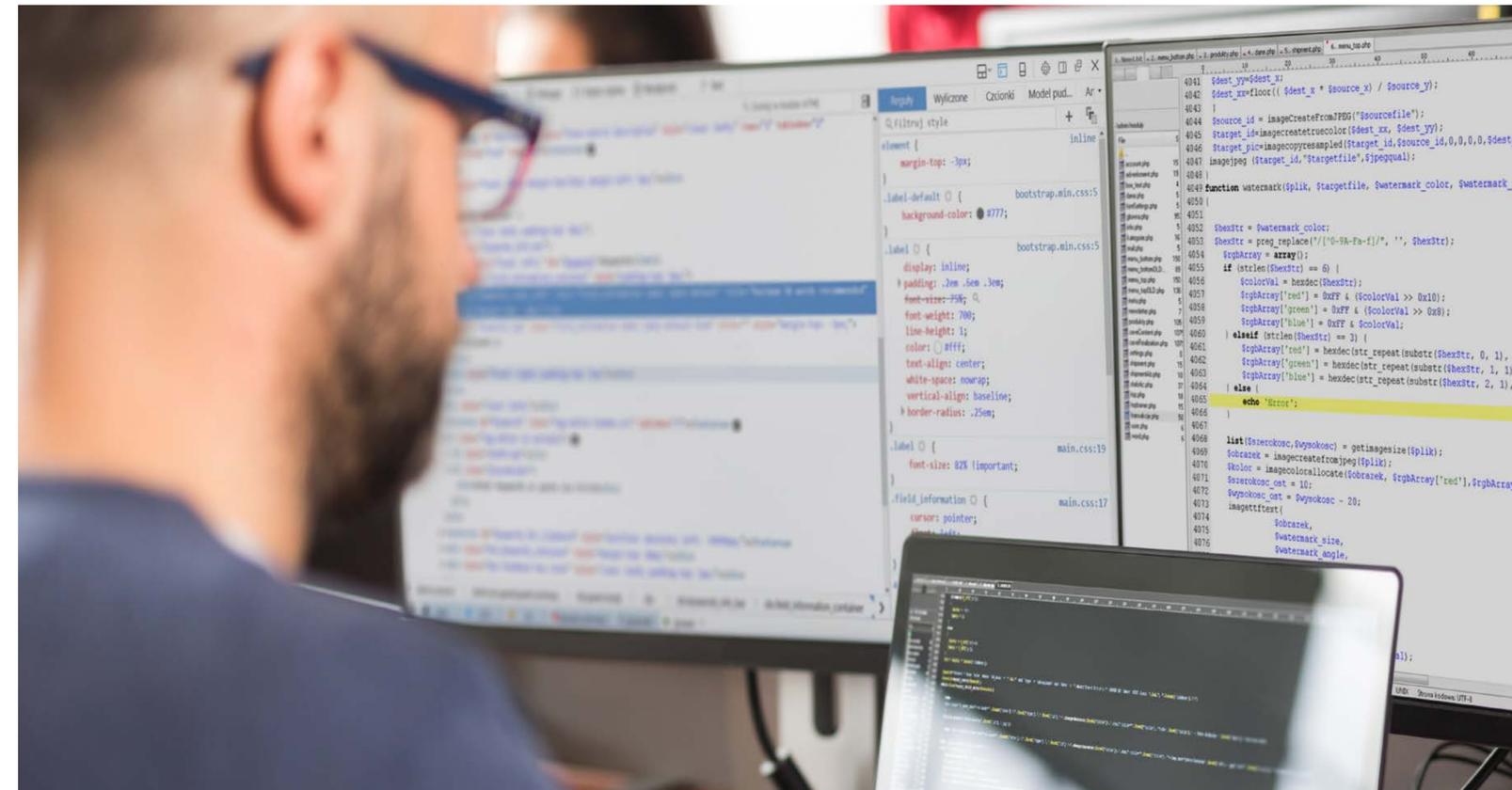
Uno de los mayores desafíos de la gestión de personas en SONDA es la creación y fortalecimiento de una cultura e identidad únicas, considerando que es una organización presente en diez países y con nacionalidades diversas. Si bien esta característica le permite contar con visiones enriquecedoras y diferentes, también le exige fomentar

permanentemente, y a través de diversos canales, el imperativo de abordar los desafíos con los mismos valores, mediante una cultura organizacional única, como un solo SONDA. Es por esta razón que todas las iniciativas tanto comunicacionales, como de cultura y desarrollo profesional, destacan la pertenencia a una organización de 13.000 personas, con posibilidades de crecimiento regional, pero con una identidad y objetivos compartidos.

SONDA está conformada por 13.522 colaboradores que se desempeñan en diez países de la región. De este total, las mujeres representan un 29% de la dotación.



| Colaboradores | Brasil | Chile | Colombia | México | Resto de la región |
|---------------|--------|-------|----------|--------|--------------------|
| | 6.306 | 2.876 | 1.482 | 1.299 | 1.559 |



Desafíos para Nuestros Colaboradores

El mayor desafío que enfrentan los colaboradores de SONDA es la incorporación de habilidades digitales en sus labores diarias, lo que implica mantenerse actualizados en el ámbito tecnológico y desarrollar competencias en torno a la rapidez de aprendizaje, inteligencia emocional, flexibilidad cognitiva y análisis de problemas complejos, con la capacidad de gestionarse en un entorno híbrido (presencial/virtual).

Con el fin de ayudarlos se han creado instancias de aprendizaje y feedback continuo para que puedan continuar su carrera profesional. Asimismo, estamos fortaleciendo el rol del manager con foco en la confianza, accountability y agilidad, con el fin de potenciar a los equipos hacia el logro de sus resultados.

Uso de People Analytics en la toma de decisiones

En SONDA ponemos a disposición de los managers, información en línea que permite apoyar y agilizar su toma de decisiones. A través de People Analytics, generamos información de calidad en un set de dashboards que nos permiten entender, predecir y anticipar acciones. Es así que este sistema se consolidó en 2021 con la implementación del Dashboard de Gestión de Tiempos, que entrega información en línea respecto de licencias médicas, horas extras y provisión y saldos de vacaciones y que se unió a los otros tres existentes: Personas, Reclutamiento y Clima y Compromiso. Este último permite realizar un análisis del compromiso y satisfacción de nuestros colaboradores y generar planes de acción diferenciados.

En 2022 se seguirán potenciando las herramientas de autogestión o People Analytics para el análisis de la toma de decisiones y el desarrollo de acciones que fortalezcan el engagement, crecimiento profesional y retención de nuestros colaboradores.

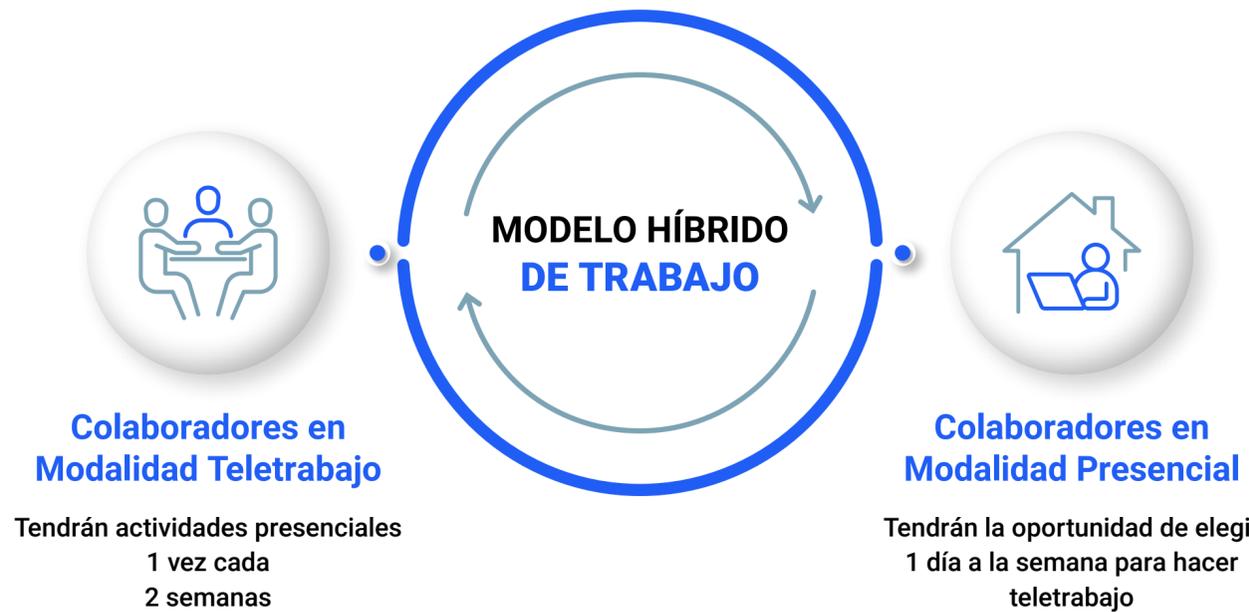
Establecimiento de ambiente laboral híbrido

Considerando la estabilización de casos de COVID-19, el avance de la vacunación y la flexibilización de las medidas de distanciamiento, SONDA volvió de forma gradual al trabajo presencial a partir de octubre de 2021 en la mayoría de los países, siempre siguiendo todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la salud de nuestros colaboradores.

Junto con ello, formalizó e implementó el modelo híbrido de trabajo en áreas específicas de la organización, buscando

fortalecer el compromiso de los colaboradores y potenciar el desarrollo de habilidades como la autonomía y el cumplimiento por objetivos. Esta práctica de flexibilidad nos ha ayudado a fortalecer nuestra Cultura Digital, con personas conectadas y colaborativas y que trabajan para transformar

los negocios de nuestros clientes. Adicionalmente, se busca que la gente cuente con más espacios de desarrollo, lo que se ha reforzado a través de las habilidades de liderazgo de las jefaturas para empoderar a los equipos y generar relaciones de confianza.



Declaración de Trabajo Híbrido

“Creemos en la importancia de contar con flexibilidad para tener equilibrio entre la vida personal y profesional, por ello te presentamos el modelo de trabajo híbrido que amplía nuestras prácticas flexibles y que llega para fortalecer una cultura digital, con personas conectadas, colaborativas, y que trabajan todos los días para transformar los negocios de nuestros clientes”.



Focos de trabajo en 2022

1. **Impulsar** el cambio organizacional, garantizando la ejecución de un diseño de estructura, roles y capacidades alineados al modelo de SONDA.
2. **Movilizar** y potenciar la cultura de SONDA hacia atributos asociados a agilidad, confianza, colaboración, accountability y high performance.
3. **Incorporar** nuevas prácticas para fortalecer nuestra Propuesta de Valor a las Personas, ampliando el foco hacia prácticas de Diversidad, Inclusión y Responsabilidad Corporativa, conectados a los ODS.
4. **Atraer, retener y alinear** a los colaboradores con las metas y desafíos de la organización, que tengan las capacidades que el negocio requiere, garantizando que las posiciones claves de la organización estén siendo ocupadas por el mejor talento (interno/ externo), asegurando la ejecución del plan de sucesión.
5. **Ser reconocida** como una empresa competitiva en materia de compensaciones que permita atraer y retener a los mejores colaboradores de la industria high tech.

Propuesta de Valor a las Personas (PVP)

En 2021 continuó el fortalecimiento de nuestra Propuesta de Valor a las Personas, que considera cuatro pilares: Propósito, Carrera y Wellness y Compensaciones y Beneficios, los que buscan fomentar la cultura SONDA.

Propósito

Con el objetivo de fortalecer los aspectos de la cultura corporativa de SONDA en una época en que la ausencia en oficinas y el trabajo virtual se han hecho una constante, se decidió fomentar las actividades o dinámicas presenciales que contribuyeran a mantener las relaciones interpersonales, así como el desarrollo

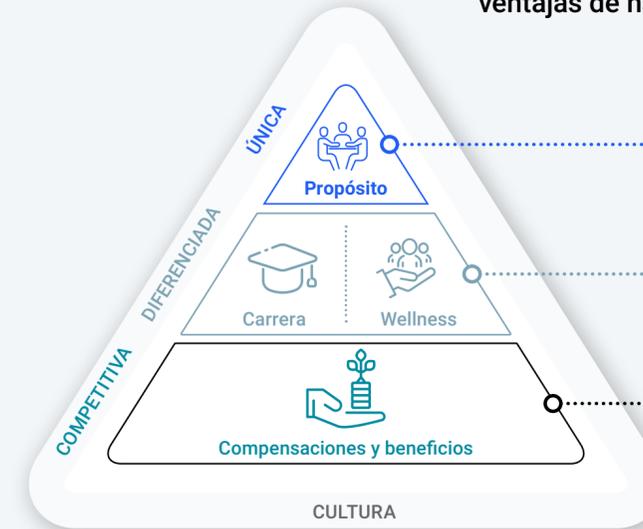
de canales de comunicación que ayuden a los que están en estado remoto a que puedan integrarse, promoviendo el sentido de pertenencia y reforzando los valores y principios corporativos. En 2021 destacó el lanzamiento de dos canales que buscan abrir nuevos espacios para estar más conectados como un solo SONDA, visibilizando las múltiples iniciativas internas que incentivan el desarrollo profesional de nuestros colaboradores:

- ✓ Lanzamiento de nuevo canal digital en Instagram, llamado @SONDATAleto.
- ✓ Relanzamiento de la sección Carreras en el sitio web corporativo⁴.

4. <https://www.sonda.com/carreras/>

PVP SONDA

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



Está relacionado con la **identidad y cultura corporativa**. También conecta a nuestros colaboradores con el propósito y los valores de SONDA.

Están relacionados con la **experiencia de la carrera** vivida en SONDA y el **equilibrio** entre vida personal y profesional.

Se refiere a las **prácticas de compensación** y beneficios competitivos con el mercado y al reconocimiento por la contribución de cada colaborador.



Propósito

Busca promover el compromiso de las personas, mantenerlas informadas y conectadas a la cultura y estrategia de la organización. Buscamos potenciar una comunicación que sea, en forma y contenido, valorada por los colaboradores, generando su engagement, a través de una estrategia de contenido que refuerce nuestra cultura, la Propuesta de Valor a las Personas y la personalidad de la marca.

En 2021, se mantuvieron y consolidaron actividades iniciadas en 2020 como SONDA Encuentros Regionales, Web Café SONDA y Reconócame ser SONDA.



SONDA encuentros regionales

Evento trimestral para conectar a las personas con la estrategia de la organización. En 2021 tuvimos un nivel de satisfacción de 95% entre los participantes del evento.



Web café SONDA

Iniciativa que destaca los valores de la organización y fortalece la cultura corporativa de una forma práctica. Para ello, un ejecutivo destacado comparte su experiencia laboral con colaboradores de los diez países. En 2021 participaron 463 personas en total en 11 sesiones y obtuvimos 92% de satisfacción.



Reconócame ser SONDA

Programa que tiene como objetivo destacar y reconocer a los colaboradores que representan la Cultura SONDA. Cerca de 80 personas fueron reconocidas durante 2021.

Encuesta de clima y compromiso

Realizamos anualmente una encuesta que nos ayuda a tener visión macro y actual sobre los aspectos de clima y compromiso, permitiendo gestionar el clima y realizar acciones alineadas a las expectativas de los colaboradores. En 2021 tuvimos un 81% de

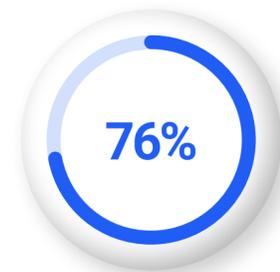
participación regional y aumentamos dos puntos en el promedio de las preguntas coincidentes en relación con 2020, lo que nos muestra una buena evaluación de las acciones enfocadas en las personas. Además, incorporamos nuevas preguntas para evaluar aspectos relacionados con confianza, diversidad y modelo de trabajo híbrido.



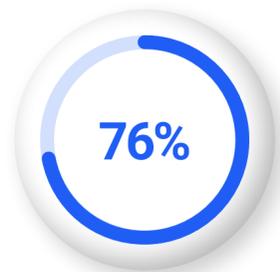
Nuevas Preguntas



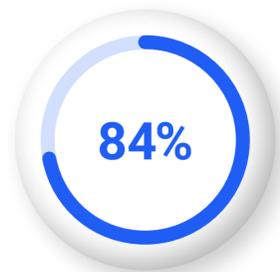
En SONDA vivimos un **ambiente y cultura basada en la confianza.**



SONDA promueve un ambiente de **trabajo diverso e inclusivo.**



La **Política de Teletrabajo y el Modelo de Trabajo Híbrido** han sido iniciativas positivas en SONDA.



Carrera y Wellness

Carrera

Uno de los hitos de 2021 fue el crecimiento y consolidación de la oferta de aprendizaje y conocimiento virtual de SONDA para sus trabajadores de la mano de la plataforma digital corporativa SONDA Academy. Además, a su alero, se lanzó Sales Academy, orientado a todos los roles relacionados con venta, pre - venta y arquitectura de soluciones que no habían sido cubiertos inicialmente.

SONDA Academy

Para digitalizar la experiencia de las personas contamos con SONDA Academy, una plataforma corporativa de conocimiento enfocada en fomentar el autoaprendizaje de manera ágil y dinámica, basada en el concepto de gamificación, que establece la necesidad de incentivos y recompensas para seguir aprendiendo. Esto significa que todos los cursos (técnicos, certificaciones y contenidos de soft skills) están asociados a créditos que se acumulan y que son canjeables por merchandasing de SONDA. Ello permite reforzar el sentido de identidad y pertenencia,



Carrera

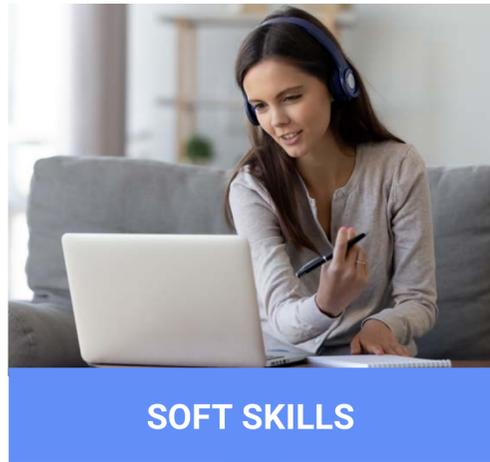
SONDA potencia las habilidades digitales de sus colaboradores a través del Upskilling y Reskilling, con el objetivo de ampliar los conocimientos y competencias relevantes para el mercado. Nuestro enfoque consiste en reforzar las habilidades que necesitaremos en el futuro y para ello trabajamos en entregarle a los colaboradores herramientas que les permitan liderar su propio desarrollo y aprender y reaprender todos los días y en diferentes situaciones.

además de experiencias relacionadas al bienestar del colaborador, que buscan apoyar el equilibrio de la vida personal y el trabajo.

En 2021 esta plataforma, lanzada en 2020, se consolidó a través de:

- **Lanzamiento de Sales Academy:** programa de formación dirigido a los colaboradores del clúster de ventas y arquitectura de soluciones. En 2021 tuvo 2.186 participantes en diferentes tipos de cursos con un 94% de satisfacción promedio.

Oferta Sales Academy



SOFT SKILLS

Coursera



OFERTA

Existente

Nuevos productos



METODOLOGÍA DE VENTAS

Workshops

SALES Play

Historias que \$uman

| Iniciativas SONDA Academy | Participantes | Horas de aprendizaje | % promedio satisfacción |
|---------------------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| SALES Academy | | | |
| Coursera | 466 | 5.930 | 96% |
| WorkShops | 950 | 450 | 90% |
| Historias que Suman | 650 | 180 | 95% |
| Role Plays | 120 | 420 | |
| TOTAL | 2.186 | 6.980 | 94% |

- **Programas técnicos:** desarrollo de conocimiento en habilidades digitales con foco en desarrollo de SW y Delivery, a través de gestión y asignación de cursos con Coursera.

| Iniciativas SONDA Academy | Participantes | Horas de aprendizaje | % promedio satisfacción |
|---------------------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| Programas Técnicos | | | |
| Delivery | 344 | 7.789 | 96% |
| Desarrollo de SW | 299 | 6.747 | 96% |
| Proyectos | 88 | 1.395 | 96% |
| Consultoría | 40 | 651 | 96% |
| TOTAL | 771 | 16.582 | 96% |

- **Programa SONDA Líderes:** programa de formación transversal para todos los líderes con el fin de desarrollar cuatro ámbitos de conocimiento y esquemas mentales que permitan apalancar el modelo de trabajo del futuro e implementar el plan estratégico de SONDA. Esta propuesta de formación se realizó a nivel regional y virtual, con contenidos impartidos de manera sincrónica y asincrónica, a través de un proveedor externo (FranklinCovey) y de nuestros managers (a través del programa de Train the Trainers). Participaron 1.708 personas en 2.420 horas de aprendizaje.

Ámbitos de conocimiento Programa SONDA Líderes

| Comunicación y confianza | Productividad y agilidad | Trabajo híbrido | Accountability |
|---|--|--|--|
| Crea un clima que motiva a los colaboradores a hacer todo lo posible para lograr sus objetivos, ganando la confianza de los demás a través de la honestidad, la integridad y la autenticidad. | Proporciona dirección, delega y elimina obstáculos para realizar el trabajo e incorpora prácticas ágiles para la mejora continua y productividad del equipo. | Gestiona y desarrolla las fortalezas de un equipo remoto/presencial con foco en las interacciones y nuevas formas de trabajo ajustadas a cada modalidad. | Genera un sentido de responsabilidad propio y en los demás para cumplir con los compromisos establecidos |

En 2021, en el marco del Programa Crece WPS, desarrollamos 12 microlearnings para estandarizar y comunicar el conocimiento mínimo necesario para el desarrollo óptimo del profesional de la tecnología enfocado en la Unidad Corporativa de Workplace Services. Capacitamos a más de 6.000 colaboradores a través de 7.802 horas de formación y obtuvimos 85% de satisfacción.

Ruta de la Carrera

La Ruta de la Carrera ofrece oportunidades de crecimiento técnico y profesional a todos los trabajadores de SONDA, a través de movimientos verticales (movilidad interna) y horizontales (experto/especialista) y de una malla curricular dividida en siete clústers.

En 2021 se desarrolló una propuesta formativa, para potenciar el conocimiento especialista por clúster de Carrera, por ejemplo para el clúster de Desarrollo de SW.

En 2022 el foco de la Ruta de la Carrera estará puesto en dos clústers, Desarrollo de software y Ventas, con el fin de enriquecer el contenido de pertenecer a esas dos rutas de carrera. Para ello se realizarán workshops o bootcamps, que permitirán evaluar las habilidades para entender donde es posible desarrollar mejor las habilidades en ese clúster. Adicionalmente, se establecerá un programa permanente de mentores mediante el cual aquellos con más experiencia van a tener una carrera ayudando a otros internamente.

Plan de sucesión

En SONDA evaluamos no sólo el desempeño, también el potencial de nuestros líderes con el fin de identificar el talento ejecutivo y garantizar el plan de sucesión para posiciones críticas. En el marco del Programa de Desarrollo de Talento Ejecutivo, en 2021 se realizó un Talent Assessment o mapeo de cargos críticos ejecutivos para identificar el talento de nuestros líderes de unidad y división. Se identificaron sucesores o planes de acción para más del 80% del total evaluado. En este contexto, los planes de desarrollo definidos incluyen un programa de mentoring ejecutivo y una evaluación de 180 grados,

Desarrollar y potenciar a los Senior Managers para asegurar la sucesión de cargos ejecutivos en base a la estrategia de SONDA.



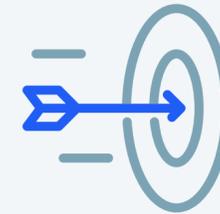
Atraer a jóvenes talentos para que desarrollen un aprendizaje acelerado en áreas core.

permitiendo también garantizar y acompañar movimientos internos.

Junto con los planes de sucesión y con el objetivo de atraer y retener talentos jóvenes en cargos ejecutivos, SONDA implementa el programa Fresh Graduates. En 2021 se cumplió el hito de tener graduados en los diez países con la participación de 31 profesionales de Latinoamérica en el último periodo.

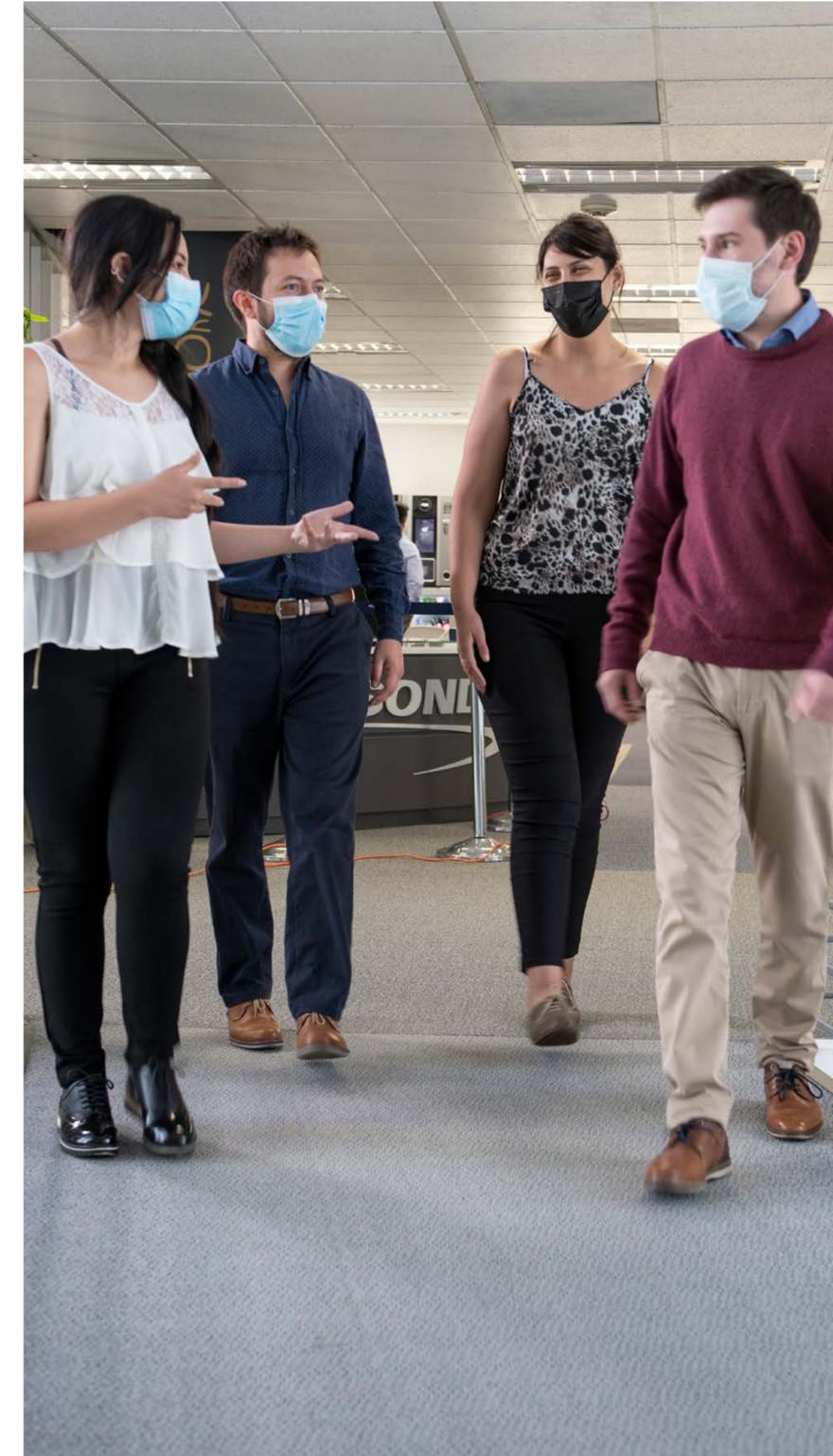
Evaluación del desempeño

En 2021, la tasa de participación en el proceso de evaluación del desempeño fue de 87%. Mediante el sistema digital SONDA Plus promovemos una cultura de high performance y mérito, sobre la base de un proceso de desempeño integral con foco en el logro de objetivos y habilidades basado en feedback continuo como instancia permanente de mejora.



Desafíos para la gestión de talentos en 2022

- ✓ **Desarrollar** iniciativas de aprendizaje y desarrollo con foco en Desarrollo de SW, Digital Business y roles comerciales.
- ✓ **Garantizar** la sucesión para cargos críticos especialmente para el negocio de Multi Industrias y Digital Business.
- ✓ **Implementar** acciones de desarrollo para colaboradores high performance tales como: mentoring femenino, mentoring generacional y movilidad internacional.
- ✓ **Continuar** la transformación de los líderes hacia el "servant leader".



Wellness

La adopción del modelo de trabajo híbrido en SONDA está conectada a la dimensión Wellness de nuestra Propuesta de Valor a las Personas. Queremos reflejar flexibilidad, independencia, compromiso y confianza con los colaboradores, además de potenciar a SONDA como un lugar atractivo para trabajar, donde parte de los beneficios que aportamos están relacionados al balance entre la vida personal y profesional. Es así que hemos desarrollado múltiples acciones para incentivar el bienestar de nuestros colaboradores a través del Programa SONDA Wellness.

En 2021 ampliamos la base de beneficios a toda la región con el Programa de Asistencia al Empleado, que antes beneficiaba solo a Chile y que, a partir de ahora,



Wellness

Queremos potenciar a SONDA como un lugar atractivo para trabajar, que ofrece no solo un permanente desarrollo de carrera y opciones de crecimiento profesional, sino que también permite balancear ese proceso de perfeccionamiento con la vida personal de todos nuestros colaboradores. Para ello diseñamos nuestro Programa SONDA Wellness que entrega desde apoyo legal y financiero hasta beneficios que contribuyen a proteger la salud física y mental de nuestros colaboradores.

SONDA Wellness

SONDA

"Practico el ciclismo de montaña porque me gusta estar en ambientes al aire libre, fortalece el sistema inmunológico y me libera del stress por la situación que vivimos actualmente. Es de gran ayuda para balancear el trabajo, la familia y la mente"

Eduardo Briceño
Jefe de Ventas

¿Y tú que haces para mejorar tu calidad de vida?

Martes 18 de Mayo 2021

SONDA WELLNESS:
Pausa Activa Practicas para tu bienestar

> Ver más

WORK Budgets Sales Decadlines Family Kids Finances

Martes 20 de Julio 2021

6 consejos para llevar una vida balanceada

Trabajo Vs. Vida Personal

SONDA Wellness

#SONDAWELLNESS COSTA RICA

Costa Rica

Martes 13 de Julio 2021

SONDA WELLNESS : Cómo iniciar una vida saludable....

apoya en materia psicológica, financiera y legal a todos nuestros colaboradores. Además, organizamos charlas sobre temas relacionados a salud física, mental y social y mantuvimos una comunicación constante con el objetivo de incentivar una actitud wellness, utilizando las historias de los propios colaboradores como forma de inspirar a los demás.

Compensaciones y beneficios

Durante 2021 implementamos un proceso formal de mérito en Chile, Brasil, México y Colombia. Este proceso está enfocado en gestionar a los colaboradores high performance a través de recompensar desempeños destacados en forma sostenida y promociones que han implicado asumir mayores responsabilidades.



Compensaciones y Beneficios

Nuestra propuesta de compensación busca, por un lado, garantizar salarios competitivos en base a nuestros referentes de mercado, y por el otro, ofrecer beneficios que vayan más allá de la compensación directa y que, además, estén asociados a la carrera, flexibilidad, wellness, formación y a la posibilidad de trascender a través de lo que hacemos, conectando con nuestro Propósito.

Diversidad e Inclusión

En SONDA creemos en la importancia de diferentes perspectivas y visiones para potenciar la innovación y por eso reconocemos y fomentamos una cultura de diversidad e inclusión en la empresa. Si bien la presencia de las mujeres en SONDA amplía y complementa la diversidad de talentos que tenemos, es fundamental también promover el aumento de la base de mujeres que ingresen a estudiar carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM) para poder contar con más personas preparadas para los próximos desafíos de IT.

Por este motivo, la visión de nuestro programa SONDA Mujeres es generar un movimiento que inspire, no sólo a las mujeres de la organización, sino que también a todos los colaboradores para que incentiven a sus hijas y familiares a aspirar a cargos de TI, considerando que este es uno de los mercados más prometedores de la actualidad.

En 2021 continuamos trabajando en esta línea a través del programa de mentoring femenino, en el que participaron, como mentores o mentees 58 mujeres, las que abordaron temas como empoderamiento, networking y liderazgo, entre otros. Asimismo, se desarrollaron grupos de afinidades y webinars llamados Mujeres que Transforman y se actualizó la política de contratación. Es así que, a partir de 2021, todas las ternas de contratación para puestos de trabajo debían contener, al menos, una mujer. Todas estas acciones apuntan al desarrollo de las líderes del futuro y a un cambio de concientización interna.



Objetivos del programa SONDA Mujeres

1. **Potenciar** habilidades de liderazgo en las líderes del futuro.
2. **Fomentar** un ambiente de trabajo inclusivo, mejorando la conciencia organizacional sobre el tema de equidad de género.
3. **Promover** acciones para el empoderamiento de las mujeres.



Capítulo V

Resultados

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

SONDA®
make it easy

Estados consolidados de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

| ACTIVOS | 31.12.2021 M\$ | 31.12.2020 M\$ |
|--|----------------------|--------------------|
| ACTIVOS CORRIENTES | | |
| Efectivo y equivalentes al efectivo | 176.571.455 | 188.509.524 |
| Otros activos financieros corrientes | 14.646.213 | 18.000.210 |
| Otros activos no financieros corrientes | 16.093.649 | 10.165.647 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes | 261.354.972 | 203.127.052 |
| Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes | 1.916.811 | 933.499 |
| Inventarios corrientes | 57.299.109 | 35.545.834 |
| Activos por impuestos corrientes | 28.164.967 | 33.700.503 |
| 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 | 556.047.176 | 489.982.269 |
| Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios | - | 824.311 |
| ACTIVOS CORRIENTES TOTALES | 556.047.176 | 490.806.580 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | | |
| Otros activos financieros no corrientes | 23.935.020 | 20.978.466 |
| Otros activos no financieros no corrientes | 5.581.413 | 4.671.950 |
| Cuentas por cobrar no corrientes | 68.155.055 | 60.057.369 |
| Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes | 6.660.506 | 2.077.574 |
| Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación | 4.663.530 | 7.111.391 |
| Activos intangibles distintos de la plusvalía | 12.626.128 | 12.557.767 |
| Plusvalía | 192.011.615 | 175.514.440 |
| Propiedades, Planta y Equipo | 135.361.650 | 142.181.821 |
| Propiedad de Inversión | 2.435.086 | 2.484.024 |
| Activos por derecho de uso | 23.030.271 | 18.545.259 |
| Activos por impuestos diferidos | 26.449.219 | 29.561.915 |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 500.909.493 | 475.741.976 |
| TOTAL ACTIVOS | 1.056.956.669 | 966.548.556 |

| PATRIMONIO Y PASIVOS | 31.12.2021 M\$ | 31.12.2020 M\$ |
|--|----------------------|--------------------|
| PASIVOS CORRIENTES | | |
| Otros pasivos financieros corrientes | 72.404.560 | 44.483.253 |
| Pasivos por arrendamientos corrientes | 13.228.684 | 8.912.796 |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | 127.055.287 | 99.027.980 |
| Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes | 6.978 | 61.918 |
| Otras provisiones a corto plazo | 7.755.466 | 7.572.473 |
| Pasivos por impuestos corrientes | 12.823.041 | 9.780.384 |
| Provisiones corrientes por beneficios a los empleados | 30.426.853 | 26.615.568 |
| Otros pasivos no financieros corrientes | 23.963.734 | 20.106.727 |
| Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta | 287.664.603 | 216.561.099 |
| PASIVOS CORRIENTES TOTALES | 287.664.603 | 216.561.099 |
| PASIVOS NO CORRIENTES: | | |
| Otros pasivos financieros no corrientes | 191.761.556 | 237.145.924 |
| Pasivos por arrendamientos no corrientes | 21.453.771 | 14.749.580 |
| Cuentas por pagar no corrientes | 9.405.629 | 6.610.588 |
| Otras provisiones a largo plazo | 11.021.602 | 10.993.317 |
| Pasivo por impuestos diferidos | 29.030.372 | 21.401.615 |
| Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados | 3.650.284 | 3.479.329 |
| Otros pasivos no financieros no corrientes | 1.203.445 | 1.063.864 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | 267.526.659 | 295.444.217 |
| TOTAL PASIVOS | 555.191.262 | 512.005.316 |
| PATRIMONIO NETO: | | |
| Capital emitido y pagado | 373.119.044 | 373.119.044 |
| Ganancias acumuladas | 261.634.869 | 253.132.212 |
| Otras reservas | (136.179.436) | (174.519.981) |
| Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora | 498.574.477 | 451.731.275 |
| Participaciones no controladoras | 3.190.930 | 2.811.965 |
| Patrimonio total | 501.765.407 | 454.543.240 |
| TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS | 1.056.956.669 | 966.548.556 |

Estados consolidados de resultados integrales por función por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

| | 31.12.2021 M\$ | 31.12.2020 M\$ |
|---|--------------------|--------------------|
| GANANCIA BRUTA | | |
| Ingresos de actividades ordinarias | 897.198.428 | 780.455.815 |
| Costo de ventas | (739.951.017) | (652.253.290) |
| TOTAL GANANCIA BRUTA | 157.247.411 | 128.202.525 |
| Otros ingresos | 6.235.306 | 1.736.465 |
| Gastos de administración | (84.785.210) | (80.038.546) |
| Otros gastos, por función | (9.443.308) | (28.993.922) |
| Total Ganancias de actividades operacionales | 69.254.199 | 20.906.522 |
| Ingresos financieros | 7.226.508 | 7.742.242 |
| Costos financieros | (15.675.342) | (16.906.307) |
| Participación en las ganancias de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación | (2.400.307) | 614.853 |
| Ganancias (pérdidas) de cambio en moneda extranjera | 6.696.507 | (806.591) |
| Resultado por unidades de reajuste | 576.464 | (920.644) |
| GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS | 65.678.029 | 10.630.075 |
| Ingreso (Gasto) por impuestos a las ganancias | (29.335.466) | (8.856.378) |
| GANANCIA PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS | 36.342.563 | 1.773.697 |
| GANANCIA | 36.342.563 | 1.773.697 |
| GANANCIA ATRIBUIBLE A | | |
| Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora | 34.864.310 | 459.599 |
| Ganancia atribuible a participaciones no controladoras | 1.478.253 | 1.314.098 |
| GANANCIA (PÉRDIDA) | 36.342.563 | 1.773.697 |
| GANANCIA POR ACCION: | | |
| Ganancia por acción básica | | |
| Ganancia (Pérdida) por acción básica en operaciones continuadas (en pesos) | 40,03 | 0,53 |
| Ganancias por acción diluidas | | |
| Ganancias (Pérdida) diluida por acción procedente de operaciones continuadas (en pesos) | 40,03 | 0,53 |

| ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL | 31.12.2021 M\$ | 31.12.2020 M\$ |
|--|-------------------|---------------------|
| GANANCIA | 36.342.563 | 1.773.697 |
| 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 | 444.196 | (269.523) |
| Otro resultado integral, antes de impuesto, ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio | - | - |
| Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos | 444.196 | (269.523) |
| 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 | 36.721.055 | (83.263.507) |
| Coberturas del flujo de efectivo | | |
| Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, antes de impuestos | 2.639.039 | 4.701.501 |
| Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos | 39.360.094 | (78.562.006) |
| Otros componentes de resultado integral, antes de impuestos | 39.804.290 | (78.831.529) |
| Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo | 117.690 | (39.581) |
| Impuestos a las ganancias relativo a nuevas mediciones de planes de beneficios definidos de otro resultado integral | 117.690 | (39.581) |
| 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 | 702.812 | 1.269.405 |
| 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 | 702.812 | 1.269.405 |
| Total Otro resultado integral | 38.983.788 | (80.061.353) |
| RESULTADO INTEGRAL TOTAL | 75.326.351 | (78.287.656) |
| Resultado integral atribuible a: | | |
| Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora | 73.848.098 | (79.601.754) |
| Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras | 1.478.253 | 1.314.098 |
| RESULTADO INTEGRAL TOTAL | 75.326.351 | (78.287.656) |

Estados consolidados de flujo de efectivo directo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

| | 31.12.2021 M\$ | 31.12.2020 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 | 996.916.165 | 951.782.780 |
| Otros cobros por actividades de operación | 10.493.953 | 5.601.527 |
| Total clases de cobros por actividades de operación | 1.007.410.118 | 957.384.307 |
| Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios | (620.374.070) | (498.116.063) |
| Pagos a y por cuenta de los empleados | (228.677.382) | (241.010.175) |
| Otros pagos por actividades de operación | (64.028.036) | (59.359.485) |
| Total clases de pagos | (913.079.488) | (798.485.723) |
| Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) operaciones | 94.330.630 | 158.898.584 |
| Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados) | (8.679.104) | (37.072.083) |
| Otras entradas (salidas) de efectivo | 546.641 | (54.216) |
| Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación | 86.198.167 | 121.772.285 |
| Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión | | |
| Flujo de efectivo procedentes de la pérdida de control de subsidiarias u otros negocios | - | 2.775.000 |
| Flujos de efectivo utilizados en la compra de participaciones no controladoras | (9.762.521) | - |
| Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades | 1.268.596 | 2.045.271 |
| Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades | (803.515) | (1.862.514) |
| Cobros procedentes del reembolso de anticipos y préstamos concedidos a terceros | 18.301.366 | - |
| Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo | 24.088 | 168.892 |
| Dividendos recibidos | 200.249 | 833.273 |
| Compras de propiedades, planta y equipo | (32.118.717) | (46.612.451) |
| Préstamos a entidades relacionadas | (5.471.324) | - |
| Cobro de préstamos a entidades relacionadas | - | 111.032 |
| Compras de activos intangibles | (1.704.313) | (1.786.985) |
| Intereses recibidos | 1.839.158 | 2.135.120 |
| Otras entradas (salidas) de efectivo | 49.482 | (529.737) |
| Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión | (28.177.451) | (42.723.099) |

| | 31.12.2021 M\$ | 31.12.2020 M\$ |
|---|---------------------|---------------------|
| Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación | | |
| Importes procedentes de préstamos largo plazo | 1.083.945 | 51.998.387 |
| Importes procedentes de préstamos corto plazo | 18.715.741 | 24.539.552 |
| Pagos por otras participaciones en el patrimonio | (4.117.449) | (3.937.731) |
| Reembolsos de préstamos | (47.238.921) | (61.649.961) |
| Pagos de pasivos por arrendamientos | (13.976.006) | (13.746.309) |
| Dividendos pagados | (27.568.189) | (7.425.029) |
| Intereses pagados | (8.223.413) | (9.667.057) |
| Otras entradas (salidas) de efectivo | (2.530.640) | (1.422.263) |
| Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación | (83.854.932) | (21.310.411) |
| Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio | (25.834.216) | 57.738.775 |
| 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 | 13.896.147 | (7.968.616) |
| Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo | (11.938.069) | 49.770.159 |
| Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo | 188.509.524 | 138.739.365 |
| Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo | 176.571.455 | 188.509.524 |

Estados consolidados de cambios en el patrimonio al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

| | Capital emitido M\$ | Otras reservas | | | | | Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$ | Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$ | Participaciones no controladoras M\$ | Patrimonio total M\$ |
|---|------------------------|---|--|---|------------------------------|-----------------------------|---|--|--|-------------------------|
| | | Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$ | Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$ | Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos M\$ | Otras reservas varias M\$ | Total otras reservas M\$ | | | | |
| Patrimonio al 01.01.2021 | 373.119.044 | (177.068.566) | 1.303.902 | (55.992) | 1.300.675 | (174.519.981) | 253.132.212 | 451.731.275 | 2.811.965 | 454.543.240 |
| Cambios en patrimonio | | | | | | | | | | |
| Resultado Integral | | | | | | | | | | |
| Ganancia | - | - | - | - | - | - | 34.864.310 | 34.864.310 | 1.478.253 | 36.342.563 |
| Otro resultado integral | - | 36.721.055 | 1.936.227 | 326.506 | - | 38.983.788 | - | 38.983.788 | - | 38.983.788 |
| Resultado integral | - | 36.721.055 | 1.936.227 | 326.506 | - | 38.983.788 | 34.864.310 | 73.848.098 | 1.478.253 | 75.326.351 |
| Emisión de patrimonio | | | | | | | | | | |
| Dividendos | - | - | - | - | - | - | (26.361.653) | (26.361.653) | (1.099.288) | (27.460.941) |
| Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio | - | - | - | - | (643.243) | (643.243) | - | (643.243) | - | (643.243) |
| Total incremento (disminución) en el patrimonio | - | 36.721.055 | 1.936.227 | 326.506 | (643.243) | 38.340.545 | 8.502.657 | 46.843.202 | 378.965 | 47.222.167 |
| Patrimonio al 31.12.2021 | 373.119.044 | (140.347.511) | 3.240.129 | 270.514 | 657.432 | (136.179.436) | 261.634.869 | 498.574.477 | 3.190.930 | 501.765.407 |
| | Capital emitido M\$ | Otras reservas | | | | | Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$ | Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$ | Participaciones no controladoras M\$ | Patrimonio total M\$ |
| | | Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$ | Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$ | Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos M\$ | Otras reservas varias M\$ | Total otras reservas M\$ | | | | |
| Patrimonio al 01.01.2020 | 373.119.044 | (93.805.059) | (1.428.957) | 173.950 | 361.139 | (94.698.927) | 253.735.837 | 532.155.954 | 2.771.928 | 534.927.882 |
| Cambios en patrimonio: | | | | | | | | | | |
| Resultado Integral | | | | | | | | | | |
| Ganancia | - | - | - | - | - | - | 459.599 | 459.599 | 1.314.098 | 1.773.697 |
| Otro resultado integral | - | (83.263.507) | 2.732.859 | (229.942) | - | (80.760.590) | - | (80.760.590) | - | (80.760.590) |
| Resultado integral | - | (83.263.507) | 2.732.859 | (229.942) | - | (80.760.590) | 459.599 | (80.300.991) | 1.314.098 | (78.986.893) |
| Emisión del patrimonio | | | | | | | | | | |
| Dividendos | - | - | - | - | - | - | (1.063.224) | (1.063.224) | (1.274.061) | (2.337.285) |
| Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio | - | - | - | - | 939.536 | 939.536 | - | 939.536 | - | 939.536 |
| Total incremento (disminución) en el patrimonio | - | (83.263.507) | 2.732.859 | (229.942) | 939.536 | (79.821.054) | (603.625) | (80.424.679) | 40.037 | (80.384.642) |
| Patrimonio al 31.12.2020 | 373.119.044 | (177.068.566) | 1.303.902 | (55.992) | 1.300.675 | (174.519.981) | 253.132.212 | 451.731.275 | 2.811.965 | 454.543.240 |

Resultados 2021

En 2021 los ingresos consolidados totalizaron \$897.198 millones (US\$1.062,2 millones) creciendo, en moneda comparable, un 19,9% en relación a 2020. El Resultado Operacional llegó a \$72.462 millones (US\$85.8 millones), superior en 49,1% (a/a en moneda comparable) y el EBITDA a \$111.451 millones (US\$131.9 millones), creciendo un 30,0% (a/a en moneda comparable).

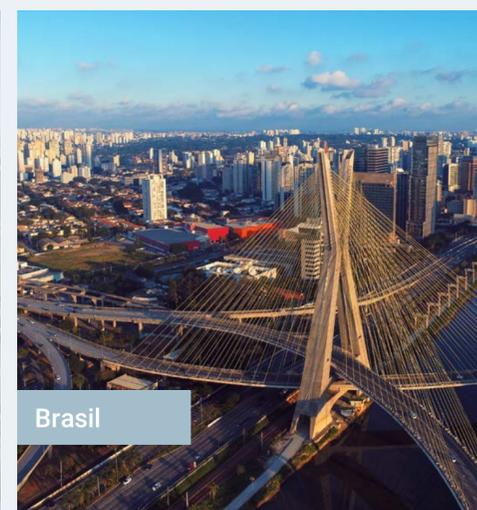
El margen EBITDA para el período fue de 12,4%, superior en 130pb (a/a). Destaca las mejoras en rentabilidad en todos los mercados en donde operamos, donde los márgenes EBITDA anotaron 14,0% (+140pb a/a), 7,0% (+100pb a/a), 7,7% (+70pb a/a) y 15,8% (+50pb a/a) en Chile, Brasil, México y OPLA, respectivamente.

Las operaciones fuera de Chile totalizaron ingresos por \$395.185 millones (US\$467,8 millones), cifra que representa el 44,0% del total consolidado, y EBITDA por \$41.076 millones (US\$48,6 millones). En moneda comparable, los Ingresos aumentaron en 8,5% y el EBITDA aumentó en 12,9%, con respecto al año 2020, respectivamente.

La Ganancia Neta atribuible a la Controladora totalizó \$34.864 millones (US\$41,3 millones) y aumentó, en moneda de reporte, +\$34.405 millones (+US\$40,7 millones) con respecto al año 2020.

En términos comerciales, los cierres de negocios alcanzaron a US\$ 1.262 millones, representando un crecimiento de 23,0% respecto de 2020. Destaca el mayor dinamismo de las operaciones de Chile, Brasil y otros países de América Latina (OPLA), con crecimientos del 29,4%, 16,5% y 24,3%, respectivamente. El pipeline de oportunidades llegó a US\$ 4.509 millones.

Los indicadores de Liquidez Corriente (1,9 veces), Leverage Financiero (0,5 veces) y Cobertura de Gastos Financieros (7,1 veces), reflejan una sana posición financiera.



Distribución de Ingresos (Por Industria)



Resultados Chile

Los Ingresos llegaron a \$502.014 millones (US\$594,3 millones), aumentando en un 29,1%, con respecto al año 2020. El incremento se explica principalmente por Plataformas (+41,9%), fundamentalmente por el negocio Distribución, y Servicios TI (+16,2%).

El Resultado Operacional fue de \$48.409 millones (US\$57,3 millones / +53,1%) y EBITDA por \$70.375 millones (US\$83,3 millones / +43,1%), con respecto al año 2020, respectivamente. En moneda comparable, el Resultado Operacional y el EBITDA fueron superiores en un 52,1% y 42,7%, con respecto a dic-20, respectivamente. Dicho aumento se debe a mayores resultados del negocio Distribución y Core.

El Margen Operacional llegó a 9,6% y el Margen EBITDA fue de 14,0%, superiores en 150pb y 140pb, respectivamente, en comparación con el año 2020.

El negocio core, que excluye el negocio de distribución mayorista y retail, presentó un alto nivel de márgenes y mix de ingresos de alto valor agregado, alcanzando un margen EBITDA de 21,8% (+160pb a/a).

Ingresos

502.014

(cifras en millones de \$)



EBITDA

70.375

(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos

(Por Industria)



Resultados Brasil

Los Ingresos, en moneda comparable, aumentan un 12,9%, originado principalmente por el negocio de Plataformas (+23,9% en moneda comparable) y Servicios TI (+6,4% en moneda comparable). Los Ingresos en moneda reporte llegaron a \$207.236 millones (US\$245,3 millones), un 1,5% superior a lo reportado en el año 2020.

El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó \$4.785 millones (US\$5,7 millones) y el EBITDA \$14.434 millones (US\$17,1 millones), ampliamente superior al año 2020.

El Margen Operacional llegó a 2,3% y el Margen EBITDA fue de 7,0%, superiores en 250pb y 100pb, respectivamente, en comparación al año 2020.

Ingresos

207.236

(cifras en millones de \$)



EBITDA

14.434

(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos

(Por Industria)



Resultados México

Los Ingresos en moneda comparable, disminuyeron un 0,2%, con respecto al año 2020, debido principalmente al negocio de Plataformas (-20,4% en moneda comparable), compensado principalmente por el negocio Aplicaciones (+16,5% en moneda comparable). Los Ingresos en moneda reporte aumentaron un 1,3% con respecto a dic20, totalizando \$37.718 millones (US\$44,7 millones).

El Resultado Operacional y EBITDA en moneda comparable, aumentaron en un 63,3% y 1,4%, con respecto a dic-20, respectivamente. El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó +\$559 millones (+US\$0,7 millones) y el EBITDA \$2.912 millones (US\$3,4 millones), superiores a los resultados del año 2020.

El Margen Operacional fue 1,5% y Margen EBITDA de 7,7%, superiores en 130pb y 70pb, respectivamente, en comparación al año 2020.

Ingresos

37.718

(cifras en millones de \$)



EBITDA

2.912

(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos

(Por Industria)



Resultados OPLA

Los Ingresos en moneda comparable aumentaron un 5,1%, debido principalmente al negocio de Plataformas (+13,0%), con respecto a dic-20. En moneda reporte, los ingresos están en línea con el año 2020, llegando a \$150.231 millones (US\$177,9 millones).

El Resultado Operacional y EBITDA, en moneda comparable, aumentaron un 15,2% y 7,9%, con respecto al año 2020, respectivamente. El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó \$18.710 millones (US\$22,1 millones) creciendo un 11,0% y el EBITDA \$23.730 millones (US\$28,1 millones), aumentando en un 3,3%, con respecto a dic-20, respectivamente.

El Margen Operacional alcanzó 12,5%, superior en 130pb y el Margen EBITDA llegó a 15,8%, creciendo en 50pb, en relación al año 2020.

Ingresos

150.231

(cifras en millones de \$)



EBITDA

23.730

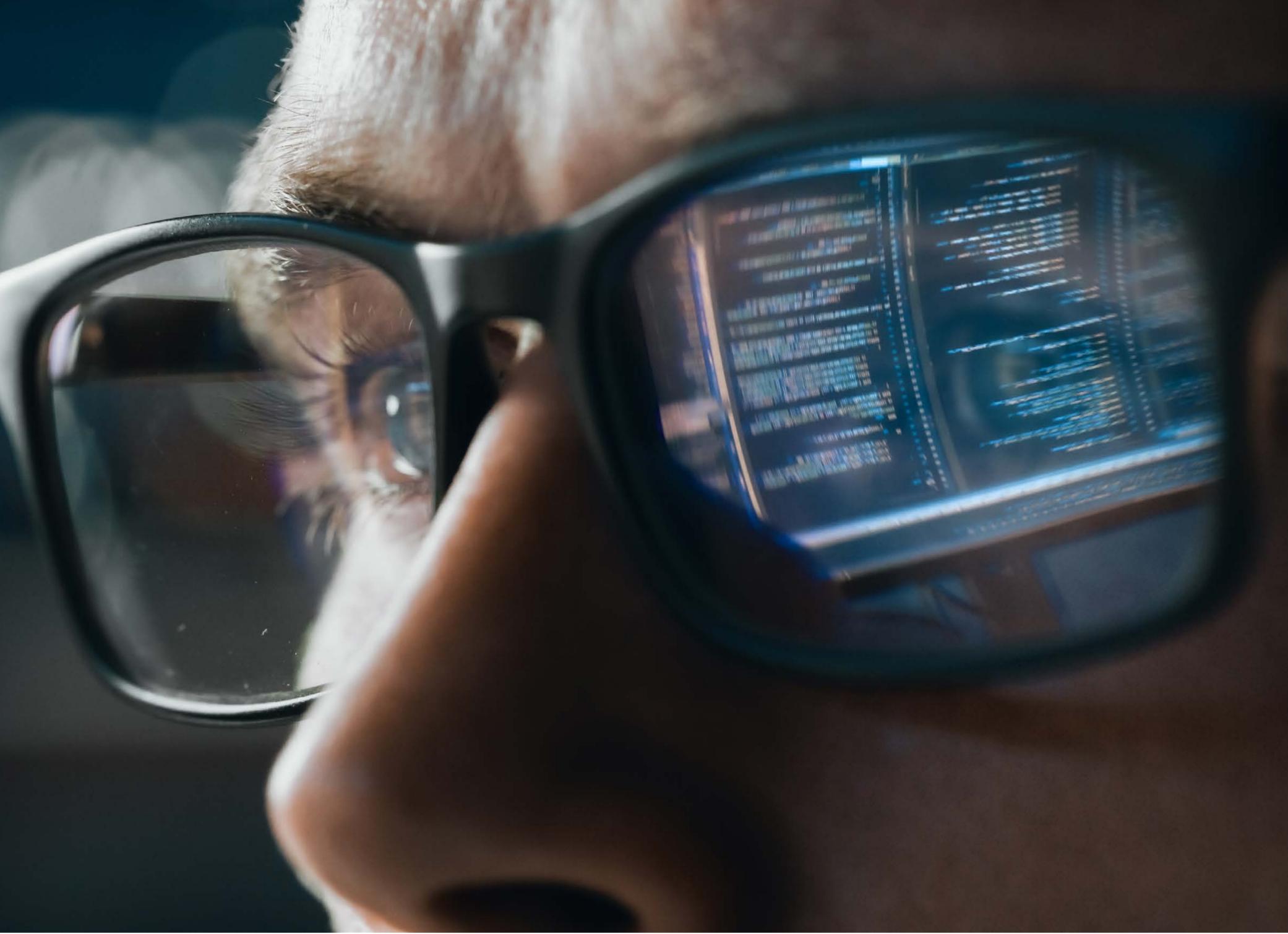
(cifras en millones de \$)



Distribución de Ingresos

(Por Industria)





Capítulo VI

Antecedentes Generales e Información Adicional

El vínculo que generamos con nuestros stakeholders, se basa en el desarrollo de relaciones de confianza y de largo plazo.

SONDA®
make it easy

Gobierno Corporativo

Gobernanza de Excelencia

La construcción de un Gobierno Corporativo sólido, transparente y capaz de movilizar a la organización para cumplir con la estrategia de negocios ha sido posible gracias a los pasos sistemáticos dados en materia de compliance, evaluación de riesgos y auditoría interna, así como por el desarrollo de un robusto Sistema de Gestión Ética.

Si bien este proceso ha sido continuo desde la constitución de SONDA, fue fortalecido a partir de 2006, cuando la compañía se incorporó a la Bolsa de Valores de Chile. Este hito conlleva la responsabilidad de cumplir e incorporar en su gestión estándares nacionales e internacionales, así como aspectos de la normativa vigente establecida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), entre ellas la norma de carácter general N°385 acerca de las mejores prácticas de

Gobiernos Corporativos y su reciente actualización, la norma N°461, en Chile, y todas las normativas relacionadas en los diez países en los que está presente.

Como resultado, en 2021 SONDA fue reconocida, por quinto año consecutivo, por el Dow Jones Sustainability Index, como una de las compañías con mejores prácticas de sostenibilidad en materia de Gobierno Corporativo, aspectos sociales y cuidado del medioambiente. En la ratificación de los índices de sostenibilidad para Chile y los Mercados Interconectados Latinoamericanos (MILA), SONDA mejoró cuatro puntos respecto de 2020, ubicándose en el percentil 75 (versus los 71 de 2020). Adicionalmente, obtuvo la actualización del Sello ESG que certifica a nuestra compañía con el S&P IPSA ESG Tilted Index de la Bolsa de Santiago. Este reconocimiento fue entregado como resultado del buen desempeño en relación con un conjunto de indicadores que combina criterios ambientales, sociales y de gobernanza.



Desafíos 2022

Los focos de trabajo para 2022 estarán relacionados, principalmente, con la automatización de los procesos de gestión de riesgo y de auditoría. El objetivo será agilizar y fortalecer el trabajo a distancia, para mantenerse conectados, sustentar el nivel de respuesta y mejorar la gestión de cara a los requerimientos de la NCG 461. Adicionalmente, se espera optimizar el canal de denuncias con el fin de tener más indicadores disponibles que permitan resguardar los principios y valores organizacionales.



Por quinto año consecutivo integramos el DJSI Chile y MILA y, adicionalmente, obtuvimos la actualización del Sello ASG de la Bolsa de Santiago.

Directorio

La función del Directorio es cuidar, gestionar y administrar los bienes y recursos de la organización, así como liderar, guiar y consolidar el equipo de trabajo para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía. Para ello, este cuerpo colegiado debe monitorear los sistemas de control de gestión, los riesgos, los aspectos relacionados con sostenibilidad y el cumplimiento ético.

Tanto su constitución, como su composición y facultades siguen los lineamientos de la Ley 19.550. Es así que los directores son elegidos por un periodo de tres años con posibilidad de reelección. Formado por nueve miembros elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas por tres años renovables, el Directorio actual fue constituido en 2020 y sus funciones se extenderán hasta 2022. Sus sesiones ordinarias se efectúan mensualmente y las extraordinarias, sólo en caso de ser requeridas por situaciones que lo ameriten.

Integrantes del Directorio

(Al 31 de diciembre de 2021)



Andrés Navarro Haeussler
Presidente

Ingeniero Civil de Industrias,
Universidad Católica de Chile.



Enrique Bone Soto
Director Independiente

Ingeniero Civil de Industrias,
Universidad Católica de Chile.



Alberto Eguiguren Correa
Director Independiente

Abogado, Universidad Católica
de Chile.



Carlos Hurtado Rourke
Director Independiente

Ingeniero Civil de Industrias,
Universidad Católica de Chile.



María Del Rosario Navarro Betteley
Directora

Licenciada en Estética,
Universidad Católica de Chile.

SONDA
make it easy



Andrés Navarro Betteley
Director

Ingeniero Civil de Industrias,
Universidad Católica de Chile.



Mario Pavón Robinson
Director

Ingeniero Civil de Industrias,
Universidad Católica de Chile.



Ingo Plöger
Director Independiente

Economista.



Raúl Véjar Olea
Director

Ingeniero Civil Electrónico,
Universidad Federico Santa María.



Composición del Directorio

(Al 31 de diciembre de 2021)

| Sexo | | Independencia | | Edad (años) | | | Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa | |
|--------|-------|---------------|------------------|-------------|---------------|-----------|---|--------------|
| Hombre | Mujer | Independiente | No independiente | Menos de 30 | Entre 31 y 50 | Más de 51 | Ejecutivo | No ejecutivo |
| 8 | 1 | 4 | 5 | 0 | 2 | 7 | 0 | 9 |

Comités del Directorio

Para cumplir con su función, y de acuerdo con la normativa vigente, el Directorio cuenta con tres comités que se reúnen periódicamente y cuyas funciones son revisar, analizar y evaluar diversas materias, según sus respectivas responsabilidades.

Comité de Directores: Compuesto por tres directores independientes: Enrique Bone Soto, Alberto Eguiguren Correa, y Carlos Hurtado Rourke. El Comité designó como su Presidente al director Enrique Bone Soto.

Comité Directivo: Está formado por directores y altos ejecutivos y su rol es asesorar a la Administración en

materias como el diseño de estrategias, análisis de negocios y resultados, planes de inversión, evaluación de la satisfacción de clientes, gestión de la calidad, marketing organizacional y comunicaciones corporativas, entre otros temas.

Comité de Ética: integrado por dos directores, uno de ellos independiente, el gerente general, el gerente Corporativo de Personas y la gerente de Control Interno, Riesgos y Gobierno. Su función es velar por la continua, correcta y real aplicación de las normas contenidas en las políticas y reglamentos en materia de ética dentro de la organización. Se reúne y reporta al Directorio al menos dos veces al año o cuando sea necesario conforme existan temas relevantes que sancionar. En 2021 abordó principalmente temas relacionados al funcionamiento del canal de denuncias.

Marco de Gobernanza

Integración del enfoque de sostenibilidad

Las materias ambientales, incluido el cambio climático, los temas sociales y derechos humanos son incluidos en las deliberaciones del Directorio y han sido contempladas en el plan estratégico 2022-2024, como lo fueron en el de 2019-2021. Desde fines de 2020 contamos con una Declaración de Sostenibilidad, y los aspectos ASG están considerados en nuestro Código de Ética. Como parte de nuestra estrategia sostenible nos hemos sometido a evaluaciones de nuestro desempeño, y es así como por quinto año consecutivo integramos el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) Chile y MILA, lo que nos posiciona como una de las compañías con mejores prácticas de sostenibilidad en materias de

gobierno corporativo, aspectos sociales y cuidado del medioambiente.

El Directorio es responsable de la dirección estratégica de la compañía, incluidos los aspectos ASG, la aprobación de sus políticas, el monitoreo de su creación de valor y uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, así como de los riesgos y sistemas de control de gestión. También vela para que SONDA actúe siempre en el mejor interés de todos los accionistas y tenga en cuenta los requerimientos de sus grupos de interés. El Directorio delega en la Gerencia General la gestión y administración de los temas ligados a la sostenibilidad.

Adicionalmente, nos hemos alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en nuestra contribución para una sociedad sostenible, ya que consideramos que las tecnologías de información juegan un rol central en el logro de muchos de estos objetivos.

Promoción de la innovación y desarrollo

Trabajamos para que la transformación digital sea el sustento de sociedades más resilientes, ya que esto es lo que nos apasiona. Para ello ofrecemos soluciones tecnológicas que se conviertan en un aporte para enfrentar los desafíos de sociedades que buscan la adaptación al cambio climático, hacer uso eficiente de la energía y los recursos naturales y disponer de servicios públicos eficientes e inteligentes, entre otros. En este contexto, SONDA ofrece tecnologías que permiten la captura, tratamiento, almacenamiento, procesamiento, visualización, notificación, automatización, integración y seguridad de

los datos como Internet of Things y Edge Computing, Big Data & Analytics, Inteligencia Artificial, Cloud Computing y Robotic Process Automation.

Para mantener el nivel de innovación que se requiere en la sociedad y en los mercados actuales, nuestra estrategia ha sido integrar diferentes habilidades del ecosistema de la industria de TI para crear, inspirar, aprender, transferir experiencia e innovar. Gracias a este proceso participativo que incluye a Startups, empresas de nicho, centros de innovación, universidades y nuestros partners tecnológicos, es posible generar valor a nuestros clientes para seguirlos y acompañarlos en su transformación.

Adicionalmente, en 2017 creamos un área dedicada a la generación de valor con el ecosistema, que nos ayuda a vincular a los distintos componentes de éste con las unidades de negocio de todos los países donde SONDA está presente.

Detección e inhibición de barreras organizacionales

SONDA es una empresa basada en su diversidad cultural. Presente en diez países, la multiculturalidad, la pluralidad de ideas y la diversidad de nacionalidades imprime en SONDA el impulso que empresas relacionadas con tecnología de la información requieren para materializar sus negocios. Todo ello, promovido y apoyado por una cultura fuerte y donde los principios corporativos y las capacitaciones éticas son fundamentales para efectuar los trabajos en cualquier lugar de la región, con un mismo estándar técnico, profesional y valórico (ver págs. 69). Para reducir las barreras organizacionales, sociales o

culturales que puedan inhibir las capacidades de nuestros colaboradores, contamos con un Sistema de Gestión Ética, con mediciones de clima organizacional, evaluaciones de desempeño y con programas de desarrollo y capacitación que fomentan la pluralidad de ideas y fortalecen la cultura organizacional.

Adicionalmente, promovemos la diversidad de género, buscando aumentar la base de mujeres que ingresen a estudiar carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM por su sigla en inglés), a la vez que ofrecemos un ambiente laboral que promueve las capacidades de nuestras colaboradoras a través del Programa SONDA Mujeres. (ver pág. 49).

En 2021 publicamos la Política de Contratación con foco en igualdad de género. De esta forma, todas las ternas de contrataciones deben presentar, al menos, una mujer.

Gestión de Riesgos

Si bien el Directorio es responsable de la identificación y gestión de los riesgos, la Gerencia de Control Interno, Riesgos y Gobierno es la encargada de supervisar y coordinar el proceso de identificación y evaluación de los riesgos a nivel corporativo, incluidos los de sostenibilidad, así como de revisar el cumplimiento de los planes de acción establecidos para mitigar o eliminarlos. Para realizar su labor, emplea las mejores prácticas de control interno y de tecnologías de la información, como el Committee of Sponsoring Organizations of Tread Way Commission (COSO).

En 2021 se trabajó en la gestión de indicadores con cada uno de los responsables de los riesgos estratégicos de la

matriz actual, en el marco del levantamiento de la nueva matriz de riesgos para el período 2022-2024

Asimismo, se consolidó el área de Auditoría Interna y se cumplieron todas las metas del plan aprobadas por el Directorio a través de la labor de los equipos formados en 2020, que permitieron expandir la cobertura a todos los países donde estamos presentes a través del soporte permanente a las operaciones. Las revisiones realizadas y los seguimientos a los planes de acción permitieron mejorar los procesos y emplear las mejores prácticas de cada uno de ellos.



Estructura Auditoría Interna

- ✓ Auditoría Interna Chile cubre Uruguay, Argentina y Chile.
- ✓ Auditoría Interna México cubre México, Costa Rica y Panamá.
- ✓ Auditoría Interna Colombia cubre Colombia, Ecuador y Perú.
- ✓ Auditoría Interna Brasil.

Administración

Adicionalmente a los comités, el Directorio delega la gestión y administración de la sociedad en el gerente general, quien lidera las unidades de negocios y de soporte.

Gobierno Corporativo Regional



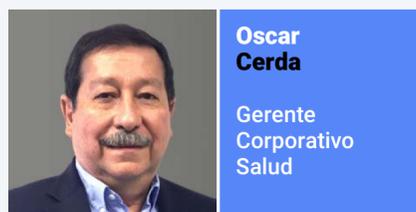
Digital Business



Digital Services



Verticales



Administración Local



Raúl Sapunar

Gerente General Chile
Líder
Región Cono Sur



Daniel Ponce

Gerente General Argentina
Región Cono Sur



Ricardo Vilas

Gerente General Uruguay
Región Cono Sur



Ricardo Rodríguez

Gerente General Colombia
Líder
Región Andina



Hugo González

Gerente General Perú
Región Andina



Silvia Ramos

Gerente General Ecuador
Región Andina



Anselmo Romero

Gerente General México
Región Norte



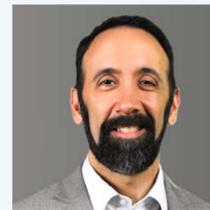
Eduardo Sandoval

Gerente General Costa Rica
Región Norte



Victor Betancourt

Gerente General Panamá
Región Norte

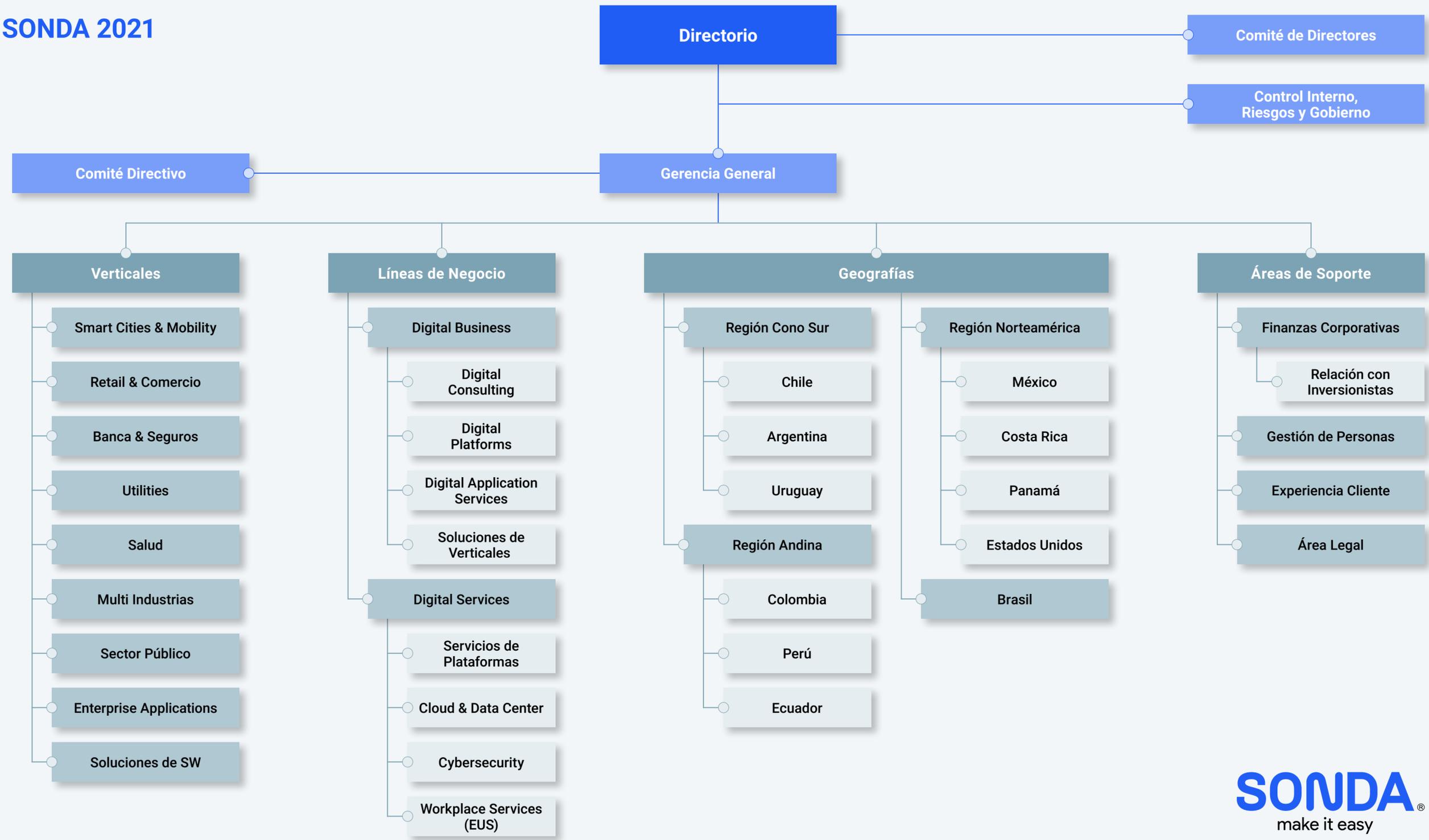


Ricardo Scheffer

Gerente General Brasil



Organigrama SONDA 2021



Ética y cumplimiento

Todas las personas que se desempeñan en SONDA, sin excepción, deben actuar conforme a la normativa vigente, a la ética y a las políticas y procedimientos existentes en la organización. Para ello, desde su ingreso, deben asistir a charlas de sensibilización y luego a capacitaciones permanentes. El objetivo es velar por el correcto desarrollo de nuestros negocios, desde una perspectiva no sólo técnica y profesional, sino también valórica. SONDA cuenta con un Sistema de Compliance, un Sistema de Gestión en Ética y un Modelo de Prevención de Delitos, Corrupción y Sobornos para garantizar que las actividades se desenvuelvan en el marco de los mismos valores y códigos en los diez países en los que está presente.



Sistema de Compliance

El Sistema de Compliance de SONDA cuenta con mecanismos para gestionar el Código de Ética y el Modelo de Prevención de Delitos. Adicionalmente, y producto de su presencia regional, realizamos una auditoría anual externa a los Estados Financieros Consolidados de SONDA S.A., y al control interno de cada una de nuestras filiales nacionales y extranjeras, cumpliendo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS) y las normas legales y reglamentarias vigentes y aplicables en cada uno de los países donde operamos.

El Directorio es informado de manera permanente acerca de todas las materias referidas a compliance y como parte del análisis del nivel de madurez de nuestro Modelo de Control Interno evaluamos nuestros procesos y prácticas en materia de cumplimiento, específicamente en cuanto a la estructura organizacional, el programa de cumplimiento integral, la identificación de riesgos de cumplimiento y las políticas y procedimientos. En 2021 se han fortalecido los procesos de tal forma de asegurar y dar mayor seguridad a la Dirección en respuesta de las normativas vigentes: actualizamos nuestra versión del sistema de Declaración de Intereses, el Directorio aprobó la Política de Anticorrupción y la de Regalos e Invitaciones y hemos contratado nuevos servicios de validación de clase mundial para mantener y validar los estándares en temas de compliance.

Sistema de Gestión Ética

Con el fin de mantener un mismo nivel de servicio, así como valores compartidos, SONDA cuenta con un Sistema de Gestión Ética que le permite alcanzar las metas organizacionales a través del cumplimiento de



altos estándares éticos, del respeto de todos nuestros compromisos en la región y siendo fieles a nuestros principios. Para ello, en forma permanente, el sistema es revisado y las personas, capacitadas en materia de compliance, ética y anticorrupción.

Comité de Ética: está formado por dos directores (al menos uno independiente), el gerente general, el gerente Corporativo de Personas y el gerente de Control Interno, Riesgo y Gobierno. Su función es velar por la aplicación de los lineamientos, definiciones y sanciones definidos en el Código de Ética. Adicionalmente, recibe, registra y evalúa la información relativa a su incumplimiento.

Código de Ética: contamos con un documento rector que fue homologado en todos los países de la región durante 2020. El objetivo ha sido mantener una guía básica que

incorpore condiciones específicas locales. Contiene directrices en materia de principios fundamentales, conflicto de interés, competidores y libre competencia, relación con grupos de interés, conductas prohibidas y considera la relación y responsabilidad con la comunidad y el medioambiente. Este documento es aplicable a toda la organización, desde los directores, hasta los colaboradores de SONDA S.A. y sus filiales y es extensivo a los asesores y proveedores de bienes y servicios.

Canal de denuncias: este mecanismo es anónimo y está disponible tanto para colaboradores internos como externos. Es administrado por una empresa especializada con el fin de garantizar su confidencialidad e independencia. En 2021 ingresaron 84 denuncias las que fueron analizadas y resueltas en su totalidad, de acuerdo con los procedimientos vigentes.

Sistema de capacitaciones: SONDA cuenta con un sistema de capacitación de ética y cumplimiento que comienza en los procesos de inducción y continúa durante el camino de desarrollo laboral a través de permanentes sensibilizaciones y actualizaciones, tanto del Código de Ética, como del Modelo de Prevención de Delito y Cumplimiento. En 2021 continuó el proceso de capacitación a través del sistema e-learning en el que participaron 7.636 colaboradores.

Prevención del Delito, Anticorrupción y Soborno

Otro elemento del Sistema de Compliance es el Modelo de Prevención de Delitos conforme a lo requerido por la Ley N°20.393 de Chile, que considera temas como cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El Modelo es permanentemente actualizado con el fin de incluir las nuevas disposiciones legales establecidas por el Gobierno y es aplicado tanto a los directores como a los ejecutivos y colaboradores de SONDA y sus filiales. Adicionalmente, se monitorea la relación de la compañía y sus empresas filiales con sus clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas y se considera la relación con Personas Expuestas Políticamente a la revisión de nuestras operaciones en Chile.

En forma complementaria, en el Código de Ética se han establecido lineamientos y procedimientos para evitar y gestionar los conflictos de interés. En 2021 se consolidó la plataforma de Verificación de Intereses a nivel corporativo, implementada en 2020. Este sistema busca mantener actualizada la declaración de intereses de los directores, gerentes y ejecutivos de todas las empresas filiales de manera on-line y detectar cualquier tipo de conflictos de interés, los que son presentados mensualmente al Directorio.

Adicionalmente, en 2021 el Directorio aprobó la Política de Anticorrupción y la Política de Regalos e Invitaciones.

La última actualización del Modelo fue efectuada en 2020 y consideró aspectos relacionados con la declaración de intereses, donaciones, autorización de pago de gastos, financiamiento del terrorismo y lavado de activo, entre otros. Además, para asegurarse que todos los colaboradores conozcan y cumplan con los lineamientos del modelo, se efectúan capacitaciones permanentes, en conjunto con las realizadas sobre el Código de Ética, tanto en los procesos de inducción como de desarrollo profesional.

Gestión responsable de la cadena de abastecimiento

SONDA continúa optimizando los recursos destinados al proceso de compra, desde la acreditación y registro, hasta el pago de proveedores, a través del perfeccionamiento de un modelo sistémico que establece criterios y lineamientos generales para todas las unidades. A la vez, el objetivo de este modelo es fortalecer la relación con proveedores y empresas contratistas, automatizando la Evaluación de Riesgos Laborales, Tributarios, Compliance y Stakeholders, e incorporar mayor agilidad en la recepción y pago de facturas. De esta forma, la organización se está preparando para iniciar, en 2022, la actualización de su modelo de compras para incorporar nuevas funcionalidades y cerrar gaps existentes.

En este contexto, en 2021 abordó la simplificación del set de documentos a solicitar para nuevos proveedores, que dependerá en parte importante de las características y riesgos del servicio/producto, generando estratificación selectiva para agilizar los trámites, lo que permitirá mantener un adecuado control de riesgos. Además, se

estandarizó Data de Compras, para generar reportes de gestión de compra acumulada durante el año.

Adicionalmente, todas las unidades adhirieron al Portal de Proveedores y Contratistas, que se puso en marcha blanca en la Gerencia de Servicios en 2020. En 2022 se incorporarán nuevas funcionalidades, que permitan mejorar la seguridad en la mantención de datos del proveedor y automatizar el proceso de registro y acreditación, tanto para proveedores como contratistas.

De esta forma se van construyendo los cimientos para avanzar en el perfeccionamiento de la trazabilidad completa del proceso de compra en 2022, profundizando la digitalización con el fin de mantener un adecuado control de riesgos. Este sistema considera la incorporación de tecnología para automatizar los procesos de adquisiciones, digitalizar la evaluación de riesgos y acreditación de proveedores, y reforzar la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos del proveedor.

Otro desafío para 2022 será continuar profundizando el vínculo con nuestros proveedores para crear valor a lo largo de toda la cadena. De la misma forma, continuaremos trabajando para generar oportunidades de compra regionales con foco en generar valor para nuestros clientes, mejorando la competitividad de nuestros servicios.

Gestión de cadena de valor

SONDA tiene implementados políticas y procedimientos destinados a identificar, cuantificar y gestionar sus riesgos de compra y/o contratación de proveedores de servicios, los que se encuentran en permanente revisión y actualización. En 2021, se efectuó la acreditación de proveedores según el nivel de riesgo del servicio a prestar

(Alto-Medio-Bajo), y la incorporación de la Gerencia de Tributaria en la revisión de compra a Proveedores Extranjeros, con el objetivo de evitar riesgos tributarios y comerciales sobre retención de impuestos.

Adicionalmente, contamos con un Reglamento para Empresas Contratistas y una metodología de identificación de riesgos para proveedores y contratistas, cuya evaluación y acreditación se realiza anualmente. Ello permite controlar su adhesión a nuestro Código de Ética, al modelo de prevención de delitos y a los lineamientos de Personas Expuestas Políticamente (PEP). También buscamos asegurarnos de que cumplan con niveles de seguridad y estándares laborales que fomenten la protección de sus propios trabajadores. Para ello, todos los contratistas deben ser evaluados por el área certificadora interna de SONDA.

En forma complementaria, tenemos una Política de Subcontratación para empresas de servicio que es aplicable de acuerdo con la calificación del proveedor como Permanente o Esporádico. Respecto del pago, todos los proveedores tienen el mismo procedimiento de control, que permite generar el pago de manera oportuna, según las condiciones comerciales y plazos acordados.



Los proveedores de servicios críticos están formados por los agentes técnicos, de comunicaciones y enlaces, consultores en TI y programadores de software, entre otros.

Los proveedores de insumos más importantes son los que entregan repuestos para equipamiento, hardware y software, así como herramientas de gestión y monitoreo.

Relación con Grupos de Interés

Relación con el mercado y accionistas

La relación de SONDA con el mercado y los accionistas está basada en la normativa vigente legal y regulatoria, que establece los plazos y criterios de difusión que se estiman como el estándar adecuado para ello. Adicionalmente, con motivo del inicio de la oferta pública de las acciones de la compañía, en 2006, se creó una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa, cuyo objetivo es aclarar dudas y entregar información respecto de los principales riesgos de la compañía, así como de la situación financiera, legal y sus negocios. La relación con este equipo se realiza mediante correo electrónico, teléfono, reuniones presenciales y remotas o directamente a través del sitio web de la compañía⁵.

Adicionalmente, para la entrega de información al mercado, el Directorio efectúa un análisis permanente con el fin de comunicar los hechos relevantes y mantener la publicación oportuna de la información de interés en su sitio web. Además, existe preocupación por no emplear un lenguaje técnico, sino términos de fácil comprensión por el público.

SONDA cuenta con una Política de Contratación de Expertos que establece el procedimiento por el cual el Directorio puede decidir la contratación de un tercero ajeno a la sociedad para que lo asesore en la detección e implementación de eventuales mejoras en el proceso de elaboración y difusión de información de la compañía al mercado.

5. <https://www.sonda.com/inversionistas/contacto/>

Para la elección del Directorio, la compañía cuenta con un procedimiento para la postulación y elección de sus miembros. Este consiste en publicar en el sitio web de la compañía el listado de candidatos con una ficha de su perfil profesional que contempla experiencia, educación y especialización, con al menos dos días de anticipación a la celebración de la Junta de Accionistas donde se hará la elección o al inicio de la misma, según se conozcan los candidatos y estos hayan hecho llegar sus antecedentes al Gerente General. Con todo, son los accionistas quienes proponen a sus candidatos a Director de la compañía, por lo tanto, conocen sus capacidades y experiencia. Adicionalmente, respecto del ejercicio de su voto, el 24 de marzo de 2020, el Directorio de SONDA aprobó un mecanismo y procedimiento de participación y votación por medios remotos para ser empleada en la Junta Ordinaria celebrada el 1 de abril del mismo año y la cual tuvo una participación remota del 100% de los asistentes. Para la Junta Ordinaria de Accionistas de 2021, se contrató un sistema para crear una cuenta con contraseña para inscribirse, participar y votar remotamente, todo vía web con las medidas de seguridad correspondiente (validación Captcha, identificación biométrica y vigencia del documento de identidad del accionista), la cual también tuvo participación remota del 100%. Cualquiera de los procedimientos y mecanismos señalados podrán ser utilizados en próximas juntas de acuerdo con la conveniencia que estime el Directorio y las circunstancias vigentes.



Principales grupos de interés

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

Para esta identificación, se considera que los grupos de interés prioritarios para la empresa son aquellos quienes pudieran verse afectados en forma significativa por nuestras actividades, productos y/o servicios, así como por aquellos cuyas acciones puedan influir en nuestra capacidad para llevar a cabo en forma exitosa la estrategia de negocio de la compañía.

Principales grupos de interés



Cientes

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



Partners y proveedores

Fabricantes y proveedores en el mundo que nos suministran productos y servicios tecnológicos. Además de desarrolladores y startups.



Colaboradores

13.522 colaboradores trabajan en nuestras operaciones en los 10 países: un 47% en Brasil, 21% en Chile, 10% en México y el restante 22% en otros países de la región. 29% son mujeres y un 27% tienen menos de 30 años.



Accionistas e inversionistas

Somos una sociedad anónima abierta. El grupo controlador posee el 45,68% de las acciones, el 54,32% restante es propiedad de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs), inversionistas institucionales y fondos mutuos, entre otros accionistas.



Sociedad

Estamos presentes en cerca de tres mil ciudades de la región. Sus habitantes se benefician de nuestras soluciones tecnológicas que aportan a mejorar su calidad de vida.

Intereses y preocupaciones de los grupos de interés y nuestra respuesta

Cientes

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Tecnología para asegurar la continuidad de sus procesos de negocio, en particular en el escenario de pandemia. Agilidad y respuesta oportuna a sus requerimientos. Experiencia y satisfacción en el servicio y efectividad de las soluciones que les ofrecemos. Uso de las TI para mejorar la eficiencia de las organizaciones. | <ul style="list-style-type: none"> Oportunidades y amenazas de la transformación digital en los negocios. Soluciones en automatización, simplificación y/o generación de nuevos modelos de negocios. Conocimiento específico de su industria. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Equipo especializado por industrias, sectores y clientes. Modelo de Gestión Integral de Clientes. Soluciones end-to-end, con una mirada amplia de las necesidades del cliente. Estrategia de crecimiento de data center para asegurar la continuidad operativa de nuestros clientes. <p>Nuestro modelo de transformación busca ofrecer nuevas y mejores soluciones.</p> <p><i>Ver págs. 9 y 15</i></p> |

Partners y proveedores

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de nuevos clientes. Trabajo del plan de cuenta. Posicionamiento de nuevas soluciones de negocio. Accesibilidad e implementación de soluciones desarrolladas. | <ul style="list-style-type: none"> Expandir presencia en mercados estratégicos. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Certificamos periódicamente a nuestro equipo humano involucrado en los servicios que entregamos relacionados con las marcas. Hemos revisado y acordado planes de trabajo en conjunto con nuestros proveedores y socios tecnológicos. <p>Realizamos presentaciones programadas a clientes de nuevas soluciones de la marca.</p> <p>Hacemos una revisión periódica de los productos y soluciones nuevas que las marcas proponen.</p> |

Colaboradores

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Propósito de SONDA. • Propuesta de Valor a los colaboradores. • Relaciones humanas e inclusión. • Equilibrio entre vida personal y trabajo. • Crecimiento personal y profesional. • Reconocimiento. | <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Valor a las Personas, que pone en el centro el Propósito de SONDA. • Desarrollo de talentos para generar equipos de trabajo y profesionales ágiles y preparados. • SONDA Academy, plataforma corporativa para auto gestionar el aprendizaje y ruta de carrera. • Programa de beneficios y wellness. • Programa "Mujeres que transforman" para promover el liderazgo femenino. • Espacios más inclusivos para personas con discapacidad. |

Accionistas e inversionistas

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño, gestión y posición financiera de la compañía. En particular en los países que presentan un escenario macroeconómico, social y/o político complejo. • Profundización y despliegue de nuestra estrategia. • Planes de crecimiento e inversiones, especialmente en lo que corresponde a adquisiciones. • Niveles de cierres de contratos y generación de ingresos. | <ul style="list-style-type: none"> • Realizamos la encuesta NPS para obtener información relevante sobre cómo se relaciona la compañía con los accionistas, y la visión que estos tienen de SONDA. |

Sociedad

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Aporte de las tecnologías de información en el desarrollo de los países y en la calidad de vida de sus habitantes. • Seguridad de los datos y privacidad de la información. • Ciberseguridad. | <ul style="list-style-type: none"> • En SONDA nos hemos alineado con la Agenda 2030, estableciéndola como la hoja de ruta de nuestra contribución para resguardar la sostenibilidad de las sociedades en las que operamos, así como de sus habitantes. • SONDA GRC (Governance, Risk Management and Compliance) y sistemas para la protección de datos. • Portafolio de soluciones para resguardar la ciberseguridad en los clientes. |



Mecanismos de relacionamiento y retroalimentación

Con el fin de relacionarnos con nuestros grupos de interés, tenemos diversos mecanismos, tanto a nivel corporativo como local.

Con clientes y socios tecnológicos mantenemos frecuentes reuniones presenciales y remotas. Adicionalmente, organizamos eventos corporativos propios y participamos en aquellos organizados por nuestros partners, proveedores y otros líderes de mercado. También llevamos a cabo charlas y conferencias tecnológicas en las cuales intercambiamos información y conocimientos. Además, con el fin de analizar reclamos de clientes que manifiestan una baja satisfacción y generar planes de acción, contamos con la plataforma Global Risk Compliance (GRC).

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

LinkedIn e Instagram. En 2021 lanzamos dos canales para abrir nuevos espacios y mejorar la conectividad con grupos internos y externos. En este contexto, se inició la operación en Instagram de @SONDATalento y @SONDAInnova.

Respecto de los entes reguladores y particiones estatales, mantenemos una comunicación permanente con ellos, en cada uno de los países en los que operamos. Además, el área de relación con inversionistas mantiene el contacto con el mercado a través de reuniones presenciales y remotas, participación en conferencias en Chile y el extranjero, desayunos, envío de información de la compañía y resultados al mercado, información actualizada en nuestro sitio web y elaboración de Reportes Anuales, entre otros. En cuanto a la relación con la prensa, se gestiona a través de agencias externas de medios.

Con el fin de mantener las relaciones con nuestros grupos de interés y conocer sus requerimientos y necesidades, contamos con variados métodos de retroalimentación como encuestas de satisfacción a clientes y de clima laboral; contactos web diferenciados para clientes, inversionistas y proveedores, así como un canal de denuncias anónimas, espacios en la intranet y la App para colaboradores.

Organizaciones e instancias en las que participamos

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

Desarrollo Sostenible

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

Innovación y transformación

- **Open Beaucheff**, Centro de Innovación y Emprendimiento de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.
- **Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel):** hub de Innovación SONDA para Smart Cities en colaboración con Prodabel (Brasil).
- **Inovabra Habitat:** espacio de co-innovación del Banco Bradesco con un hub de innovación de SONDA.
- **Parque de Inovação Tecnológica de Joinville e Região (Inovaparq)**, para el desarrollo de proyectos de tecnologías disruptivas, consultoría y calidad de software (Brasil).
- **Club de Investigación Tecnológica** (Costa Rica).

Organizaciones gremiales y de comercio

- **Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI).**
- **Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA, Chile):** la Directora de SONDA, María del Rosario Navarro Betteley, es Consejera Electiva del periodo 2021-2025.
- **Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom):** promueve políticas públicas del sector TIC junto a los poderes públicos para el crecimiento del mercado.
- **Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT).**
- **Cámara de Comercio de Bogotá.**
- **Cámara de Comercio Colombo-Chilena.**
- **Federación Colombiana de la Industria de Software y TI.**
- **Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI).**
- **Information and Communication Technologies for Verticals (ICT4V, Uruguay).**
- **Cámara de la Industria Argentina del Software – CESSI.**
- **Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia (FUNDECE, Argentina).**
- **Cámara de Industrias de Costa Rica.**
- **Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC, Costa Rica).**
- **Cámara de Industrias de Panamá.**
- **Cámara Panameña de Tecnologías de Información (CAPATEC).**

Distribución del Valor Económico Generado

El Valor Económico Generado por SONDA está representado por la diferencia entre sus ingresos por ventas y los costos de inventario. En 2021 este valor alcanzó US\$ 542 millones. De este monto, la empresa retuvo US\$ 53 millones, y los restantes US\$ 489 millones fueron distribuidos entre los agentes con los que interactúa:

sus colaboradores; las empresas contratistas (que prestan servicios externos), los Estados en los países donde opera (pago de impuestos reconocidos en los Estados Financieros); los accionistas (pago de dividendos); los proveedores de capital (pago de intereses) y otros gastos operacionales.



Nota: La tasa de cambio utilizada es al cierre de 2021: US\$ 1= \$ 844,69

Antecedentes Generales e Información Adicional

Información de la sociedad y sus filiales

Documentos constitutivos

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

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

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

Desde su constitución los estatutos sociales de la compañía han sido objeto de diversas modificaciones, constando su texto actual vigente en:

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

Razón Social

SONDA S.A.

Domicilio Legal

Comuna de Santiago, Región Metropolitana

RUT

83.628.100-4

Tipo de Entidad

Sociedad Anónima Abierta

Inscripción en el Registro de Valores

Nº 950

Audidores externos

Deloitte Auditores y Consultores Ltda.

Dirección oficina principal

Teatinos 500, Santiago, Chile

Casilla

275 v - Correo 21, Santiago

Teléfono

(56 2) 2657-5000

Fax

(56 2) 2657-5410

Sitio web

www.sonda.com

E-mail

corporativo@sonda.com

Objeto social:

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

Filiales en América Latina

| Rut | Nombre sociedad | País | Moneda | Porcentaje de participación en la propiedad de la subsidiaria | | | | | | | |
|--------------|---|----------------|-------------------------|---|--------------------------------------|----------------------------------|---|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|---|
| | | | | 31.12.2021 | | | | 31.12.2020 | | | |
| | | | | 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 |
| Extranjera | ATIVAS DATACENTER S.A. | Brasil | BRL : Real Brasileño | - | 0,8040 | 0,8040 | 0,1960 | - | 0,6000 | 0,6000 | 0,4000 |
| 96.916.490-6 | BAZUCA INTERNET PARTNERS S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,0001 | 0,9989 | 0,9989 | 0,0011 | 0,0001 | 0,9989 | 0,9989 | 0,0011 |
| Extranjera | COMPUFACIL S.A.S. | Colombia | COP : Pesos Colombianos | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | CONSORCIO SONDA COLOMBIA | Colombia | COP : Pesos Colombianos | 0,2000 | 0,8000 | 1,0000 | - | 0,2000 | 0,8000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | CONSORCIO SONDA ECUADOR | Ecuador | USD : US Dólar | 0,7000 | 0,3000 | 1,0000 | - | 0,7000 | 0,3000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | CTIS TECNOLOGÍA LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| 96.803.810-9 | FACTORING GENERAL S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Extranjera | INGENIERIA SERVICIOS INFORMATICOS S.A. DE C.V. | México | MXN : Pesos Mexicanos | - | - | - | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| 76.240.462-1 | INMOBILIARIA SERVIBANCA S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,8675 | 0,8675 | 0,1325 | - | 0,8675 | 0,8675 | 0,1325 |
| 78.936.330-7 | INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EMPRESARIAL ITEM LTDA. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 77.122.745-7 | INVERSIONES INTERNACIONALES S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 1,0000 | 0,0000 | 1,0000 | - | 1,0000 | 0,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | INVERSIONES QUINTEC COLOMBIA LTDA. | Colombia | COP : Pesos Colombianos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 88.579.800-4 | MICROGEO S.A. Y FILIAL | Chile | USD : US Dólar | - | 0,8000 | 0,8000 | 0,2000 | - | 0,8000 | 0,8000 | 0,2000 |
| 96.967.100-K | NOVIS S.A. Y FILIALES | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,6000 | 0,6000 | 0,4000 | - | 0,6000 | 0,6000 | 0,4000 |
| Extranjera | NOVIS CORP US INC. | Estados Unidos | USD : US Dólar | - | 0,6000 | 0,6000 | 0,4000 | - | - | - | - |
| Extranjera | PARS PRODUTOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | PRICELESS COLOMBIA SAS | Colombia | COP : Pesos Colombianos | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| 86.731.200-5 | QUINTEC CHILE S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 96.723.760-4 | QUINTEC DISTRIBUCION S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 76.376.955-0 | QUINTEC FILIALES OPERATIVAS S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 76.656.910-2 | QUINTEC INVERSIONES LATINOAMERICANAS S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 96.515.590-2 | QUINTEC SERVICIOS DE VALOR S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 96.571.690-4 | SERVIBANCA S.A. Y FILIALES | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,8675 | 0,8675 | 0,1325 | - | 0,8675 | 0,8675 | 0,1325 |
| Extranjera | SERVICIOS DE APLICACIÓN E ING. NOVIS S.A. de C.V. | México | MXN : Pesos Mexicanos | - | 0,6000 | 0,6000 | 0,4000 | - | 0,6000 | 0,6000 | 0,4000 |
| 78.072.130-8 | SERVICIOS EDUCACIONALES SONDA S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,0067 | 0,9933 | 1,0000 | - | 0,0067 | 0,9933 | 1,0000 | - |
| 99.551.120-7 | SERVICIOS FINANCIEROS UNO S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 | - | 0,9982 | 0,9982 | 0,0018 |
| 76.903.990-2 | SOC. PROD. Y SERV. REDES MOVILES S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,6700 | 0,6700 | 0,3300 | - | 0,6700 | 0,6700 | 0,3300 |
| 96.725.400-2 | SOLUCIONES EXPERTAS S.A. Y FILIALES | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | 0,5000 | 0,5000 | 0,5000 | - | 0,5000 | 0,5000 | 0,5000 |
| Extranjera | SONDA ARGENTINA S.A. | Argentina | ARS : Pesos Argentinos | 0,0526 | 0,9474 | 1,0000 | - | 0,0526 | 0,9474 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA DE COLOMBIA S.A.S. | Colombia | COP : Pesos Colombianos | 0,0498 | 0,9502 | 1,0000 | - | 0,0498 | 0,9502 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA DEL ECUADOR ECUASONDA S.A. | Ecuador | USD : US Dólar | 0,0000 | 1,0000 | 1,0000 | - | 0,0000 | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA DEL PERU S.A. | Perú | PEN: Soles Peruanos | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA DO BRASIL S.A. | Brasil | BRL : Real Brasileño | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| 76.041.219-8 | SONDA FILIALES BRASIL S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 76.039.505-6 | SONDA FILIALES CHILE LTDA. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 1,0000 | 0,0001 | 1,0000 | - | 1,0000 | 0,0001 | 1,0000 | - |
| 96.987.400-8 | SONDA INMOBILIARIA S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,0000 | 1,0000 | 1,0000 | - | 0,0000 | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA MEXICO S.A. DE C.V. | México | MXN : Pesos Mexicanos | - | 1,0000 | 1,0000 | - | 0,5010 | 0,4990 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA MOBILITY LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA PANAMA S.A. | Panamá | USD : US Dólar | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA PROCWORK INF. LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA PROCWORK OUTSOURCING LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| 76.030.421-2 | SONDA REGIONAL S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 99.496.560-4 | SONDA SERVICIOS PROFESIONALES S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,0008 | 0,9992 | 1,0000 | - | 0,0008 | 0,9992 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA SERVICIOS S.A.S. | Colombia | COP : Pesos Colombianos | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| 76.035.824-K | SONDA SPA | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 1,0000 | - | 1,0000 | - | 1,0000 | - | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA TECNOLOGIAS DE COSTA RICA S.A. | Costa Rica | USD : US Dólar | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | SONDA URUGUAY S.A. | Uruguay | USD : US Dólar | 0,4990 | 0,5010 | 1,0000 | - | 0,4990 | 0,5010 | 1,0000 | - |
| 96.823.020-4 | TECNOGLOBAL S.A. | Chile | USD : US Dólar | - | 1,0000 | 1,0000 | - | - | 1,0000 | 1,0000 | - |
| Extranjera | TELSINC COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE INF. LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,0095 | 0,9905 | 1,0000 | - | 0,0095 | 0,9905 | 1,0000 | - |
| Extranjera | TELSINC PREST. DE SERV. PARA SIST. DE INF. LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,0056 | 0,9944 | 1,0000 | - | 0,0056 | 0,9944 | 1,0000 | - |

Información sobre las filiales

| Sonda Filiales Chile Ltda. | Sonda SpA | Consortio Sonda Ecuador | Inversiones Internacionales S.A. | Sonda México S.A. de C.V. y Filiales |
|--|--|--|---|---|
| Relación directa | Relación directa | Relación directa | Relación directa | Relación indirecta |
| Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado |
| Sonda Filiales Chile Ltda. | M\$ 101 | M\$8.447 | M\$578.322.082 | M\$ 24.450.200 |
| No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas |
| - | 100 | - | 779.353.143 | 1.168.436 |
| Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales |
| 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. | El 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. | El objeto social del Consortio Sonda, se dispone de forma exclusiva para la solventación de todas las obligaciones a las que se comprometerá en virtud de la suscripción del contrato N° LIC-EPMAPS-003-2015, para la contratación del "Servicio de Infraestructura de Nube Privada Virtual de la EPMAPS, que incluye la administración SAP Netweaver, manejo y entrega de respaldos y enlaces de comunicación". | La Sociedad tiene por objeto exclusivo la adquisición de toda clase de bienes en dólares de los Estados Unidos de América u otra moneda extranjera, sean estos muebles, inmuebles, corporales e incorporeales, valores mobiliarios, acciones o derechos, con la finalidad de obtener las rentas que de ellos se deriven, incluyéndose los frutos civiles u otros que provengan de la enajenación de sus activos. La sociedad no podrá realizar inversiones en pesos chilenos. | La sociedad tiene 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. |
| Directorio | Directorio | Directorio | Directorio | Directorio |
| Presidente: No aplica | Presidente: No aplica | Presidente: No aplica | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: José Orlandini Robert |
| Directores: No aplica | Directores: No aplica | Directores: No aplica | Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic | Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic |
| Gerente general José Orlandini Robert | Gerente general José Orlandini Robert | Gerente general Silvia Ramos | Gerente general José Orlandini Robert | Gerente general Anselmo Romero Rodriguez |
| Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz |
| 17,90% | 0,001886% | 0,008% | 43,865% | 7,098% |
| Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. |
| No existe relación comercial | No existe relación comercial | Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A. | No existe relación comercial | Sonda S.A. provee servicios de administración, operación de plataforma de TI e implementación de sistemas informáticos. Sonda S.A. provee Licencias para soporte a clientes. Sonda México S.A. provee servicios de replicación de Servidores. Sonda México S.A. provee servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica. Sonda México S.A. provee servicios de ingeniería especializada de TI (Transantiago) |
| Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. |
| No se celebraron contratos entre las partes. | No se celebraron contratos entre las partes. | Servicios de Monitoreo, administración de Sistema Operativo, Administración de SAP Basis, Seguridad y Respaldo. | No se celebraron contratos entre las partes. | Servicios de Administración y Operación de Infraestructura TI. Contrato Soporte a Licencias PureCloud. Contrato Replicación de Servidores para Zurich. Contrato Servicio de Monitoreo de infraestructura tecnológica. Contrato Servicio de ingeniería especializada de TI (Transantiago) |

| Quintec Filiales Operativas S.A y Filiales | Servicios Educativos Sonda S.A. | Sonda Inmobiliaria S.A. | Sonda Servicios Profesionales S.A. | Novis S.A. |
|---|--|--|--|--|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado |
| M\$ 34.207.231 | M\$ 395.635 | M\$ 321.487 | M\$ 12.681 | M\$ 443.201 |
| No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas |
| 15.700.000 | 1.890.127 | 1.025.000 | 3.901 | 4.200 |
| Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales |
| 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. | La sociedad tiene por objeto único la prestación de servicios de capacitación. | Adquirir, enajenar y explotar toda clases de bienes inmuebles, en especial bienes raíces, construir en ellos, por cuenta propia o ajena, explotarlos, directamente o por terceros, en cualquier forma, administrar por cuenta propia o ajena dichas inversiones, obtener rentas de ellas, invertir en toda clase de bienes muebles, corporales e incorporales, tales como acciones, promesas de acciones, bonos, y debentures, cuotas o derechos en todo tipo de sociedades, ya sean comerciales o civiles, comunidades y asociaciones, toda clase de títulos o valores mobiliarios dentro y fuera de Chile. | La sociedad tiene por objeto: 1) la prestación de los siguientes servicios a personas naturales o jurídicas, Chilenas o Extranjeras: a) servicios de diseño, desarrollo, implementación, implantación, adecuación y mantención de software, b) asesoría en el área financiera, comercial, análisis de riesgos, y otras materias de carácter administrativos a fines, c) servicios y asesorías en administración de carteras de clientes, proveedor, deudores, y otros grupos afines, d) servicios y asesorías contables, legales y afines, especialmente en el área de negocios, contratos, servicios y asesorías tributarias, laborales, y de seguridad social; e) servicios de capacitación laboral y ocupacional; 2) la realización de inversiones en toda clase de bienes sean muebles o inmuebles, corporales e incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedad de personas, bonos, efectos de comercio, y general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración e estas inversiones y sus frutos. | 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. |
| Directorio | Directorio | Directorio | Directorio | Directorio |
| Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: José Orlandini Robert |
| Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic | Directores: Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic | Directores: Rafael Osorio Peña Mónica Varela Aravena | Directores: Raúl Sapunar Kovacic Rafael Osorio Peña | Directores: Rafael Osorio Peña Patricio Artiagoitia Alti |
| Gerente general Raúl Sapunar Kovacic | Gerente general Sergio Prieto Silva | Gerente general Raúl Sapunar Kovacic | Gerente general Raúl Sapunar Kovacic | Gerente general Patricio Artiagoitia Alti |
| Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz |
| 6,446% | -0,071% | 2,256% | 1,041% | 0,105% |
| Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora |
| 99,82275% | 100% | 100% | 100% | 60% |
| Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. |
| No existe relación comercial | Sonda actúa como proveedora de servicios administrativos integrales. | Empresa filial que actúa como proveedora de servicios inmobiliarios a Sonda S.A. Sonda actúa como proveedora de servicios administrativos integrales. | Empresa filial que actúa como proveedora de servicios de desarrollo y adecuación de sistemas, servicios de implementación de soporte y asesorías profesionales. Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. | Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A. Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. |
| Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. |
| No se celebraron contratos entre las partes. | Contrato por Servicios Administrativos Integrales | Contrato por Arriendo de inmuebles. Contrato por Servicios Administrativos Integrales. | Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. | Contrato por servicios de tecnología. Contrato Administrativos y Contables. |

| Sociedad Proveedor de Productos y Servicios para Redes de Datos Móviles S.A. (Wireless-IQ S.A.) y Filial | Sonda de Colombia S.A. | Sonda Tecnologías de Costa Rica S.A. | Sonda Procwork Inf. Ltda. y Filial |
|---|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| Capital Suscrito y Pagado M\$ 197.726 | Capital Suscrito y Pagado M\$ 29.960.464 | Capital Suscrito y Pagado M\$ 1.108.470 | Capital Suscrito y Pagado M\$ 133.368.873 |
| No. Acciones Suscritas y Pagadas 1.000 | No. Acciones Suscritas y Pagadas 52.430.198 | No. Acciones Suscritas y Pagadas 1.000 | No. Acciones Suscritas y Pagadas 690.382.980 |
| Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales La sociedad tiene por objeto: 1) desarrollar, por cuenta propia o ajena, las telecomunicaciones, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y telecomunicaciones móviles y/o fijas; 2) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación y comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y/0 representación de hardware, software y servicios relacionados a las telecomunicaciones; 3) la compra, venta, importación, exportación, representación y, en general, la comercialización de equipos para la computación, el procesamiento de datos, telecomunicaciones móviles y fijas, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines, 4) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios. Arrendamiento o cualquier otra forma; 5) la prestación de asesorías comerciales y técnicas en el área de las telecomunicaciones; 6) desarrollar, en general cualquier otra actividad en las áreas de las telecomunicaciones, informática y la computación o que se relacione directa o indirectamente con estas; 7) la ejecución de los actos jurídicos y comerciales necesarios a los fines expresados incluso la representación de personas naturales o jurídicas nacionales y extranjeras; 8) la provisión de productos y servicios para operadores de telecomunicaciones fijas y/o móviles, y/o usuarios finales, específicamente orientados a masificar el uso de las redes fijas y/o Móviles de datos; y, 9) la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles o inmuebles, corporales e incorporales incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración de estas inversiones y sus frutos. | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales Programar, analizar, desarrollar, adquirir, enajenar, prestar, explotar y comercializar toda clase desde sistemas de procesamiento y tratamiento de la información a través de computadores; realizar estudios para la planificación e implementación de programas de sistematización; manejar programas de servicios y mantenimiento de computadores; prestar y vender servicios de asesoramiento y asistencia técnica de las áreas antes mencionadas; manejar sistemas de procesamiento; representar, distribuir, agenciar, suministra o explotar toda clase de bienes o servicios relacionados con su objeto, producidos, patentados o registrados por empresas nacionales o extranjeras. Realizar toda clase de operaciones relacionadas con la compra, venta, fabricación, ensamblaje, importación, exportación, distribución de equipos y sistemas de computación, de comunicaciones de oficina y de implementos, partes y suministros para los mismos equipos; igualmente de todos accesorios para el correcto funcionamiento de los anteriores equipos. | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales Suministro de plataformas tecnológicas y sus servicios relacionados. | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales (i) Análisis y desarrollo de sistemas; (ii) la programación; (iii) el procesamiento de datos y similares; (iv) el desarrollo de programas informáticos, incluyendo juegos de video; (v) licencia o derecho de uso de programas informáticos; (vi) asesoramiento y consultoría en tecnologías de la información; (vii) apoyo técnico en tecnología de la información, incluyendo la instalación, configuración, mantenimiento de programas de ordenador y bases de datos; (viii) planificación, preparación, mantenimiento y actualización de páginas electrónicas; (ix) gestión empresarial; (x) formación en tecnología de la información; (xi) prestación de servicios de tecnología de la información en general, incluyendo consultoría, análisis y desarrollo de programas informáticos a la medida "software" y procesamiento de datos; (xii) servicios administrativos; (xiii) concesión de licencias de software de terceros; (xiv) asistencia técnica en tecnologías de la información y hardware y software de mantenimiento; (xv) desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de cableado estructurado; (xvi) comercio al por menor de equipos y material informático y (xviii) operación de impresión de reprografía a través de las impresoras e impresoras multifunción (outsourcing de impresión) |
| Directorio Presidente: José Orlandini Robert | Directorio Presidente: José Orlandini Robert | Directorio Presidente: José Orlandini Robert | Directorio Presidente: No aplica |
| Directores: Rafael Osorio Peña Víctor Coronado Román | Directores: Rafael Osorio Peña Ricardo Rodríguez Vásquez Juan Esteban Ossul Raul Sapunar Kovacic Marcelo Castiglione Veloso | Directores: Rafael Osorio Peña Eduardo Sandoval Obando | Directores: No aplica |
| Gerente general Víctor Coronado Román | Gerente general Ricardo Rodríguez Vásquez | Gerente general Eduardo Sandoval Obando | Gerente general Ricardo Scheffer de Figueiredo |
| Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz 0,01% | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz 3,855% | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz 1,084% | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz 6,978% |
| Total participación de la controladora 67% | Total participación de la controladora 100% | Total participación de la controladora 100% | Total participación de la controladora 100% |
| Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. Empresa filial, provee de servicios de SMS. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. Sonda S.A provee servicios de diseño y desarrollo de aplicaciones de tecnología de información. Sonda de Colombia provee servicios de Mesa de Ayuda Remota. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. Sonda S.A. provee Servicios Profesionales y Supervisión de proyecto. Sonda S.A provee el Diseño, la capacitación, gestión y supervisión de plan de recuperación ante desastres de TI. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. No existe relación comercial |
| Contratos con Sonda S.A. Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. Contrato de Servicios de SMS. | Contratos con Sonda S.A. Contrato de Servicios en diseño y desarrollo de aplicaciones. Contrato de Servicios de Mesa de Ayuda Remota. | Contratos con Sonda S.A. Contrato de Servicios Profesionales y Supervisión de PMO de proyecto. Contrato de Diseño, capacitación, gestión y supervisión de plan de recuperación ante desastres de TI. | Contratos con Sonda S.A. No se celebraron contratos entre las partes. |

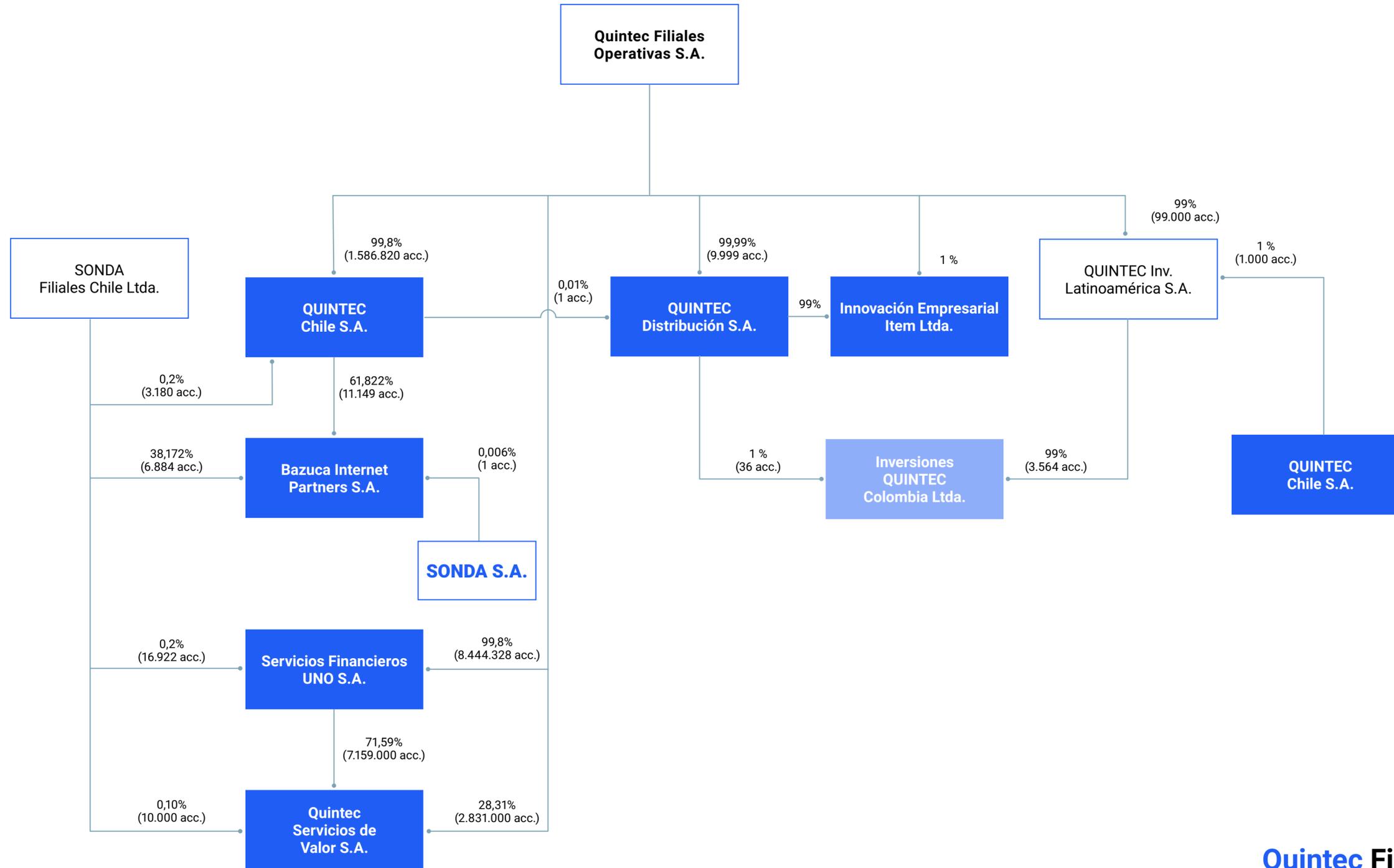
| CTIS Tecnología S.A. | Sonda Do Brasil S.A | Sonda Procwork Outsourcing Inf. Ltda. y Filial | Telsinc Comercio de Equipamiento de Inf. Ltda. | Telsinc Prest. De Servicios para Sist. De Inf. E Com de Datos Ltda. |
|---|--|---|--|--|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado |
| M\$ 119.971.338 | M\$ 69.816.830 | M\$ 41.997.494 | M\$ 13.303.741 | M\$ 32.249.304 |
| No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas |
| 516.425.901 | 262.269.514 | 210.550.931 | 51.364.030 | 143.763.119 |
| Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales |
| <p>Servicios en el área de Tecnología de la Información: 1) Servicios de desarrollo y el desarrollo de programas de ordenador (software), instalación, actualización y mantenimiento de programas informáticos, consultoría, análisis y desarrollo de sistemas, modelado, análisis y gestión de datos, soporte y administración de bases de datos, diseño y arquitectura de soluciones, análisis y producción de información y estadísticas de apoyo a las decisiones (almacén de datos / mercado de datos) en ciencias de la computación y procesamiento de datos, consultoría, capacitación, suministro y alquiler de mano de obra especializada en ciencias de la computación, procesamiento de datos, ingeniería, instalación, gestión y comunicación de datos y mantenimiento de redes de voz, incluida la adaptación tecnológica (personalización) de programas de ordenador (software) y servicios de ingeniería, instalación, gestión y mantenimiento hardware.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>4. Representación Comercial: Representación de productos en computación e informática en sus propias o de terceros.</p> <p>5. Arrendamiento de activos: alquiler de la maquinaria, equipos y bienes muebles e inmuebles.</p> <p>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.</p> <p>7. Equipo informático (hardware): Distribución, venta y reventa de equipos informáticos (hardware) propios o adquiridos de fabricantes, tales como servidores, aplicaciones, fitotecas, storage, estaciones de trabajo y los componentes de dicho equipo.</p> | <p>Comercialización de Hardware y Software; Prestación de servicios de consultoría, capacitación, desarrollo de programas y sistemas; Agencia activos de TI - tecnología de la información en telecomunicaciones y otras actividades económicas relacionadas, comprendidas a la importación y exportación de bienes y servicios a esta actividad; Alquiler de ordenadores. Software, periféricos, y otros; equipos informáticos y periféricos de mantenimiento, soporte de software; Desarrollo, implementación y mantenimiento de redes informáticas; Desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de cableado estructurado; externalización profesional y el desarrollo, implantación y mantenimiento del Call Center.</p> | <p>(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.</p> | <p>Exploración del negocio de comercio, importación, exportación, representación, arrendamiento, desarrollo, implementación y desenvolvimiento software, sistemas integrados de microordenador, miniordenador, mainframe y procesadores lógicos, suministro, mantenimiento, reparación e instalación de equipos, consultoría de proyectos y tele implementaciones de sistemas informáticos, con la venta, compra, todas las propiedades y cualquier tipo de equipo de computadoras, telefonía y comunicación de datos, conocido como hardware, software de asignación de uso de reventa, la capacitación y la formación en informática y telecomunicaciones.</p> | <p>Prestación de servicios de mantenimiento; reparación e instalación de equipos; consultoría para proyectos y desarrollo de tele sistemas informáticos; comercio, representación, arrendamiento financiero, implantación y desarrollo de software; sistemas integrados para la microcomputadora, minicomputadora, la unidad central y los procesadores lógicos con venta, compra, representación, todas las propiedades y cualquier tipo de equipo de computadoras; telefonía y comunicación de datos, conocido como hardware, software de asignación de uso de reventa; formación y creación de capacidad en la tecnología de la información y telecomunicaciones.</p> |
| Directorio | Directorio | Directorio | Directorio | Directorio |
| Presidente: Ricardo Scheffer de Figueiredo | Presidente: Ricardo Scheffer de Figueiredo | Presidente: No aplica | Presidente: No aplica | Presidente: No aplica |
| Directores: Jorge David Ramirez Scott | Directores: Jorge David Ramirez Scott | Directores: No aplica | Directores: No aplica | Directores: No aplica |
| Gerente general Ricardo Scheffer de Figueiredo | Gerente general Ricardo Scheffer de Figueiredo | Gerente general Ricardo Scheffer de Figueiredo | Gerente general Ricardo Scheffer de Figueiredo | Gerente general Ricardo Scheffer de Figueiredo |
| Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz |
| 3,396% | 5,45% | 2,380% | 0,994% | 1,309% |
| Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora |
| 100% | 99,999998% | 100% | 100% | 100% |
| Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. |
| No existe relación comercial | No existe relación comercial | No existe relación comercial | No existe relación comercial | No existe relación comercial |
| Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | 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. | No se celebraron contratos entre las partes. | No se celebraron contratos entre las partes. |

| PARS Productos de Procesamiento de Datos Ltda. | Sonda del Perú S.A. | Sonda del Ecuador Ecuasonda S.A. | Sonda Argentina S.A. |
|---|--|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado |
| M\$ 47.319.606 | M\$ 473.855 | M\$417.490 | M\$ 7.149.955 |
| No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas |
| 192.338.333 | 233.853 | 12.356.306 | 51.033.104 |
| Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales |
| Comercialización, importación y exportación de bienes y materiales de tratamiento de datos, incluyendo el software y la comercialización de múltiples copias no personalizados, 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. | La sociedad tiene por objeto la promoción, venta, alquiler, arrendamiento, leasing, reparación, compra, venta, permuta exportación, importación, representación, recuperación, mantenimiento, diseño, fabricación, programación, capacitación y entrenamiento de y/o para equipos y sistemas para el procesamiento de datos (computadores) incluyendo, pero no limitados, a unidades de procesamiento central, sus periféricos, equipos auxiliares, elementos de consumo, repuestos, interfaces, interconectores y demás elementos que la tecnología actual o futura requiera para todo tipo de uso a que aquellos puedan ser destinados. Servicio de procesamiento automático de datos, y todo servicio que se pueda brindar a personas, empresa, organismos o instituciones mediante la utilización, o no, de procesadores automáticos de datos |
| Directorio | Directorio | Directorio | Directorio |
| Presidente: No aplica | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: Gerardo Cruz Cironi |
| Directores: No aplica | Directores: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson | Directores: Marcelo Castiglione Veloso Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson | Directores: Jose Orlandini Guillermo Lizama González Roberto González La Fuente |
| Gerente general Celso Roberto Blandy Azanha | Gerente general Hugo Gonzalez Castañeda | Gerente general Silvia Ramos | Gerente general Daniel Ponce |
| Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz |
| 3,874% | 3,011% | 1,077% | 0,875% |
| Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. |
| No existe relación comercial | Sonda S.A., provee servicios de herramienta de Robot de Correo. Sonda S.A., provee arriendo de licencias. Sonda S.A., provee servicios de asesoría TI. La Filial provee servicio de especialista en plataforma de Cloud computer | No existe relación comercial | Sonda S.A., provee servicios de Mesa de Ayuda |
| Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. |
| No se celebraron contratos entre las partes. | Contrato de Servicios de herramienta de Robort de Correo. Contrato de arriendo de licencias. Contrato de servicios de asesoría TI. Comtrato de servicio de especialista en plataforma de Cloud computer | No se celebraron contratos entre las partes. | Contrato de Mesa de Ayuda Walmart |

| Sonda Uruguay S.A. | Tecnoglobal S.A. | Microgeo S.A. | Soluciones Expertas S.A. y Filiales |
|--|--|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado |
| M\$ 610.278 | M\$ 19.063.876 | M\$2.488.056 | M\$ 8.910 |
| No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas |
| 28.960.876 | 312.950.000 | 1.800.020 | 2.000.000 |
| Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales |
| 1) Desarrollar por cuenta propia o ajena la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos, y, en general, actividades en las áreas de informática, automática, y comunicaciones. 2) La compra, venta, importación, exportación, representación, distribución y, en general, la comercialización de equipos de computación, electrónica y procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles y accesorios y demás elementos afines. 3) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento o cualquier otra forma. 4) La capacitación ocupacional principalmente en las áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología. 5) Desarrollar en general cualquier otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen con esta, celebrar todos los contratos y convenciones que se relacionen directamente con los fines de la sociedad. | a) Adquirir, representar, distribuir, importar, exportar y, en general, comercializar y explotar, en cualquier forma, todo tipo de equipos electrónicos, de oficina, de telefonía, de comunicación y computacionales, sus repuestos, partes y demás elementos complementarios, relacionados o anexos. b) Diseñar, desarrollar, producir, mantener, poner en marcha o comercializar productos o aplicaciones de software y en general, explotarlos en cualquier forma. c) Impartir capacitación ocupacional y de formación, entre otras, en el área de automatización e informática, a través de cursos, seminarios, conferencias u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología. d) Almacenar, procesar y comercializar información. e) Prestar toda clase de asesorías profesionales, consultorías y servicios, que se relacionen directa o indirectamente con las áreas de negocios de la sociedad. | Compra, venta, importación, distribución equipos, software, suministros. | a) Diseñar e implementar sistemas y soluciones expertas; b) La compra, venta, importación, exportación, representación, y comercialización en Chile o en el extranjero de cualquier tipo o clase de programas computacionales y/o equipos computacionales o electrónicos o de telecomunicaciones; c) La prestación de todo tipo de asesorías y servicios del ámbito de las tecnologías de la información y, en especial, respecto de los programas computacionales que comercialice la sociedad; y, d) La prestación de todo tipo de servicios de capacitación, tales como la dictación de cursos, seminarios y talleres de capacitación de personal. |
| Directorio | Directorio | Directorio | Directorio |
| Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: Raúl Sapunar Kovacic | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: Mario Pavón Robinson |
| Directores: Gerardo Cruz Cironi Rafael Osorio Peña Guillermo Lizama González | Directores: Rafael Osorio Peña José Orlandini Robert Francisco Escala Korenblit | Directores: Raul Sapunar Kovacic Stefano Sigala Romele Rafael Osorio Peña Robert Richter Stein | Directores: Jorge Díaz Fernández Raúl Hernández Torres Jorge Hoyl Moreno |
| Gerente general Ricardo Vilas | Gerente general Rodrigo Hermosilla Bobadilla | Gerente general Alberto Merino Pohl | Gerente general Jorge Hoyl Moreno |
| Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz |
| 0,962% | 3,698% | 0,988% | 0,091% |
| Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora |
| 100% | 100% | 80% | 50,0002% |
| Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. |
| La filial provee servicios de implementación y Asset Manager | Empresa filial destinada a la comercialización de equipamiento computacional y que actúa como proveedora de Sonda S.A. Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. | Empresa filial a la cual Sonda S.A presta servicios integrales y de tecnología de la información. | Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A. |
| Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. |
| Contrato Servicios de implementación y Asset Manager para proyectos | Contrato Administrativos y Contables. | Contrato de licenciamiento de software, subarrendamiento y servicios integrales. | Contrato de Prestación de Servicios de Computación |

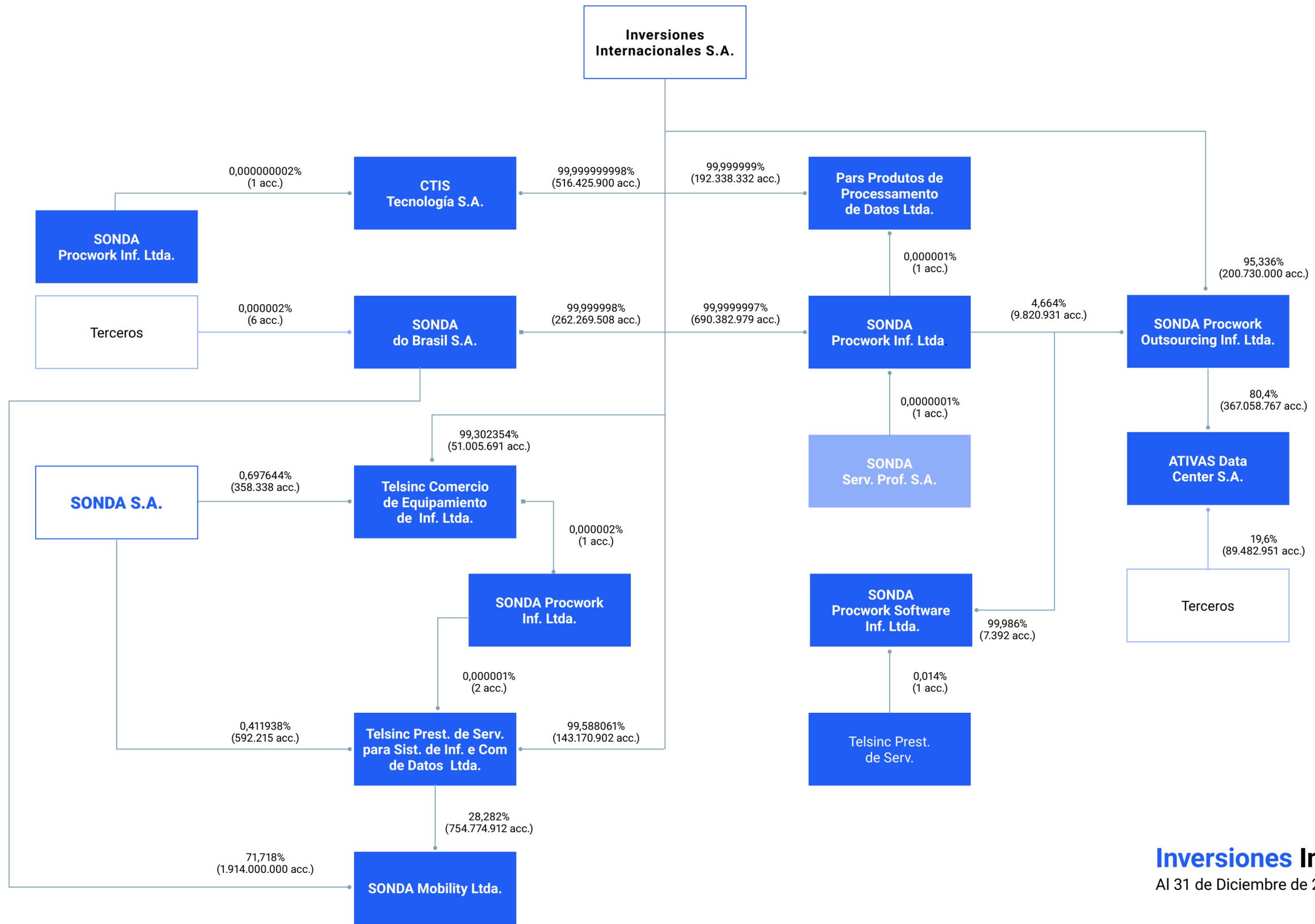
| Servibanca S.A. | Inmobiliaria Servibanca S.A. | Sonda Panamá S. A. |
|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado | Capital Suscrito y Pagado |
| M\$ 714.574 | M\$ 411.341 | M\$8.447 |
| No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas | No. Acciones Suscritas y Pagadas |
| 1.200 | 1.200 | 10.000 |
| Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales | Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales |
| Servicios Profesionales técnicos y computacionales | Sociedades de Inversión y Rentistas de Capitales Mobiliarios en General | 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; La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación, comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y representación de hardware, software y servicios relacionados; 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 a fines; La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamientos o cualquier otra forma; La capacitación ocupacional, principalmente en las áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistémica de conocimientos y tecnología; La presentación de asesorías de organización y administración de empresas, estudios de mercado y de factibilidad e investigación operativa; y Desarrollar, en general cualquiera otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen directa o indirectamente con estas. |
| Directorio | Directorio | Directorio |
| Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: José Orlandini Robert | Presidente: Eduardo Sandoval Obando |
| Directores: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson | Directores: Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson | Directores: José Orlandini Robert Niro Marquinez Juan Ossul Franklin Quintero Heidi Caballero |
| Gerente general Cristian Zegers Reyes | Gerente general Cristian Zegers Reyes | Gerente general Victor Betancourt |
| Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz | Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz |
| 0,318% | 0,169% | 0,018% |
| Total participación de la controladora | Total participación de la controladora | Total participación de la controladora |
| 86,75% | 86,75% | 100% |
| Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. | Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A. |
| Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de Sonda S.A. | No existe relación comercial | No existe relación comercial |
| Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. | Contratos con Sonda S.A. |
| Contrato de Prestación de Servicios de Computación | No se celebraron contratos entre las partes. | No se celebraron contratos entre las partes. |





Quintec Filiales Operativas S.A.

Al 31 de Diciembre de 2021



Inversiones Internacionales S.A.
Al 31 de Diciembre de 2021

Hechos Esenciales

Modificación Política de Dividendo, Hecho Esencial de fecha 16 de diciembre de 2021.

Como fuera informado en la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 28 de abril del presente, la Política de Dividendos para el Ejercicio 2021 consiste en la intención del Directorio de distribuir 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.

Consistente con la señalada política, la compañía pagó, con fecha 6 de septiembre del presente año, un dividendo provisorio equivalente al 50% de las utilidades líquidas de la compañía que arrojó el Estado de Resultados al 30 de junio de 2021.

En Sesión Ordinaria celebrada el día 16 de diciembre de 2021, el Directorio de la Sociedad ha acordado la distribución de un segundo dividendo provisorio ascendente a \$17.421.143.500, con cargo a las utilidades al 30 de noviembre del presente año, modificando así la Política de Dividendos de la compañía sólo para este ejercicio.

Situación Accionaria

Bolsa de Comercio De Santiago

| 2019 | Precios Promedio (\$) | Unidades | Monto M\$ |
|--------------------|-----------------------|------------|------------|
| Total 1° Trimestre | 1.104,13 | 42.982.160 | 47.457.792 |
| Total 2° Trimestre | 984,29 | 37.559.968 | 36.969.976 |
| Total 3° Trimestre | 875,79 | 72.434.457 | 63.437.417 |
| Total 4° Trimestre | 742,50 | 73.628.119 | 54.669.204 |

| 2020 | Precios Promedio (\$) | Unidades | Monto M\$ |
|--------------------|-----------------------|-------------|------------|
| Total 1° Trimestre | 585,32 | 69.429.403 | 40.638.491 |
| Total 2° Trimestre | 504,71 | 105.870.937 | 53.433.912 |
| Total 3° Trimestre | 593,46 | 56.982.953 | 33.817.227 |
| Total 4° Trimestre | 482,85 | 63.889.101 | 30.848.975 |

| 2021 | Precios Promedio (\$) | Unidades | Monto M\$ |
|--------------------|-----------------------|------------|------------|
| Total 1° Trimestre | 448,86 | 99.327.960 | 44.584.255 |
| Total 2° Trimestre | 446,41 | 79.006.105 | 35.269.066 |
| Total 3° Trimestre | 401,97 | 46.815.686 | 18.818.460 |
| Total 4° Trimestre | 279,18 | 94.208.555 | 26.301.264 |

Bolsa Electrónica de Chile

| 2019 | Precios Promedio (\$) | Unidades | Monto M\$ |
|--------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| Total 1° Trimestre | 1.084,67 | 2.650.674 | 2.875.111 |
| Total 2° Trimestre | 951,41 | 1.136.178 | 1.080.969 |
| Total 3° Trimestre | 900,88 | 753.019 | 678.378 |
| Total 4° Trimestre | 689,51 | 1.489.753 | 1.027.195 |

| 2020 | Precios Promedio (\$) | Unidades | Monto M\$ |
|--------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| Total 1° Trimestre | 549,14 | 2.849.523 | 1.564.799 |
| Total 2° Trimestre | 511,40 | 2.499.074 | 1.278.019 |
| Total 3° Trimestre | 587,17 | 2.413.279 | 1.417.010 |
| Total 4° Trimestre | 498,23 | 2.578.193 | 1.284.546 |

| 2021 | Precios Promedio (\$) | Unidades | Monto M\$ |
|--------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| Total 1° Trimestre | 458,08 | 3.248.143 | 1.487.913 |
| Total 2° Trimestre | 449,48 | 3.927.782 | 1.765.470 |
| Total 3° Trimestre | 400,85 | 3.105.538 | 1.244.865 |
| Total 4° Trimestre | 294,47 | 6.253.315 | 1.841.393 |

De acuerdo a la información entregada por la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica de Chile, la presencia bursátil de SONDA S.A. al 31 de diciembre de 2021 alcanzó un 97,78% y 97,78%, respectivamente, en cada institución.

Principales Accionistas

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2021, 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 45,68% de las acciones de SONDA S.A., control que alcanzan de la siguiente forma:

- En su calidad de administradores de Inversiones Atlántico Limitada (RUT 78.091.430-0) e Inversiones Pacifico II Limitada (RUT 88.492.000-0), sociedades que en conjunto con Inversiones Santa Isabel Limitada (RUT 79.822.680-0), controlada por don Andrés Navarro Haeussler, son dueñas del 96,4463% de las acciones de Indico S.A., sociedad que a su vez es titular de un 37,7740% del total de acciones de SONDA S.A.
- Por su parte Inversiones Yuste S.A., titular de acciones que representan un 3,5894% del total de acciones de SONDA S.A., es controlada y administrada por don Andrés Navarro Haeussler.
- Otras 33.089.478 acciones adquiridas por sociedades controladas por don Andrés Navarro Haeussler, representativas de un 4,31% del total de acciones de SONDA S.A.
- 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 2021 fueron los siguientes:

- Aumento en la participación de BANCHILE ADM GENERAL DE FONDOS S A, desde 0,8% a un 3,1% del total de la propiedad.
- Aumento en la participación de INVERSIONES SANTA ISABEL LTDA, desde 0,8% a un 2,0% del total de la propiedad.
- Aumento en la participación de COMPASS SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION, desde 1,8% a un 2,5% del total de la propiedad.
- Disminución en la participación de BANCO DE CHILE POR CUENTA DE STATE STREET, desde 2,7% a un 0,4% del total de la propiedad.
- Disminución en la participación de AFP PROVIDA S.A. PARA FDO. PENSION C, desde 2,6% a un 1,2% del total de la propiedad.
- Disminución en la participación de BTG PACTUAL SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION (CTA.NUEVA), desde 4,9% a un 3,9% del total de la propiedad.

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2021 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 2021)

| RUT | Principales accionistas | Porcentaje | Acciones |
|--------------|--|------------|-------------|
| 76.413.035-9 | INDICO SA (*) | 37,8% | 329.032.953 |
| 79.532.990-0 | BICE INVERSIONES CORREDORES DE BOLSA S A | 6,0% | 52.370.130 |
| 84.177.300-4 | BTG PACTUAL CHILE S A C DE B | 4,3% | 37.037.560 |
| 96.966.250-7 | BTG PACTUAL SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION | 3,9% | 33.763.999 |
| 96.688.520-3 | INVERSIONES YUSTE SA (*) | 3,6% | 31.265.345 |
| 96.767.630-6 | BANCHILE ADM GENERAL DE FONDOS S A | 3,1% | 27.174.852 |
| 98.000.100-8 | AFP HABITAT S A PARA FDO PENSION C | 2,8% | 23.975.384 |
| 96.804.330-7 | COMPASS SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION | 2,5% | 21.846.649 |
| 79.822.680-0 | INVERSIONES SANTA ISABEL LTDA | 2,0% | 17.193.811 |
| 97.036.000-K | BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS | 1,8% | 15.953.738 |
| 76.547.723-9 | KOYAM SA | 1,7% | 14.965.730 |
| 76.100.825-0 | SIGLO XXI FONDO DE INVERSION | 1,6% | 14.104.746 |

* Accionista controlador

Según el registro de accionistas del Depósito Central de Valores, al 31 de diciembre de 2021 la compañía contaba con un total de 649 accionistas.

Transacciones por parte de directores, ejecutivos y partes relacionadas

Durante el año 2021 se registraron las siguientes transacciones de la acción de SONDA por parte de los Ejecutivos Principales y Directores:

- (i) Compra de 15.319.240 acciones por parte de Andrés Navarro Haeussler
- (ii) Compra de 126.696 acciones por parte de José Orlandini Robert
- (iii) Compra de 212.252 acciones por parte de Rafael Osorio Peña

Porcentaje de participación en la propiedad de la compañía que poseen los Directores y ejecutivos principales al 31/12/2021

| | |
|--|----------|
| a. Andrés Navarro Haeussler (Presidente) | 13.3100% |
| b. María del Rosario Navarro Betteley (Vicepresidente) | 0.5500% |
| c. Andrés Navarro Betteley (Director) | 0.5500% |
| d. Mario Pavón Robinson (Director) | 0.0140% |
| e. Raúl Véjar Olea (Director) | 0.0270% |
| f. Ingo Plöger (Director) | 0.0000% |
| g. Enrique Bone Soto (Director) | 0.0000% |
| h. Carlos Hurtado Rourke (Director) | 0.0000% |
| i. Alberto Eguiguren Correa (Director) | 0.0000% |
| j. José Orlandini Robert (Gerente General Corporativo) | 0.0260% |
| k. Rafael Osorio Peña (Gerente Finanzas Corporativas) | 0.0420% |
| l. Raúl Sapunar Kovacic (Gerente General SONDA Chile) | 0.0081% |

Dividendos

Política de dividendos

La política de dividendos de SONDA considera distribuir un monto equivalente al 50% de la utilidad de cada ejercicio. El cumplimiento de esta política está condicionado a las utilidades que realmente obtenga la compañía, así como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente pueda efectuar la empresa, o a la existencia de determinadas condiciones, según corresponda. Si esta política de dividendos sufriera de algún cambio sustancial, la sociedad lo comunicará en carácter de Hecho Esencial.

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2021, se informó que “es intención del Directorio que durante el Ejercicio 2021 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 2021, conforme a lo anteriormente establecido.

Posteriormente, en diciembre de 2021 se pagó un segundo dividendo provisorio acordado por el Directorio en Sesión de fecha 16 de diciembre de 2021, modificándose así la Política de Dividendos solo por ese ejercicio, y lo cual fue debidamente informado como Hecho Esencial con esa misma fecha.

Dividendos pagados por acción

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| N° de acciones(*) | 871.057.175 | 871.057.175 | 871.057.175 | 871.057.175 | 871.057.175 | 871.057.175 | 871.057.175 |
| Utilidad por acción (\$) | 49,19 | 30,30 | 74,50 | 12,27 | 26,53 | 0,53 | 40,03 |
| Dividendos pagados (\$) | 24,03 ⁽¹⁾ | 25,83 ⁽²⁾ | 8,71 ⁽³⁾ | 31,32 ⁽⁴⁾ | 12,30 ⁽⁵⁾ | 7,56 ⁽⁶⁾ | 30,27 ⁽⁷⁾ |

(Cifras expresadas en moneda de la fecha de pago)

(*) Acciones suscritas y pagadas

(1) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2014, ascendente a \$12,13 por acción, pagado el 4 de Mayo de 2015) y dividendo provisorio (\$11,90 por acción, pagado el 1 de Septiembre de 2015).

(2) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2015, ascendente a \$12,69 por acción, pagado el 3 de Mayo de 2016) y dividendo provisorio (\$13,14 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2016).

(3) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2016, ascendente a \$2,01 por acción, pagado el 2 de Mayo de 2017) y dividendo provisorio (\$6,70 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2017).

(4) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2017, ascendente a \$30,55 por acción, pagado el 8 de Mayo de 2018) y dividendo provisorio (\$0,77 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2018).

(5) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2018, ascendente a \$5,37 por acción, pagado el 8 de Mayo de 2019) y dividendo provisorio (\$6,93 por acción, pagado el 5 de Septiembre de 2019).

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

(7) Corresponde al pago de un dividendo provisorio (ascendente a \$10,27 por acción, pagado el 6 de Septiembre de 2021) y un segundo dividendo provisorio (ascendente a \$20,00 por acción, pagado el 24 de Diciembre de 2021).

Utilidad distribuible

| Utilidad distribuible M\$ | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora | 23.106.793 | 459.599 | 34.864.310 |
| Ganancias acumuladas año anterior | 242.232.100 | 253.735.837 | 253.132.212 |
| Dividendos del año (*) | -11.553.397 | -1.063.224 | -26.361.653 |
| Ajustes no realizados 1ª aplicación a NIIF (**) | -3.176.754 | -3.176.754 | -3.176.754 |
| Otros ajustes a Ganancias acumuladas | -49.659 | - | - |
| Utilidad distribuible | 250.559.083 | 249.955.458 | 258.458.115 |

(*) 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

| | 31.12.2021 | | 31.12.2020 | |
|--|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | M\$ Dietas ⁽¹⁾ | M\$ Otros ⁽²⁾ | M\$ Dietas ⁽¹⁾ | M\$ Otros ⁽²⁾ |
| Directores | | | | |
| Mario Pavón Robinson | 32.218 | - | 39.506 | 87.252 |
| María del Rosario Navarro Betteley | 29.584 | - | 31.828 | - |
| Juan Antonio Guzmán ^{(1) (3)} | - | - | 10.238 | - |
| Mateo Budinich Diez ^{(1) (3)} | - | - | 10.238 | - |
| Hernan Marió Lores ⁽³⁾ | - | - | 7.679 | - |
| Victor Alfonso Gomez Morales ⁽³⁾ | - | - | 7.679 | - |
| René Lehuedé Fuenzalida ^{(1) (3)} | - | - | 10.238 | - |
| Enrique Bone Soto ⁽¹⁾ | 42.958 | - | 39.877 | - |
| Andrés Navarro Betteley | 32.218 | - | 31.828 | - |
| Raúl Véjar Olea ⁽⁴⁾ | 32.218 | - | 24.149 | - |
| Alberto Eguiguren Correa ^{(1) (4)} | 42.958 | - | 32.569 | - |
| Carlos Alberto Hurtado Rourke ^{(1) (4)} | 42.958 | - | 32.199 | - |
| Ingo Plöger ⁽⁴⁾ | 32.320 | - | 21.287 | - |
| Andrés Navarro Haeussler ⁽⁴⁾ | 64.437 | - | 48.298 | - |
| Totales | 351.869 | - | 347.613 | 87.252 |

- (1) Incluye asistencias a Sesiones de Directorio y Comité de directores.
 (2) Corresponden a pagos por servicios establecidos contractualmente.
 (3) Perteneció al directorio hasta la Junta de Accionistas celebrada el 1 de abril de 2020.
 (4) Designado director en Junta de Accionistas celebrada el 1 de abril de 2020.

Remuneraciones de Ejecutivos de SONDA

| | 2021 | 2020 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|
| Remuneración Fija | 3.836.768 | 3.476.920 |
| Remuneración Variable ^(*) | 917.935 | 679.694 |
| | 4.754.703 | 4.156.614 |

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

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

Durante el año 2021, SONDA efectuó pagos por concepto de indemnización a ejecutivos principales, por un monto de M\$ 919.291 (M\$ 808.980 en 2020)

Informe de gestión, gastos y actividades del Comité de Directores

El Comité realizó diez sesiones durante el Ejercicio 2021, a las cuales asistieron todos sus integrantes y tomando todas las decisiones por unanimidad, 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 fijó su calendario de sesiones, aprobó su informe de gestión, gastos y actividades del ejercicio 2020, examinó los resultados de la auditoría al 31 de diciembre de 2020, los Estados Financieros individuales y consolidados de dicho ejercicio y de los 3 primeros trimestres correspondientes al Ejercicio 2021, realizando las consultas pertinentes a la administración y los auditores externos en su caso, aprobándolos íntegramente por unanimidad y proponiendo por la totalidad de sus integrantes su aprobación al Directorio de la sociedad. También examinó e informó al Directorio las operaciones con personas o entidades relacionadas a que se refiere el título XVI de la Ley 18.046 y tomó conocimiento del Plan de Auditoría y Carta de Auditores a la administración expuestos por los mismos, quienes informaron el equipo de trabajo, alcance de los servicios, enfoque, cronograma de actividades principales y sus conclusiones. Asimismo examinó el modelo de Renta Variable y la Política de Remuneraciones e Incentivos para ejecutivos y se informó de las modificaciones a la Ley de Sociedades Anónimas y de Valores.

El Comité realizó recomendaciones al Directorio, con sus respectivos fundamentos, referentes a la selección de auditores externos y clasificadoras de riesgo para el año 2021.

Respecto del Ejercicio 2021, 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 28 de abril de 2021, y no ha requerido de asesorías profesionales para el desempeño de sus funciones.

Propiedades e instalaciones

Los equipos de computación, el software y otros activos fijos como aquellos relacionados con el proyecto Transantiago, además de inmuebles como el

edificio institucional, el nuevo data center y otros, constituyen los principales activos fijos de la compañía. Estos son mantenidos por SONDA y sus filiales.

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

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

- **SONDA S.A.:** Datacenter ubicado en Av. Víctor Uribe N° 2211, Quilicura.
- **SONDA Inmobiliaria S.A.:** Corresponde principalmente a edificio corporativo, oficinas y bodegas ubicadas en calles Teatinos Nos.540 y 574; Santo Domingo No.1.334, Conquistador del Monte Nos.4844 y 4848, Camino de La Colina No.1423 y N°1431, más el terreno de Datacenter de SONDA S.A. en Santiago Av. Víctor Uribe N° 2211, Quilicura.
- **SONDA Argentina S.A.:** Ubicado en Alsina No.772, Buenos Aires Argentina.
- **Microgeo S.A.:** Ubicado en Camino El Cerro N°5154, Huechuraba, Santiago.
- **Inmobiliaria Servibanca S.A.:** Ubicado en Catedral N° 1888, Santiago.
- **SONDA de Colombia S.A.:** - Edificio corporativo ubicado en Avenida carrera 45 (autopista norte) No. 118 – 68, Bogotá Colombia. - SONDA Servicios S.A.S.: Lotes 44M, 44N, 44° Etapa 4 de la agrupación Zona Franca de Tocancipa

- **SONDA Procwork Informática. Ltda:** - Edificio corporativo ubicado en Alameda Europa, N° 1206 Santana de Parnaíba, Sao Paulo. - Rua Dom Aguirre N° 576, Sao Paulo.
- **ATIVAS Datacenter S.A.:** ubicado en Rua Agenório Araújo, 20 – Camargos, Belo Horizonte – Minas Gerais.

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

Cientes

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

Es así como los 50 mayores clientes de la compañía representan aproximadamente el 30% de nuestros ingresos totales, lo que se traduce en una baja concentración y vulnerabilidad, reduciendo el riesgo que podría representar la eventual crisis de un cliente específico, un país, una industria, un sector o un área de negocios determinada. Ningún contrato de SONDA representa más del 4% de los ingresos totales de la compañía.

Concentración de la cartera de clientes



Seguros

SONDA mantiene aseguradas a todas sus empresas en Chile y en el extranjero, respecto de los riesgos que puedan sufrir sus activos: hardware, infraestructura,

edificios y contenidos. Se ha puesto especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un impacto significativo en el resultado económico y financiero de la compañía. La política al respecto es compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura en riesgos.

Las principales pólizas son:

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

Marcas

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

Marco normativo

SONDA está constantemente desarrollando y aplicando medidas con el objeto de cumplir cabalmente con el marco normativo que le es aplicable en sus negocios, el cual comprende principalmente la Ley N° 17.366 sobre “Propiedad Intelectual”, Ley N° 19.223 sobre “Delitos Informáticos”, Ley N° 19.039 sobre

“Propiedad Industrial”, la Ley N° 19.628 de “Protección de Datos de Carácter Personal”. El efecto que este tiene sobre las actividades de la compañía supone principalmente la necesidad de tomar los resguardos necesarios para evitar infracciones o la comisión de delitos tipificados en la normativa descrita lo cual se traduce en la dictación y establecimiento de una Política General de Seguridad de la Información la cual, a través de las correspondientes inducciones, es de conocimiento de los trabajadores de la compañía y se encuentra publicada en la intranet de la misma.

Política de financiamiento

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

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

Al 31 de diciembre de 2021, la Deuda Financiera alcanzó US\$353,8 millones, en tanto el Efectivo y Equivalentes al Efectivo y Otros activos Financieros Corrientes alcanzaron US\$226,4 millones, resultando una deuda financiera neta de US\$127,4 millones.

Política de inversión

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

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

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

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

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

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

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

Bonos corporativos

Bono Serie C

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

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

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

Bono Serie H

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

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

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

Bono Serie J

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

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

- **Nivel de endeudamiento:** El cuociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.
- **Cobertura de gastos financieros:** El cuociente entre EBITDA y gastos financieros netos debe ser mayor o igual a 2,5 veces.
- **Patrimonio:** El nivel mínimo de patrimonio debe ser de UF 8.000.000.
- **Mantener activos libres de gravámenes:** Mantener activos libres de toda prenda, hipoteca u otro gravamen por un monto al menos igual a 1,25 veces el pasivo exigible no garantizado.
- **Control sobre filiales relevantes:** Mantener el control sobre 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 2021 se encuentran cumplidas.

Brecha de Género

Nos enorgullece destacar que entre el 2016 y el 2021 hemos reducido la brecha salarial por género en 14 puntos porcentuales, medido como la distancia del sueldo percibido entre hombres y mujeres en una misma categoría de trabajo. En concreto, pasamos de un 30,6% el 2016 a un 16,8% el 2020.

| Número de personas en: | Directorio | Gerencia General | Organización |
|---|--------------|------------------|---------------|
| Por sexo | | | |
| Femenino | 1 | 1 | 3.911 |
| Masculino | 8 | 35 | 9.611 |
| Total | 9 | 36 | 13.522 |
| Por nacionalidad | | | |
| Chilena | 8 | 20 | 2.614 |
| Extranjera | 1 | 16 | 10.908 |
| Total | 9 | 36 | 13.522 |
| Por edad | | | |
| Menor a 30 años | 0 | 0 | 3.598 |
| Entre 30 y 40 años | 1 | 1 | 5.206 |
| Entre 41 y 50 años | 1 | 8 | 3.144 |
| Entre 51 y 60 años | 2 | 18 | 1.290 |
| entre 61 y 70 años | 2 | 9 | 279 |
| Mayor a 70 años | 3 | 0 | 5 |
| Total | 9 | 36 | 13.522 |
| Por antigüedad en la empresa | | | |
| Menos de 3 años | 5 | 7 | 6.923 |
| Entre 3 y 6 años | 2 | 5 | 3.437 |
| Más de 6 y menos de 9 | 1 | 5 | 847 |
| Entre 9 y 12 años | 1 | 3 | 986 |
| Más de 12 años | 0 | 16 | 1.329 |
| Total | 9 | 36 | 13.522 |
| Brecha Salarial* | | | |
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| Ejecutivos Principales y Gerentes | 29,6% | 32,2% | 28,0% |
| Profesionales, Técnicos y Administrativos | 6,1% | 11,2% | 13,7% |
| SONDA SA | 11,6% | 16,0% | 16,8% |

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

Factores de riesgo

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

A. Riesgos de Litigio

1. SONDA S.A.

La sociedad matriz SONDA S.A. ha 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. Filiales

2.1 Filiales en Brasil

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

- Diferencias con las autoridades fiscales brasileñas (Receita Federal), en el tratamiento del pago de impuestos.
- Uso de créditos fiscales cuestionados por la autoridad tributaria, argumentando que la retención de éstos en el origen no puede ser demostrada.
- Diferencias en el tratamiento de impuesto INSS sobre ciertos beneficios pagados a empleados.
- Contratación de mano de obra de trabajadores por intermedio de empresas individuales para servicios temporales. Por las características de la prestación del servicio, podría ser considerado un trabajo con vínculo laboral entre las partes y, como consecuencia, las sociedades ser multadas por la autoridad fiscal y exigirles el pago de las cargas sociales, más impuestos y las multas correspondientes.

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

Debido a que estos procesos se encuentran en etapa de pruebas y documentación por parte de la entidad fiscalizadora, la Administración ha constituido provisiones para cubrir las pérdidas estimadas de los procesos en curso, clasificados con riesgo probable de pérdida, por un monto de R\$39,3 millones (incluidos multas, reajustes e intereses) en el caso de procesos civiles y tributarios, y R\$47,1 millones en el caso de procesos laborales. En opinión de la administración y sus asesores legales, las provisiones constituidas son suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de estos procesos calificados con riesgo probable.

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

En el caso de aquellos procesos civiles y tributarios clasificados como riesgo de pérdida posible o remoto, nuestros asesores jurídicos estiman que existen elementos suficientes para reducir los impactos, por lo que considerando el estado del proceso, la Administración estima que no se requiere constituir provisión de pérdida para ellos. Los principales procesos vigentes suman un monto original reclamado ascendente a R\$147,6 millones.

Todas las contingencias que se materialicen, cuyo origen sea anterior a la fecha de adquisición de la filial, son responsabilidad de los antiguos controladores, y están cubiertas por cuentas escrow constituidas al momento de su adquisición.

a) SONDA Procwork Outsourcing Informática Ltda.: Con fecha 22 de octubre de 2018 la Compañía inició un procedimiento judicial de cobro de dinero del mutuo otorgado a las sociedades del Grupo Asamar llamadas ASM Participaciones Societarias S.A. y Ativas Participaciones S.A., uno de los anteriores accionistas controladores de Ativas Datacenter S.A., por un monto original de R\$65 millones, los cuales no fueron pagados en la fecha de vencimiento pactada para el día 19 de octubre de 2018. A partir de la fecha de vencimiento, la deuda ascendía a R\$77 millones, y la Compañía dejó de reconocer los intereses, reajustes y multas pactados en contrato y devengados.

Vistos los antecedentes entregados, el juez de la causa (i) trabó embargo primeramente sobre los activos de las deudoras, consistente en los dineros

tienen derecho a percibir de la empresa Glencore Oil Participacoes Ltda. (Glencore) como precio de una reciente venta de ciertos activos; y, (ii) ordenó que estos dineros sean depositados en la cuenta bancaria del tribunal. En el evento que el saldo de precio a pagar por Glencore sea inferior al monto del crédito en cobranza, Procwork perseguirá el pago sobre los diversos otros activos de las deudoras y sus relacionadas, en todo el alcance que permite la ley brasileña.

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

En mayo de 2021, ATIVAS Participações pagó a SONDA Procwork la cantidad de R\$83 millones, superior en R\$6 millones a la cuenta por cobrar contabilizada, más gastos del juicio, poniendo de esta forma término al litigio. Junto con ello SONDA adquirió de ATIVAS Participações la totalidad de sus acciones en la filial Ativas Data Center S.A.

2.2 Filiales en Chile

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

2.3 Filiales en Colombia

a) SONDA de Colombia S.A.: Los procesos iniciados por la empresa son principalmente de naturaleza tributaria, en donde la demanda más representativa es contra la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) que actualmente asciende a COP\$7.937 millones. En este proceso se debate la legalidad de los actos administrativos por medio de los cuales la DIAN modificó la declaración del impuesto sobre la renta presentada por la Compañía por el año gravable 2008, determinando el pago de un mayor impuesto, más la imposición de una sanción por inexactitud. En mayo de 2018, se recibió la notificación de sentencia de primera instancia que declara la nulidad parcial de los actos demandados, ante lo cual se presentó recurso de apelación, el

cual fue declarado admisible. El 28 de noviembre de 2018 el proceso ingresó al despacho para fallo de segunda instancia. En opinión de la administración, se cuenta con la argumentación suficiente para defender la posición de la compañía, nuestros abogados califican esta contingencia como posible.

En los procesos iniciados en contra de la compañía, la principal reclamación se presenta en virtud de un proceso declarativo iniciado por AMNETPRO, un ex proveedor del Consorcio SONDA dentro del contrato con Acueducto de Bogotá, que pretende el reconocimiento de perjuicios por considerar injustificada la terminación del contrato. Esta reclamación fue iniciada a finales de 2020 y ascendía a COP\$1.367 millones. En junio de 2021 se realizó la conciliación entre las partes, correspondiendo a SONDA el pago de COP\$300 millones, dando por concluido este litigio.

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

Guardando relación con estos procesos, la Procuraduría General de la Nación, abrió en el año 2018 un proceso de Responsabilidad Fiscal, el cual se encuentra en trámite de indagación preliminar. La cuantía estimada para esta investigación es de COP\$14.904 millones.

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

En lo que respecta a los procesos iniciados por la compañía, tenemos sentencia favorable en el proceso en contra de la Fiscalía General de la Nación, en donde se espera un reconocimiento por COP\$606 millones, para el año 2022.

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

2.4 Filiales en Argentina

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

La filial SONDA Argentina S.A. se encuentra en un proceso ante el Tribunal Fiscal de la Nación AFIP, por determinación de oficio del Impuesto a la Ganancias - Retenciones a Beneficiarios del Exterior, por los períodos 2013 y 2014. La contingencia tributaria asciende a una reclamación entre ARS\$53,8 millones (como máximo) y ARS\$32,7 millones (mínimo), los que incluyen intereses y multas. Se han constituido las provisiones suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de este proceso.

2.5 Filiales en Perú

El Consorcio SONDA del Perú S.A. - SONDA de Colombia S.A. - SONDA S.A. se adjudicó el año 2016, mediante concurso público N°011-2015 de FONAFE, la prestación de servicios para ESSALUD, algunos de los cuales no fueron aceptados por este lo que derivó en la notificación de incumplimiento y la resolución parcial del Contrato por parte del Consorcio, venciéndose el plazo legal que ESSALUD tenía para oponerse a ello. En virtud de lo anterior el Consorcio inició un arbitraje a fin de reclamar una compensación ascendente a US\$ 1.095.908.-

3. Otros Litigios

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

B. Riesgos Asociados a Adquisiciones

Un elemento importante en la estrategia de crecimiento de SONDA es la adquisición de activos u operaciones de Servicios de TI. No obstante la experiencia de la Compañía en estas operaciones, y el apoyo en las revisiones y opiniones de abogados y auditores externos, la adquisición de operaciones o activos conllevan un riesgo de contingencias futuras que puedan tener un efecto adverso en la

rentabilidad de esos activos, en el negocio y en la condición financiera de la Compañía. Asimismo, la negociación de potenciales adquisiciones puede involucrar incurrir en costos significativos, y a la vez los activos adquiridos en el futuro pueden no alcanzar las ventas y rentabilidad que justificaron la inversión. Más aún, no existe seguridad de que SONDA identifique en el futuro oportunidades de adquisiciones que estime adecuadas a su política de crecimiento.

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

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

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

D. Riesgo Asociado al Contrato de Concesión de Servicios de Administración Financiera con Gobierno de Panamá

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

Este contrato involucra la operación por diez años del sistema de recaudación en buses, de la red de carga, oficinas de atención al público y de los sistemas centrales, contemplando la administración y custodia de los fondos recaudados

y la asignación de dichos fondos entre los proveedores de los servicios de transporte. Como parte del contrato, SONDA S.A. ha entregado una fianza de cumplimiento ascendente a USD18.060.000, la que deberá mantenerse vigente por el plazo del contrato más 1 año adicional.

E. Riesgo en Filiales y Coligadas

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

F. Riesgo Proveedores

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

G. Riesgo de Obsolescencia y Cambio Tecnológico

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

H. Riesgo de los Activos

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

I. Riesgo País

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

SONDA evalúa anualmente si sus activos están sujetos a algún deterioro, de acuerdo con la política contable descrita en Notas N° 3.1 c) y 3.2 j). Los montos recuperables de dichos activos podrían verse afectados.

J. Riesgos No Asegurados

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

K. Riesgo de Tipo de Cambio

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

swap de monedas, no existe certeza de que tales medidas eviten completamente los eventuales efectos adversos de las fluctuaciones en el tipo de cambio.

L. Riesgo de Tasa de Interés

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

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

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

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

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

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

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

M. Riesgo de Crédito

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

Para sus deudores por venta la Compañía ha definido políticas que permiten controlar el riesgo de pérdidas por incobrabilidad y por incumplimiento en sus pagos. Adicionalmente, podemos indicar que SONDA S.A., mantiene una base de más de 7.000 clientes a nivel regional, dentro de los cuales se encuentran las empresas líderes de la región latinoamericana, pertenecientes a un gran abanico de industrias y mercados.

Lo anterior, sumado a nuestra diversificación sectorial y regional, de la Compañía permite disminuir considerablemente la volatilidad de este riesgo. Nuestra operación no depende de un cliente o grupo de clientes en particular, lo que minimiza los riesgos ante una eventual crisis que pudiera afectar a un cliente específico o un área de negocios determinada.

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

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

N. Riesgo de Liquidez o Financiamiento

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

Al 31 de diciembre de 2021, SONDA cuenta con un saldo de Efectivo y Efectivo Equivalente y Otros Activos Financieros Corrientes de \$176.571 millones (US\$209,0 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.

O. Riesgos derivados del COVID-19 (Coronavirus)

En el contexto de la pandemia mundial de COVID-19, SONDA ha implementado diversos planes de acción para enfrentarla, los cuales abarcan aspectos de protección de la salud de los colaboradores, aseguramiento de la continuidad operacional y cumplimiento de los SLA establecidos en los contratos con clientes, entre otras acciones.

Dentro de los planes de acción, lo más relevante ha sido la incorporación de una modalidad de trabajo híbrido, que establece la posibilidad de alternar jornadas de trabajo remotas con otras presenciales distribuyendo las cargas de trabajo en base a las diferentes necesidades que vaya presentando el negocio y nuestros clientes. Esta modalidad mixta de jornada favorece la flexibilidad en la adaptación de jornadas y cumplimiento de objetivos con nuestros colaboradores.

El impacto de COVID-19 en nuestro negocio no es posible prever a la fecha de presentación de estos estados financieros. Dependerá de la gravedad, ubicación y duración de la propagación de la pandemia, las acciones impulsadas por los gobiernos de los países en que operamos para contener el virus o tratar sus efectos, así como las acciones lideradas por nuestros colaboradores, proveedores y clientes.

Información Ejecutivos Principales

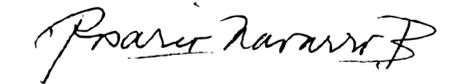
| RUT | Nombre | Profesión | Cargo Ejecutivo Principal | Fecha de Nombramiento |
|-------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 7.599.934-8 | José Orlandini Robert | Ingeniero Civil Electrónico | Gerente General Corporativo | 31-03-20 |
| 7.923.570-9 | Rafael Osorio Peña | Ingeniero Civil Industrial | Gerente de Finanzas Corporativas | 01-03-96 |
| 7.289.970-9 | Raúl Sapunar Kovacic | Ingeniero Civil Eléctrico | Gerente General SONDA Chile | 21-11-14 |

Declaración de responsabilidad

Los Directores y el Gerente General de SONDA S.A. firmantes, declaran hacerse responsables de la veracidad de toda la información contenida en la presente Memoria Anual 2021, Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible ("Reporte Integrado 2021"), en conformidad con lo dispuesto en la Norma de carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.

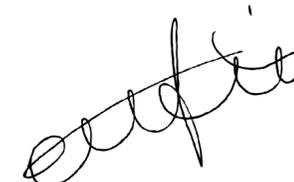

Andrés Navarro Haeussler
Presidente
RUT 5.078.702-8


Mario Pavón Robinson
Director
RUT 5.386.757-K


María del Rosario Navarro Betteley
Directora
RUT 12.720.922-7


Andrés Navarro Betteley
Director
RUT 13.830.732-8

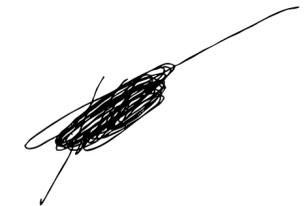

Raúl Véjar Olea
Director
RUT 6.580.740-8


Enrique Bone Soto
Director
RUT 6.056.216-4


Alberto Eguiguren Correa
Director
RUT 9.979.068-7


Carlos Hurtado Rourke
Director
RUT 10.724.999-0


Ingo Plöger
Director
R. de N. 2.885.436-6


José Orlandini Robert
Gerente General
RUT 7.599.934-8





Capítulo VII

Acerca de este Reporte

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

SONDA®
make it easy

Acerca de este **Reporte**

Este informe ha sido realizado en conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para SONDA y sus grupos de interés, los que fueron definidos según los lineamientos de dichos estándares ([ver Índice de contenido GRI en pág. 111](#)). Además, incluye aspectos contemplados en la nueva Norma de Carácter General N° 461 de la Comisión del Mercado Financiero (CMF) de Chile, publicada en noviembre de 2021.

La información que se presenta aborda la gestión de toda nuestra compañía durante 2021, abarcando las

operaciones de SONDA en los 10 países en los que está presente. Se incluyen además datos de ejercicios anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos hasta la fecha de publicación del informe.

En su confección participó un equipo de trabajo transversal de la compañía, liderado por la Gerencia Finanzas Corporativas, y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.



Temas ASG de mayor relevancia a reportar

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

Tomando como base el ejercicio de materialidad realizado para el Reporte Integrado del año anterior, analizamos la evolución de estos temas y determinamos los nuevos

énfasis e issues que emergen producto del contexto que vive la región y la humanidad.

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

- Requerimientos del mercado financiero en materia ASG para el sector de tecnologías de comunicación: DJSI (sector Servicios de Tecnologías de Información) y nueva norma 461 de la CMF en Chile. Esta última integra los requerimientos de SASB⁶ para el sector Software y Servicios de Tecnologías de Información,

6. <https://www.sasb.org>

además de los lineamientos de TCFD⁷ en lo relativo a cambio climático.

- Evolución de las necesidades de la sociedad y desafíos específicos que emergen para las empresas de tecnologías de información producto de la cuádruple crisis que vive la región y la humanidad: Global Risk Report 2021 del World Economic Forum, hoja de ruta trazada por el Estado Chileno en materia de cambio climático y conversaciones surgidas en Chile en el marco de la Convención Constitucional.

7. <https://www.fsb-tcfd.org>

- Temas estratégicos y prioritarios para SONDA, surgidos a partir del Plan Estratégico 2022-2024 y la Matriz de Riesgos.

De este ejercicio surgió un listado de asuntos que fueron priorizados y validados por la Gerencia de Finanzas Corporativas de la Compañía.

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

Temas ASG de mayor relevancia



Ambiente

- Soluciones tecnológicas para una sociedad net zero, circular y regenerativa.
- Cuidado del medio ambiente en la operación de SONDA: estrategia climática (eficiencia energética, huella de carbono, energías renovables) y gestión de residuos.



Social

- Soluciones tecnológicas para aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Propuesta de valor a los colaboradores de SONDA: engagement, desarrollo, bienestar, gestión del talento.
- Diversidad e inclusión en SONDA.



Gobernanza

- Innovación y transformación digital al servicio de los clientes: innovación, experiencia y satisfacción, calidad y continuidad del servicio e integración al ecosistema para generar las mejores soluciones.
- Gobierno corporativo, gestión de riesgos y crecimiento responsable.
- Ética y cumplimiento.
- Relación con grupos de interés.
- Cadena de abastecimiento responsable



Capítulo VIII

Anexos

SONDA®
make it easy

Anexos

Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible, ODS

Nos hemos alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, tanto en las soluciones que desarrollamos como en nuestras prácticas internas. *(Más información en sección "Contribución a los ODS en el core del negocio" en pág. 100)*



ODS y sus respectivas metas al 2030

Iniciativas que contribuyen al logro de las metas

Nomenclatura:

- Soluciones tecnológicas ofrecidas por SONDA
- [Iniciativas al interior de SONDA](#)

ODS 1: FIN DE LA POBREZA



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

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

- Soluciones tecnológicas para instituciones de micro financiamiento a pequeños y medianos empresarios.
- Tarjeta dual con servicios financieros y de transporte para incrementar la bancarización (Banco Nacional de Panamá).
- Solución de medio de pago con producto de billetera virtual y transacciones digitales.
- Soluciones de onboarding digital facilitando la inclusión financiera y la facilidad de apertura de productos sin presencialidad.
- Plataformas openbanking facilitando transacciones interbancarias.
- Solución Assurance as a Services, póliza de vehículo paga como conduzcas incluye tecnológicas IoT.
- Plataforma de banca digital y operaciones virtuales.
- Asistente virtual con transacciones por voz y reconocimiento facial.
- Aplicación que ayuda a las cooperativas a ser más eficientes en su gestión financiera, facilitando la entrega de servicios a sus miembros.
- Plataforma de IoT para la prevención de situaciones originadas por fenómenos climáticos o ambientales (medición de variables ambientales, control de efluentes o niveles de cursos de agua, etc.)

ODS 2: HAMBRE CERO



| | |
|---|--|
| <p>2.3 Duplicar la <u>productividad agrícola</u> y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala (acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad ganadera para la seguridad alimentaria y una mejor calidad. • Uso de sensores y analítica para resguardar las plantaciones previo a las cosechas. |
| <p>2.4 Asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad del suelo y la tierra.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Smart Farming para la detección temprana de plagas en los cultivos. • Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible. • Plataforma de IoT con sensores para el monitoreo de variables ambientales y detección de problemas ocasionados por fenómenos meteorológicos. • Control de la cadena de frío en el transporte o almacenaje de alimentos. • Control de la calidad del agua en granjas de peces. • Solución para el monitoreo completo de la cadena de la leche. • Solución Vaca Conectada, dashboard que utiliza IoT y analytics para monitorear la calidad de la leche en toda su cadena productiva, desde la salud animal hasta el almacenamiento, transporte y producción de la leche. • Plataforma tecnológica de micro computo y comunicación local en plantas de producción de lácteos (Colombia). • Cocina conectada (Smart Kitchen), para reducir el desperdicio de alimentos, racionalizar la energía consumida y reducir los riesgos de las auditorías de vigilancia sanitaria. |

ODS 3: SALUD Y BIENESTAR



| | |
|---|--|
| <p>3.3 Poner fin a las epidemias del SIDA, tuberculosis, malaria, enfermedades tropicales, hepatitis, enfermedades transmitidas por el agua y otras <u>enfermedades transmisibles</u>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Smart Detection, trackea el movimiento de las personas, su temperatura y disminuye los riesgos de contagios. • Solución para el conteo y registro de personas para controlar el aforo máximo en salas de reuniones y notificar en caso de algún contagio (Colombia). |
| <p>3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por <u>accidentes de tráfico</u> en el mundo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones Smart Cities Transport que facilitan el uso de transporte público seguro. • Plataforma de gestión de incidentes en el tránsito para reducir los tiempos de atención y, de esa forma, salvar más vidas. • Control de velocidad en las rutas. • Control de carriles exclusivos para el transporte público. • Control de flujo de tránsito. • Gestión de infracciones de tránsito. • Monitoreo de rutas con cámaras fijas y móviles (en vehículos o drones). |
| <p>3.8 Lograr cobertura sanitaria universal, acceso a <u>servicios de salud esenciales de calidad</u> y acceso a medicamentos y vacunas seguras.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Smart Health, solución de telemedicina que amplía el acceso a la salud básica. |
| <p>3.9 Reducir sustancialmente el número de <u>muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo</u>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de IoT para el control de efluentes industriales a través del uso de sensores. • Plataforma de IoT para el control de la calidad del aire a través de sensores. • Food Defense, solución de seguridad para las plantas procesadoras de alimentos, para evitar sabotajes o atentados que puedan implicar desabastecimiento o mala calidad de los alimentos que llegan a la población. |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de <u>alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos</u> para la salud nacional y mundial.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Smart Detection, trackea el movimiento de las personas, su temperatura y disminuye el riesgo de contagios. • Sistemas de telecomunicación y telemedicina. • Inteligencia Artificial para autorización de licencias médicas. • Soluciones para una mejor gestión hospitalaria. • Manejo integral de la información de los afiliados a planes de salud (gestión, prevención y control de enfermedades). • Solución para prótesis dentales. • Control de cadena de frío en el transporte y almacenaje de alimentos. • Uso de blockchain. • Tecnologías para sistemas hospitalarios que incorporan integralmente la información clínica de los pacientes atendidos por los diferentes servicios de la institución (Colombia). • Solución que permite integrar diferentes software especializados en salud orientado a la seguridad del paciente: protocolos, planes de manejo, trazabilidad de medicamentos entre otros. (Colombia). • Solución para apoyar el circuito cerrado de la medicación integrando los procesos desde la compra del medicamento hasta la administración del mismo al paciente (Colombia). • Soluciones de expediente electrónico para mejorar la entrega de los servicios de salud y las recetas electrónicas. • Mecanismos de interacción y recolección de información de los ciudadanos en el marco de las estrategias de respuesta a la pandemia de COVID-19 de las autoridades de salud (Colombia). • Corporate Wellness para mejorar el bienestar de los colaboradores. • Iniciativas para promover la alimentación y estilos de vida saludables (México). • Convenios con instituciones de salud para la prevención y atención a los colaboradores. |
|--|--|---|

ODS 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD



| | |
|--|--|
| <p>4.1 Asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria.</p> <p>4.2 Asegurar que todas las niñas y niños tengan <u>acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar</u> de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aulas virtuales para una educación eficiente y accesible. • Soporte de la plataforma tecnológica para el sistema de gestión de matrículas en la educación primaria y secundaria del Ministerio de Educación Nacional (Colombia). • Conectividad de escuelas urbanas y rurales a internet (Argentina). |
| <p>4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las <u>competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Educación Remota 360, completa plataforma de enseñanza virtual. • Virtualización, conectividad digital y e-learning para una mejor educación para niños y jóvenes. • Transferencia de conocimientos de transformación (Data & Inteligencia Artificial, Ciberseguridad y Cloud) a las organizaciones. • Cursos y extensión hacia escuelas, centros de educación técnica y universitaria. • Proyectos tecnológicos para la atención de clases virtuales. Internet para todos con foco en la enseñanza superior (México). • Plataforma tecnológica en la nube para el aprendizaje remoto de las escuelas públicas como respuesta a la pandemia del COVID-19 (Colombia). • Remote PC Access, permite que los estudiantes accedan a recursos tecnológicos desde cualquier lugar donde se encuentren. • Solución de analítica predictiva e inteligencia artificial de identificación de deserción en entidades educativas, buscando anticiparse a los motivos de abandono y generar planes de acción. • Diplomado en nuevas habilidades tecnológicas, tales como ciberseguridad, data science, cloud y agilidad. • Becas para el desarrollo de habilidades para jóvenes estudiantes en situación de vulnerabilidad. • Programa Fresh Graduate, para la incorporación de jóvenes recién egresados (Chile, Panamá, Perú y México). • Programa de practicantes provenientes de escuelas técnicas y de universidades (Costa Rica). • SONDA Transformation Academy. |
| <p>4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la plataforma habilitante para la convalidación de sus títulos obtenidos fuera del país por parte del Ministerio de Educación Nacional (Colombia). |

ODS 5: IGUALDAD DE GÉNERO



5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

- Fortalecimiento del programa de liderazgo femenino.
- Acciones hacia la paridad de género.
- Capacitaciones y/o entrenamientos en sesgos inconscientes para promover la diversidad e inclusión (Colombia).

ODS 6: AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



6.3 Mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

- Control de efluentes de industrias a través de sensores y una plataforma IoT.
- Monitoreo y detección temprana de cianobacterias para resguardar la calidad del agua potable.
- Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua.
- Control a través de cámaras y analíticas de video, del vertido de basura a causas de agua.

6.4 Aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

- Smart Metering para el uso eficiente de los recursos hídricos.
- Plataforma de IoT con sensores de precipitaciones.
- Tecnologías para la conservación y uso racional del agua.
- Tecnología de supervisión, identificación de fallas y control de pérdidas en el suministro de agua del Acueducto de Bogotá (Colombia).

6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.

- Gestión para el cuidado de los acuíferos integrando los datos de aplicaciones web, geo portales, cuentas y sistemas de información hidrológica (Colombia).
- Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.

ODS 7: ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



7.2 Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

- Suministro eléctrico en nuevo call center Kudos con un 100% de energía renovable (Santiago-Chile).

7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

- Smart Lighting para el ahorro energético e inteligencia de control.
- Data center Tier IV (KUDOS), con mayor eficiencia energética, en Chile.
- Equipos de impresión y cómputo bajo normas de eficiencia energética como Energy Star v3.0 (Colombia)

7.b Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo.

- Smart Grid y soluciones de inteligencia artificial para una mayor eficiencia energética y calidad del servicio en distribución de energía eléctrica.
- Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.

ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

- Soluciones de SONDA para mejorar la competitividad y eficiencia de miles de empresas y organizaciones gubernamentales, además de proveer soluciones a desafíos ciudadanos o de sectores productivos y/o de servicios.
- Connected Retail, soluciones y herramientas de omnicanalidad en el retail.

8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres.

- SONDA Propuesta de Valor a las Personas.
- Atracción y retención de talentos.

8.6 Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.

- Programas semilleros para el ingreso de jóvenes estudiantes a la actividad laboral (Colombia)
- Inclusión de personal en etapa de práctica lectiva del Sistema Nacional de Aprendizaje, SENA (Colombia).

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

ODS 9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



| | |
|--|---|
| <p>9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas <u>infraestructuras regionales y transfronterizas</u>, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Smart Borders, soluciones integrales de control fronterizo y aduanas. |
| <p>9.3 Aumentar el <u>acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros</u>, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones tecnológicas para instituciones de micro financiamiento a pequeños y medianos empresarios. • Factoring para el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas (solución FIN700). |
| <p>9.4 Modernizar la infraestructura y <u>reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Movilidad eléctrica en el transporte público en Chile. • Sistema de control de acceso y video vigilancia para el corredor logístico de la autoridad del Canal de Panamá para mejorar eficiencia de transporte de carga vía terrestre. • Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible. • Solución del portafolio Smart Cities para la trazabilidad de activos y bienes en proceso que permitan aumentar la confiabilidad y disminuir los tiempos logrando mayores eficiencias. |
| <p>9.5 Aumentar la investigación científica y <u>mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales</u> de todos los países, en particular los países en desarrollo, fomentando la innovación y aumentando el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de la cadena de producción de Productos Ramo con integración de tecnologías IT y OT, aprovechable para toda industria alimentaria. • Data center Tier IV en Chile (KUDOS). |
| <p>9.b Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación <u>nacionales en los países en desarrollo.</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimientos de transformación (data&inteligencia artificial, ciberseguridad y cloud) a las organizaciones. • Innovación y consolidación de espacios colaborativos de trabajo apalancados en coworking. • Desarrollo de herramienta tecnológica para soportar la venta remota o venta asistida y reactivar el comercio con experiencia de cero contacto. • Formación y desarrollo de profesionales en TI. • Modelo de innovación abierta SONDA. • Programas con universidades. |
| <p>9.c <u>Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones</u> y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones de SONDA para mejorar la competitividad y eficiencia de miles de empresas y organizaciones gubernamentales, además de proveer alternativas de salida a desafíos ciudadanos o de sectores productivos y/o de servicios. |

ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



| |
|---|
| 10.2 Potenciar y promover la <u>inclusión social</u> , económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. |
| 10.3 Garantizar la <u>igualdad de oportunidades</u> y reducir la desigualdad de resultados. |
| 10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de <u>protección social</u> , y lograr progresivamente una mayor igualdad. |

- Promoción de la inclusión y diversidad en SONDA.
- Promoción de la inclusión y diversidad en SONDA.
- Soluciones integrales para una mejor administración de los fondos de inversión y de pensiones.

ODS 11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



| |
|--|
| 11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales. |
| 11.2 Proporcionar acceso a <u>sistemas de transporte seguros</u> , asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la <u>seguridad vial</u> , en particular mediante la ampliación del <u>transporte público</u> , prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad. |
| 11.3 Aumentar la <u>urbanización inclusiva y sostenible</u> y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países. |
| 11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo. |
| 11.5 Reducir significativamente el número de muertes causadas por los <u>desastres</u> , incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial. |
| 11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la <u>calidad del aire y la gestión de los desechos municipales</u> y de otro tipo. |
| 11.7 Proporcionar acceso universal a zonas verdes y <u>espacios públicos seguros</u> , inclusivos y accesibles. |

- Sistema para la administración y gestión de crédito hipotecarios.
- Smart Transport, transporte publico inteligente y eficiente.
- Movilidad eléctrica en el transporte publico en Chile.
- Control inteligente de trafico.
- Terminales de autoservicio para el sistema de transporte público.
- Plataforma de IoT con sensores de gases para el registro histórico, detección de umbrales y emisión de alertas.
- Smart Cities, soluciones para ciudades seguras e inteligentes.
- Smart Parking.
- Smart Grid (soluciones para utilities).
- Detección temprana de vandalismo del entorno urbano (mobiliario, monumentos, edificios históricos, etc.) a través de analíticas de video.
- Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales.
- Medición de la contaminación.
- Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua.
- Cocina conectada, para reducir el desperdicio de alimentos.
- Smart Lighting, soluciones de iluminación inteligentes para el alumbrado público.
- Smart safety (seguridad pública y patrimonial).
- IoT para alimentar dispositivos con energía solar.

ODS 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



| |
|---|
| 12.2 Lograr la <u>gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales</u> . |
|---|

- Solución Kupay para la gestión agrícola integral y sostenible.
- Smart Farming para la detección temprana de plagas en los cultivos.
- Smart Metering para el uso eficiente de los recursos hídricos.
- Solución paperless para disminuir el uso de papel a través de la facturación electrónica.
- Tecnologías que impulsan el uso consciente del papel.

| | |
|---|---|
| <p>12.3 Reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Control de cadena de frío en el transporte y almacenaje de alimentos. Solución Vaca Conectada, dashboard que utiliza IoT y analytics para monitorear la calidad de la leche en toda su cadena productiva, desde la salud animal hasta el almacenamiento, transporte y producción de la leche. Food Defense, solución de seguridad para las plantas procesadoras de alimentos, para evitar sabotajes o atentados que puedan implicar desperdicio de alimentos. Cocina conectada (Smart Kitchen), para reducir el desperdicio de alimentos, racionalizar la energía consumida y reducir los riesgos de las auditorías de vigilancia sanitaria. |
| <p>12.4 Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua. |
| <p>12.5 Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Soluciones para reducir la generación de residuos. Enterprise content management para transformar los flujos de impresión de las empresas a modelos digitales. Solución paperless para disminuir el uso de papel a través de la facturación electrónica. Economía circular en nuestros servicios de outsourcing. Alianzas con partners de negocio para el reciclaje de residuos electrónicos. Campañas de reciclaje y uso eficiente de los recursos. Recolección responsable y gestión integral de la disposición final de repuestos, suministros y equipos electrónicos de la mano de los fabricantes (Colombia). Participación en programas socio ambientales de instituciones municipales y de salud, además de ONGs (Aldeas infantiles SOS, RECIDAR, Angelitos de Cristal) apoyando el reciclaje de ropa, artículos y residuos (Perú). |
| <p>12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Reporte Integrado SONDA. Certificaciones en diversos estándares de sostenibilidad (ISO 14001, ISO 45001, entre otras) |
| <p>12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Portales de compras públicas (ChileCompras y PanamáCompra). Solución E-Procurement (Argentina). |

ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA



| | |
|---|--|
| <p>13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Smart Forest Fire Safety para la detección temprana de focos de incendios forestales. Plataforma de IoT para monitorear variables ambientales, efluentes de cursos de agua, precipitaciones, y otros factores que permiten prevenir problemas ocasionados por fenómenos ambientales o climáticos. |
| <p>13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Descarbonizar nuestra matriz energética. |
| <p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Participación en el programa "Huella Chile" del Ministerio del Medio Ambiente para medir la huella de carbono de SONDA y crear acciones para reducirla. Campañas de sensibilización para el cuidado ambiental. Participación en el programa "Reduce tu huella" del Ministerio de Ambiente de Panamá, siendo una de las primeras 50 empresas del país en iniciar un Plan hacia "Carbono Neutral". |

ODS 14: VIDA SUBMARINA



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

ODS 15: VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas.

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

ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.

- Smart Safety para disminuir la delincuencia y gestionar los riesgos de seguridad pública.

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

- Solución para la prevención de fraudes en cuentas del Estado.
- Fraude Prevention & DMI
- [Modelo de Prevención de Delitos en SONDA.](#)

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

- Sistema automatizado de pago de impuestos municipales, estatales y federales.
- Solución para la prevención del lavado de dinero.
- Plataforma de equipos de cómputo para la Fiscalía General de la Nación en Colombia.
- Sistema de comunicación virtual para atención durante pandemia del Ministerio de Salud en Colombia.
- [Transparencia y rendición de cuentas en SONDA.](#)
- [Monitoreo y resguardo del cumplimiento de los requisitos legales y otros.](#)

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

- Sistema automatizado para elecciones.

16.9 Proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, en particular mediante el registro de nacimientos.

- Solución integral y biometría digital para el sistema del Registro Civil.

16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

- [Declaración de Sostenibilidad de SONDA.](#)

ODS 17: ALIANZAS PARA LIDERAR LOS OBJETIVOS



17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas

- [Conexión con ecosistemas para promover la innovación y generar valor a la sociedad.](#)
- [Modelo de innovación abierta SONDA.](#)

Indicadores Sostenibilidad

Reporte Integrado SONDA 2021

| Indicador | Forma de cálculo | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--|--------|--------|--------|--------|
| SONDA EN UNA MIRADA | | | | | |
| Ingresos | | | | | |
| Monto de ingresos | Millones de US\$ | 1.125 | 1.191 | 1.098 | 1.062 |
| Porcentaje de ingresos de mercados emergentes | % de ingresos que provienen de mercados emergentes en relación al total de ingresos. De acuerdo a RobecoSAM todos los países en los que opera SONDA caen en la categoría de "mercados emergentes", con excepción de Chile y Uruguay. | 52,4% | 52,1% | 47,9% | 42,7% |
| % Ingresos por línea de negocios | | | | | |
| Servicios TI | % Ingresos respecto del total | 47,6% | 48,1% | 45,3% | 41,0% |
| Aplicaciones | % Ingresos respecto del total | 9,2% | 11,4% | 9,1% | 8,0% |
| Plataformas | % Ingresos respecto del total | 43,2% | 40,5% | 45,7% | 51,0% |
| % Ingresos por área geográfica | | | | | |
| Chile | % Ingresos respecto del total | 46,0% | 45,7% | 49,8% | 56,0% |
| Brasil | % Ingresos respecto del total | 28,6% | 30,6% | 26,2% | 23,1% |
| México | % Ingresos respecto del total | 8,3% | 5,3% | 4,8% | 4,2% |
| OPLA | % Ingresos respecto del total | 17,0% | 18,4% | 19,2% | 16,7% |
| EBITDA | Millones de US\$. | 128 | 131 | 122 | 132 |
| Capitalización | Millones de US\$. Capitalización bursátil al cierre del año. | 1.332 | 795 | 535 | 258 |
| Inversión | Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año. | 46 | 112 | 68 | 52 |
| Proveedores | | | | | |
| Pagos a proveedores | Millones de US\$. Monto total pagado a proveedores. | 734 | 735 | 731 | 731 |
| CAPITAL HUMANO EN TI | | | | | |
| Desarrollo de capital humano en TI | | | | | |
| N° de profesionales TI | N° de profesionales TI (propios) | 13.289 | 12.598 | 10.326 | 10.354 |
| % de Profesionales TI | % respecto del total de trabajadores propios | 79% | 78% | 78% | 77% |
| TRANSFORMACIÓN | | | | | |
| Monto invertido en I&D | Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año. | 1,6 | 4,3 | 2,1 | 2,0 |
| Porcentaje de inversión en I&D respecto de las ventas | % de inversión en I&D respecto de las ventas | 0,1% | 0,4% | 0,2% | 0,2% |

| Indicador | Forma de cálculo | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--|------|------|------|------|
| GOBIERNO Y ÉTICA | | | | | |
| Composición y diversidad en el Directorio | | | | | |
| N° de Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa | N° al 31 de diciembre de cada año. Se excluyen los directores independientes | 0 | 0 | 0 | 0 |
| N° de Directores independientes | N° al 31 de diciembre de cada año | 6 | 6 | 4 | 4 |
| N° de Directoras | N° al 31 de diciembre de cada año | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Menores de 30 años | N° de directores al 31 de dic | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entre 31 y 50 años | N° de directores al 31 de dic | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Mayores de 51 años | N° de directores al 31 de dic | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Antigüedad promedio de los directores | Años promedio en el directorio de SONDA | 5 | 6 | 6 | 6 |
| Asistencia promedio Directores | Asistencia promedio de los Directores a los Directorios de SONDA | 98% | 93% | 100% | 96% |
| Directores con experiencia en la industria TI | N° al 31 de diciembre de cada año. Solo considerar a los Non Executive Directors (Directores que no ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa) | 8 | 8 | 7 | 8 |
| Directores con experiencia en gestión de riesgos | N° al 31 de diciembre de cada año. Solo considerar a los Non Executive Directors (Directores que no ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa) | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Cobertura del Código de Ética | | | | | |
| Porcentaje de empleados cubiertos | % de empleados cubiertos al 31 de diciembre de cada año | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Código de Ética | | | | | |
| Denuncias recibidas | N° total de denuncias recibidas en el año | 55 | 79 | 45 | 73 |
| % denuncias resueltas | N° de denuncias resueltas en el período / n° denuncias recibidas en el periodo | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Casos de discriminación | | | | | |
| N° de casos de discriminación | | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Corrupción | | | | | |
| Casos de corrupción | N° de casos confirmados de corrupción | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Casos en los que se despidió al empleado | N° total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Casos en los que se rescindió el contrato con socios de negocios | N° total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Casos jurídicos contra la organización | N° de casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Competencia desleal | | | | | |
| N° de acciones jurídicas pendientes o finalizadas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado. | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplimiento | | | | | |
| Monto de las multas | Valor monetario de las multas significativas por incumplimiento de leyes y regulaciones en materia social o económica. Millones de US\$. | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Indicador | Forma de cálculo | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---|------|------|------|------|
| Número de sanciones no monetarias | N° de sanciones no monetarias por incumplimiento en material social o económica | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Número de casos | N° de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios en materia social o económica. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contribuciones a partidos políticos | Millones de US\$. Monto total de las contribuciones a partidos políticos. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Valor económico generado y distribuido entre los distintos agentes económicos | | | | | |
| Costo directo operacional | Millones de US\$. Costo de venta de plataformas y aplicaciones | 399 | 481 | 474 | 520 |
| Valor Económico Generado | Millones de US\$. Ingresos por ventas - Costo directo operacional | 727 | 710 | 624 | 542 |
| Valor retenido en la empresa | Millones de US\$. Incluye la depreciación y amortización del ejercicio, más las utilidades no distribuidas. | 61 | 34 | 86 | 53 |
| Valor Económico Distribuido | "Millones de US\$. (Valor Económico Generado - Valor retenido en la empresa) = Valor Distribuido hacia los distintos agentes económicos (Remuneraciones y beneficios a trabajadores + empresas colaboradoras + Impuestos al Estado + Dividendos a Accionistas + Pagos a Financistas)" | 666 | 675 | 538 | 489 |
| Colaboradores | Millones de US\$. Costos de explotación y de administración | 384 | 401 | 336 | 281 |
| Empresas colaboradoras | Millones de US\$ (empresas proveedoras de servicios) | 101 | 95 | 80 | 73 |
| Estado | Millones de US\$. Pago en impuestos y otros tributos al Estado. | 40 | 50 | 12 | 35 |
| Accionistas | Millones de US\$. Pago en dividendos | 8 | 16 | 0 | 21 |
| Financistas | Millones de US\$. Pago en intereses y amortizaciones. | 20 | 25 | 24 | 19 |
| Otros gastos operacionales | Millones de US\$ | 113 | 87 | 85 | 62 |

CLIENTES

| Satisfacción de clientes | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------|-------|-------|-------|
| % clientes medidos en satisfacción | % del total de clientes donde se evalúa su satisfacción | 100% | 100% | 80% | 88% |
| Reclamos | Tasa de reclamo (N° de reclamos/N° de Ordenes de Servicio) | 0,06 | 0,03 | 0,04 | 0,03 |
| Calidad del servicio | | | | | |
| | % Cumplimiento de abandono en mesas de ayuda | 92,0% | 91,0% | 92,0% | 92,5% |
| | % Cumplimiento de SLA atención OS | 88,7% | 91,5% | 94,8% | 95,8% |
| Seguridad de datos de clientes | | | | | |
| Monto de las multas | Monto US\$ infracciones de seguridad de datos de clientes | 0 | 2.080 | 0 | 0 |
| Número multas | N° total de infracciones de seguridad de datos de clientes | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Casos de pérdida de datos de clientes | N° de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Reclamos | N° de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes | 2 | 4 | 0 | 0 |
| | N° de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes | 2 | 0 | 0 | 0 |

| Indicador | Forma de cálculo | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| Continuidad servicio | | | | | |
| Disponibilidad servicio | Porcentaje de tiempo de servicios disponibles/Tiempo total | 99,8% | 97,4% | 99,6% | 99,6% |
| Reclamos por disponibilidad | N° de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema (Reclamos por disponibilidad clientes DCC) | 5 | 10 | 0 | 6 |
| Uptime componentes | "(1- ((Td-Tm)/Ta))* 100% Td: Tiempo de downtime del período. Tm: Tiempo de mantención programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período." | 99,6% | 98,1% | 99,6% | 99,7% |

COLABORADORES

| Total de colaboradores | | | | | |
|---|--|--------|--------|--------|--------|
| N° colaboradores | N° al 31 de diciembre de cada año | 16.845 | 16.119 | 13.252 | 13.522 |
| Colaboradores permanentes y temporales | | | | | |
| Colaboradores permanentes | N° al 31 de diciembre de cada año | 16.845 | 16.119 | 13.252 | 13.522 |
| Colaboradores temporales | N° al 31 de diciembre de cada año | 278 | 242 | 195 | 109 |
| N° trabajadores de empresas contratistas | N° al 31 de diciembre de cada año | 278 | 242 | 195 | 109 |
| Colaboradores por edad | | | | | |
| Colaboradores menores 30 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 5.382 | 5.016 | 3.709 | 3.598 |
| Colaboradores entre 31 y 50 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 9.887 | 9.493 | 8.090 | 8.350 |
| Colaboradores mayores 51 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 1.576 | 1.610 | 1.453 | 1.574 |
| Colaboradores por género | | | | | |
| Hombre | N° al 31 de diciembre de cada año | 12.009 | 11.665 | 9.558 | 9.611 |
| Mujer | N° al 31 de diciembre de cada año | 4.836 | 4.454 | 3.694 | 3.911 |
| | % de mujeres en relación al total | 29% | 28% | 28% | 29% |
| Mujeres en cargos ejecutivos | | | | | |
| N° colaboradores en cargos ejecutivos | N° de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO) | 54 | 47 | 38 | 36 |
| N° de mujeres en cargos ejecutivos | N° de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO) | 1 | 2 | 2 | 1 |
| Desglose de colaboradoras por edad | | | | | |
| Mujeres menores de 30 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 1.505 | 1.498 | 1.206 | 1.163 |
| Mujeres entre 31 y 50 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 2.914 | 2.564 | 2.168 | 2.385 |
| Mujeres mayores de 51 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 417 | 408 | 321 | 363 |
| Colaboradores por rango etéreo | | | | | |
| Colaboradores menores a 30 años | N° de colaboradores | 5.382 | 5.016 | 3.709 | 3.598 |
| Colaboradores entre 31 y 50 años | N° de colaboradores | 9.887 | 9.493 | 8.090 | 8.350 |
| Colaboradores mayor a 51 años | N° de colaboradores | 1.576 | 1.610 | 1.453 | 1.574 |
| Colaboradores por país | | | | | |
| Chile | N° de colaboradores | 3.437 | 3.088 | 2.758 | 2.876 |
| Brasil | N° de colaboradores | 8.354 | 8.102 | 6.032 | 6.306 |
| México | N° de colaboradores | 1.475 | 1.373 | 1.225 | 1.299 |
| Otros países LA | N° de colaboradores | 3.579 | 3.556 | 3.237 | 3.041 |

| Indicador | Forma de cálculo | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--|---------|---------|--------|---------|
| Colaboradores por rango de antigüedad en la empresa | | | | | |
| Menos de 3 años | N° de colaboradores | 8.921 | 8.775 | 6.467 | 6.923 |
| Entre 3 y 6 años | N° de colaboradores | 4.499 | 3.949 | 3.647 | 3.437 |
| Más de 6 y menos de 9 años | N° de colaboradores | 1.102 | 1.035 | 914 | 847 |
| Entre 9 y 12 años | N° de colaboradores | 1.151 | 1.026 | 940 | 986 |
| Más de 12 años | N° de colaboradores | 1.172 | 1.334 | 1.284 | 1.329 |
| Brecha salarial por género | | | | | |
| Ejecutivos y Gerentes | Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría | 34% | 30% | 32% | 28% |
| Profesionales, Técnicos y Administrativos | Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría | 10% | 6% | 11% | 14% |
| Capacitación en aspectos de liderazgo y soft skills | | | | | |
| Horas de capacitación | Promedio de horas de formación y desarrollo, por colaborador propio | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Monto total invertido | US\$ invertidos en capacitación | 501.812 | 293.854 | 96.863 | 141.214 |
| Índice de Capacitación | US\$ invertidos en capacitación en relación al número de colaboradores propios | 30 | 19 | 8 | 10 |
| Sindicalización | | | | | |
| Sindicatos | N° de sindicatos al 31 de diciembre | 40 | 40 | 39 | 40 |
| Sindicalización | Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre en relación al total de colaboradores | 14% | 16% | 14% | 20% |
| Huelgas | N° de huelgas con duración mayor a una semana | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Trabajadores bajo convenios colectivos | Porcentaje de empleados cubiertos por los acuerdos de negociación colectiva | 73% | 70% | 69% | 72% |
| Accidentabilidad | | | | | |
| N° fatalidades (Propios y contratistas) | N° fatalidades en el año, incluye trabajadores propios y contratistas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Índice Frecuencia (Propios y contratistas) | N° de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas. Incluye propios y contratistas | 3,5 | 2,3 | 0,8 | 1,5 |
| Rotación y satisfacción | | | | | |
| Rotación total de trabajadores | Porcentaje de egresos totales en relación al total de colaboradores | 41% | 41% | 46% | 39,2% |
| Encuesta de clima | % cobertura de los colaboradores | 100% | 100% | 100% | 81,0% |
| | % favorabilidad en el clima laboral | 61% | 63% | 70% | 72,0% |
| | % colaboradores satisfechos | 61% | 68% | 77% | 75,0% |
| | % colaboradores comprometidos | 74% | 78% | 78% | 76,0% |
| Egresos | N° de colaboradores que dejaron de trabajar en SONDA | 7.589 | 6.790 | 6.059 | 5.305 |

| Indicador | Forma de cálculo | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|--------|--------|---------|--------|
| MEDIO AMBIENTE | | | | | |
| Gestión ambiental | | | | | |
| Certificación ISO 14.001 | Número de colaboradores que trabajan bajo certificación ISO 14.001 | 2.091 | 5.078 | 4.750 | 4.989 |
| Ecoeficiencia | | | | | |
| Agua | Volumen (m³) de agua consumida | 46.826 | 38.476 | 104.031 | 34.689 |
| Energía | MWh de energía eléctrica consumida | 31.433 | 30.140 | 59.114 | 38.006 |
| ERNC consumidas | MWh de energías renovables consumidas | s.i | 28.662 | 57.088 | 34.077 |
| | % Energía consumida ERNC/Consumo de energía eléctrica | s.i | 95% | 97% | 90% |
| Ecoeficiencia en los Data Center | | | | | |
| Consumo Data Center | % de energía consumida en el DC respecto del total consumido en SONDA | s.i | 77% | 51% | 91% |
| PUE | Ratio entre el consumo de energía total de las instalaciones y el consumo de los equipos de TI dentro de esa instalación. | s.i | 1,6 | 1,8 | 1,8 |
| Residuos TI | | | | | |
| Residuos TI generados | Kilos | 39.657 | 37.216 | 36.546 | 64.873 |
| Residuos generados en Data Center | Kilos | 1.376 | 3.912 | 8.984 | 2.690 |
| Residuos TI reciclados | % de los residuos TI generados que son reciclados | 91% | 62% | 28% | 97% |
| Residuos TI a destino final seguro | % de los residuos TI generados que son enviados a disposición final segura | 9% | 38% | 46% | 79% |
| CADENA SUMINISTRO | | | | | |
| Cadena de suministro | | | | | |
| Capacitación a proveedores | % de proveedores capacitados | 70% | 70% | 70% | 33% |
| Capacitación a contratistas | % de contratistas capacitados | 80% | 80% | 80% | 55% |

Índice de contenido GRI - Estándares. Opción Esencial

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|------------------------------|-----------|-------------------------------|---------|
| GRI 101: FUNDAMENTOS 2016 | | GRI 101 no incluye contenidos | |

CONTENIDOS GENERALES

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|--|--|--|---------|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-1 Nombre de la organización | Portada | |
| | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | 7, 15, 16-18, 28, 89 | |
| | 102-3 Ubicación de la sede | La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile. | |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | 7 | |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | 61, 74 | |
| | 102-6 Mercados servidos | 7, 14, 16-18 | |
| | 102-7 Tamaño de la organización | 7, 42, 108-110 | |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | 7, 42, 109, 110 | |
| | 102-9 Cadena de suministro | 69 | |
| | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 10 | |
| | 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 | 19 | |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | 73 | |
| | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 4, 5 | |

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|--|--|--|--|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales | 7, 14, 17-19, 23, 27, 31, 32, 34-36, 64 | |
| | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | 8, 9, 26, 68 | |
| | 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 68 | |
| | 102-18 Estructura de gobernanza | 61 - 64 | |
| | 102-19 Delegación de autoridad | 63-66 | |
| | 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 63, 64 | |
| | 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | 62, 63 | Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés. |
| | 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | El presidente del Directorio no ejerce cargos ejecutivos dentro de la compañía | |
| | 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia | 62, 64 | |
| | 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | 63, 64 | |
| | 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | 64, 91-94 | |
| | 102-40 Lista de grupos de interés | 71, 72 | |
| | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | 110 | |

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|--|---|--|---|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | 71 | |
| | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 70, 71 | Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés. |
| | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | 71, 72 | |
| | 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 | 97, 98 | |
| | 102-47 Lista de temas materiales | 98 | |
| | 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 | 97 | |
| | 102-51 Fecha del último informe | Reporte Integrado 2020, publicado en marzo de 2021. | |
| | 102-52 Ciclo de elaboración de informes | Anual | |
| | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 115 | |
| | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 97 | |
| | 102-55 Índice de Contenidos GRI | 111 | |
| 102-56 Verificación externa | El presente reporte no se ha sometido a verificación externa. | | |

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|--|---|------------------------|--|
| TEMAS MATERIALES ASG | | | |
| AMBIENTE | | | |
| Soluciones tecnológicas para una sociedad net zero, circular y regenerativa | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 34 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 33-36 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 33-36 | |
| | Soluciones tecnológicas para una sociedad net zero, circular y regenerativa | 35, 36 | |
| Cuidado del medio ambiente en la operación de SONDA | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 37 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 37, 39 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 37-39 | |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 110 | No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: consumo para calefacción, refrigeración, vapor consumido y vendido. |
| GRI 303: Agua y efluentes 2018 | 303-5 Consumo de agua | 110 | No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: el consumo por área, el volumen consumido desde zonas con estrés hídrico, cambios en la forma de almacenamiento de aguas. |
| GRI 306: Residuos 2020 | 306 - 3 Residuos generados 306 - 4 Residuos no destinados a eliminación 306 - 5 Residuos destinados a eliminación | 110 | El foco está en los residuos TI y residuos electrónicos. No se presenta la desagregación tradicional por tipo y método de eliminación. |
| | Número de colaboradores bajo certificación ISO 14001 | 110 | |

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|---|---|------------------------|---------|
| SOCIAL | | | |
| Soluciones tecnológicas para aportar a los ODS | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 19 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 19 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 19 | |
| | Soluciones tecnológicas que aportan a las metas de los ODS | 19, 100-107 | |
| | Iniciativas al interior de SONDA que aportan a las metas de los ODS | 19, 100-107 | |
| | Número de profesionales en TI (empleados propios) | 108 | |
| | Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de empleados propios | 108 | |

| | | | |
|--|--|---------|---|
| Propuesta de valor a los colaboradores de SONDA | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 41 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 41-49 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 41-49 | |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 110 | 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 | 45-47 | Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa. |
| | Inversión en capacitación (total y por empleado) | 110 | |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo | 110 | 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 | 110 | 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 | 45, 110 | |

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|---|--|------------------------|---------|
| Diversidad e inclusión en SONDA | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 49 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 49 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 49 | |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad en empleados (género, edad, rango etéreo, antigüedad en la empresa) | 49, 109, 110 | |
| | 405-1 Directores por rango de edad y antigüedad | 63 | |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 110 | |
| | Iniciativas para fomentar la diversidad e inclusión en SONDA | 49 | |

GOBERNANZA

| | | | |
|--|---|------------|--|
| Innovación y transformación digital al servicio de los clientes | | | |
| 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, 63, 64 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 61, 63-64 | |
| | Calidad del servicio | 109 | |
| | Reclamos | 109 | |
| | Clientes medidos en satisfacción laboral | 109 | |
| | Satisfacción de clientes | 109 | |
| | Disponibilidad del servicio | 109 | |
| | Reclamos por disponibilidad | 109 | |
| | Uptime componentes | 109 | |
| | Alianzas y acuerdos con el ecosistema | 20, 21 | |
| | Monto invertido en I + D | 108 | |
| | Porcentaje de inversión en I + D respecto de las ventas | 108 | |

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|---|---|------------------------|---------|
| Ciberseguridad y protección de datos | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 27 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 28-31 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 28-31 | |
| GRI 418: Privacidad del cliente 2016 | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 31 | |
| | Seguridad de los datos de clientes (Multas, montos, casos y reclamos) | 31, 109 | |
| | Iniciativas de ciberseguridad y protección de datos | 28-31 | |
| Gobierno corporativo, gestión de riesgos y crecimiento responsable | | | |
| 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, 63, 64 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 61, 63, 64 | |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1 Número de directoras | 63, 108 | |
| | 405-1 Directores por rango de edad y antigüedad | 63, 108 | |
| | Directores con experiencia en la industria de TI | 108 | |
| | Directores con experiencia en gestión de riesgos | 108 | |
| | Asistencia promedio de los directores | 108 | |
| Ética y cumplimiento | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 68 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 68, 69 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 68, 69 | |
| GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-3 Casos confirmados de corrupción | 108 | |

| Estándar GRI | Contenido | Número de página o URL | Omisión |
|--|--|------------------------|---------|
| GRI 206: Competencia desleal 2016 | 206-1 Casos de competencia desleal | 108 | |
| GRI 406: No discriminación 2016 | 406-1 Incidentes de discriminación | 108 | |
| GRI 1616: Cumplimiento socioeconómico 2016 | 419-1 Valor monetario de multas significativas por incumplimientos | 108 | |
| | 419-1 Número de multas significativas por incumplimientos | 109 | |
| | 419-1 Número de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios | 109 | |
| | Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética | 108 | |
| | Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias | 68, 108 | |
| | Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas | 68, 108 | |
| | Contribuciones a partidos políticos | 109 | |
| Relación con grupos de interés | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 70, 71 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | 70-72 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 70-72 | |
| GRI 201: Desempeño económico 2016 | 201-1 Valor económico generado y distribuido | 73, 109 | |
| Cadena de abastecimiento responsable | | | |
| 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 | |
| | Monto total pagado a proveedores | 108 | |
| | Capacitación a proveedores | 110 | |
| | Capacitación a contratistas | 110 | |



Relación con Inversionistas

Investor Relations

Alfredo González Olave
Catalina Barra Gutiérrez

Correo electrónico

Investor.relations@sonda.com

Web

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

Dirección

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

Declaración de conversión de monedas

Las cifras indicadas en este Reporte Integrado están expresadas en pesos chilenos al 31 de diciembre de 2021. Salvo que se indique lo contrario, las conversiones por dólares estadounidenses han sido realizadas utilizando tipo de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2021.

(1 US\$ = 844,69 pesos chilenos)

Desarrollo de contenidos

Gerencia de Finanzas Corporativas (SONDA)
Kodama Consultores

Diseño

Qdesign.cl

Marzo 2022