



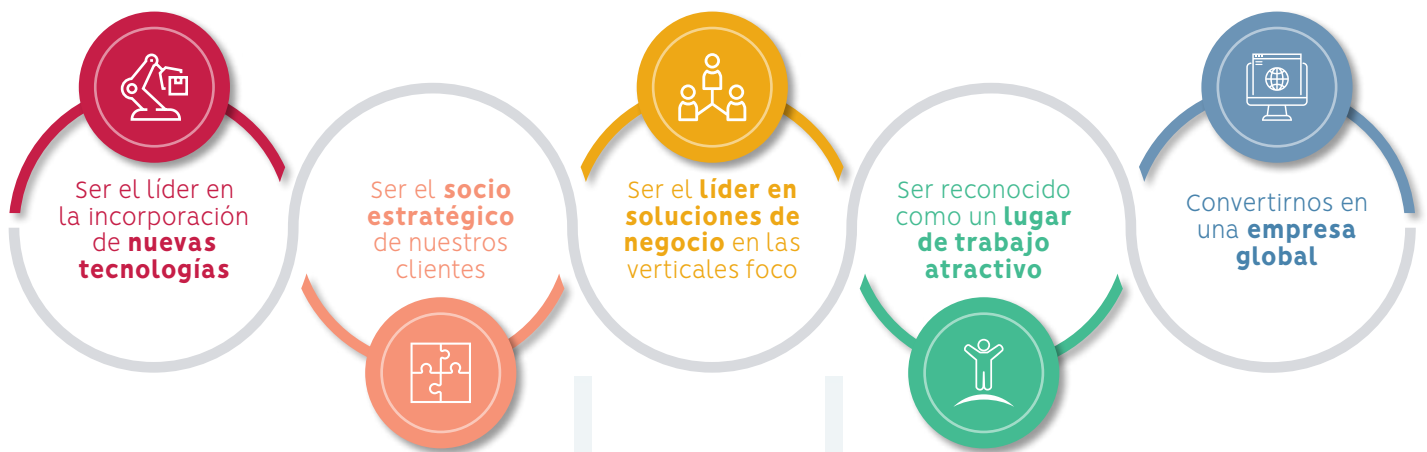
Reporte Integrado

2018



Improving and transforming  
customers' business

# En SONDA tenemos aspiraciones ambiciosas



# Contenido

01	Presentación	2
02	#SomosSONDA	10
03	Gobierno corporativo	24
04	Visión y Plan Estratégico	36
05	Innovación en SONDA	86
06	Relación con grupos de interés	92
07	Información financiera	100
08	Antecedentes generales e información adicional	116
	Declaración de Responsabilidad	148
09	Anexos	150

# Presentación

Capítulo

01





Los cambios en las tecnologías digitales están permitiendo el desarrollo de nuevos modelos de negocio, en donde el cliente tiene un rol protagónico, con nuevas oportunidades para crear valor. Hemos decidido fortalecer nuestra estrategia de llegada al mercado. Conoce cómo lo estamos haciendo.



# Carta del Presidente

## Mejorar y transformar el negocio de nuestros clientes

Señores Accionistas,

El 2018 fue un año de cambios y definiciones importantes en nuestra compañía, las que estarán guiando nuestro quehacer durante el futuro próximo. A pesar de que seguimos operando en un entorno con turbulencias políticas y económicas que siguieron afectando el nivel de actividad en los países donde estamos presentes – crecimiento del PIB estimado de 1,1% – , logramos impulsar mejoras secuenciales a lo largo del año, concluyendo el 2018 expectantes respecto de lo que nos depara el 2019.

En paralelo, estamos viendo cómo los cambios que genera la revolución digital están transformando dramáticamente el quehacer de empresas y organizaciones. Solamente a través de la adopción de adecuadas estrategias digitales que impulsen la transformación de sus negocios, podremos enfrentar de manera exitosa los desafíos que esta nueva era trae consigo tanto para nosotros como para nuestros clientes. Es en este punto donde a SONDA se le abre un importante abanico de oportunidades para contribuir a generar valor sin precedentes para sus clientes. Y ello no es una promesa sin sustento: lo hemos hecho en el pasado y así lo seguiremos haciendo en el futuro.

Desde el punto de vista de resultados, en 2018 los ingresos consolidados de la compañía alcanzaron a \$ 800.142 millones, equivalentes a US\$ 1.151,7 millones, el EBITDA a \$ 91.290 millones, equivalentes a US\$ 131,4 millones, y la ganancia neta a \$ 10.685 millones, equivalentes a US\$ 15,4 millones. Esta última se vio afectada negativamente por un mayor cargo en impuestos como consecuencia de efectos cambiarios por US\$ 23,3 millones

El margen EBITDA para el período fue de 11,4%, destacando las mejoras progresivas que se fueron logrando durante el año. Es así como en el cuarto trimestre el margen EBITDA llegó a 12,6%, representando una expansión de 310 puntos base respecto de los márgenes del primer trimestre. Asimismo, resalta el caso de Brasil, donde los márgenes registraron mejoras trimestre

tras trimestre durante 2018 y en la comparación año contra año respecto de 2017. En reales, el EBITDA aumentó un 23,9% en relación con 2017.

Los otros países de América Latina (OPLA) exhibieron durante 2018 un aumento de 7,3% en la generación de EBITDA y sus ingresos aumentaron 17,8%, ambos en moneda comparable.

Si bien la depreciación del real brasileño, peso mexicano, peso colombiano y peso argentino, principalmente, respecto del peso chileno, afectó negativamente la conversión de los resultados a moneda de reporte, en el transcurso del año apreciamos una tendencia positiva en nuestros resultados, los que fueron mejorando gradualmente producto de la adopción de acciones de mejora en los mercados relevantes en que operamos.

En términos comerciales, los cierres de negocios fueron de US\$ 1.249 millones, donde OPLA destaca con un aumento de 17%. El segmento Servicios TI contribuyó con un 55% de los cierres de contratos, resaltando los de Outsourcing TI, que aportaron un 30% del total de cierres de la empresa, registrando un aumento de 9% respecto del año anterior. Las oportunidades de nuevos negocios ("pipeline"), por su parte, llegaron a US\$ 3.227 millones.

En resumen, el período 2018 fue desafiante y no exento de dificultades dentro de un contexto internacional y regional volátil e incierto, en el que abordamos, entre otros aspectos, una serie de iniciativas para hacerles frente, como el proceso de reorganización de nuestras operaciones en Brasil, cambios en la dirección superior en México y Colombia, y la profundización de la integración de empresas adquiridas en Brasil y Colombia, las que comenzaron a dar sus frutos según transcurría el año.

En el escenario de la revolución digital que estamos viviendo, durante la segunda mitad de 2018 llevamos a cabo un proceso de planificación estratégica para el periodo 2019 – 2021, con participación de nuestros principales ejecutivos y colaboradores a nivel regional. Definimos objetivos y una aspiración desafiante para los próximos años, en los que procuraremos continuar apoyando el negocio de nuestros clientes en este mundo digital, a la vez de seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida de millones de latinoamericanos.

Los principales resultados de este proceso se dieron a conocer en el mes de diciembre en el evento que denominamos SONDA Day: "Improving and Transforming Customer's Business", encuentro que contó con la participación de los principales analistas del mercado financiero, clientes y ejecutivos de SONDA.

En esta nueva carta de navegación nos proponemos duplicar el tamaño de SONDA en cinco años. Para el periodo 2019 – 2021 se considera una inversión de

US\$ 360 millones en crecimiento orgánico, junto a un incremento de 500 pb en el margen EBITDA.

En una perspectiva regional, la compañía se enfocará en apoyar los procesos de mejora y transformación del negocio de sus clientes, con un foco especial en cuatro industrias y robusteciendo las líneas de servicio, impulsando una gestión integral del cliente con soluciones basadas en una amplia mirada de sus necesidades. Queremos reforzar el posicionamiento de SONDA frente a los líderes de negocio y profundizar una cultura que permita potenciar una organización ágil y orientada al cliente.

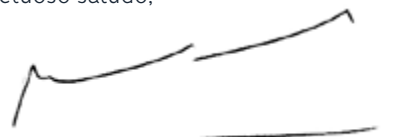
Dentro de los aspectos destacados del año, cabe mencionar el inicio de la construcción de nuestro nuevo *Data Center TIER IV* de última generación en Chile, además de la aprobación para la construcción de un *Data Center Tier IV* en Colombia durante el 2019. Respecto del nuevo mundo de la transformación digital e innovación, en 2018 creamos una unidad especializada en estas tecnologías y acordamos alianzas con fabricantes y proveedores líderes globales en soluciones basadas en *Analytics, Cyber Security, User Experience, Virtualización* y *Movilidad*, entre otras.

Nuevamente, hemos desarrollado un Reporte Integrado anual, integrando aspectos financieros y de gestión con aspectos medio ambientales, sociales y de gobernanza. Estamos convencidos de que la sostenibilidad de una empresa y su capacidad para generar valor en el largo plazo recae en una gestión global basada en una genuina preocupación por todos sus *stakeholders*, liderando, innovando y adaptándose a través de sus buenas prácticas, y a la vez cuidando y desarrollando su principal activo: sus clientes y colaboradores. Por ello, desde 2017 formamos parte del índice de sostenibilidad *Dow Jones Sustainability Index (DJSI) Chile* y de *DJSI MILA*.

Agradecemos a nuestros clientes, accionistas y socios de negocios la confianza que han depositado en nosotros, y a nuestros colaboradores que día a día entregan lo mejor de cada uno al servicio de nuestros clientes en toda la región.

Al cabo de 44 años de existencia, seguimos mirando hacia el futuro. En esta era de transformaciones, nuestra inspiración original sigue viva en un grupo humano lleno de pasión y entusiasmo, lo que nos ayudará a aprovechar las oportunidades que la transformación digital nos depara.

Un afectuoso saludo,



**Mario Pavón Robinson**  
Presidente del Directorio



## SONDA realiza su primer Investor Day y lanza su Visión y Plan Estratégico para los próximos años



En un hito histórico desde la apertura en bolsa y buscando acercarnos más a inversionistas y analistas financieros, estuvimos reunidos durante un día completo presentándoles lo que hemos estado haciendo y hacia dónde nos estaremos dirigiendo. Bajo el lema "Improving and transforming customers' business", nos acompañaron ejecutivos de distintos países de la región, los que tuvieron la oportunidad de contar sobre los avances tecnológicos que han impulsado, variables críticas de nuestro negocio, innovaciones en torno a las tecnologías disruptivas y las soluciones que han desarrollado para mejorar y transformar del negocio de nuestros clientes. Asimismo, presentamos nuestra Visión y Plan Estratégico que estará movilizando nuestro quehacer en los próximos años donde buscaremos duplicar los ingresos de SONDA en 5 años. Un plan de inversiones de US\$360 millones estará impulsando el crecimiento de nuestras operaciones, el desarrollo de nuevas soluciones y las innovaciones que beneficiarán a millones de personas.



## Soluciones de analytics tendrán un rol clave en la estrategia de verticalización

En la transformación digital de las organizaciones, las soluciones de analytics, big data e inteligencia de negocios tienen un rol clave. Es por esto que hemos establecido una alianza con SAS, líder en soluciones de analítica, permitiéndonos reforzar nuestra oferta de soluciones de analytics en América Latina, inicialmente con foco en las industrias de finanzas, manufactura y retail.

## Internet of Things impulsando un mejor transporte para la región



Apuntando a una mejor movilidad y servicio, el uso de IoT les permitirá a nuestros clientes contar con información de telemetría y analytics para la toma de decisiones de cara a mejorar la experiencia de los usuarios de los sistemas de transporte. Estas soluciones son el resultado del trabajo conjunto entre Cisco y SONDA, lo que nos permitió ser reconocidos como CISCO Partner of the Year 2018 – Public Sector.

## Alianzas para enfrentar los desafíos de la industria de Retail en la región



En el marco de la estrategia de verticalización, hemos establecido una alianza regional con Aptos, empresa líder en soluciones tecnológicas para el retail, lo que nos permitirá poner a disposición del mercado las más avanzadas soluciones en el sector, incluyendo soluciones que incorporan IoT, gestión de big data, software especializado, servicios multicloud y las últimas tecnologías, entre otras soluciones pensadas para cubrir los desafíos que trae consigo la omnicanalidad, gestión empresarial de ordenes (OMS), auditoría y administración de operaciones, gestión de clientes, planificación de la demanda especializada y analítica avanzada.

## SONDA es nuevamente seleccionado para formar parte del Índice de Sostenibilidad Dow Jones Chile 2018 y MILA Pacific Alliance 2018

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM

Durante 2018, en el marco de la publicación de nuestro primer Reporte Integrado, SONDA fue nuevamente incorporada al Dow Jones Sustainability Index. Este índice reúne a las empresas con los más altos estándares de responsabilidad ambiental, social y de gobernanza corporativa (ESG por su sigla en inglés) para la comunidad financiera.



## SONDA anuncia la construcción de dos Data Centers Tier IV en Chile y Colombia.

Consolidando el reconocido liderazgo regional en servicios de data center y cloud, en 2018 anunciamos la construcción de dos data centers Tier IV, uno en Chile y otro en Colombia, los que contarán con los más avanzados estándares de eficiencia energética, disponibilidad y resguardo del medio ambiente. Nuestro data center en Chile será el primer Tier IV en Latinoamérica certificado por el Uptime Institute a una empresa de Servicios TI.



## Movilidad y virtualización impulsando la adopción de la Transformación Digital



Hemos concretado una alianza regional con Citrix, lo que nos permitirá potenciar y ampliar nuestra oferta de soluciones con foco en virtualización, aplicaciones móviles, telecomunicaciones y networking. De esta manera estaremos apoyando a nuestros clientes en sus procesos de Transformación Digital con soluciones innovadoras.

## SONDA firma contrato para abastecerse de energía 100% renovable



El acuerdo firmado con la generadora Colbún asegura el suministro de energía 100% renovable para el abastecimiento de energía eléctrica de nuestras operaciones ubicadas en Chile. Además, incluye la integración del nuevo Data Center Tier IV actualmente en construcción en Chile. El consumo de energía será cubierto a partir de fuentes de energía hidráulica, solar y eólica. Su vigencia se extenderá hasta el año 2024.

## Ciberseguridad, protegiendo y resguardando los activos digitales de nuestros clientes



Para enfrentar los retos de ciberseguridad en nuestra región, establecimos una alianza estratégica con Fortinet, líder global en soluciones de seguridad cibernética, con el objetivo de resguardar los activos digitales y recursos informáticos de nuestros clientes.

A través de esta alianza, fortaleceremos nuestro centro de competencia de Ciberseguridad, teniendo acceso a las mejores prácticas de la industria con personas, procesos y tecnologías de excelencia, lo que nos permitirá ofrecer a nuestros clientes soluciones más robustas e integrales, resolviendo sus necesidades y desafíos de seguridad para que puedan enfocarse en seguir avanzando en sus procesos de transformación digital.



## El Reporte Integrado 2017 de SONDA fue reconocido en el ranking Informe Reporta como líder del sector "Servicios Varios"

Informe Reporta es un estudio que realiza Deva Chile sobre la calidad de la información que las empresas ponen a disposición de sus grupos de interés en sus reportes anuales. El ranking evalúa los aspectos de transparencia, compromiso con el desarrollo sostenible, relevancia que se da a los grupos de interés y accesibilidad a la información. En este estudio, alcanzamos el primer lugar en la categoría Servicios Varios, subiendo tres puestos respecto al 2017, así como recibimos un reconocimiento al ser la segunda empresa que más subió en el ranking respecto al año anterior.

SONDA, con más de 40 años de historia, es la principal red latinoamericana de servicios y soluciones de TI en la región, con presencia en 10 países, 3 mil ciudades e incidencia en la vida de más de 500 millones de personas.

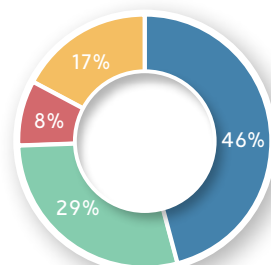


## Ingresos

# 800.142

millones de pesos chilenos

Distribución de Ingresos por país



● Chile ● Brasil ● México ● OPLA

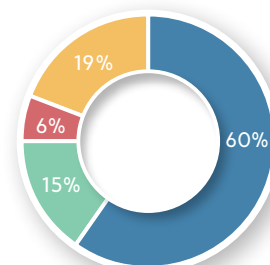


## EBITDA

# 91.290

millones de pesos chilenos

Distribución de EBITDA por país



● Chile ● Brasil ● México ● OPLA



## Capitalización Bursátil

# 1.363

US\$ millones



## Inversión

# 47

US\$ millones

Actualmente estamos presentes en  
**10 países de la región**

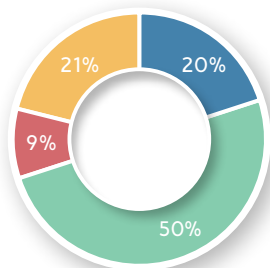


Colaboradores

**16.845**

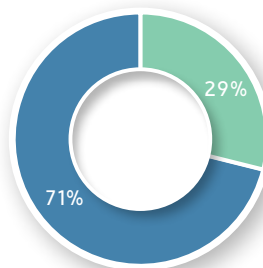
personas

Diversidad de colaboradores  
por país



● Chile ● Brasil ● México ● OPLA

Diversidad de colaboradores  
por sexo



● Mujeres ● Hombres



Clientes

**+ 5.000**

clientes corporativos



Ciudades

**+ 3.000**

en Latinoamérica

# #SomosSONDA

Capítulo  
**02**





Como alguna vez Henry Ford dijo: *“el verdadero progreso es el que pone la tecnología al alcance de todos”*. Nada sintetiza mejor lo que verdaderamente representa nuestra misión.

# #SomosSONDA

A lo largo de los años hemos visto cómo las empresas, instituciones, organizaciones y sociedades en Latinoamérica han estado experimentando una diversidad de desafíos propios de sus negocios en aspectos competitivos y operacionales. Además han debido enfrentar cambios sustanciales en el entorno en el que desarrollan sus actividades, lo que ha permitido la aparición de nuevos desafíos que han venido a impulsar nuevos modelos de negocios y nuevas formas en que los mercados e industrias se están desarrollando.



Es en este punto donde las empresas, instituciones y organizaciones han debido apoyarse en socios estratégicos, capaces de acompañarlos en sus procesos de cambio y transformaciones, entregándoles las herramientas necesarias para enfrentar con éxito las necesidades y desafíos críticos que el entorno y sus negocios les imponen.

La tecnología ha sido un impulsor clave de los grandes cambios que ha experimentado el mundo a través de su historia, cambios que se han acelerado de una manera exponencial con el surgimiento de las tecnologías disruptivas o de la bien llamada era de la transformación digital.

Nuestra compañía nace para resolver las necesidades y desafíos de negocio de nuestros clientes, para así mejorar la calidad de vida de las personas a través del mejor uso de las tecnologías de la información. Esto fue lo que motivó hace 44 años a un grupo de ingenieros a crear la que es hoy la principal red latinoamericana de servicios y soluciones de TI de la región.

Somos una empresa nacida en Latinoamérica, conocemos su cultura, necesidades, desafíos y oportunidades y nos enorgullecemos de cultivar relaciones de largo plazo con nuestros *stakeholders*.

Hemos conseguido grandes logros gracias a nuestra gente. Somos una empresa de personas, donde se vive el espíritu SONDA. Comenzamos siendo un grupo de 12 profesionales, llegando a ser más de 17.000 colaboradores, los que actualmente atendemos a todos nuestros clientes en la región.

Desde los inicios, hemos desarrollado soluciones para resolver las necesidades y desafíos de nuestros clientes, acompañándolos en sus procesos de transformación. Hemos sido un actor relevante para industrias emergentes y aquellas que han tenido que transformarse, lo que nos ha permitido impulsar grandes proyectos de modernización y soluciones innovadoras que han dado origen a una larga historia de crecimiento, aportando a mejorar la calidad de vida de millones de latinoamericanos y a construir confianzas y mayor transparencia en las instituciones públicas de la región.

Somos un proveedor integral de TI y un agente de cambio, capaz de abordar la solución a desafíos que van desde los más simples y específicos hasta los más grandes y complejos, con una visión unificada y alineada con las estrategias de negocio de nuestros clientes, entregándoles de manera consistente soluciones, servicios y productos de calidad, lo que se ve reflejado en relaciones cercanas con su quehacer y evolución.



La innovación y el trabajo colaborativo son parte del ADN de cada uno de los que trabajamos en SONDA. Nuestro quehacer está basado en procesos que buscan generar soluciones y servicios de TI que permitan mejorar y transformar el negocio de nuestros clientes y aportar al desarrollo de la región.

Desde nuestros inicios hemos desarrollado alianzas estratégicas y digitales con los principales fabricantes y desarrolladores de tecnología, logrando articular un ecosistema de innovación y tecnologías que agregue valor a las soluciones que desarrollamos, permitiéndonos asegurar que estas incorporen las mejores prácticas de la industria.

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

Lo anterior y más aún, ha sido la base para construir un negocio sostenible, capaz de generar valor a sus distintos *stakeholders* a lo largo de estos 44 años de historia. Hemos ayudado a nuestros clientes a crecer, al mismo tiempo, al desarrollo de la región y a mejorar la calidad de vida de las personas, y lo seguiremos haciendo en los nuevos desafíos que nos impone la revolución digital.

**#SomosSONDA**



## Nuestro Propósito

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

## Compromiso con nuestros clientes



### Un proveedor flexible

Amplio abanico de soluciones TI que agregan valor a su negocio



### Socio de negocios con alta vocación de servicio

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



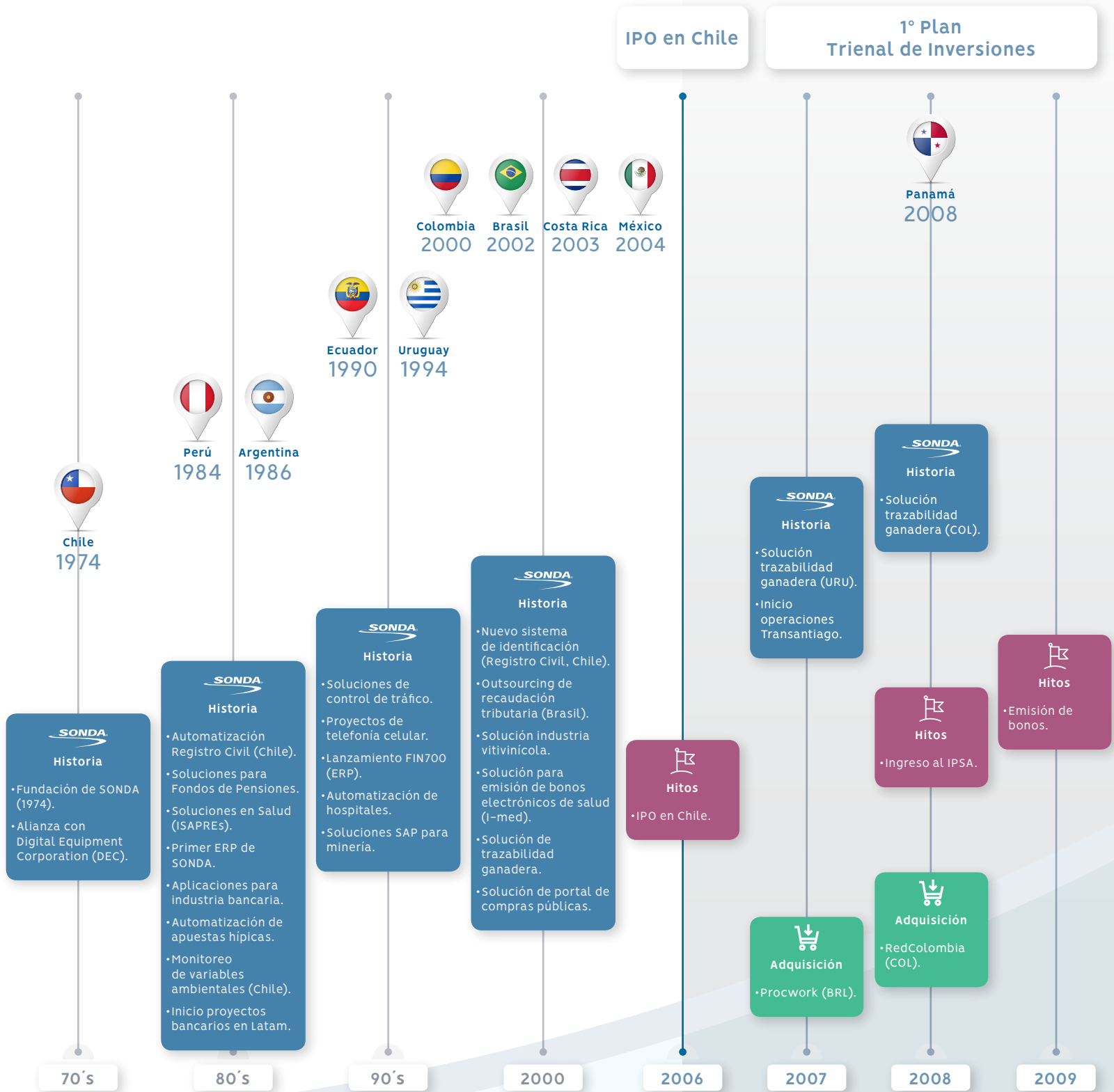
### Respuestas rápidas

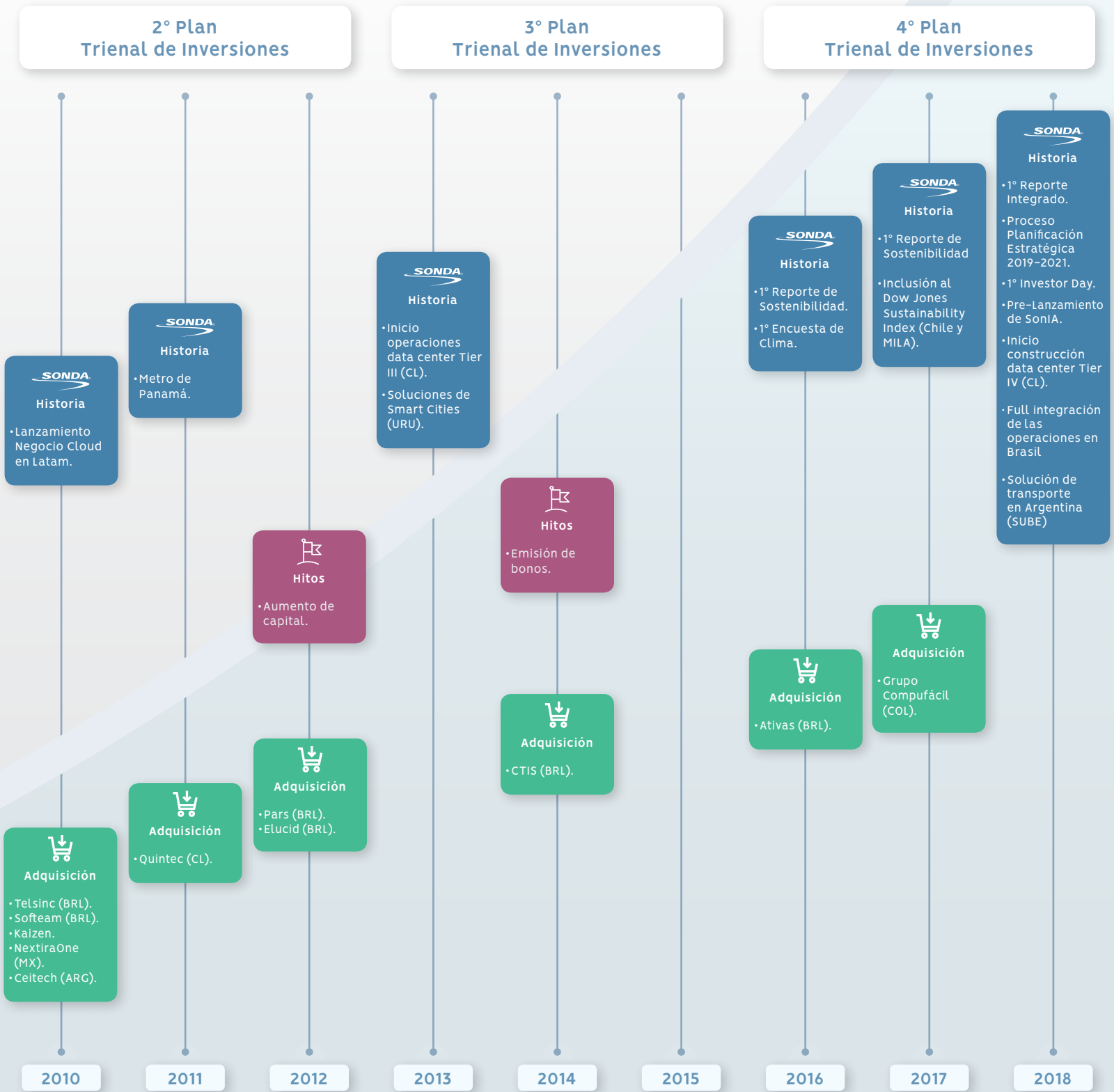
Servicios de clase mundial basados en las mejores prácticas de la industria y avalados por las principales credenciales y certificaciones tecnológicas





# Una historia de crecimiento





# Diferenciadores y pilares

Vivimos en un mundo en constante evolución impulsado por las tecnologías de transformación digital. Nuestra historia se ha caracterizado por los cambios, transformaciones, adaptación, flexibilidad, evolución, reinención, y sobre todo innovación. A lo largo de nuestros 44 años de existencia, grandes proyectos de modernización y soluciones innovadoras han contribuido a que desarrollemos una serie de atributos y pilares, que nos diferencia de nuestros competidores y que son fundamentales de cara a los procesos transformacionales que nuestros clientes están enfrentando en la era de la revolución digital.

## Diferenciadores



### Modelo integrado de negocios

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



### Empresa multimarca

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



### Alianzas con los principales fabricantes de tecnología

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



### Capacidad de ejecución de grandes contratos y proyectos

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



**Vocación de servicio,  
compromiso y  
flexibilidad**

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



**Equipo  
especializado  
y experimentado**

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



**Innovación y  
evolución permanente**

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



**Solidez  
financiera**

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



**Operación en mercados  
emergentes con baja  
tasa de penetración**

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

# Pilares SONDA



## Replicabilidad de proyectos

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



## Red integrada de servicios

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



## Escalabilidad de soluciones y servicios

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



## Sólido gobierno corporativo

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



## Procesos y herramientas

Contamos con procesos certificados y maduros que nos permiten enfrentar de manera adecuada los cambiantes requerimientos del negocio. Utilizamos las herramientas de TI más avanzadas del mercado, lo que nos permite responder a nuestros clientes siempre de manera confiable, ágil, efectiva y oportuna.



## Marca única y reconocida

En nuestros 44 años de historia hemos ido consolidando un liderazgo que ha permitido que SONDA ostente el liderazgo indiscutido en el mercado de los servicios TI en Chile, siendo reconocida como una de las multilatinas más respetadas y la principal compañía de servicios TI de origen latinoamericano.



## Experiencia y vocación de servicio

Nuestros colaboradores cuentan con una amplia experiencia en la industria de las tecnologías de la información, habiendo realizado exitosamente cientos de proyectos de integración de sistemas, muchos de alta complejidad e impacto. Asimismo, la vocación de servicio de nuestros equipos de trabajo, cultivada de manera sostenida durante los 44 años de historia, es reconocida y valorada por los clientes, destacando particularmente el compromiso a toda prueba en cada proyecto. El éxito del cliente también es el nuestro.





 desde **2004**

 clientes **+300**

 colaboradores **1.475**



 desde **2003**

 clientes **+200**

 colaboradores **85**



 desde **2008**

 clientes **+30**

 colaboradores **296**



 desde **2000**

 clientes **+300**

 colaboradores **1.987**



 desde **1990**

 clientes **+200**

 colaboradores **178**



 desde **2002**

 clientes **+1.300**

 colaboradores **8.354**



 desde **1984**

 clientes **+180**

 colaboradores **314**



 desde **1994**

 clientes **+100**

 colaboradores **233**



 desde **1986**

 clientes **+200**

 colaboradores **486**



 desde **1974**

 clientes **+2.200**

 colaboradores **3.437**



# Presencia en Latinoamérica



## Chile

- Oficinas centrales en Santiago
- Red de servicios con cobertura a nivel nacional
- 2 data centers (1 DC Tier III)
- 1 data center Tier IV (en construcción)



## Brasil

- Oficinas centrales en Sao Paulo
- Red de servicios con cobertura a nivel nacional (26 estados)
- 2 centros de innovación
- 3 data centers



## México

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



## Colombia

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



## Argentina

- Oficinas centrales en Buenos Aires
- Red de servicios con cobertura a nivel nacional (23 provincias, +450 localidades)



## Uruguay

- Oficinas centrales en Montevideo
- Red de servicios con cobertura a nivel nacional (18 bases técnicas)
- 1 centro de innovación en soluciones Smart Cities



## Ecuador

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



## Panamá

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



## Perú

- Oficinas centrales en Lima
- Red de servicios con cobertura a nivel nacional



## Costa Rica

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

# Gobierno corporativo

Capítulo

**03**





Un buen gobierno corporativo es la base para asegurar el éxito de la organización en el mediano y largo plazo, ya que resguarda la creación de valor sostenible hacia todos los agentes involucrados en su negocio.

# Gobierno corporativo

Un sólido gobierno corporativo es fundamental para guiar nuestra estrategia de desarrollo, afrontar los desafíos de futuro y velar por la creación de valor de la compañía. Define las estrategias y prioridades, controla el desempeño y el uso eficiente de los recursos y establece estructuras de gestión eficaces. Lo anterior es particularmente relevante en SONDA considerando que operamos en distintas latitudes.

Nuestro origen se encuentra en Chile, pero con el pasar de los años iniciamos nuestra internacionalización y, en la actualidad, estamos presentes en diez países en Latinoamérica. La multiplicidad de culturas y entornos en los que operamos nos plantea el desafío de toda empresa multinacional: resguardar que toda la organización esté alineada con el propósito, los valores y los objetivos corporativos, y que se cumplan cabalmente los lineamientos internos y las diversas leyes y regulaciones vigentes en cada una de las naciones en las que tenemos operaciones.

Desde 2006 nos encontramos listados en la Bolsa de Valores de Chile, lo que representa obligaciones adicionales que debemos cumplir de acuerdo a la normativa vigente que establece la Comisión para el Mercado Financiero (CMF, ex SVS). Entre dichas obligaciones se encuentra la Norma de Carácter General N°385 sobre mejores prácticas de Gobiernos Corporativos.

En cuanto a la información financiera, nuestra compañía está sujeta a las disposiciones y fiscalización de la CMF, además de estar sujetos a informar al público nuestros Estados Financieros e información relevante de nuestras operaciones.



## Directorio

SONDA S.A. es una sociedad anónima abierta. Nuestro Directorio está compuesto por nueve miembros que permanecen tres años en sus cargos. Entre ellos hay una mujer y seis directores independientes. Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas por un período de tres años. A su vez, el Directorio se reúne en sesiones ordinarias mensuales, y de manera extraordinaria en caso de ser requerido ante situaciones que lo ameriten.

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

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

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

### 1 Mario Pavón Robinson PRESIDENTE

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

### 6 Juan Antonio Guzmán Molinari DIRECTOR

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



**2** **María del Rosario Navarro Betteley**  
VICEPRESIDENTA

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

**3** **Enrique Bone Soto**  
DIRECTOR

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

**4** **Mateo Budinich Diez**  
DIRECTOR

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

**5** **Alfonso Gómez Morales**  
DIRECTOR

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

**7** **René Javier Lehuedé Fuenzalida**  
DIRECTOR

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

**8** **Hernán Carlos Marió Lores**  
DIRECTOR

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

**9** **Andrés Navarro Betteley**  
DIRECTOR

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

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



La labor del Directorio es apoyada por el Comité de Directores compuesto por tres directores independientes. El Directorio procedió a designar como miembros de dicho comité a los señores Juan Antonio Guzmán Molinari, Mateo Fernando Budinich Diez y René Javier Lehuedé Fuenzalida, quienes son directores independientes. Asimismo, el Comité de Directores designó como Presidente al señor Juan Antonio Guzmán Molinari.

Por su parte, el Comité Ejecutivo, que integran directores y ejecutivos, asesora a la administración en el diseño de estrategias, análisis de negocios y resultados, planes de inversión, satisfacción de cliente, gestión de la calidad, marketing organizacional y comunicaciones corporativas, entre otros temas. La gestión y administración de la sociedad es delegada por el Directorio al gerente general, quien está a cargo de todas las operaciones de la empresa y a quien reportan las diferentes unidades de negocios y de soporte.

Con el fin de establecer políticas corporativas y normas sobre el tratamiento de la información de interés de la compañía, su adecuada divulgación al mercado y buenas prácticas de gobierno corporativo

en el tratamiento de información de carácter confidencial, la compañía generó un Manual de Manejo de Información de Interés. Una versión actualizada de este documento se encuentra disponible para descarga en nuestro sitio web corporativo (<http://www.sonda.com>), o para consulta de interesados en nuestras oficinas centrales ubicadas en Teatinos 500, Santiago, Chile.

Por su parte, el Directorio de SONDA remitió a la Comisión para el Mercado Financiero (ex-SVS), con fecha 29 de marzo de 2018, las respuestas al cuestionario contenido en el Anexo de la Norma de Carácter General N°385 dictada por la Superintendencia de Valores y Seguros, que establece normas para la difusión de información respecto de las prácticas de Gobierno Corporativo adoptados por las sociedades anónimas abiertas.

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

## Composición del Directorio





# Gestión de riesgos

El Directorio de nuestra compañía tiene bajo su responsabilidad velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos.

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

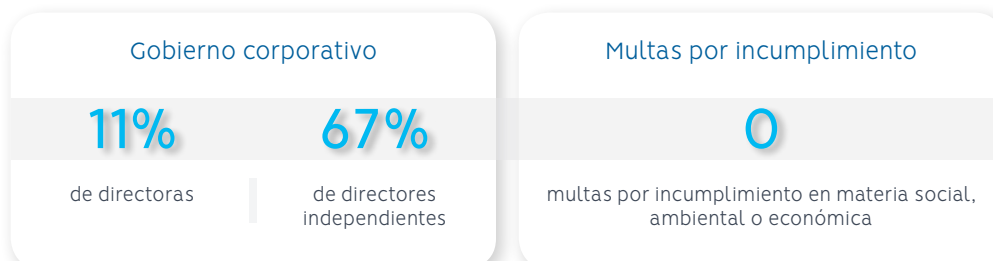
A fines de 2017 realizamos una nueva actualización de nuestros riesgos críticos, proceso en el que participaron activamente el Directorio y todas las filiales de SONDA en la región. Se levantaron 13 riesgos críticos corporativos. En 2018 definimos las medidas de mitigación e indicadores asociados, y establecimos el tablero de control de estos riesgos, el que es actualizado mensualmente para la revisión del Directorio y los gerentes corporativos de cada una de las filiales.

En 2018 evaluamos el nivel de madurez de nuestro modelo de control interno, analizamos nuestras brechas y establecimos un plan de ruta para transitar hacia un nivel superior. En 2019 avanzaremos hacia su implementación. Para lo anterior, nos basamos en el Estándar COSO<sup>1</sup>, las mejores prácticas internacionales en la materia, y en metodologías de evaluación del nivel de madurez. Como parte de ese proceso, en 2018 creamos el área de Auditoría Interna.

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



## Algunos resultados 2018



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

# Ética y cumplimiento

Uno de los pilares de nuestra manera de hacer empresa ha sido, desde el comienzo, contar con una operación que promueva la integridad. Trabajamos para que en todas nuestras acciones se reflejen nuestros valores y principios.

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

En SONDA uno de nuestros principales activos es la confianza que hemos construido con los clientes, colaboradores, socios de negocios, proveedores, y los gobiernos y sociedades que albergan nuestras operaciones. Esta confianza es la base de nuestro negocio.

SONDA creció, se expandió y se transformó en una multinacional con cerca de 17 mil colaboradores de distintas latitudes. Esto nos imprime el desafío de mantener la inspiración original y que los valores que nos han distinguido se reflejen en el actuar cotidiano de personas que provienen de culturas y contextos distintos. A esto se suma la evolución propia de las sociedades, que exigen altos estándares éticos y compromiso con los temas de actual preocupación, como son el calentamiento global, la diversidad e inclusión, los derechos humanos, el cumplimiento en toda la cadena de abastecimiento, entre otros.



## Código de Ética y Sistema de Denuncias

**Código de Ética y Conducta:** se funda en un conjunto de principios y valores que han guiado nuestra acción desde sus inicios, y en el apego a altos estándares y normas legales. Se aplica a directores, ejecutivos, asesores y colaboradores de SONDA S.A. y de sus filiales. En la actualidad el Código cubre al 100% de los colaboradores. Adicionalmente, procuramos que los proveedores de bienes y servicios estén al tanto de las disposiciones del Código y observen sus términos en todos los actos o contratos con nuestra compañía.

**Comité de Ética:** el Comité de Ética tiene la finalidad de velar por la amplia difusión y el cumplimiento del Código, mantenerlo actualizado, aclarar dudas sobre su aplicación, recibir, registrar y evaluar información relativa a la violación del Código. En 2018 reforzamos su labor y establecimos el estatuto para su funcionamiento. Así, quedó conformado por el presidente del Directorio, un director independiente, el Gerente General, el Gerente Corporativo de Recursos Humanos y el Gerente de Control Interno, Riesgos y Gobierno.

Disponemos de un curso *e-learning*, de carácter obligatorio, sobre el Código de Ética, el que está disponible para todos los colaboradores de SONDA. En 2018 fortalecimos su utilización, principalmente en nuestras filiales fuera de Chile.

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

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

En 2018 se recibieron 55 denuncias a través de esta plataforma, 100% de las cuales fueron debidamente atendidas y resueltas durante el año.





## Prevención de delitos, corrupción y soborno

Desde 2013 contamos con un Modelo de Prevención de Delitos de cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, conforme a las disposiciones de la Ley chilena N° 20.393. En 2018 lo actualizamos. Cada una de las normas y/o prohibiciones incluidas son aplicables a los miembros del Directorio y a la totalidad del personal en Chile, en los procesos y actividades que estén bajo la supervisión directa de ellos. Asimismo, rige la relación de SONDA y sus empresas filiales con clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas en este país.

Para resguardar que todos los colaboradores conozcan y cumplan las disposiciones del Modelo, realizamos capacitaciones vía *e-learning* a todos los empleados que ingresan a la compañía, en Chile. Adicionalmente, desde 2013 incorporamos en la revisión de nuestras operaciones en Chile la relación con Personas Expuestas Políticamente (PEP).

En Perú, México y Brasil estamos adecuando las normativas internas de prevención de delitos de acuerdo a las regulaciones aplicables en los respectivos países.



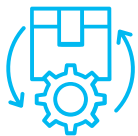
## Compliance

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

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



En 2018, 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: estructura organizacional, programa de cumplimiento integral, identificación de riesgos de cumplimiento, políticas y procedimientos. A partir de ello determinamos nuestras brechas y establecimos un plan de ruta que comenzará a ser implementado en 2019.



### Gestion responsable de la cadena de abastecimiento

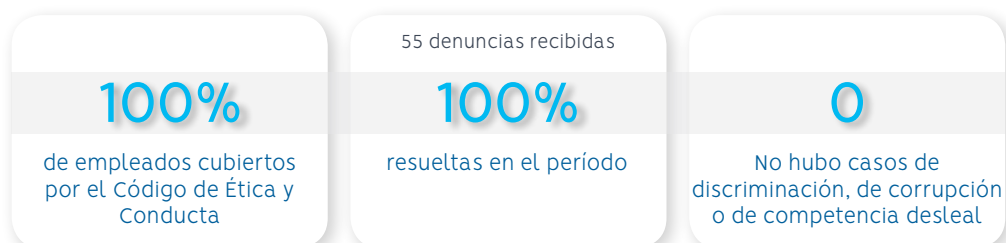
Para identificar los riesgos en nuestra cadena de suministro y evaluar su potencial impacto, aplicamos los procesos establecidos en los estándares, normas y mejores prácticas que hemos adoptado. Además, evaluamos sistemáticamente el comportamiento de los proveedores identificando situaciones de riesgo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

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

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

### Algunos resultados 2018

#### Código de Ética y Modelo de Prevención de Delitos



# Nuestra administración



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



**Raúl Véjar**

GERENTE GENERAL  
CORPORATIVO SONDA



**Rafael Osorio**

GERENTE FINANZAS  
CORPORATIVAS



**José Orlandini**

GERENTE REGIONAL  
DIVISIÓN SERVICIOS TI



**Alberto Merino**

GERENTE DESARROLLO  
DE NEGOCIOS LATAM



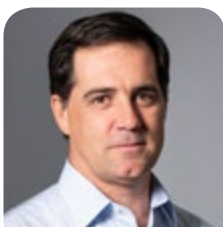
**Roberto Jana**

GERENTE CORPORATIVO  
DE PERSONAS



**Christian Onetto**

GERENTE CORPORATIVO  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL



**Juan Aristizábal**

GERENTE REGIONAL  
END USER SUPPORT



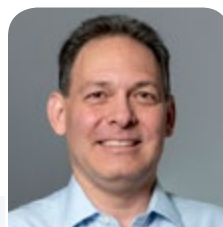
**Juan Carlos Cartes**

GERENTE REGIONAL  
MANAGED DEVICE  
SERVICES



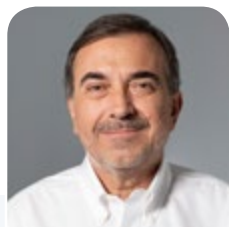
**Alberto Aguilera**

GERENTE REGIONAL  
SERVICIOS DE  
OUTSOURCING



**Juan Ernesto Landaeta**

GERENTE REGIONAL  
SERVICIOS DE DATA  
CENTER CLOUD



**Raúl Sapunar**

GERENTE GENERAL  
SONDA CHILE



**Affonso Nina**

GERENTE GENERAL  
SONDA BRASIL



**Salvador Cabral**

GERENTE GENERAL  
SONDA MÉXICO



**Ricardo Rodríguez**

GERENTE GENERAL  
SONDA COLOMBIA



**Gerardo Cruz**

GERENTE GENERAL SONDA  
ARGENTINA - URUGUAY



**Miguel Angel Guerrero**

GERENTE GENERAL  
SONDA PERÚ



**Eduardo Sandoval**

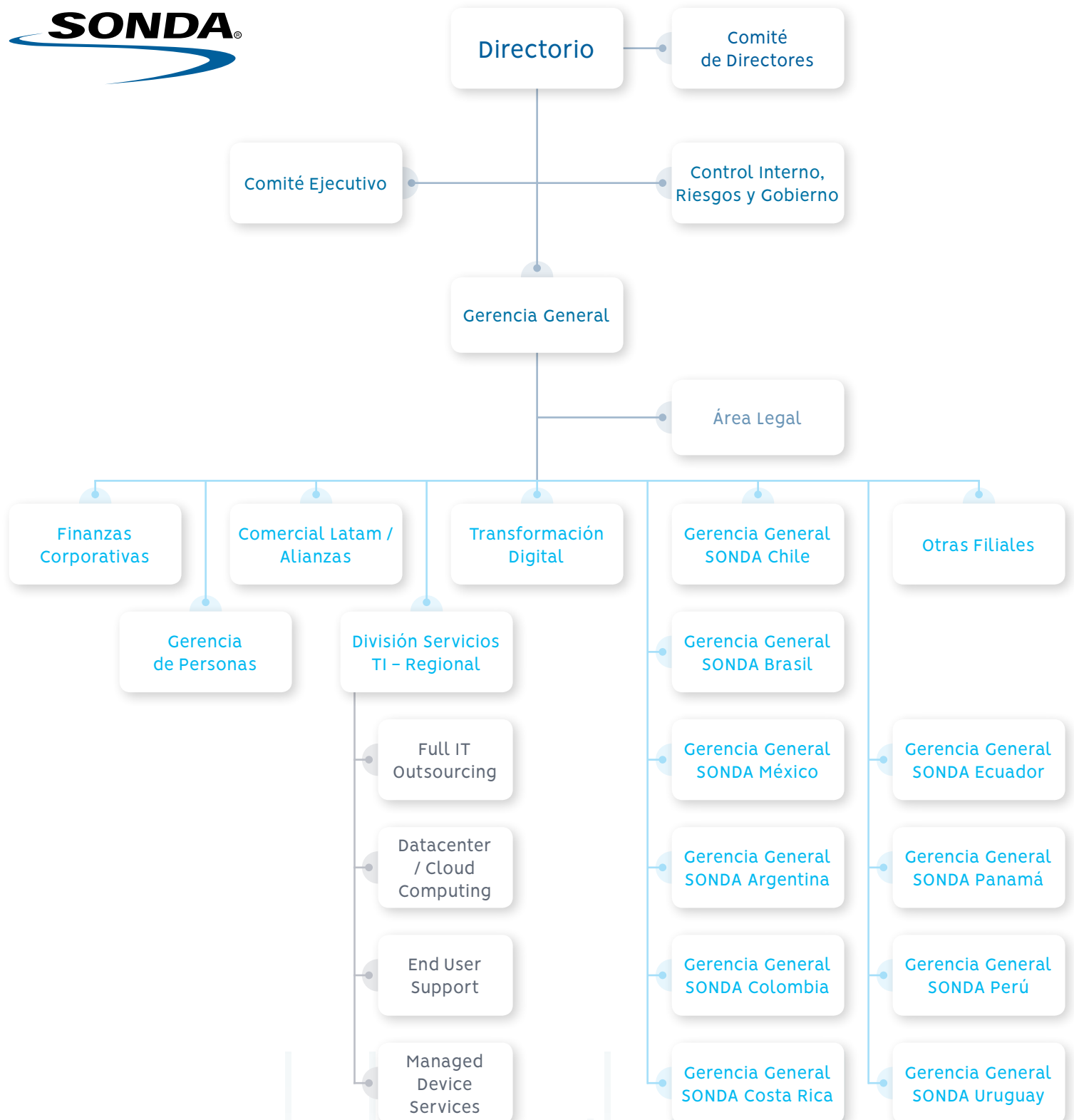
GERENTE GENERAL SONDA  
COSTA RICA - PANAMÁ



**Fabián Mena**

GERENTE GENERAL  
SONDA ECUADOR

## Organigrama





# Visión y Plan Estratégico

Capítulo

**04**





Desde nuestros inicios, nuestra historia se ha caracterizado por los cambios, transformaciones, adaptación, flexibilidad, evolución, reinención y sobre todo innovación, lo que ha sido clave para posicionar a SONDA como la principal red latinoamericana de servicios y soluciones de TI.

# Visión y plan estratégico

Desde nuestros inicios, nuestra historia se ha caracterizado por los cambios, transformaciones, adaptación, flexibilidad, evolución, reinención y sobre todo innovación, lo que ha sido clave para posicionar a SONDA como la principal red latinoamericana de servicios y soluciones de TI.

Los cambios y transformaciones son necesarios. Para poder transformar es necesario también ser capaz de transformarse. Esto lo hemos hecho en innumerables ocasiones durante los más de 44 años de historia y crecimiento, tanto por necesidades de nuestro negocio como también porque el entorno nos ha llevado a hacerlo.



A lo largo de los años, nuestros servicios y soluciones han aportado al desarrollo de la región, generando impactos directos en aquellos que han confiado en SONDA como un socio estratégico y un agente de cambio, lo que nos ha permitido resolver problemáticas complejas a través de soluciones innovadoras tanto para empresas como para instituciones y organizaciones públicas.

Vivimos en un mundo en constante evolución, siendo impulsado por las tecnologías de revolución digital, tecnologías disruptivas que están reinventado

el mundo tal como lo conocemos, impulsando cambios sustanciales en la forma en que interactúan las personas, las empresas, los clientes y los gobiernos. Además, vemos otros fenómenos como la globalización, el aumento y permanente cambio en las regulaciones, mayor competencia y mayor conciencia por el entorno, que han generado escenarios en constante cambio, para los cuales las empresas también deben estar preparadas. Ser resilientes ya no es una opción, es una condición permanente que les permitirá proyectarse en el mediano y largo plazo.

## Definimos una aspiración...







América Latina está viviendo procesos de cambio, se proyectan crecimientos en los mercados de soluciones y servicios TI<sup>2</sup> de 6,7% entre 2018-2021, con lo que la inversión total en la región llegaría a US\$85.240 millones en 2021. Los países y gobiernos evidencian importantes inversiones públicas en TI, el sector privado busca aprovechar las eficiencias que surgen de las nuevas tecnologías, y se evidencia un aumento en requerimientos como automatización, robótica, *analytics*, digitalización de procesos, regulaciones que propician inversiones en ciberseguridad y en otros temas.

Se están generando nuevas fuentes de valor y vemos cómo surgen nuevos modelos de negocios. Lo que conocíamos como tradicional, en algunos casos se ha convertido en obsolescencia. Es necesario adaptarse a esta nueva era, generando cambios de manera ágil y dinámica. Las organizaciones necesitan un socio estratégico y un agente de cambio que los acompañe en este viaje disruptivo y de transformaciones.

2. Fuente IDC, 2018.

### ... y objetivos desafiantes para el 2021



Para nosotros el cliente está en el centro de nuestro negocio, y aspiramos a ser el socio estratégico que impulse la mejora y transformación de su negocio. Para esto la relación con ellos es clave, buscamos relaciones de largo plazo y cercanas, donde nuestros clientes estén siempre en el centro, que ellos nos sientan parte importante de su negocio.

En este contexto, nuestra compañía comenzó a dar el siguiente paso de cara a los desafíos presentes y futuros que nos está presentando la era de la transformación digital. Durante el 2018 llevamos a cabo un proceso de planificación estratégica, el que se destacó por la alta participación y colaboración de los líderes de SONDA en toda la región. El proceso de planificación estratégica fue acompañado por una empresa de consultoría, la que procuró generar espacios de co-construcción, formando una estructura de trabajo regional, basada en equipos de trabajo multidisciplinarios, los que estaban conformados por colaboradores con distintas experiencias y perfiles, provenientes de todos los países de la región. A esto se sumaron diversas jornadas de trabajo, donde logramos consensuar un sueño al 2030, junto con definir una aspiración ambiciosa y objetivos desafiantes de cara a los próximos años.

El resultado de este proceso se vio reflejado en un plan estratégico para el periodo 2019 – 2021, representando una carta de navegación y transformación que nos permitirá dar el siguiente salto en nuestra historia.

Este plan surge como nuestra respuesta a la acelerada evolución de la industria TI, que nuevamente vuelve a generar nuevas e ineludibles necesidades y desafíos en las empresas, organizaciones y gobiernos en todo el mundo y, en particular, en América Latina. El plan estratégico apunta a generar los cambios necesarios en SONDA que nos permitan hacernos cargo y enfrentar exitosamente los desafíos que impone la transformación digital.

Nuestra estrategia estará centrada en mejorar y apoyar la transformación de los procesos de negocio de nuestros clientes, sobre la base de siete ejes estratégicos:

## Siete ejes estratégicos





## Estamos construyendo a partir de lo que hemos desarrollado a través de nuestra exitosa historia

“Nos estamos volviendo a adaptar a los cambios y a dar un nuevo paso evolucionando a la par de los desafíos que nos impone la transformación digital. Las capacidades que hemos desarrollado en nuestra historia son pilares fundamentales que nos permiten avanzar en este nuevo desafío para seguir construyendo el futuro. Tenemos el talento y liderazgo requeridos, y hemos estructurado un plan de transformación que nos permitirá apalancar nuestras fortalezas a nivel regional, hacernos cargo de las particularidades de cada país, y aprovechar las oportunidades que el mercado nos ofrece, con una hoja de ruta clara y con el objetivo de duplicar el tamaño de SONDA en 5 años. Estamos preparados para dar el siguiente salto.” *Raúl Véjar, Chief Executive Officer de SONDA.*



**Raúl Véjar**  
CHIEF EXECUTIVE OFFICER  
DE SONDA



“Este plan es el resultado de un proceso colaborativo, que contó con la participación activa de los líderes más relevantes de toda la región y las áreas de negocio de la organización, en el cual se generó un amplio consenso y alineamiento para avanzar con fuerza.”

El quehacer de SONDA tendrá especial énfasis en cuatro industrias a nivel regional: Transporte, Retail, Servicios Financieros y Gobierno, para las que se ofrecerá soluciones específicas de alto valor. Por otra parte, se reorganizarán las líneas de servicio en cuatro ámbitos: Plataforma, Aplicaciones y Soluciones, Gestión de Procesos Operativos y Tecnológicos, y Transformación Digital, Operativa y Tecnológica de cara a mejorar el negocio de los clientes apoyándolos en su proceso de transformación.

El plan estratégico 2019 – 2021 es desafiante, tanto en crecimiento como en rentabilidad, ya que nos

propusimos aumentar el margen EBITDA en 500 puntos base al año 2021 y duplicar los ingresos en 5 años. Para lograr lo anterior, nuestro plan considera una inversión de US\$360 millones orientada al crecimiento orgánico de nuestras operaciones. Respecto de nuevas adquisiciones, el objetivo estará puesto en buscar oportunidades para apalancar el crecimiento orgánico a través del cierre de brechas de capacidades en industrias o líneas de servicio específicas, potenciar el crecimiento en mercados específicos como Perú, Colombia y México, y participar en hubs de innovación y tecnología global.

# Oferta orquestada

Convertirnos en el socio estratégico de nuestros clientes para acompañarlos en el proceso de transformación de sus negocios, es lo que nos motiva en SONDA para continuar trabajando en una oferta de servicios y soluciones TI dinámica e innovadora, que viene a resolver todas aquellas necesidades de negocio que requieran la utilización de la tecnología como parte de la oferta de valor.



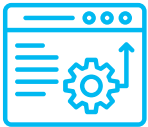
Las empresas y organizaciones viven actualmente bajo una presión constante de cambio, los que generan un sinnúmero de oportunidades y amenazas. Oportunidades para aquellos que sepan cómo adelantarse o adaptarse a las nuevas exigencias del mercado y amenazas para los que se quedan sin reacción o aún creen que no serán afectados por los cambios.

Responsabilidad social, el medio ambiente y el cambio climático, regulaciones gubernamentales, nuestros competidores, los nuevos actores globales, un mercado de consumidores cada vez más informados y la transformación en sí, son algunos de los factores

que están empujando la disrupción digital, de la cual nos estamos haciendo cargo en conjunto con nuestros clientes.

Es así como la oferta orquestada viene a apoyar a nuestros clientes desde dos perspectivas. Primero, del conocimiento que estaremos construyendo sobre las industrias en las que participan nuestros clientes, tales como Transporte, Retail, Servicios Financieros y Gobierno por mencionar algunos, y segundo, desde nuestra experiencia a través de las líneas de servicios para mejorar las operaciones de nuestros clientes y ayudarlos a transformar sus modelos de negocio.





## Soluciones y Servicios TI

### Innovación centrada en el cliente

En SONDA contamos con soluciones “end to end” que responden de forma integral a las necesidades de negocio de nuestros clientes para enfrentar de forma exitosa los cambios del mercado.

Acompañamos a las organizaciones durante todo el ciclo de la adopción de la tecnología de su negocio, con soluciones y servicios TI que están diseñados para ayudarlos en sus operaciones; optimizando procesos, incorporando tecnología a la operación actual, proveyendo mejores prácticas con soluciones especializadas por industria y contando con un ecosistema de partners líderes de mercado y en los procesos de transformación de los modelos de negocios, siendo un socio estratégico en la transformación digital, con conocimiento de las industrias de nuestros clientes, con oferta especializada, usando tecnologías disruptivas, y contando con un ecosistema de alianzas digitales para las soluciones específicas de cada industria.

**Mejorar** las operaciones del cliente

**Transformar** el modelo de negocio del cliente



**Servicios de plataformas**



**Aplicaciones y soluciones**



**Gestión de procesos operativos y tecnológicos**



**transformación digital, operativa y tecnológica**

### Transformación Digital

Acompañamos a nuestros clientes en todo su viaje de transformación, desde el entendimiento de sus desafíos de negocio hasta la implementación y operación de su transformación.

- **Arquitectura e Infraestructura Digital**  
Corresponde a los servicios de integración y diseño de arquitectura, sistemas, redes y comunicaciones necesarios para lograr la transformación digital de nuestros clientes, considerando el requerimiento actual y futuro del negocio.
- **Analytics y Big Data**  
Estas soluciones ayudan a analizar grandes volúmenes de datos para descubrir nuevas oportunidades para tomar decisiones complejas de forma simple y rápida considerando una mayor cantidad de variables, descubriendo patrones, correlaciones desconocidas y preferencias de los clientes así como generar modelos predictivos en distintos ámbitos.
- **Tecnologías Disruptivas**  
Estamos revisando las últimas tecnologías disponibles para contar con el conocimiento para ayudar en la transformación de los negocios de nuestros clientes. Acercamos e incorporamos los últimos avances de la tecnológica a través de soluciones integrales que incorporan inteligencia artificial (AI), *internet of things* (IoT), *robotic process automation* (RPA), realidad virtual (VR), realidad aumentada (AR), *blockchain*, seguridad inteligente e iluminación inteligente, entre otros.
- **Ciberseguridad**  
Evitar los eventuales ataques de seguridad, detectar a tiempo las eventualidades, realizar análisis forenses y actualizar y reforzar la seguridad de la información para garantizar la continuidad operativa de nuestros clientes y sus usuarios, son parte de los beneficios de las soluciones y servicios que proveemos. Nuestra oferta de ciberseguridad contempla desde la provisión de tecnología para soluciones de ciberseguridad, servicios de consultoría para el diseño de soluciones complejas y servicios administrados que nos permiten gestionar a través de nuestros centros de seguridad especializados de forma remota todos los servicios de seguridad que requieren nuestros clientes en Latinoamérica.
- **AMS**  
Los servicios de administración de aplicaciones (AMS por sus siglas en inglés) de SONDA, tienen como objetivo la gestión, modernización, actualización y mejora de las aplicaciones de negocio de nuestros clientes sin importar el origen de estas. Contamos con un modelo de desarrollo y gestión de aplicaciones que se enfoca en generar valor al negocio de nuestros clientes.
- **BPO**  
Nuestros servicios de *Business Process Outsourcing* mejoran el desempeño y optimizan los procesos de negocios de nuestros clientes.
- **SW Factory**  
En SONDA contamos con servicios de desarrollo de *software* a la medida bajo el marco de grandes proyectos de servicios que permite a los clientes aprovechar nuestro conocimiento en las diferentes tecnologías, así como las economías de escala de nuestros centros de desarrollo.

## Aplicaciones y Soluciones

Entregamos aplicaciones y soluciones que apoyan el proceso de negocio de nuestros clientes, a través de una oferta conformada por un amplio conjunto de herramientas de *software* propio o de terceros que les permiten sistematizar y automatizar sus procesos, asegurando que la información clave del negocio se gestione de forma ágil, confiable y segura en el momento en que el usuario la necesite.

SONDA cuenta con la experiencia necesaria para atender las necesidades de todas las industrias a través de su equipo de expertos y un ecosistema de *partners* cada vez mayor, es así como disponemos hoy de soluciones para los sectores financiero, *utilities*, gobierno e instituciones públicas, transporte, salud, previsional, construcción y *retail*, entre otros. Adicionalmente, contamos con soluciones transversales tales como *asset management*, comercio exterior, ERP, CRM, gestión tributaria y BPM, por mencionar algunas.

## Servicios de Plataformas

Apoyamos a nuestros clientes con servicios de soluciones de infraestructura TI, haciendo que sus operaciones sean más exitosas, considerando el volumen de negocio actual y proyectando el crecimiento futuro con las últimas tecnologías existentes.

- **Data center**  
Las soluciones y servicios de *data center* contemplan todo lo necesario para la infraestructura tecnológica central de nuestros clientes. Considera desde la consultoría para el diseño y arquitectura

## Gestión de Procesos Operativos y Tecnológicos

Soportamos al cliente en la optimización de sus operaciones de negocio, automatizando y operando procesos, a través de una oferta de servicios de administración de aplicaciones (AMS por sus siglas en inglés) de negocio de nuestros clientes, sean estas de desarrollo propio o de terceros, para que operen de forma eficiente mediante la provisión de servicios de mantención y soporte, soluciones también que incorporan el desarrollo a medida de *software* y los servicios de *outsourcing* de procesos de negocio.



de la infraestructura, se encuentre alojada en el cliente o en SONDA, la provisión de tecnología ya sea en modalidad de venta o servicio, junto a los servicios de implementación y soporte de éstas y los servicios de gestión de monitoreo y administración de infraestructura. Adicionalmente, contamos con una red de *data center* en Latinoamérica de última generación, con los más altos estándares de calidad a nivel mundial para gestionar el riesgo y maximizar su desempeño, asegurando la continuidad operacional de su negocio.

- **Cloud**

Los servicios de *Cloud* de SONDA consideran tanto la consultoría para identificar la mejor combinación de ambientes de *cloud*, hasta el diseño de la solución, sea público, privado o híbrido, los servicios de administración, operación y de optimización continua en el tiempo.

- **Workplace Services**

A través de las soluciones y servicios de *workplace*, nuestros clientes disponen de toda la infraestructura que necesitan sus colaboradores día a día para el desarrollo de sus actividades, mejorando la eficiencia de sus procesos de inducción, reclutamiento y *on-boarding*, ayudando a mejorar la disponibilidad y productividad de los usuarios TI y el control sobre su equipamiento, lo que en definitiva se traduce en valor agregado para el negocio de nuestros clientes.

La oferta de *workplace* está orientada a resolver toda los desafíos digitales en los puestos de trabajo, desde el aprovisionamiento en modalidad CAPEX u OPEX, servicios de soporte en terreno y mesa de ayuda, ofreciendo al usuario alternativas de soporte y autoatención, principalmente a través de dispositivos móviles, que propician interacciones rápidas e incluso anticipadas utilizando sistemas tecnológicos e inteligentes de respuesta.

- **Networking**

Para todos los requerimientos de comunicación eficiente y segura, se necesita contar con una red de comunicaciones que permita el acceso a la información en todo momento y en cualquier lugar. En SONDA contamos con soluciones y servicios de *networking end to end* para entregar una solución integral, la que considera una consultoría para determinar el diseño óptimo de redes, sean estas cableadas o inalámbricas, el aprovisionamiento y gestión administrada de la infraestructura o sencillamente entregar la tecnología en modalidad de servicio.

- **Full Outsourcing**

El *outsourcing* transformacional tiene como objetivo co-crear, en conjunto con el cliente, las iniciativas necesarias para transformar los modelos de gobierno, tercerización, operación, entrega del servicio o de arquitectura tecnológica, para posteriormente implementarlos y operarlos, asegurando una eficiente gestión de servicios TI, que apoye a las necesidades y desafíos del negocio, incluyendo la transformación digital.

El proceso de transformación puede ser parcial, total o incremental, es decir, puede ir evolucionando gradualmente en el tiempo, tornándose de mayor alcance. En el proceso de transformación se evalúan e implementan nuevas tecnologías para apoyar los procesos de negocio del cliente en un contexto de eficiencia de costos e innovación constante.

SONDA puede encargarse de recibir los procesos de TI del cliente, para gestionarlos y transformar el modelo de gobierno, alineándolo a las necesidades del negocio. También puede encargarse de absorber el personal de TI si la transformación así lo requiere y de aportar capital para enfrentar las inversiones TI, transformando CAPEX en OPEX, lo que supone liberar capital que el cliente puede destinar a otros objetivos estratégicos.



## Smart Cities

### Soluciones para ciudades más seguras e inteligentes







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

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




### Smart Safety

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

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

 Más seguridad en las zonas con video vigilancia	 Gestión optimizada de recursos aplicados a la seguridad	 Trazabilidad total de todos los incidentes	 Información en tiempo real a través de múltiples canales	 Favorece las políticas de datos abiertos	 Menores costos, mayor eficiencia por centralización y menor dependencia de personas
--	--	---	--	---	--

#### Caso de éxito: Solución de video vigilancia para la ciudad de Montevideo

 <b>Desafío</b> Mejorar la seguridad real y percibida por el ciudadano de Montevideo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento para 2 Centros de Monitoreo y 180 puestos de operación.</li> <li>• Sistema de emergencias 911 para todo el país.</li> <li>• 18 analíticas desarrolladas para el proyecto</li> </ul>	 <b>Solución SONDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisión equipamiento central de servers y almacenamiento de imágenes.</li> <li>• +320 LPR fijos y móviles.</li> <li>• +4.000 cámaras.</li> </ul>	 <b>Beneficios generados</b> Reducción de un 50% del delito en zonas video vigiladas en la ciudad
---	---	--	---	--

### Smart Lighting

El desarrollo de ciudades inteligentes también considera aspectos sobre iluminación y gestión del impacto ambiental, lo que genera grandes desafíos que apuntan a disminuir el consumo de energía, incorporar energías limpias, metas ambientales y eficiencia energética, disminuir costos de gestión y de mantenimiento de la luminaria, mejorar percepción de gestión y seguridad, desarrollar modelos de negocios que permitan la viabilidad de estas soluciones, entre otros.

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

 Ahorros en el consumo de energía, lo que facilita el financiamiento	 Mejor información para análisis y toma de decisiones	 Mejor mantenimiento, servicio de planificación y menores costos	 Gestión centralizada, simplificación de la gestión y control	 Soluciones son una infraestructura habilitante para red de IoT	 Disminución de elementos contaminantes en el medio ambiente
--	---	--	--	---	--





## Smart Transport

Soluciones que mejoran la calidad de vida de las personas

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

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

Desde el punto de vista del Sistema de Transporte, es necesario alcanzar una gestión eficiente de la flota de buses que permita minimizar los tiempos de viaje y de espera, optimizando los costos de



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

inversión y operación. Asimismo, debe existir una gestión eficiente y segura de la operación misma, lo que debe estar desarrollado sobre soluciones tecnológicas ágiles, que tengan la capacidad de evolucionar en el tiempo.

En SONDA hemos desarrollado diversas soluciones para abordar los desafíos en transporte que presenta la región, lo que se ha traducido en múltiples beneficios tanto para los usuarios como para los sistemas de transporte.

### Alguno de estos beneficios:



Mejoras en la calidad de vida de las personas



Certeza en los tiempos de desplazamiento (usuarios informados)



Habilitación e integración entre diversas formas de transporte



Mayor seguridad para usuarios y choferes (pago electrónico)



Control e información oportuna de la flota de buses (optimización de recorridos)



Ahorro de tiempo en los desplazamientos con sistema de semáforos inteligentes y telepeajes

### Algunos de los proyectos que hemos desarrollado en la región:



#### Transantiago

Recaudo y SAEF 6.500 buses con validadores y GPS. Operación integral.



#### Metro de Valparaíso

Recaudo en Metro, ascensores y trolebuses. Provisión de Equipos y Sistemas. Integración con Buses Alimentadores.



#### SUBE Buenos Aires

Implementación de kit de equipamiento y software embarcado de su sistema de cobro, en 5.000 buses.



#### SAEF El Salvador

SAEF; Provisión de sistema Control de Flota Sinóptico para 600 buses.



#### MetroBus Panamá

Recaudo 1.400 buses con torniquetes y validadores, red de carga. Operación integral.



#### Metro de Panamá

Recaudo incluye torniquetes, validadores, máquinas de autoservicio de recarga. Operación sin cajeros, completamente automatizada.



#### Gran Terminal Albrook Panamá

Recaudo con validadores integrados a torniquetes acceso a la terminal y servicios. Operación full.



## Ciberseguridad

El negocio digital crea un entorno de seguridad complejo y en constante evolución. El uso de herramientas tecnológicas cada vez más sofisticadas aumenta la cantidad y el potencial destructivo de las amenazas.

Las técnicas de seguridad tradicionales, que usan la propiedad y el control en lugar de la confianza, no funcionan en el mundo digital. Se deben adoptar sistemas que permitan una evaluación continua del riesgo con un enfoque adaptativo, con toma de decisiones en tiempo real, basada en el riesgo y en la confianza, con respuestas adaptativas para la seguridad del negocio digital.

Los ciberataques son percibidos como el riesgo global de mayor preocupación mundial para los líderes empresariales en economías avanzadas, según el Informe de Riesgos Globales<sup>3</sup> del World Economic Forum; de hecho, los líderes esperan una intensificación de este riesgo en los próximos años. La dependencia tecnológica, el crecimiento en el uso de inteligencia artificial, automatización y robotización, junto al explosivo crecimiento de dispositivos interconectados, aumenta la exposición a estos ataques.

La globalización y la fricción geopolítica que esta genera, han ido contribuyendo a un aumento en la escala y sofisticación de ataques cibernéticos, los que han aumentado en torno al 300% en los últimos 3 años. De acuerdo con un estudio realizado por IDC, el mercado mundial de ciberseguridad mueve alrededor de USD 97 billones al año, y en Latinoamérica alrededor de 3 billones de dólares, con un crecimiento proyectado de 12% anual hasta el 2021. Este mercado involucra desde los dispositivos hasta el corazón de la operación en una organización, pasando desde el acompañamiento en la definición de políticas

3. <https://www.weforum.org/agenda/2018/01/our-exposure-to-cyberattacks-is-growing-we-need-to-become-cyber-risk-ready/>

de ciberseguridad, la prevención y las posibles remediaciones antes posibles ataques. Es aquí donde podemos contribuir mediante una oferta *end to end* de servicios y soluciones, las que estarán apalancada en el SOC regional de SONDA.

### Oferta a nuestros clientes

En SONDA contamos con un portafolio integral de servicios gestionados de seguridad de la información y ciberseguridad, alineados al marco de ciberseguridad del NIST<sup>4</sup>, cuyos pilares son identificar, proteger, detectar, responder y recuperar los activos digitales, lo más valioso que tienen las organizaciones dentro de un ecosistema de negocios altamente digitalizado.

Hemos desarrollado soluciones de ciberseguridad en alianza con un completo ecosistema de *partners* que van desde actores globales, hasta startups locales, destacando los casos de Cisco, Fortinet, TALOS, Rasware, Kaspersky, Arbor y CAMEL Secure.

En Chile, realizamos auditorías externas en seguridad – AT-205; ISAE 3402 – para nuestros clientes bancarios, de acuerdo a la legislación vigente<sup>5</sup>.

### Gestión de la Ciberseguridad en SONDA

A nivel Corporativo definimos una Política de Seguridad de la Información y objetivos de Seguridad de Información, así como un Manual del SGSI (Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información). Con respecto a los procesos, todos nuestros servicios están certificados según el estándar ISO 27.001: 2013<sup>6</sup>, el que resguarda que todos los procesos de servicios TI incorporen adecuadamente los aspectos relacionados con la seguridad de la información. Realizamos auditorías internas transversales a los sistemas de gestión, así como auditorías externas en esta materia.

Desde el punto de vista de la tecnología, disponemos de soluciones de *software* de los principales fabricantes y tenemos los sistemas que nos permiten generar alarmas, eliminar nuevos virus, detener *malware*, con

tiempos de reacción de pocos minutos. Estos sistemas son administrados en nuestra red regional de centros de datos.

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

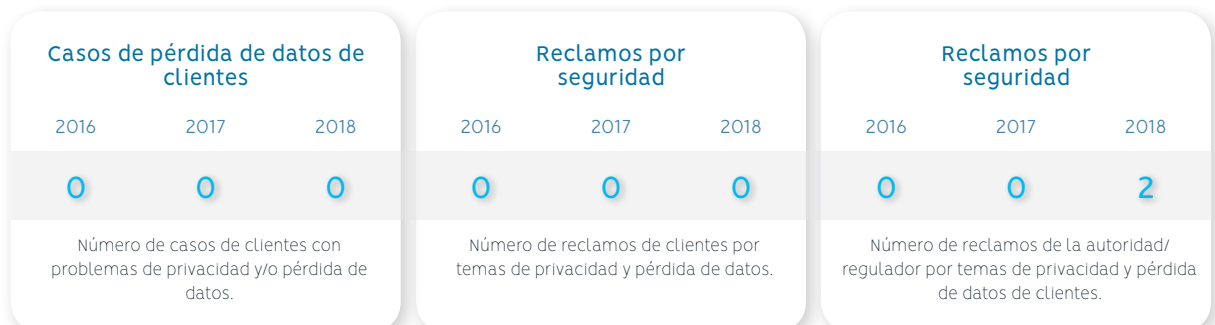
### Centro de Ciberseguridad de SONDA

La seguridad de los datos, aplicaciones e infraestructura de cómputo son un aspecto clave del apoyo que entregamos a empresas y organizaciones de la región. Este importante desafío, a la luz de las amenazas, es abordado de manera integral y es reforzado a través de nuestro *Security Operation Center*, el cual resguarda todos los aspectos del quehacer de las organizaciones, mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información, disponible en toda la región.

De esta manera, apoyamos a nuestros clientes para que sus datos no sean un blanco fácil para los cibercriminales, transformando sus datos personales y corporativos en información impenetrable e invisible para los delincuentes. Nuestros servicios abordan el ciclo de vida completo de las ciberamenazas, y así identificar, proteger, detectar, responder y recuperar los datos e información, para que esta mantenga su integridad, inviolabilidad y esté siempre disponible para ser utilizada por sus propietarios y usuarios autorizados. En este contexto, durante 2018, desarrollamos una oferta de *analytics* con foco en ciberseguridad.

Nuestro SOC cuenta con modernos sistemas de análisis de comportamiento de usuario y *Entity Behavior Analytics* basados en inteligencia artificial, los que permiten detectar pequeños cambios en el comportamiento de las personas y los dispositivos conectados a la red, señales que a menudo son indicativos de un ataque de gestación.

### Seguridad de la información



4. NIST=National Institute of Standards and Technology, del departamento de Comercio de Estados Unidos.

5. Exigencia en Chile de la SBIF – Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y ABIF– Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.

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



## Transformación digital para sociedades sostenibles



Nuestras soluciones tecnológicas están presentes en el cotidiano vivir de millones de personas, aportando a una Latinoamérica que se desarrolla y mejora la calidad de vida de sus habitantes

### Tecnologías de información para el bienestar de la humanidad: Camino a la Agenda 2030

En el año 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de 17 objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible: Agenda 2030. Cada Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) tiene metas específicas que deben alcanzarse en los siguientes 15 años. Organismos multilaterales, gobiernos, empresas y sociedad civil han unido fuerzas para trabajar en conjunto para cumplir los 17 objetivos que componen esta agenda.

En SONDA nos hemos alineado con la Agenda 2030, cuyos preceptos guían la hoja de ruta que hemos articulado para gestionar la sostenibilidad en cada país donde operamos. De esta forma buscamos seguir contribuyendo al desarrollo económico de sus respectivos mercados, y así mejorar el desempeño

ambiental, fortalecer la inclusión y diversidad, y propiciar prácticas éticas, entre otros aspectos.

Entendemos que las tecnologías de información y comunicación juegan un rol central en el logro de muchos ODS, ya que mejoran de manera radical la forma en cómo operan los sistemas productivos y la sociedad en su conjunto, la transmisión de conocimiento y las ideas, lo que incluye cambios en la forma en que aprendemos, en cómo distribuimos el trabajo y en cómo interactuamos. Además, entregan una capacidad sin precedentes para el trabajo colaborativo y esto nunca había sucedido en la historia de la humanidad.

En todos estos ámbitos se están descubriendo y desarrollando nuevas formas de usar la tecnología a favor de las organizaciones, las empresas y las personas.

### La contribución de SONDA a los ODS

Desde sus comienzos, hace ya 44 años, nuestra compañía ha sido un actor clave en la modernización y cambio tecnológico de los países en los que operamos. A lo largo de nuestra historia hemos desarrollado proyectos de alto impacto, tanto para el sector público como para el sector privado, favoreciendo a millones de latinoamericanos en más de 3.000 ciudades.

Es así como hemos desarrollado proyectos que han mejorado 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, los que se han traducidos en enormes beneficios para organizaciones en toda la región y para millones de ciudadanos.

## ¿Cómo contribuimos al desarrollo y progreso de Latinoamérica?

Algunos ejemplos de las soluciones diseñadas por SONDA que aportan al desarrollo de la sociedad e iniciativas emprendidas al interior de la compañía:

### Soluciones tecnológicas creadas por SONDA / Iniciativas al interior de SONDA



- Soluciones tecnológicas para instituciones de microfinanciamiento a pequeños y medianos empresarios.



- Trazabilidad ganadera para la seguridad alimentaria y una mejor calidad.
- Detección temprana de plagas en los cultivos: pág. 76.
- Gestión agrícola integral y sostenible –solución Kupay.



- Sistemas de telecomunicación y telemedicina.
- Inteligencia Artificial para autorización de licencias médicas.
- Soluciones para una mejor gestión hospitalaria.
- *Smart safety* (seguridad ocupacional y en la operación de la cadena de frío).
- *Smart Metering* para el uso eficiente de los recursos hídricos.
- Manejo integral de la información de los afiliados a planes de salud (gestión, prevención y control de enfermedades).
- Solución para prótesis dentales.



- Aulas virtuales para una educación eficiente y accesible.
- Virtualización, conectividad digital y *e-learning* para una mejor educación: pág. 52.
- *Diplomado en gestión y administración de data center*: pág. 69.



- *Diversidad en SONDA*: pág. 67.



- Detección temprana cianobacterias en el agua.
- Monitoreo y administración en tiempo real de redes de alcantarillado y suministro de agua: pág. 52.



- *Smart Lighting* (ahorro energético): pág. 46.
- *Smart Grid* y soluciones de inteligencia artificial para una mayor eficiencia energética y calidad del servicio en distribución de energía eléctrica: pág. 77.
- Movilidad eléctrica en el transporte público en Chile: pág. 77.
- *Suministro eléctrico con un 100% de energía renovable (Santiago-Chile)*: pág. 75.
- *Nuevos data center Tier IV, con mayor eficiencia energética, en Chile y Colombia*: pág. 75.



- Visión artificial para prevenir riesgos a las personas.
- Robótica y analítica para el trabajo en zonas inseguras o no aptas para el ser humano: pág. 52.
- *Employee Value Proposition*: pág. 65.
- *Atracción y retención de talentos*: pág. 68.



- Soluciones integrales para una mejor administración de fondos de inversión y de pensiones.
- *Factoring* para el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas (solución FIN700).
- *Modelo de innovación abierta*: pág. 88.
- *Security Operation Center*: pág. 49.
- *Nuevos data center Tier IV, con el mayor estándar de seguridad, en Chile y Colombia*: pág. 75.
- *Ciberseguridad*: pág. 48.



- Solución para prótesis dentales.



- *Smart transport*, transporte público inteligente: pág. 47.
- *Smart Lighting*, soluciones de iluminación inteligentes para el alumbrado público: pág. 46.
- *Smart safety* (pública y patrimonial): pág. 46.
- *Smart Grid* (Soluciones para *Utilities*): pág. 77.
- Control inteligente de tráfico.
- *Smart Parking*.
- IoT para alimentar dispositivos con energía solar: pág. 76.
- Medición contaminación.



- Portal de compras públicas –ChileCompras.
- Tecnologías para el uso conciente del papel.
- Soluciones para reducir la generación de residuos.
- *Economía circular en nuestros servicios de outsourcing*: pág. 78.
- *Alianzas con partners de negocio para el reciclaje de residuos electrónicos*.



- *Descarbonización de nuestra matriz energética*: pág. 74 y 75.



- Detección temprana de focos de incendios forestales: pág. 76.



- Solución integral y biometría digital para el sistema de registro civil.
- Sistema automatizado para elecciones.
- Prevención de fraudes en cuentas del Estado.
- Sistema automatizado de pago de impuestos municipales, estatales y federales.
- *Prevención de la corrupción y el soborno*: pág. 31.
- *Transparencia y rendición de cuentas*: pág. 31.



## Seguridad laboral

### Protección de la vida de los trabajadores

La vida de las personas debe ser protegida con los máximos niveles de seguridad, evitando accidentes, heridas y pérdidas humanas. Hemos desarrollado una solución que comprende productos de visión artificial para detectar y prevenir riesgos asociados a diferentes situaciones que comprometen la seguridad de los trabajadores. Esta genera alertas que contribuyen a evitar accidentes y mejorar los procedimientos de seguridad ocupacional de la organización.



Adicionalmente, hemos combinado la robótica con sistemas de reconocimiento de imágenes para desarrollar una solución para la inspección de zonas peligrosas para el ser humano o inaccesibles, así como para el patrullaje de seguridad, utilizando robots autónomos o controlados a distancia. Estos se complementan con cámaras que toman imágenes de su entorno y son procesadas con algoritmos entrenados para reconocimiento de objetos o situaciones específicas.

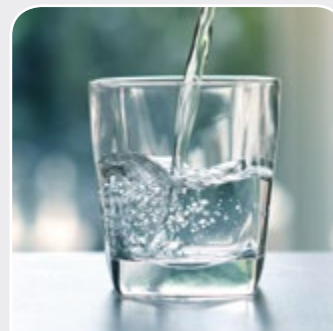


## Agua limpia

### Monitoreo y detección temprana en la calidad del agua

El agua es un bien cada vez más escaso. La detección temprana de posibles problemas en las fuentes de agua potable contribuye a la calidad del agua, a la salud de los ciudadanos y a la disminución del costo de potabilización.

Desarrollamos una solución de IoT, que incorpora sensores geo referenciados de diferentes tipos, que permiten medir el estado de turbidez del agua. Los datos son recolectados en una plataforma inteligente que recibe y analiza los datos de los sensores, generando alertas cuando se detectan determinadas condiciones que indican tempranamente de la posibilidad de formación de cianobacterias. Junto al sistema de alertas los datos históricos son almacenados para su análisis posterior.



## Educación

### Una mejor educación para niños y jóvenes

Medellín (Colombia) ha sido reconocida a nivel mundial como una de las ciudades más innovadoras del mundo. SONDA está siendo protagonista de esta transformación participando con sus soluciones tecnológicas en el nuevo modelo de educación de la ciudad. Nuestras soluciones de virtualización de aplicaciones y el diseño e implementación de las estructuras de conectividad –soportadas en tecnología Citrix–, permiten que cerca de 400.000 estudiantes de la ciudad tengan, de forma inmediata, acceso a la misma información, contribuyendo a la eficiencia del sistema. Gracias a esta solución se redujo el consumo de energía en un 25% y se duplicó la vida útil de los computadores, reduciendo el desperdicio de material electrónico en 50%.



Adicionalmente, hemos generado soluciones para incorporar la transformación digital en las aulas, a través de la conectividad, plataformas *e-learning* y otros .



#### Semáforos inteligentes

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



#### Gestión de flotas

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



#### Transporte público

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



#### Comercio Exterior

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



#### Sistema Impositivo

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

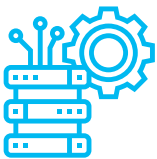


#### Transporte público

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

# Gestión integral de clientes

Ser un socio estratégico para nuestros clientes implica apoyarlos en la toma de decisiones estratégicas del negocio, para lo que es clave estar cerca, conocer su negocio y entender cómo las nuevas tecnologías lo estarán impactando, junto con conocer la experiencia de otras empresas en el mismo sector o industria.



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

En este sentido, la responsabilidad recae en un equipo integral que estará orientado y focalizado en industrias, sectores y clientes, de manera que exista un único responsable, como cara visible de SONDA, en el relacionamientos con éstos.

Asimismo, es muy relevante que tengamos una mirada amplia de las necesidades del cliente, además de reagrupar y orquestar las competencias de *delivery*, tener un amplio conocimiento de la industrias y sus soluciones, desarrollar soluciones y alianzas específicas atingentes a la industria, siendo el responsable de la entrega y operación de los proyectos y servicios de cara al cliente. Así, seremos capaces de asegurar la entrega de soluciones *end-to-end*, que nos permitan atender de una manera integral a nuestros clientes, viéndose reflejado en una mejor atención hacia ellos y un incremento en la satisfacción de los mismos frente a nuestra compañía.

Además, es importante generar cada vez un mayor valor a nuestros clientes y para lograrlo es necesario avanzar aún más en los procesos de venta consultiva, lo que nos permitirá apoyarlos al momento de identificar las necesidades, desafíos y oportunidades que se estén presentando en sus negocios. De

este modo, podremos ayudarlos en el diseño de soluciones integrales frente a estos objetivos y sacar provecho de los mismos, transformando problemas en oportunidades. La experiencia alcanzada durante nuestros más de 44 años aportando al desarrollo de las empresas, organizaciones y sociedades en la región, nos ha permitido desarrollar una serie de capacidades clave para estos fines, fortaleciendo cada vez más el relacionamiento con los responsables de las áreas de negocio (*C-Level*) de las compañías.

Otro aspecto relevante en el que estaremos avanzando, se refiere al alineamiento necesario entre los modelos de compensación e incentivos y el foco en la gestión integral de estos recursos. Es clave que los modelos de compensación e incentivos capturen los aspectos críticos de este pilar estratégico, de manera que apoyen y potencien el actuar de los colaboradores de la compañía en la consecución de los objetivos trazados.

## Experiencia del cliente

Entregar soluciones de calidad requiere resultados, además de entregar una experiencia de servicio grata para el cliente. La satisfacción de nuestros clientes la medimos con la encuesta *NPS*, por sus siglas en inglés *Net Promoter Score*, instrumento que segmenta a los clientes en tres categorías: Promotores, Pasivos y Detractores. Los resultados del índice se pueden situar entre -100% y +100%. Si el índice es positivo, significa que los promotores



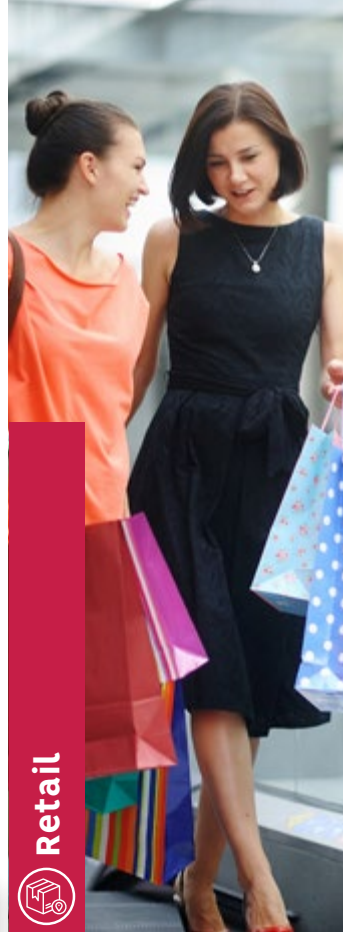


Transporte



Sistemas de SONDA apoyan 10 millones de viajes diarios en transporte público en Latinoamérica

Las distintas soluciones tecnológicas que desarrollamos para el transporte público en Santiago de Chile -Transantiago-, han sido replicadas y adaptadas en Latinoamérica con la vasta experiencia acumulada de profesionales especializados en esta industria que han diseñado soluciones para distintos contextos culturales. Contamos con un amplio abanico de soluciones de recaudo y pago, sistemas de gestión de flota, *clearing* e información al usuario, los que incorporan tecnologías móviles, *data analytics* y otras, las que han sido implementadas en Panamá, El Salvador, Argentina e importantes ciudades de Chile.



Retail



Tecnologías disruptivas al servicio de las cadenas de retail

Nuestras soluciones de customer journey, IoT y analytics ya están apoyando el negocio de nuestros clientes en malls e hipermercados en Brasil, permitiéndoles implementar de manera eficiente una serie de herramientas para mejorar la experiencia de cliente y operación en sus negocios.

Nuestras soluciones apoyan a las cadenas de retail en sus desafíos abordando la omnicanalidad, e-commerce en tienda, movilidad, fidelización de clientes, user experience, tienda as a service, mesas de ayudas especialistas en procesos de negocio de retail, entre otras.



Servicios Financieros



Desarrollo oferta de valor de analítica avanzada para Banca

En SONDA tenemos gran experiencia en el sector financiero, desarrollando soluciones de *analytics*, *outsourcing* TI, además de soluciones integrales para la operación de distintos bancos, fondos de pensiones y fondos de inversión, aseguradoras y corredoras de bolsa. En 2018 dimos un paso importante, al invertir en desarrollo de soluciones de avanzada en base a *analytics* que serán ofertadas en los 10 países.



Gobierno



Soluciones a distintos Gobiernos en Latinoamérica

La experiencia en soluciones para el sector público ha tomado gran relevancia en los últimos años, desarrollando soluciones como el primer portal de compras públicas en Chile, además de la implementación y operación del primer sistema biométrico para la compra de bonos de salud con detección de huella digital, *outsourcing* para generación de pasaportes y cédulas de identidad, sincronización de semáforos, solución de trazabilidad ganadera y soluciones de *Smart Cities*, tales como *Smart Transport*, *Smart Safety* y *Smart Lighting*.

superan a los detractores, y si es negativo, indica que los detractores superan a los promotores.

Nuestro desempeño es evaluado permanentemente por nuestros clientes, y por cuarto año consecutivo tuvimos un NPS positivo, mejorando en 23 puntos porcentuales desde el 2014. Con los resultados de la medición se diseñan Planes de Mejora.

# Posicionamiento regional

Posicionar a SONDA y sus principales atributos en el *top of mind* de los clientes a nivel regional.



Para que nuestros clientes, actuales y futuros, nos reconozcan como un socio estratégico para mejorar y transformar sus negocios, se trabajará en una estrategia de marketing y de comunicaciones a nivel regional, bajo cuyo marco potenciaremos la coordinación de los esfuerzos de cada país en donde estamos presentes para impulsar nuestra propuesta de valor como un sólo SONDA en el mercado. Estos esfuerzos tendrán

un foco muy importante en el relacionamiento que estaremos construyendo con el *C-Level* dentro de las organizaciones de nuestros clientes.

Asimismo, estaremos fortaleciendo aquellos atributos diferenciadores de nuestra compañía, para que se pueda asociar la imagen de SONDA como una empresa cercana al cliente, ágil e innovadora.

Construir una **estrategia de marketing y comunicación regional**



Impulsar un **posicionamiento de marca único a nivel regional**, un solo SONDA con foco en C-LEVEL



Potenciar y **coordinar los esfuerzos** de cada país



Fortalecer **atributos diferenciadores** de SONDA, asociando la marca a la imagen de una empresa cercana al cliente, ágil e innovadora



Para impulsar el eje de posicionamiento, hemos considerado tres grandes pilares en los que se basará nuestra estrategia.



Posicionamiento de **Marca**



Difusión de la **Oferta**



**Fidelización**

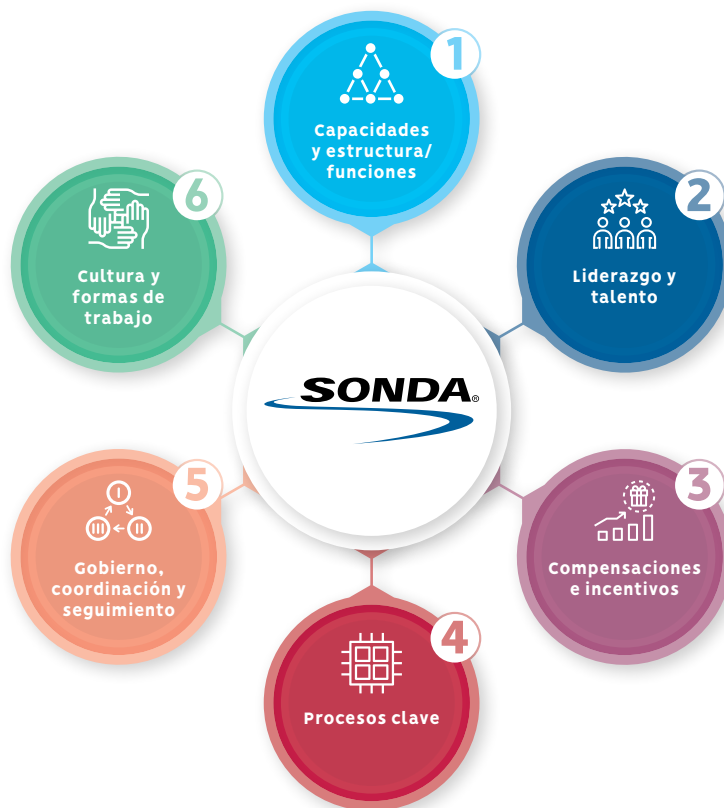
El posicionamiento de marca considera tanto el refuerzo de SONDA como marca empleadora y la mejora de la reputación corporativa en la región, para lo que se han definido una serie de actividades y estudios a nivel regional para considerar las diversas variables y atributos con que SONDA es reconocido actualmente.

La difusión de la oferta contempla la comunicación de la propuesta de valor a los principales *stakeholders* de SONDA.

Finalmente, bajo el pilar de fidelización, la estrategia estará enfocada al trabajo conjunto de clientes actuales y futuros de la compañía con nuestro ecosistema de *partners* y colaboradores, aprovechando uno de nuestros diferenciadores como empresa cercana, que ha sido capaz de establecer relaciones de largo plazo con sus clientes en sus más de 44 años de vida.

# Organización ágil

La organización ágil es uno de los pilares claves dentro del plan estratégico que nos hemos propuesto para los próximos años. Desde nuestra organización se están generando cambios para seguir competitivo y mantener nuestro liderazgo en servicios de TI en toda la América Latina. Los esfuerzos de cambio están enfocados en las siguientes dimensiones:



Es clave en el diseño de la organización tener claro cuáles son los objetivos que queremos alcanzar, así como los principios y capacidades estratégicas que deben estar presentes en esta organización.

Entre los objetivos que guían el diseño de la organización que buscamos, destaca lograr una organización orientada al cliente y al servicio.

Asimismo, debe existir una integración a nivel regional que permita una especialización por industria y negocio del cliente, además de ser ágil y adaptable, para poder enfrentar con éxito un entorno tan cambiante y competitivo como el que estamos viendo hoy en día. Debemos ser capaces de transmitir y llevar aquellas capacidades clave desarrolladas y presentes a lo largo de los mercados, sin perder de vista un

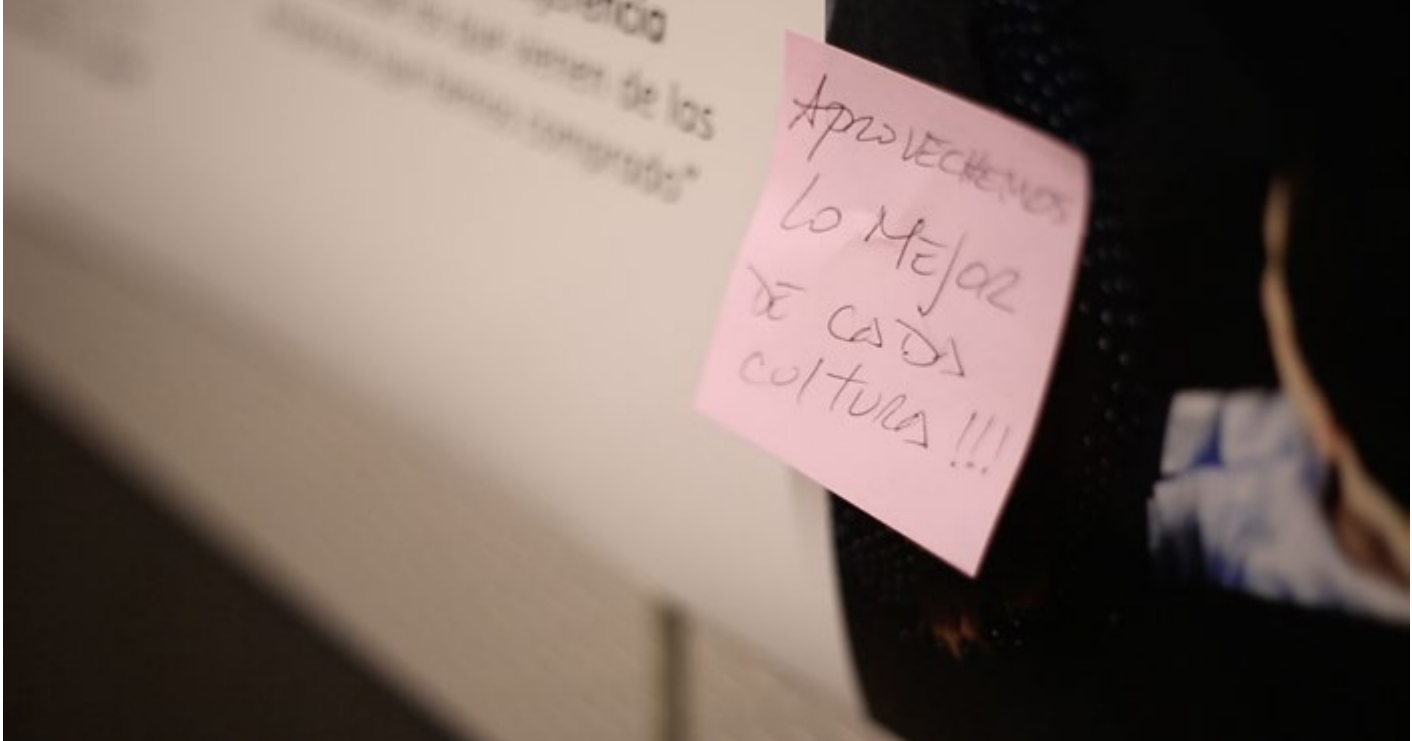


objetivo de más largo plazo, para lo cual debemos seguir apoyando el enfoque de SONDA como un negocio regional de alcance global.

Las capacidades estratégicas institucionales presentes en SONDA buscan propiciar un entendimiento de las necesidades y desafíos del cliente para el desarrollo de una oferta innovadora que permita mejorar la gestión de imagen de marca, customer experience, excelencia operacional y gestión del cambio.

Objetivos, principios y capacidades son componentes fundamentales en esta nueva organización, que está estructurada por grandes cuentas, industrias prioritarias, junto con un área de soporte que permita la correcta operación y funcionamiento de todas las actividades estratégicas, lo que nos permitirá impulsar el liderazgo por industrias y grandes cuentas, fortaleciendo el liderazgo por las principales líneas de servicio, facilitando la regionalización de ciertas capacidades estratégicas y con un esquema por país alineado al esquema corporativo.





Toda organización tiene una cultura, ya que es un elemento vivo compuesto por personas, por lo que presenta elementos valóricos y culturales que la hacen propia y única. Durante el proceso de planificación realizamos una encuesta a nivel regional para identificar cuáles eran los valores que estaban presentes en nuestro trabajo diario, aquellos valores aspirados o fundamentales para alcanzar el éxito y aquellos valores personales que son parte de cada persona que forma parte de nuestra compañía.

Identificamos, entonces, una serie de valores clave que están presentes en la organización, a nivel personal y que se espera sigan siendo parte de la organización en el futuro.



Trabajo en equipo, compromiso y colaboración fueron los valores que estuvieron presentes en las tres dimensiones de la encuesta que se realizó y que fue respondida por cerca de 5.000 colaboradores. Estamos seguros y confiados de que estos serán la base para apalancar el proceso de transformación que nos permitirá alcanzar aquellos sueños y aspiraciones que surgieron a lo largo del proceso de planificación estratégica.



# Propósito y Valores SONDA fortalecen nuestra cultura

El fortalecimiento de la cultura SONDA nos deja cada vez más preparados para enfrentar los desafíos de un mundo en constante transformación. Por eso, por medio de un proceso colaborativo, millares de colaboradores, de toda la América Latina, participaron de una reflexión sobre los aspectos de nuestra cultura.

En diversas instancias se discutió acerca de desafíos importantes a los cuales nos estábamos enfrentando, a la vez que se abordaban aquellos aspectos clave que facilitarían el poder enfrentarlos con éxito. Un factor común en dichas discusiones correspondió al propósito y a los valores de nuestra compañía, pilares fundamentales de toda organización. De común acuerdo, destacó la vigencia y relevancia de los valores de SONDA, por

lo que la discusión convergió sobre aquellos énfasis que permitirían fortalecerlos, para así alcanzar los objetivos propuestos.

Desde nuestros inicios creemos en el rol y la responsabilidad que recae en nosotros para aportar al desarrollo de las sociedades en donde estamos presentes. Es así como nuestro propósito apunta a "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".

Asimismo, los valores que estarán acompañando a nuestra compañía y serán clave para alcanzar los objetivos que nos propusimos, son:



## Vocación de Servicio

Nos mueve una profunda vocación por servir con pasión y atender de la mejor manera a nuestros clientes, poniéndolos en el foco de nuestro accionar.



## Empresas de Personas

Queremos gestionar el talento en un entorno de trabajo motivador, exigente y afectuoso, que permita alcanzar el máximo potencial procurando el desarrollo profesional y realización personal de todos los colaboradores.



## Sobriedad

Deseamos destacarnos por nuestro estilo sencillo y sobrio, cuidando los recursos.



## Actitud Positiva

Nos interesa progresar potenciando nuestras habilidades, asumiendo las oportunidades de mejora como nuevos desafíos.



## Agilidad

Queremos caracterizarnos por buscar siempre soluciones simples y efectivas, y a veces disruptivas, con una permanente disposición al cambio y la acción.

## Colaboradores



Nos estamos transformando y con ello lo hacen las personas que forman parte de SONDA. Buscamos colaboradores comprometidos con una organización ágil, con vocación de servicio al cliente y valoración por las personas y las cualidades y valores humanos.

Somos una empresa de servicios que opera en el sector más dinámico y desafiante en el mundo: las tecnologías de información. Si en toda empresa moderna las personas son el activo más relevante, en nuestro negocio esto es aún más evidente. La tecnología es parte importante de la ecuación, pero el componente principal son las personas que desarrollan soluciones a nuevos desafíos y proveen servicios utilizando las tecnologías disponibles. La atracción y retención de los mejores talentos es crucial para SONDA, así como lo es incorporar visiones, experiencias y culturas diversas que enriquezcan nuestra capacidad de analizar, proyectar y crear; más aún cuando estamos presentes en distintos países. Es por esto que la preocupación por el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores es y seguirá siendo uno de nuestros pilares.

SONDA opera en 10 países. Cada uno de ellos tiene particularidades en sus entornos locales, con regulaciones específicas para los temas laborales, a lo que se suma que la diversidad cultural en los distintos países trae consigo diferentes aspiraciones, expectativas y costumbres laborales.

El dinamismo de la industria TI requiere de talentos capaces de desempeñarse en escenarios que están en

permanente cambio, para lo que requieren flexibilidad, agilidad y capacidad para innovar en forma constante. Esta realidad genera una alta competencia por esos talentos.

Junto a lo anterior, estamos inmersos en una sociedad que cambia a diario, donde las nuevas generaciones – los llamados nativos digitales – aspiran a movilizar permanentemente su carrera, quieren avanzar y participar en proyectos y empresas que los inspiren, desafíen y movilicen.

Dado que nuestro negocio es el cambio y la provisión de soluciones innovadoras a nuestros clientes y la sociedad, entendemos que las habilidades y capacidades humanas muchas veces no están disponibles en el mercado. Por lo mismo hemos tomado el liderazgo en el desarrollo de los talentos requeridos para llevar a SONDA a ser una organización más ágil y dinámica al 2021.

Actualmente, el 79% de nuestros colaboradores son profesionales formados en distintas disciplinas TI. Este capital humano está en permanente formación y capacitación diaria, por lo que retener a los mejores es clave para nuestro negocio y para dar el mejor servicio a los clientes.







## Gestión de personas

La transformación de la empresa, a través de la nueva estrategia desarrollada en 2018, pone al cliente en el centro. Para esto es necesario que contemos con una cultura que sea capaz de movilizar a todos los colaboradores hacia el cumplimiento y superación de las metas del negocio.



Nuestro desafío es mayor: queremos ser una organización ágil con una gran diversidad natural. Los esfuerzos han estado en hacer converger una gestión de personas común, con una morada regional y a la vez con sellos locales en cada país. Para alcanzar dichos desafíos, la organización cuenta con una Gerencia Corporativa de Personas, responsable por definir directrices y entregar herramientas de gestión de personas, definidos en el Modelo Corporativo. Dicho modelo se sostiene en tres pilares: (a) consistencia en los procesos, alineando a los países en un solo SONDA; (b) *engagement* entre los colaboradores y la empresa; (c) atraer y retener a los mejores talentos.



## Estrategia de negocios

2018 fue un año de crear y mirar al futuro. Es así, como avanzamos y definimos una hoja de ruta clara para los próximos años, que nos ayudará a alcanzar los objetivos y aspiraciones que nos hemos planteado. Uno de los objetivos propuestos dentro del plan estratégico recae en la aspiración de avanzar y convertirnos en un solo SONDA. Transformarnos en una organización con una visión y meta común, nos permitirá generar mayores sincronías entre la mirada regional y las aspiraciones de cada país, movilizando a los colaboradores en la consecución de los objetivos definidos.

Durante los próximos años, el acompañamiento cultural será muy relevante para movilizar y dinamizar a la organización. En este sentido, el rol que jueguen los líderes y el plan comunicacional, serán clave en la correcta ejecución del plan. Con respecto a nuestros líderes, seguiremos apoyándolos en su desarrollo a través de las distintas iniciativas como SONDA Líderes, mentoring y shadowing, con un especial énfasis en que ellos se conviertan en protagonistas de la promoción de los nuevos valores y propósito de SONDA.

Acerca del plan comunicacional, hemos estructurado un plan que pueda dar cuenta y comunicar los avances que se estén alcanzando en cuanto a la ejecución de los cambios al interior de SONDA y de cara a nuestros clientes. Asimismo, se realizarán diversas campañas para promover e impulsar los valores y propósito de SONDA en esta nueva etapa que estaremos enfrentando. De cara a nuestros colaboradores, estaremos difundiendo nuestra Propuesta de valor a las Personas (PVP) y los esfuerzos a nivel regional que se están realizando para alcanzar la aspiración de ser realmente una empresa muy atractiva para trabajar.

## Engagement

### Propuesta de valor a nuestros Colaboradores

Uno de los desafíos más importantes para el año 2019 es la formalización de nuestra Propuesta de Valor de Personas, PVP, para que nuestros colaboradores

perciban y valoren las diversas oportunidades que pueden experimentar en SONDA, reflejando lo atractivo que es trabajar en nuestra compañía. Esta es una propuesta de valor a nivel regional y debe ser aplicable en todos los países donde operamos.



#### Propósito

Está relacionado con la identidad y cultura corporativa. También conecta nuestras personas con la visión y los valores de SONDA. En esta dimensión queremos destacar que somos una marca fuerte, con más de 16 mil colaboradores con un objetivo común: mejorar la calidad de vida de las personas por medio de la tecnología.



#### Carrera

Destaca las innumerables oportunidades de aprendizaje y desarrollo que pueden ser experimentadas por nuestros profesionales en proyectos de las más variadas naturalezas. Como el programa *fresh graduates*, plan de carrera, movilidad entre áreas y otros.



#### Compensaciones y beneficios

Adherimos los conceptos y buenas prácticas en los mercados donde SONDA opera.



#### Wellness

Se refiere a la valorización del equilibrio entre vida personal y profesional y apoya las tres dimensiones de la salud: física, mental y social. Aquí destacan convenios e iniciativas locales en cada país que apoyan el equilibrio de vida del colaborador.



## Clima laboral

En 2018 se midió nuevamente el clima laboral y el engagement de los colaboradores, y por primera vez lo hicimos en el 100% de los países donde SONDA opera. Dentro de los resultados obtenidos en la encuesta de clima 2018, destacan los altos niveles de compromiso de nuestros colaboradores, el entendimiento y comprensión de los objetivos de SONDA y la alta valorización de los conocimientos de los líderes. Por otro lado, estamos trabajando en los aspectos de reconocimiento, crecimiento profesional, capacitaciones y fortalecimiento de marca para proporcionar un mejor ambiente de trabajo para nuestras personas.

Como parte de nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros colaboradores, alineamos los incentivos de los gerentes a la mejora en el clima laboral de sus áreas de responsabilidad .



**Heidy Bauer**

ES GERENTE DE SERVICIOS DATA  
CENTER DE SONDA EN CHILE.

*¿Qué consejo le darías a otras mujeres que se están desarrollando en las TI?*



**La verdad no me gusta dar consejos. Pero puedo hablar por mí.**

***“Estoy 100% convencida de que la pasión ha hecho una diferencia en mi carrera, por ello, motivo a todos, hombres y mujeres, a ser apasionados con el trabajo, los resultados serán luego pura consecuencia.”***

**#SoySONDA**

## Comunicación interna

2018 fue un año de importantes avances: fortalecimos nuestra intranet corporativa y generamos canales alternativos de contacto, dentro de los cuales destaca nuestra App para smartphones, SONDA Conecta, que ofrece diversos espacios de comunicación, como lo hace Instagram, para subir fotos, junto con permitir el acceso a noticias, SONDA Plus, SONDA Activo, E-Learning, al programa Reconócame ser SONDA, entre otras aplicaciones.

Para los nuevos colaboradores mejoramos el programa de bienvenida e inducción On-Boarding, incorporando espacios y herramientas para que la llegada a nuestra empresa sea amigable y a la vez productiva. Se dispuso, por ejemplo, de una persona dedicada a su bienvenida e inducción.

#SoySONDA es nuestra nueva marca empleadora. A través de ella queremos motivar el orgullo de pertenecer a SONDA, junto con afianzar nuestra identidad.

## Diversidad

La diversidad es uno de los sellos de nuestra compañía. Queremos favorecer la igualdad de condiciones y la transparencia en todos nuestros procesos de desarrollo profesional. Nuestras vacantes pueden ser ocupadas, en igualdad de condiciones, tanto por hombres como mujeres, de distintas nacionalidades, sin limitar las posibilidades a quienes cumplan con los perfiles que necesitamos.

Medimos la brecha salarial por género. En 2018 acortamos la distancia entre el sueldo que perciben las mujeres en relación con el de los hombres de la misma categoría de trabajo. A nivel consolidado hubo una disminución en la brecha de 325 puntos base respecto de 2017. En los Profesionales, Ventas, Técnicos y Administrativos disminuimos en 418 puntos base la brecha, y en el caso de Ejecutivos Principales y Gerentes lo hicimos en 113 puntos base.

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

### Por sexo

Femenino	1	1	4.836
Masculino	8	53	12.009
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>16.845</b>

### Por nacionalidad

Chile	9	26	3.158
Brasil*	0	13	8.341
México*	0	4	1.463
Colombia*	0	1	1.997
Otras nacionalidades*	0	10	1.886
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>16.845</b>

### Por edad

Menor a 30 años	0	1	5.382
Entre 30 y 40 años	1	3	6.690
Entre 41 y 50 años	1	14	3.197
Entre 51 y 60 años	0	22	1.310
entre 61 y 70 años	3	14	255
Mayor a 70 años	4	0	11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>16.845</b>

### Por antigüedad en la empresa

Menos de 3 años	4	20	8.921
Entre 3 y 6 años	3	6	4.499
Más de 6 y menos de 9	2	1	1.102
Entre 9 y 12 años	0	7	1.151
Más de 12 años	0	20	1.172
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>16.845</b>

Brecha Salarial**	2016	2017	2018
-------------------	------	------	------

Ejecutivos Principales y Gerentes	59,0%	64,5%	65,6%
Profesionales, Ventas, Técnicos y Administrativos	73,8%	86,0%	90,2%
SONDA SA	69,4%	80,9%	84,1%

\* Cifras aproximadas.

\*\* En 2018 hubo un cambio en la metodología, se reagruparon los segmentos en: Ejecutivos Principales y Gerentes y el resto de los colaboradores. Se conciliaron las cifras para los años 2016 y 2017. La Brecha Salarial se calcula como la proporción que representa el sueldo bruto base promedio de las ejecutivas y trabajadoras respecto de los ejecutivos y trabajadores.



## Atracción y retención de los talentos

La gestión de nuestros talentos es regional y dinámica. Queremos ser un empleador atractivo para así captar a los mejores talentos. Es decir, queremos que a nuestros trabajadores los motive trabajar en SONDA, y que las soluciones que ofrecemos los inspiren y desafíen, además de que vislumbren posibilidades de ampliar sus oportunidades más allá del país donde estén trabajando.

Durante 2018, trabajamos las bases del Programa *Fresh Graduates* que está iniciando su primer periodo durante el 2019, y que busca atraer e incorporar a jóvenes profesionales recién egresados, para iniciar un aprendizaje acelerado en conocimientos técnicos que les permitan iniciar su carrera profesional en SONDA, por medio del acompañamiento de un tutor experto interno, el equipo de Gerencia de Personas y formación orientada a facilitar el desarrollo de sus competencias.

Para SONDA, desarrollarse profesionalmente no es necesariamente un movimiento jerárquico y vertical, sino que también puede darse en el contexto del aprendizaje continuo y asumiendo nuevas responsabilidades en los diferentes ámbitos de carrera que la empresa otorga. Entendemos que las aspiraciones cambian dependiendo de la persona o perfil de colaborador, por ello, contamos con los siguientes 7 ámbitos de desarrollo:



- Desarrollo de SW
- Consultoría
- Delivery
- Proyectos
- Ventas y especialistas en soluciones
- Áreas de Apoyo
- Managers

Estos permiten a cada una de las personas que forman parte de SONDA tomar el protagonismo de su carrera y decidir el camino a seguir, ya sea dentro de su cluster actual o hacia nuevas áreas de desarrollo.

## Gestión por desempeño

En los últimos tres años el énfasis ha estado en desarrollar e implantar en los diez países el proceso de gestión por desempeño, a través de la herramienta SONDA Plus, gestionando integralmente el proceso de gestión del desempeño, lo que nos ha permitido sistematizar y, a la vez, contar con información de gran valor para el desarrollo de nuestros colaboradores. Durante 2018 el proceso de gestión por desempeño alcanzó al 100% de los colaboradores de los diez países. Este proceso consta de tres etapas anuales: fase inicial, en la que se definen los objetivos; una etapa de seguimiento a mitad de año; y un cierre al final del ciclo para hacer las evaluaciones y dar feedback a cada colaborador.

Buscamos fortalecer la movilidad interna. A nivel consolidado, el 5% de las vacantes que se abrieron en 2018 fueron cubiertas por colaboradores de SONDA, el cual se eleva a un 12% si no consideramos las operaciones que tenemos en Brasil. Destacan los índices de movilidad interna en Argentina (20%), Chile (12%), Colombia (12%) y México (14%).

## Gestión del talento

Contamos con una estrategia para gestionar los talentos que está orientada a retener a los de alto potencial y desempeño. En 2018 se aplicó en todos los países, gracias a lo cual ya se dispone de un mapa de distribución de los talentos que nos interesa retener en los distintos segmentos por país. Cada gerente y jefe de área debe buscar retener a sus talentos mediante planes de acción y desarrollo. También tiene que preocuparse de motivar y propiciar la superación de quienes presentan un bajo desempeño y un bajo potencial, mediante la destinación a otras funciones que se adecúen mejor a sus habilidades.



## Diplomado en gestión y administración de *datacenter*

Sumarse exitosamente a la Transformación Digital implica empapar a los equipos humanos con una nueva cultura de gestión del talento.

59 personas participaron en 2018, 19% de la dotación de *data center* y *cloud*, en esta segunda versión del Diplomado, el que fue diseñado como un “traje a la medida” para las necesidades de servicio de nuestros clientes, abarcando a profesionales directamente responsables de la recepción y solución de requerimientos, así como de la gestión con el cliente y análisis de procesos.

### Desarrollo de Talento

Contamos con un programa de desarrollo de talentos, el que se inició en 2017 en Chile y Brasil, y que actualmente estamos extendiendo a todos los países. Este es diferenciado según nivel, e incluye:

- **Mentoring para ejecutivos:** iniciativa para el desarrollo de talentos en ejecutivos, que da la alternativa a estos a contar con un mentor de otra área. En 2018, 15 ejecutivos participaron, quienes evaluaron el programa en 360°. Este programa se ha aplicado por dos años en Chile, por un año en Brasil y se iniciará en México y Colombia durante 2019.
- **Shadowing para managers y profesionales,** como una oportunidad de generar instancias de interacción cruzada entre divisiones dando una mirada transversal y asesoría desde un líder senior de la organización, y que durante 2018 convocó a 12 managers y 6 profesionales.
- **Mentoring para profesionales,** cuyo objetivo es desarrollar el talento no ejecutivo en SONDA, al igual que el programa de ejecutivos, incorpora la participación de un profesional senior en el rol de mentor. Durante 2018, fueron 11 los profesionales de este programa.

Cada programa es gestionado bajo un sistema que incluye evaluación y mejora continua. Adicionalmente, los ejecutivos y profesionales que son mentores o

sujetos de sombra, son preparados y entrenados para una exitosa ejecución de su rol. El Programa de Mentoring a ejecutivos es complemento para el Programa de Sucesión de SONDA.

### Capacitación

El objetivo en este ámbito es desarrollar y potenciar las competencias de nuestros colaboradores durante todo su ciclo laboral, ajustando los contenidos de las capacitaciones con la estrategia de negocio. Ejemplo de ello es el Diplomado en Gestión y Administración de Data Center, que por segundo año se dicta en conjunto con la Escuela de Informática y Telecomunicaciones de DuocUC (ver destacado).

Para formar las capacidades en las distintas industrias que atendemos, hemos desarrollado diversos Centros de Competencia – *Smart transport, Smart safety, Outsourcing* transformacional, *Ciberseguridad y Utilities-*, ampliando su alcance con un futuro Centro de Competencia de Innovación en la región. [\(Más información en pág. 91/Innovación\)](#)

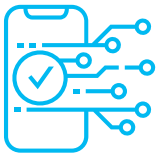
En 2018 se construyó una línea base, que incluye las cifras de capacitación, medida en horas y gasto total, de todos los países. 3 fueron las horas de capacitación por colaborador y el gasto fue de US\$ 30 por cada uno. En total SONDA invirtió US\$ 501.812 en capacitación, cifra que no considera aquellas capacitaciones técnicas o aplicadas propias de las líneas de servicio y negocio.

### Algunos resultados 2018

Talentos		Engagement	
79%	5%	29%	100%
de nuestros colaboradores son profesionales en TI.	movilidad interna.	de nuestros colaboradores son mujeres y 35% tiene menos de 30 años.	de los países aplicaron la encuesta de clima laboral, mejorando en 3 puntos el índice de favorabilidad respecto a 2017.

# Excelencia operacional

El plan estratégico que se estableció para el periodo 2019 – 2021 busca impulsar cambios relevantes en la forma que llevamos a cabo nuestras actividades, poniendo al servicio de nuestros clientes una propuesta de valor centrada en sus desafíos y necesidades de negocio, junto con abordar las problemáticas y necesidades que presenta la región, mejorando la calidad de vida de millones de latinoamericanos.



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

SONDA es un proveedor de clase mundial y a lo largo de nuestra historia nos hemos destacado por la calidad de los servicios y soluciones que entregamos. Sabemos que estamos enfrentando un entorno cada vez más competitivo y disruptivo, y que las transformaciones que impulsaremos requerirán de un desempeño de excelencia operacional por parte de todos quienes integramos la compañía.

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

Desde el punto de vista de los procesos, rediseñaremos aquellos procesos que nos permitan lograr una mayor agilidad, disminuyendo los tiempos de respuesta, tanto

internamente como de cara al cliente. Debemos identificar aquellas oportunidades que nos permitan centralizar y estandarizar los procesos, apalancando la escala y presencia regional de SONDA.

## Calidad del servicio

En SONDA buscamos asegurar la experiencia de nuestros clientes y la calidad del servicio a través de una Estrategia de Calidad Corporativa. Dicha estrategia establece los lineamientos para una adecuada actitud de servicio (motivación por entregar una buena atención al cliente) y aptitud de servicio (saber entregar una buena atención al cliente).

Contamos con diversos Sistemas de Gestión en cada país que nos permiten asegurar la calidad del servicio.

Adherimos a una serie de certificaciones definidas por nuestros clientes en aspectos como: calidad, seguridad de la información y continuidad del servicio, dichos cumplimientos provienen de distintos sectores: banca, minería, petróleo, telecomunicaciones, gobierno, utilities, entre otros .

Adicionalmente, nuestros clientes y partners nos exigen el cumplimiento en aspectos como: gobierno corporativo y ética, temas laborales, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo. Muchos de nuestros clientes nos piden adherir y cumplir con su Código de Ética<sup>1</sup>, Código de Conducta<sup>2</sup> y con acuerdos anti soborno.

## Experiencia del cliente

Tasa de Reclamo		
2016	2017	2018
0,14%	0,04%	0,06%
Número de reclamos en relación al número de órdenes de servicio (OS)		


Calidad del servicio		
2016	2017	2018
97%	92%	89%
Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda		

1. Walmart, Coppel, Nestle, Geep, Danone, T Systems, Chrysler, Fedex.  
2. Microsoft, Dell EMC, Cisco, Ingram Micro, HP Enterprise, Compusoluciones.





## ✓ Certificaciones de SONDA

Modelo	 Argentina	 Brasil	 Chile	 Colombia	 Costa Rica	 Ecuador	 México	 Panamá	 Perú	 Uruguay
ISO 9001	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 20000-1	●	✓	✓	✓	●	●	✓		✓	✓
ISO 27001		✓	✓	✓			✓		●	✓
ISO 22301 (sólo en PNC)	●	✓	●	●	●	●	✓	●	✓	✓
ISO 14001		●	✓	✓		✓	✓		✓	
ISO 45001:2018 (EX OHSAS 18001)		●	✓	✓		✓	●		●	
CISCO Resale Gold	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP (Hosting)			✓	✓		✓				
AT 801; I y II			✓							
ISAE 3402; I y II		✓	✓							
CMM1, nivel 3			✓							

✓ Certificado   
 ✓ Implementado   
 ● En proceso de certificación

### Glosario

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



## Continuidad del servicio

La falta de continuidad en los servicios TI puede generar una serie de problemas tanto para SONDA como para el negocio de nuestros clientes. La caída en los sistemas genera consecuencias que tienen el potencial de impactar aspectos críticos de diversas organizaciones e instituciones públicas, tales como la captura de transacciones, procesos de facturación y recaudación, disponibilidad de servicios, seguridad, entre muchos otros.

### Oferta a nuestros clientes

En SONDA disponemos de un portafolio integral de servicios, diseñamos planes de continuidad operacional para aquellos clientes que así lo piden, y a través de nuestros *Data Centers* ofrecemos los más altos estándares de disponibilidad. Si bien los *Data Centers Tier III* que operamos desde 2013 tienen un excelente estándar de continuidad, los nuevos data center que desarrollaremos tendrán un estándar más alto en disponibilidad, ofreciendo a nuestros clientes la mejor tecnología de cómputo disponible en el mundo: Q2 será el primer *data center Tier IV* en Latinoamérica certificado por el Uptime Institute a una empresa de servicios TI (ver destacado).

### Aseguramiento de la continuidad operativa y de nuestro negocio

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

#### Continuidad del servicio

Disponibilidad servicio			Reclamos por disponibilidad			Uptime componentes		
2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>99,6%</b>	<b>100%</b>	<b>99,8%</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>99,5%</b>	<b>98,0%</b>	<b>99,7%</b>
Índice de Disponibilidad de Servicio (IDC): Porcentaje de tiempo de servicios disponibles en relación al tiempo total			Número de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema			$(1 - ((T_d - T_m) / T_a)) * 100\%$ Td: Tiempo de downtime del período. Tm: Tiempo de mantención programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período.		



## El primer Data Center Tier IV en Latinoamérica certificado por el Uptime Institute a una empresa de Servicios TI

Uno de los factores que sustentan la alta disponibilidad operativa de los centros de datos Tier IV es el uso de generadores tipo COP, Continuous Operation, que funcionan de manera permanente, para duplicar la fuente energética de las instalaciones. Sin embargo, ante la eventualidad de una falla, un data center Tier IV cuenta siempre con dos o más unidades de reemplazo.

Contará con baterías de respaldo de litio, capaces de soportar la potencia que requiere un centro de datos de este tipo. Estas baterías ofrecen mayor vida útil y ocupan entre un cuarto y un tercio menos de espacio que las baterías de plomo tradicional. Además, pueden monitorearse en línea para saber exactamente su nivel de carga. (Más información en pág. 75/Medio ambiente/Cambio climático y eficiencia energética).

Igualmente hemos diseñado un Plan de Continuidad del Negocio (PCN), basado en la norma ISO 22301 (Sistema de la Continuidad del Negocio), que busca evitar incidentes que tengan el potencial de afectar nuestras operaciones críticas. Complementariamente, y con el fin de tener procesos estandarizados, avanzamos en certificar a toda la compañía bajo la norma ISO 20000-1, que incluye aspectos como la gestión de reclamos, gestión de incidentes, entre otros temas. Todo lo anterior debe estar respaldado con personal idóneo y atento, para ello capacitamos a los colaboradores que trabajan en áreas críticas de continuidad en ITIL<sup>3</sup> con el fin de asegurar un adecuado cumplimiento del PCN, y la ISO 20000-1.

### Monitoreo de la continuidad

El proceso de continuidad es evaluado a través de indicadores de gestión, que han definido los procesos críticos, el análisis de riesgos de continuidad, la elaboración de los controles para mitigar los riesgos y disminuir los impactos, y el control del calendario de pruebas. Medimos la disponibilidad del servicio, según un Índice de Disponibilidad de Servicio (IDC), que mide el tiempo disponible con relación al tiempo total.

Anualmente, realizamos un Plan de Pruebas al PCN, acorde a la norma que lo rige. Las pruebas permiten que el personal que participa en las distintas fases de este plan tenga claridad respecto de las actividades que se deben realizar ante una contingencia.

En 2018 tuvimos un índice de disponibilidad del servicio de 99,8% en la región, y no hubo catástrofes naturales que afecten la continuidad del servicio.

## Medio ambiente



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

En SONDA somos responsables con el medio ambiente y nos hacemos cargo de prevenir y mitigar los posibles impactos de nuestras operaciones. El cambio climático, la eficiencia energética y los principios de la economía circular forman parte de nuestra acción en esta materia. Además, agregamos valor ambiental a través de nuestras soluciones tecnológicas, para así ayudar a nuestros clientes a reducir su impacto a través de operaciones más eficientes.

Cuidar el medio ambiente es un tema esencial para las empresas que se proyectan al futuro. Los efectos del cambio climático se han manifestado con intensidad en Sudamérica, como en el mundo, exponiendo a nuestros territorios a catástrofes naturales tales como sequías, marejadas en el mar, derretimientos e inundaciones, y otros fenómenos climatológicos que han afectado a diversos países en la región.

3. ITIL= Marco de referencia certificable que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.



Chile está liderando la incorporación de energías renovables en su matriz energética. Esperamos que ello impulse a los demás países de la región a avanzar en los cambios normativos y regulatorios que así lo permitan.

En relación a los residuos electrónicos, ha habido un aumento constante en su generación. Cifras mundiales indican que se incrementa en un 8% anual, y solo un 20% es reciclado o dispuesto en destinos seguros.

De las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes surgen instancias reales para medir y gestionar sus impactos ambientales, generando oportunidades como:

- Medición y reducción de contaminación al entorno, ya sea por emisiones al aire, agua o suelo.
- Eficiencia en el uso de recursos naturales, principalmente energía, agua, papel y otros.
- Reducción de la huella ambiental a través de servicios de Data Center bajos en emisiones y eficientes en el uso de energía y combustible.
- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero gracias a menores necesidades de traslado, como consecuencia de soluciones de trabajo a distancia y cloud, así como la reducción de traslado de clientes finales.

El consumo de energía es clave para nuestro negocio y la energía eléctrica consumida en 2018 por nuestras operaciones registró 31.433 MWh, el que abastece principalmente la operación de los *data centers*. La energía eléctrica, su principal insumo, es utilizada para el funcionamiento de los equipos y el enfriamiento de las salas donde estos residen, por

lo que el ahorro de energía depende en gran medida del sistema de enfriamiento.

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión (SIG), con un componente de gestión ambiental basado en el estándar ISO 14001:2015, certificación alcanzada en 4 países. En 2019 tenemos como meta obtener la certificación ISO 14001 en dos nuevos países y así alcanzar un total de 6 países certificados en esta materia. Realizamos una planificación preventiva e integral, a partir de la cual establecemos una serie de políticas y procedimientos con el fin de generar una relación responsable con el medio ambiente, a través del control de emisiones, del consumo de recursos clave como agua y energía y la gestión de residuos, entre otros aspectos. Gracias a este sistema hemos incorporado una cultura de responsabilidad con el medio ambiente en todas las áreas productivas y de apoyo.

### Cambio climático y eficiencia energética



Las principales operaciones en Chile se abastecerán con energías renovables, que son amigables con el medio ambiente.

### Descarbonización de nuestra matriz energética

Dado que la energía eléctrica es clave para toda nuestra operación, hemos decidido avanzar hacia una



## Nuevos data centers TIER IV, con mayor eficiencia energética, en Chile y Colombia

El estándar de las operaciones de un *data center Tier IV* se basa en la sustentabilidad y eficiencia energética, siendo un requisito, el menor consumo de energía a través del uso de sofisticados sistemas refrigerantes. Adicionalmente, el *data center* que será construido en Chile, se abastecerá de energías renovables.

descarbonización de la matriz energética de SONDA, la que se llevará a cabo a través del uso certificado de energías renovables.

En Chile existe un escenario regulatorio favorable a este tipo de energías renovables (solar, eólica, hídrica). A partir de septiembre de 2018 el 100% de la operación en Chile\* comenzó a abastecerse de estas energías, que son amigables con el medio ambiente.

Tenemos la genuina aspiración de descarbonizar nuestra matriz energética en todo SONDA, pero dado que los contextos regulatorios en la región no lo permiten, aún no podemos establecer una meta para esta aspiración.

### **Eficiencia energética en los data center**

Los *data centers* requieren bastante energía para su funcionamiento. Debido a esta necesidad, nuestra estrategia se ha focalizado en aumentar la eficiencia energética de este tipo de instalaciones. De hecho, en 2018 diseñamos el *data center* más avanzado de Latinoamérica, el que terminará su construcción a fines de 2019 en Chile, año en el que comenzará la construcción de otro *data center* de similares características en Colombia.

La eficiencia energética de los *data centers* se mide con un índice conocido como PUE (*Power Use Efficiency*): mientras más bajo es su valor, mayor es la eficiencia del sistema, y estas dos nuevas instalaciones tendrán el PUE más bajo de Latinoamérica.

### **Mitigación del cambio climático a través de las soluciones entregadas a nuestros clientes**

Uno de nuestros principales impactos en el medio ambiente es indirecto, a través de la reducción de la huella ambiental de los clientes. En SONDA generamos soluciones que les permiten una mayor eficiencia energética, incorporar energías renovables en sus sistemas o procesos, reducir sus emisiones al aire o agua producto de teletrabajo o el uso de las soluciones Cloud.

Algunos ejemplos de proyectos en los que estamos generando un impacto directo para avanzar hacia una sociedad más sostenible (ver destacado).

\* Considera los edificios corporativo y de servicios, el *data center Tier III* y el *data center tier IV* (en construcción).

## Proyectos con impacto en el cambio climático



### Smart Lighting

#### IoT para alimentar dispositivos con energía solar

Llevar energía a dispositivos en algunos lugares puede ser difícil, además de costoso.

Las soluciones de IoT basadas en energía solar solucionan este problema, además de usar energía limpia sin costo adicional.

SONDA tiene soluciones de IoT con diferentes dispositivos alimentados con energía solar:

- Cámaras de video
- Sensores de diferentes tipos
- Luminarias para espacios públicos o puntos específicos de la ciudad como pasos peatonales
- Mobiliario inteligente para ciudades, con información para el ciudadano, y con puntos de recarga de dispositivos móviles para el transporte público.

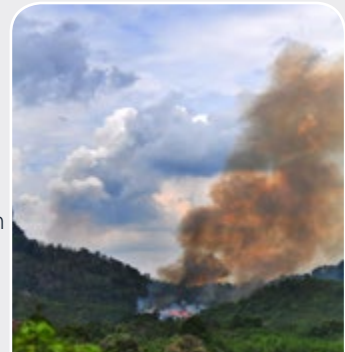


### Smart Forest Fire Safety

#### Detección temprana de focos de incendios forestales

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

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



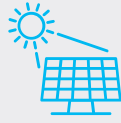
### Smart Farming

#### Detección temprana de plagas en los cultivos

La detección temprana de enfermedades fitosanitarias es clave para reducir el uso de pesticidas y mantener un mejor equilibrio en el entorno de los centros agrícolas. Adicionalmente, la solución puede evitar pérdidas de alimentos.

SONDA desarrolló una solución de inteligencia artificial para detectar tempranamente los síntomas de plagas. Lo hizo a través de la captura de imágenes en los cultivos y la aplicación de algoritmos. El sistema envía alertas, permitiendo con ello acciones correctivas tempranas.





## Smart Grid

### Soluciones de inteligencia artificial para una mayor eficiencia energética y calidad del servicio en distribución de energía eléctrica

SONDA participa en distintos proyectos Smart Grid en la región. Estos contribuyen a disminuir la pérdida de energía, optimizar los procesos de lectura, corte y reposición del suministro, facilitar la integración de energías renovables proveniente de generación distribuida y gestionar mejor la demanda para una mayor eficiencia energética.

Solamente la energía generada en diciembre de 2018 por medio de soluciones solares domésticas –que pudo ser incorporada en los sistemas de transmisión de empresas de distribución eléctrica gracias a los sistemas de gestión de SONDA– alcanzó los 11.371 MWH desde microgeneradores hacia las redes de distribución.



## Smart Lighting

### Eficiencia energética en el alumbrado público

Los avances tecnológicos ayudan a tener ciudades más sustentables. Esta solución, desarrollada por el Centro de Competencia Smart Safety de SONDA, generará adicionalmente una disminución de hasta un 60% en los costos de iluminación.

La iluminación inteligente es una realidad para una amplia región en Uruguay – Departamento de Artigas y Paysandú– donde se implementó la última tecnología de eficiencia energética e iluminación eficiente, libre de mercurio, a través de la instalación de más de 4.000 luminarias LED y equipamiento electrónico complementario. Este último incluye controladores de última generación que gestionan la intensidad lumínica en base a parámetros climáticos.



## Smart Grid

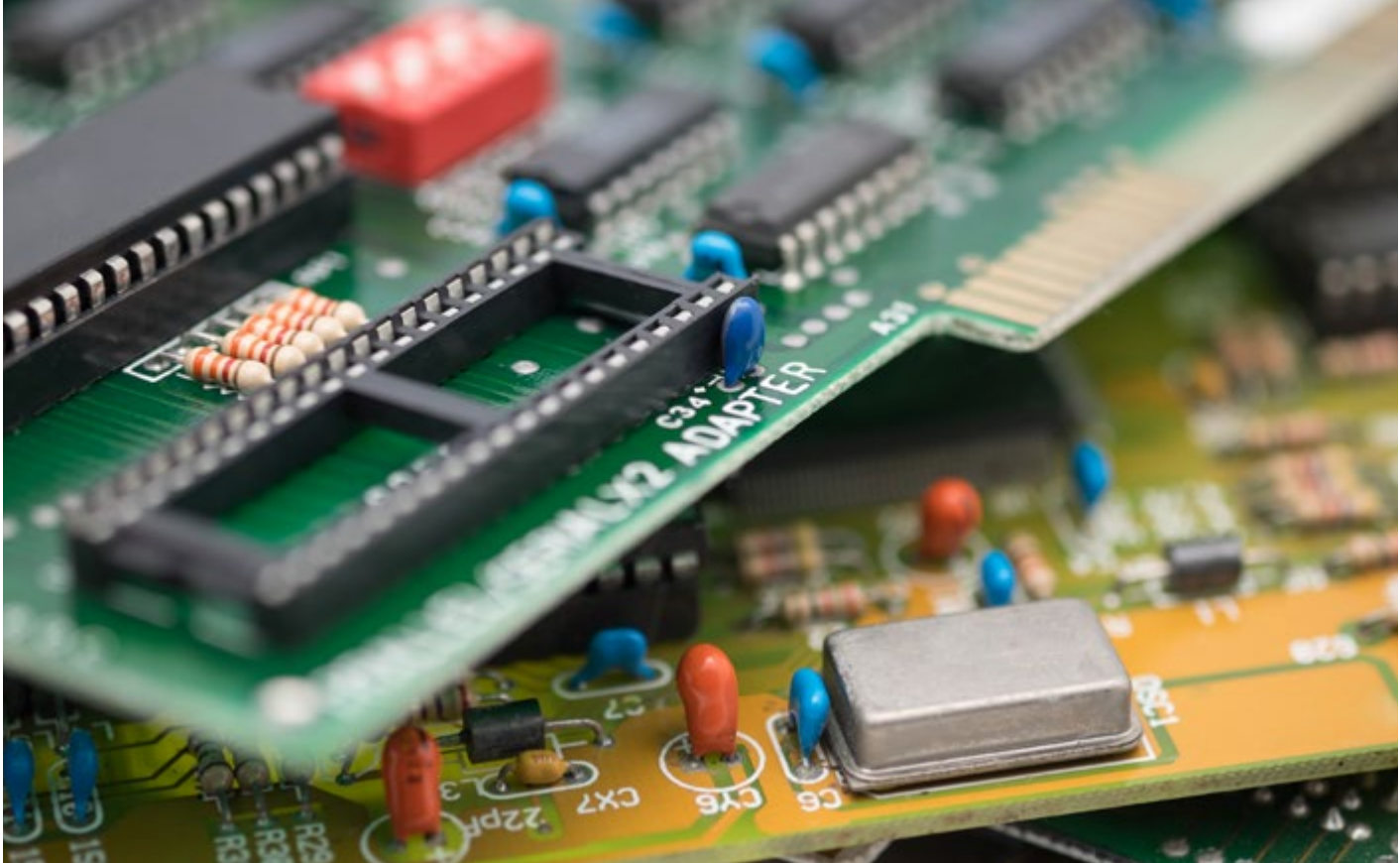
### Soluciones de inteligencia artificial para habilitar la electromovilidad en el transporte público

La descarbonización de las ciudades es un tema prioritario para avanzar hacia una reducción de los impactos que aumentan el cambio climático. Incorporar buses eléctricos al transporte público es un buen aporte en este sentido.

A través de sus servicios TI SONDA habilitó en Chile el proyecto que puso en marcha 100 buses en 2018 y duplicará ese número al 2019.

El proyecto es liderado por la empresa ENEL, en conjunto con la empresa BYD que provee los buses, y la empresa METBUS, que los operará en el país en alianza con el Ministerio de Transporte.





## Residuos electrónicos

SONDA tiene un Plan de Calidad Corporativo que incluye el tratamiento responsable de sus residuos. Los principales residuos electrónicos son: baterías, equipos electrónicos (impresoras, computadores, monitores, entre otros), y las baterías utilizadas en los *Data Centers*. Estos son reutilizados, reciclados o enviados a disposición final segura. En 2018 reciclamos el 91% de nuestros residuos electrónicos, 23 puntos porcentuales más que en 2017.

## Economía circular en nuestros servicios de outsourcing

Muchos de nuestros clientes nos externalizan todos sus requerimientos en infraestructura TI, lo que incluye equipamiento de pc's, impresoras, servidores, entre otros. Con ello ocurren tres efectos:

- **Mayor vida útil a los equipos:** aseguramos la máxima vida útil de los equipos que instalamos a nuestros clientes. Para ello realizamos las mantenencias a tiempo y, en el caso de un desperfecto, privilegiamos su reparación antes de que su descarte.
- **Equipamiento con tecnologías más sustentables:** la renovación permanente de los equipos es de primer nivel, incorporando aquellos que presten un mejor desempeño ambiental en eficiencia energética, tasa de emisiones y ruido, y eficiencia en el uso de tintas (en el caso de impresoras), entre otros aspectos.
- **Disposición final segura:** nos aseguramos de que, al término de la vida útil de cada equipo, este sea dispuesto en un destino final seguro, el que es certificado por una tercera parte.

## Algunos resultados 2018

Cambio climático		Residuos
<b>Dos data centers Tier IV</b>	<b>100% energía renovable</b>	<b>91% reciclado electrónicos</b>
con el más avanzado estándar de eficiencia energética, serán construidos en 2019 en Chile y Colombia.	100% de la energía consumida en Chile <sup>4</sup> es renovable, gracias al contrato firmado en 2018 con la generadora Colbún.	91% de los residuos electrónicos generados fue reciclado.

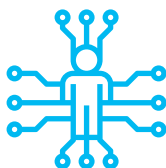
4. Incluye las instalaciones del edificio corporativo y de servicios, el data center Tier III y en el futuro incluirá al data center Tier IV.





# Conexión con ecosistemas

Desde nuestros inicios hemos sido capaces de articular un ecosistema de gran valor, que promueve la innovación, clave para entregar soluciones integrales a nuestros clientes. Esto nos ha permitido desarrollar capacidades de una manera más acelerada, cubriendo necesidades que de haberlas resuelto de manera interna, pudiesen haber tomado un tiempo mayor. Es así como hemos establecido alianzas y acuerdos con fabricantes líderes de tecnología a nivel mundial, lo que nos ha permitido facilitar el acceso a tecnologías *state of the art* tanto a nuestros clientes como a nuestros profesionales.



Somos un proveedor multimarca y multiplataforma, lo que nos permite incorporar diversas tecnologías para así habilitar soluciones integrales que resuelvan de la mejor manera los desafíos y necesidades de nuestros clientes. Asimismo, ninguno de nuestros partners o proveedores representó de manera individual más del 10% de las compras efectuadas durante el año 2018.

Los cambios que el mundo y las tecnologías están experimentando de manera tan acelerada ha comenzado a generar diversos desafíos y oportunidades para empresas, industrias, organizaciones, sociedades, entre otros. Es por esta razón que uno de los pilares de nuestro plan estratégico refleja la importancia que tendrá la interacción de SONDA con los distintos actores que forman parte del ecosistema de tecnologías

e innovación. De lo anterior, se desprende una nueva forma en que estaremos relacionándonos y conectándonos con este ecosistema.

Estos cambios están impactando la forma en que nos relacionamos con el ecosistema, ya no sólo será importante el relacionamiento con los principales líderes y fabricantes globales de tecnologías, sino que también estaremos impulsando una mirada más amplia desde el punto de vista del ecosistema, expandiendo el relacionamiento a actores no tradicionales como lo son las empresas de nicho y *startups*.

La conexión con el ecosistema de tecnologías e innovación tendrá dos dimensiones: relacionamiento con partners existentes y relacionamiento con el ecosistema no tradicional.



## Relacionamiento con *partners* existentes:

- Estaremos impulsando un modelo de relacionamiento con *partners* de creación de valor y nuevos negocios, fortaleciendo una mirada central y común en el desarrollo e interacción.
- Potenciaremos las alianzas regionales para desarrollar el negocio, apalancando la escala de SONDA en los países en que operamos.



## Relacionamiento con el ecosistema no tradicional:

- Definimos lineamientos comunes para trabajar de una manera integrada y fluida con *startups* y compañías de nicho, lo que nos permitirá cerrar ciertas brechas de capacidad que no necesariamente tienen que ser resueltas internamente.
- Buscaremos impulsar la presencia de SONDA en un ecosistema global de innovación y tecnología.



# Crecimiento inorgánico

El último pilar estratégico está relacionado con la actividad que estaremos viendo en términos de crecimiento inorgánico durante los próximos años, la que estará al servicio del crecimiento orgánico. Las acciones a tomar para abordar este tipo de crecimiento están pensadas para propiciar que las inversiones que se realicen en estos aspectos puedan impulsar y fortalecer el crecimiento orgánico de nuestras operaciones a nivel regional.

De lo anterior estaremos poniendo nuestro énfasis en cuatro miradas principales:

Cerrar **brechas en capacidades** por industria y/o línea de servicio



Identificar oportunidades en **nuevas geografías**



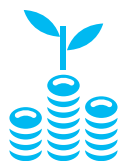
Apalancar **crecimiento** de países (México, Colombia, Perú)



Analizar **presencia en HUBS** de innovación y tecnología global



- Cerrar aquellas brechas en capacidades que pudiésemos tener de cara a las soluciones por industria y/o líneas de servicio, las que no necesariamente podrían cerrarse a través del desarrollo de las mismas al interior de la compañía o mediante de la gestión de nuestro ecosistema de innovación y tecnologías. El foco está en acelerar el cierre de estas brechas, lo que nos permitirá acortar el *time-to-market* de nuestras soluciones.
- Apalancar y acelerar el crecimiento en aquellos países en los cuales todavía podemos aprovechar oportunidades relevantes, en términos de tamaño, que nos presentan dichos mercados, generando una mayor escala en dichos países (México, Colombia y Perú). Esto nos permitirá aumentar nuestra cartera de clientes y los ingresos recurrentes generados en cada país, alcanzar complementariedad de la oferta, y mejorar cobertura geográfica, entre otros .
- Analizar nuestra presencia directa en algunos *hubs* de innovación y tecnología a nivel mundial, evaluando en cuál de esos hubs queremos estar, lo que nos permitirá transferir conocimiento y mejores prácticas hacia nuestra organización.
- Si bien no lo hemos definido como un objetivo para este periodo 2019 – 2021, por lo que nuestro foco sigue siendo Latinoamérica, si estaremos analizando y evaluando algunas oportunidades que puedan presentarse en otras geografías fuera de la región.



## Planes de inversión

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

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

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

### 2007–2009: Plan de US\$ 350 millones

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

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

### 2010–2012: Plan de US\$ 500 millones

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

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

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

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

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

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

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

### 2013–2015: Plan de US\$ 700 millones

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

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

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

### 2016–2018: Plan de US\$ 790 millones

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

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

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

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

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



# Innovación en SONDA

Capítulo  
**05**







La innovación es una fuerza vital en SONDA, que está en el ADN de cada uno de los que trabajamos aquí, lo que ha facilitado y permitido el desarrollo y la entrega de soluciones creativas de cara a desafíos y necesidades para las cuales no se tenían respuestas.

# Innovación en SONDA

La innovación es una fuerza vital en SONDA, que está en el ADN de cada uno de los que trabajamos aquí, lo que ha facilitado y permitido el desarrollo y la entrega de soluciones innovadoras y creativas de cara a problemáticas y necesidades para las cuales no se tenían respuestas. A través de estas, hemos generado beneficios, agregando valor al negocio de nuestros clientes, a la vez que hemos aportado al desarrollo de nuestra región.



La innovación nos lleva a hacer las cosas y a pensar de una manera diferente, perdiendo el miedo a cometer errores. Es en esta parte del proceso donde vemos un valor enorme, ya que una gestión correcta permite generar aprendizajes valiosos y necesarios para lograr el éxito. Nuestras soluciones innovadoras han generado beneficios e impactos positivos en aquellos que han confiado en nosotros, ya sea para transformar sus negocios o porque necesitaban resolver problemáticas ciudadanas para mejorar la calidad de vida para las personas.

Creemos que la innovación es un motor que impulsa la creación de valor para nuestros clientes y para la sociedad, cuyos frutos pueden tener usos en contextos ambientales, productivos, sociales, laborales, de negocios, entre muchos otros.

Diversos estudios dan cuenta de que la mayoría de las ideas disruptivas que se transforman en nuevos negocios provienen de las demandas de los clientes, donde estos requerimientos operan como motor para el desarrollo de nuevos servicios, soluciones y productos.

En este marco, el modelo de innovación abierta que hemos adoptado en SONDA, potencia la agilidad en


una organización libre de barreras, que promueve el flujo de nuevos modelos de negocio, paradigmas disruptivos y metodologías para agregar valor desde la comprensión profunda de las necesidades y desafíos de los clientes y sociedades en Latinoamérica.

En 2018 definimos un plan estratégico para los próximos años. En este plan, la innovación tendrá un rol determinante de cara al desarrollo de soluciones que apunten a transformar el negocio de nuestros clientes, facilitando la adopción de tecnologías disruptivas para competir de manera eficiente con los nuevos actores de los distintos mercados.

## Modelo de innovación abierta SONDA

Nuestro modelo se basa en la generación de un ecosistema de innovación, en donde estamos implementando Consejos de Innovación de Clientes (donde dialogamos con referentes de las distintas industrias para conocer sus desafíos), Labs de Innovación (donde nos conectamos con el ecosistema de innovación que abarca desde la academia, hasta *start-ups* y partners tecnológicos para discutir paradigmas tecnológicos y conectarlos con modelos de negocio), además de un Club



	 <p><b>Innovación aplicada</b></p> <p>Desarrollar productos y soluciones con foco en clientes y sus desafíos de negocios</p>	 <p><b>Consejo de innovación de clientes</b></p> <p>Influencers de la industria para discusión de roadmap y desarrollo de nuevas ofertas</p>	 <p><b>Lab de innovación</b></p> <p>Ecosistemas de HUB y polos, conectados con los key digital partners, startups, centros académicos, y gobierno, acelerando el desarrollo de nuevas soluciones</p>	 <p><b>Club de innovación</b></p> <p>Engagement de los colaboradores para innovación, proceso de ideación con reconocimiento de las mejores ideas, modelo <i>Inside Out</i></p>	 <p><b>Métricas</b></p> <p>Modelo y evaluación para medir el retorno de inversión e innovación</p>
---	---	---	--	--	---

de Innovación (iniciativa interna, en modelo *inside-out*, que promueve y valora instancias de innovación y desarrollo de ideas disruptivas al interior de nuestra organización).



Asimismo, estamos categorizando la innovación en cinco principales disciplinas:

	<b>Experiencia de usuario</b>	<b>Transformar el negocio de nuestros clientes</b>	<b>Optimización de la infraestructura</b>	<b>Simplificar la gestión</b>	<b>Seguridad Avanzada</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Múltiples canales de acceso</li> <li>• Auto-atención</li> <li>• Social platforms</li> <li>• Ultra movilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones ágiles</li> <li>• Business service process driven</li> <li>• DevOps, aceleración</li> <li>• Smart App para procesos ágiles</li> <li>• Soluciones de industria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas y capacidades alineadas</li> <li>• Escalabilidad y elasticidad</li> <li>• Modelos híbridos</li> <li>• Soluciones definidas en software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir la complejidad</li> <li>• Información en tiempo real</li> <li>• Automatización y robotización</li> <li>• Acelerar implementación de nuevos recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software defined CyberSecurity</li> <li>• Reconocimiento facial, biométrico</li> <li>• IOT &amp; Smart Cities</li> <li>• Cybersecurity</li> </ul>

Estamos desarrollando innovaciones que tienen un alto potencial de impactar aspectos de sostenibilidad en nuestros clientes. SONDA *Cognitive Enterprise Service Management* – SonIA –, es una plataforma cognitiva que busca apoyar a los clientes en la integración a su negocio de las diversas soluciones digitales de SONDA (ver destacado).

### Innovación para aportar sociedades más sostenibles

En SONDA estamos en permanente innovación, la que desarrollamos en conjunto con nuestros clientes y aliados en innovación. Nuestros desarrollos tienen el potencial de generar impactos positivos en lo social, ambiental y laboral.

Muchas de nuestras innovaciones, desarrolladas como soluciones a nuestros clientes generan impactos ambientales positivos. Ejemplo de ello son las soluciones de *Smart Grid*, *Smart Lighting* y *Smart Solution* ([Más información en pág. 74/Medio ambiente/Cambio climático y eficiencia energética](#)), así como proyectos que ayudan a resguardar el agua y la biodiversidad ([Más información en pág. 50/Transformación digital para Sociedades Sostenibles](#)).

Los impactos en la sociedad del modelo de innovación que aplicamos en SONDA son diversos, desde aspectos como seguridad ciudadana, calidad de vida en las ciudades, educación, entre muchos otros ([Más información en pág. 50/Transformación digital para Sociedades Sostenibles](#)).

## SONDA ofrece soluciones habilitadas por medio de IoT, Big Data y Analytics.



### Sonia Connected Store entrega soluciones a nuestros clientes del sector retail

Sus impactos abordan aspectos sociales como, por ejemplo, la mejora en la experiencia del cliente final a través de la optimización del pago, y disminución de filas de espera. Permite también implementar sistemas de auto-atención para mejorar la información al cliente y disminuir uso de medios impresos.

### Sonia Smart Industry entrega soluciones a nuestros clientes industriales

Solución cuyo potencial se traduce en generación de impactos positivos en la productividad, racionalización en el uso de los recursos, y gestión de impactos ambientales. Entre estos, destacan los servicios de monitoreo de emisión de gases u otros contaminantes al medio ambiente, los medidores inteligentes, convergencia de dispositivos, conexión de redes industriales, y otras.

## Desarrollo de capacidades

Para fomentar la innovación al interior de SONDA, contamos con un Club de Innovación para nuestros colaboradores, donde estamos desarrollando cambios culturales en la compañía, para garantizar que nuestros talentos estén alineados con este nuevo lenguaje de mercado. Dado que la innovación está en el ADN de SONDA, propiciamos un ecosistema donde todos los colaboradores pueden ser un vehículo de innovación, y por tanto son responsables de que cada nueva tecnología disruptiva o innovadora esté enfocada en agregar valor para el cliente. Asimismo, estamos desarrollando un Centro de Competencia de Inteligencia Artificial, para potenciar el desarrollo de nuestra plataforma cognitiva, Sonia, a la vez que vamos integrando nuestras soluciones digitales a ésta.

## Transformando nuestras soluciones de End User Support

Durante 2018, trabajamos en adaptar nuestra oferta de *End User Support* para la revolución digital, con un novedoso portafolio de *Digital Service Desk*, que incluye:



- **SONDA Mobile Support**, nueva solución de soporte omnicanal: Chat, Portal Web, SMS, teléfono y WhatsApp a través del *smartphone* mediante una app personalizada donde el usuario puede elegir entre una serie de funcionalidades que van desde el reseteo y desbloqueo de contraseñas, hasta el monitoreo de sus tickets de servicio, solicitar recambio de equipos, estacionamientos para clientes o *partners*, pedir salas de reuniones, entre otros flujos de negocio, que pueden incluir aplicaciones ERP como SAP u otras aplicaciones legadas.



- **COBE (Corporate On Boarding Express)**, solución para procesos de incorporación e inducción de nuevos colaboradores en la empresa, que permite materializar la transformación digital del proceso más importante de recursos humanos, mediante el uso de funcionalidades de una app corporativa: crear cuentas de email y el perfil corporativo con todos los permisos necesarios para operar aplicaciones de negocio, entre otras.



- **Box Support**, en tanto, consiste en estaciones de despacho, retiro y reposición de equipos que son parametrizadas de acuerdo a los requerimientos del cliente, las que permiten agilizar los procesos de reparación, recambio y despacho de equipos para los colaboradores de una organización, con un servicio eficiente, rápido y seguro que resguarda la continuidad operativa de los clientes.

# Relación con grupos de interés

Capítulo

06





---

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

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

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

Nuestros grupos de interés prioritarios corresponden a quienes pudieran verse afectados en forma significativa, por nuestras actividades, productos y/o servicios; o bien, aquellos grupos de interés cuyas acciones puedan afectar nuestra capacidad para llevar a cabo en forma exitosa nuestra estrategia de negocio.



## Principales Grupos de Interés



### Cientes

#### ¿Quiénes son?

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

#### ¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

##### Temas:

- Uso de las TI para mejorar la eficiencia de las organizaciones.
- Oportunidades y amenazas de la transformación digital en los negocios.
- Innovación en la automatización, simplificación o generación de nuevos modelos de negocios.
- Experiencia en la relación y soluciones que les ofrecemos.
- Conocimiento de la industria en que actúan.

##### Nuestra respuesta:

- Equipo integral orientado a industrias, sectores y clientes.
- Soluciones *end-to-end*, con una mirada amplia de las necesidades del cliente.
- Nuestra estrategia de negocios tiene al cliente en el centro. [Ver sección Visión y Plan Estratégico](#)
- La relación con nuestros clientes es clave y buscamos mejorar su experiencia, la que medimos a través del NPS. [Ver sección Gestión integral de clientes](#)
- Nuestro modelo de innovación abierta está 100% enfocado en la búsqueda de soluciones para nuestros clientes. [Ver sección Innovación](#)



### Partners y proveedores

#### ¿Quiénes son?

Los proveedores y nuestros socios tecnológicos nos suministran los productos e insumos claves para las soluciones de TI que ofrecemos. Hemos establecido alianzas y acuerdos con





Los principales fabricantes y proveedores en el mundo, junto con nuevos desarrolladores y *startups*, para que nuestros clientes puedan acceder al estado del arte de la tecnología.

#### ¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

##### Temas:

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

##### Nuestra respuesta:

- Hemos revisado y acordado planes de trabajo en conjunto con nuestros proveedores y socios tecnológicos.
- Realizamos presentaciones programadas a clientes de nuevas soluciones de la marca.
- Certificamos periódicamente a nuestro equipo humano involucrado en los servicios que entregamos relacionados con las marcas.
- Hacemos una revisión periódica de los productos y soluciones nuevas que las marcas proponen.
- Co-creación de soluciones de negocio y trabajo en conjunto para atender los desafíos y necesidades de nuestros clientes. [Ver sección Conexión con Ecosistemas](#)



## Colaboradores

#### ¿Quiénes son?

Empleamos directamente a 16.845 personas, quienes trabajan en 10 países de Latinoamérica: un 49,6% en Brasil, 20,4% en Chile, 8,8% en México y el restante 21,2% en otros países. Un 28,7% de nuestros colaboradores son mujeres. Somos una empresa altamente especializada, un 78,9% de nuestro staff son profesionales en TI.

#### ¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

##### Temas:

- Propuesta de valor
- Desarrollo y ruta de carrera

- Relaciones humanas
- Equilibrio vida personal y trabajo
- Crecimiento personal y profesional
- Reconocimiento

**Nuestra respuesta:**

- Contamos con un Modelo Corporativo de Recursos Humanos. Dicho modelo está basado en tres pilares: (a) consistencia en los procesos, alineando a los países en un solo SONDA; (b) *engagement* entre los colaboradores y la empresa; (c) atraer y retener a los mejores talentos.
- Estamos trabajando en 6 dimensiones a fin de fortalecer la cultura y formas de trabajo: capacidades y estructura; liderazgo y talento; compensaciones e incentivos; procesos clave; gobierno coordinación y seguimiento; y cultura y formas de trabajo. [Ver sección Organización Ágil.](#)



## Accionistas e inversionistas

### ¿Quiénes son?

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

### ¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

**Temas:**

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

**Nuestra respuesta:**

- A partir de 2017 implementamos la encuesta NPS, para obtener información relevante sobre cómo se relaciona la compañía con los inversionistas y la visión que éstos tienen de SONDA.
- Renovamos las presentaciones corporativas y de resultados para un mejor entendimiento de nuestra empresa y actividades.
- En 2018 realizamos primer SONDA Investor Day, donde presentamos nuestro Plan Estratégico, además de generar una instancia de mayor cercanía con los inversionistas y el mercado financiero.



## Sociedad

### ¿Quiénes son?

Los habitantes de las cerca de tres mil ciudades en los 10 países en los que está presente SONDA y que se ven beneficiados por las soluciones tecnológicas que aportan a su mejor calidad de vida.

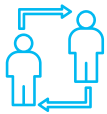
### ¿Cuáles son sus principales temas de interés o preocupaciones?

**Temas:**

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

**Nuestra respuesta:**

- En SONDA nos hemos alineado con la Agenda 2030, estableciéndola como la hoja de ruta de nuestra contribución para resguardar la sostenibilidad de las sociedades en las que operamos y sus habitantes. De esta forma buscamos mejorar nuestra contribución al desarrollo económico de los 10 países en los que operamos.



## Mecanismos de relacionamiento y retroalimentación

Utilizamos distintos mecanismos de relacionamiento, tanto a nivel corporativo como en cada uno de los países donde operamos. En términos generales, por las características de nuestro negocio, las vías más utilizadas son las reuniones presenciales con clientes y socios, con quienes mantenemos contacto frecuente. Adicionalmente, realizamos y participamos en eventos corporativos propios y organizados por nuestros *partners*, proveedores y líderes de mercado, así como en charlas y conferencias tecnológicas, en las cuales intercambiamos información y conocimientos. Implementamos el modelo de innovación abierta, donde nuestros clientes y sus desafíos de negocio son la principal fuente de innovación para desarrollar nuevos servicios y soluciones. Para esto, creamos un consejo de innovación de clientes, instancia en la que se plantean diversas discusiones acerca de las necesidades y desafíos que ellos están viendo en sus negocios e industrias, además de un lab de innovación que busca conectar distintas fuentes de innovación como son las alianzas digitales con empresas de nicho, *startups*, centros académicos y gobierno, acelerando el desarrollo de nuevas soluciones.

Disponemos de canales de comunicación formales, tales como propuestas comerciales, presentaciones, folletos y memorias anuales. En el espacio digital, contamos con nuestros sitios web, tanto para el público general (extranet) como para nuestros propios colaboradores (intranet), desarrollamos una aplicación SONDA CONECTA para la comunicación con colaboradores y nos mantenemos presentes en las redes sociales como LinkedIn e Youtube.

Desde el punto de vista institucional, tenemos una comunicación formal permanente con entes

reguladores y reparticiones públicas en cada uno de los países donde operamos. La relación con la prensa se gestiona a través de agencias externas de medios.

SONDA tiene un área especializada de relación con inversionistas, que es el canal de comunicación entre la empresa y el mercado. Entre los mecanismos de relacionamiento se cuentan: reuniones presenciales, participación en conferencias en Chile y el extranjero, llamadas telefónicas, desayunos, envío de información de la compañía y resultados al mercado, envío de correos electrónicos, información actualizada en nuestro sitio web y elaboración de reportes anuales. En 2018 realizamos el primer Investor Day de SONDA, donde presentamos nuestro plan estratégico para el periodo 2019-2021 a analistas, inversionistas, socios de negocios, entre otros, generando una instancia de relacionamiento única entre los asistentes y los principales ejecutivos de SONDA. Durante el año, renovamos el contenido y diseño de nuestras presentaciones a fin de entregar información que pueda generar mayor valor para nuestros inversionistas y al mercado. Además, refrescamos nuestro sitio web, facilitando a la búsqueda de información de acuerdo al interés del usuario, junto con mejorar su navegación y así generar una mejor experiencia a los usuarios.

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



## Organizaciones e instancias en las que participamos

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

- **Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI):** el ex director de SONDA Jaime Pacheco es Primer Vicepresidente de la asociación.
- **Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA, Chile):** la Directora de SONDA, María del Rosario Navarro Betteley, fue elegida Consejera Electiva para el periodo 2017-2021.
- **Centro de Innovación Anacleto Angelini de la Pontificia Universidad Católica de Chile:** SONDA es miembro Lithium
- **Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel):** hub de Innovación SONDA para Smart Cities en colaboración con Prodabel.
- **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.
- **Inovabra Habitat:** espacio de co-innovación del banco Bradesco con un hub de innovación de SONDA.
- **Parque de Inovação Tecnológica de Joinville e Região (Inovaparc):** el Centro de Innovación SONDA se encuentra dentro del campus de la Universidade da Região de Joinville (Univille) con desarrollo de proyectos de tecnologías disruptivas, consultoría y calidad de software.
- **Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT**
- **Cámara de Comercio de Bogotá**
- **Cámara de Comercio Colombo Chilena**
- **Federación Colombiana de la Industria de Software y TI**
- **Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información – CUTI**
- **Information and Communication Technologies for Verticals – ICT4V (Uruguay)**
- **Cámara de la Industria Argentina del Software – CESSI**
- **Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia – FUNDECE (Argentina)**
- **Sociedad Nacional de Industrias (SNI):** Miguel Angel Guerrero, gerente general de SONDA en Perú, participa como director del comité de la Industria de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones.
- **Cámara de Industrias de Costa Rica**
- **Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC) de Costa Rica**
- **Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos (ASEGIRE) en Costa Rica**
- **Club de Investigación Tecnológica (Costa Rica)**
- **Cámara de Industrias de Panamá**
- **Cámara Panameña de Tecnologías de Información (CAPATEC)**



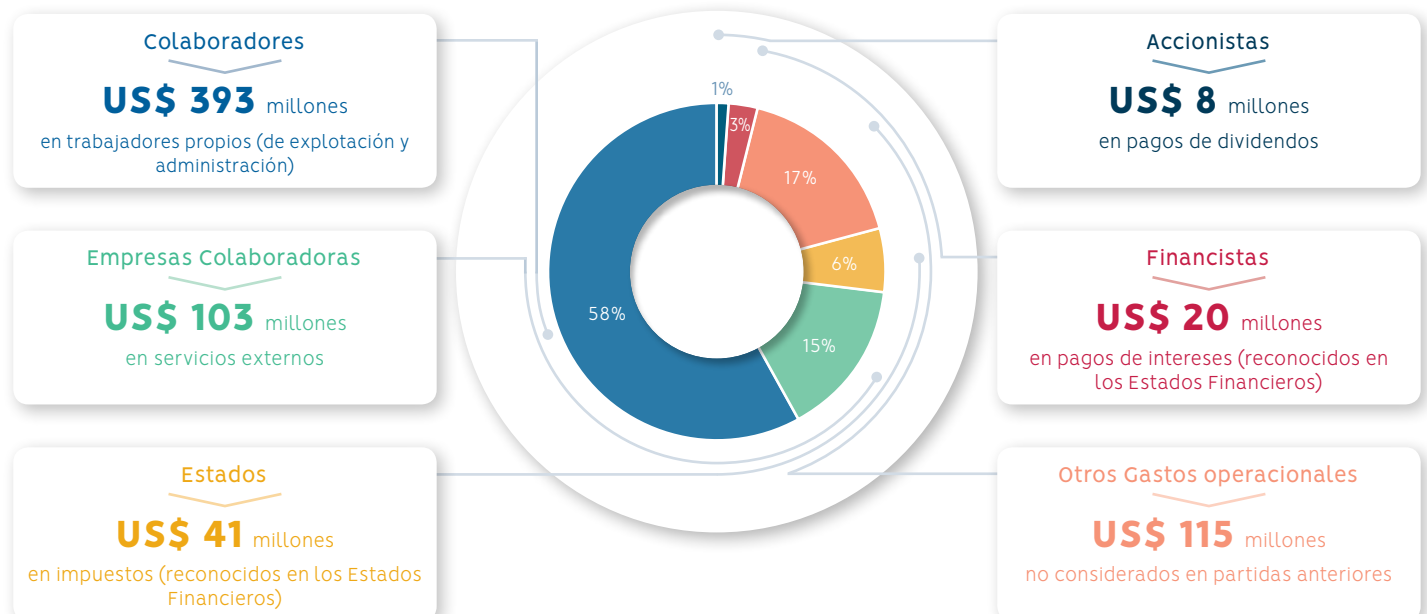
# Distribución del valor económico generado hacia los distintos agentes

El Valor Económico Generado por SONDA es medido como la diferencia entre sus ingresos por ventas y sus costos de inventario. En 2018 la empresa generó valor económico por US\$ 743 millones, de este monto la empresa retuvo US\$ 62 millones y los restantes US\$ 681 millones fueron distribuidos entre los agentes con los que interactúa: sus colaboradores (trabajadores); las empresas colaboradoras (que prestan servicios externos), los Estados en los países donde opera (pago de impuestos reconocidos en los Estados Financieros); los accionistas (pago de dividendos); los proveedores de capital (pago de intereses); y otros gastos operacionales.



## Valor Económico Distribuido

### US\$ 681 millones



Nota: la tasa de cambio utilizada corresponde al cierre de 2018: US\$ 1 = S 694,77.

# Información financiera

Capítulo

**07**





La solidez financiera que nos ha caracterizado a lo largo de nuestra historia ha sido uno de los aspectos diferenciadores de SONDA,

## Estados consolidados de situacion financiera

al 31 de diciembre de 2018 y 2017

(Cifras en miles de pesos – M\$)

ACTIVOS	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	49.392.706	40.845.121
Otros activos financieros corrientes	16.077.835	45.588.359
Otros activos no financieros corrientes	19.986.378	14.551.312
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	234.279.321	225.159.519
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	6.485.944	5.712.334
Inventarios corrientes	54.684.616	37.703.274
Activos por impuestos corrientes	32.161.756	33.476.329
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	413.068.556	403.036.248
<b>ACTIVOS CORRIENTES TOTALES</b>	<b>413.068.556</b>	<b>403.036.248</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		
Otros activos financieros no corrientes	13.729.895	13.181.600
Otros activos no financieros no corrientes	9.310.569	7.820.896
Cuentas por cobrar no corrientes	51.428.147	35.948.721
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	1.953.980	4.406.069
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	6.480.159	6.162.276
Activos intangibles distintos de la plusvalía	18.088.617	24.205.069
Plusvalía	230.972.860	230.748.953
Propiedades, Planta y Equipo	122.792.037	124.134.372
Propiedad de Inversión	3.550.854	3.607.711
Activos por impuestos diferidos	26.392.044	25.907.896
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>484.699.162</b>	<b>476.123.563</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>897.767.718</b>	<b>879.159.811</b>



<b>PATRIMONIO Y PASIVOS</b>	<b>31.12.2018 M\$</b>	<b>31.12.2017 M\$</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		
Otros pasivos financieros corrientes	113.290.232	70.078.285
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	97.402.954	104.523.338
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	3.141.242	11.070.965
Otras provisiones a corto plazo	5.128.697	4.195.299
Pasivos por impuestos corrientes	22.224.755	16.938.165
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	27.962.763	24.033.497
Otros pasivos no financieros corrientes	20.050.017	22.058.972
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	289.200.660	252.898.521
<b>PASIVOS CORRIENTES TOTALES</b>	<b>289.200.660</b>	<b>252.898.521</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		
Otros pasivos financieros no corrientes	70.079.737	102.097.722
Cuentas por pagar no corrientes	4.137.051	8.594.923
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	-	8.553
Otras provisiones a largo plazo	10.742.156	4.503.317
Pasivo por impuestos diferidos	19.719.940	16.190.675
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	2.840.040	2.878.627
Otros pasivos no financieros no corrientes	2.221.250	2.249.366
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>109.740.174</b>	<b>136.523.183</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>398.940.834</b>	<b>389.421.704</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
Capital emitido	373.119.044	373.119.044
Ganancias acumuladas	242.232.100	235.792.437
Otras reservas	(120.562.928)	(124.502.469)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	494.788.216	484.409.012
Participaciones no controladoras	4.038.668	5.329.095
<b>Patrimonio total</b>	<b>498.826.884</b>	<b>489.738.107</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS</b>	<b>897.767.718</b>	<b>879.159.811</b>

## Estados consolidados de resultados integrales por funcion

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017

(Cifras en miles de pesos – M\$)

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
<b>GANANCIA BRUTA</b>		
Ingresos de actividades ordinarias	800.141.897	841.541.278
Costo de ventas	(659.448.867)	(696.329.458)
<b>TOTAL GANANCIA BRUTA</b>	<b>140.693.030</b>	<b>145.211.820</b>
Otros ingresos	1.884.912	39.320.165
Gastos de administración	(84.941.073)	(85.702.872)
Otros gastos, por función	(10.262.748)	(10.677.962)
<b>Total Ganancias de actividades operacionales</b>	<b>47.374.121</b>	<b>88.151.151</b>
Ingresos financieros	8.146.488	8.182.461
Costos financieros	(14.157.346)	(17.862.264)
Participación en las ganancias de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	157.871	163.888
Diferencias de cambio	452.031	(1.681.175)
Resultado por unidades de reajuste	(2.142.340)	41.512
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>39.830.825</b>	<b>76.995.573</b>
(Gasto) Ingreso por impuestos a las ganancias	(28.712.880)	(6.963.587)
<b>GANANCIA PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>11.117.945</b>	<b>70.031.986</b>
<b>GANANCIA</b>	<b>11.117.945</b>	<b>70.031.986</b>
<b>GANANCIA ATRIBUIBLE A</b>		
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	10.685.472	64.895.944
Ganancia atribuible a participaciones no controladoras	432.473	5.136.042
<b>GANANCIA</b>	<b>11.117.945</b>	<b>70.031.986</b>
<b>GANANCIA POR ACCION</b>		
<b>Ganancia por acción básica</b>		
Ganancia por acción básica en operaciones continuadas (en pesos)	12,27	74,50
<b>Ganancias por acción diluidas</b>		
Ganancias diluida por acción procedente de operaciones continuadas (en pesos)	12,27	74,50

<b>ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL</b>	<b>31.12.2018 M\$</b>	<b>31.12.2017 M\$</b>
GANANCIA	11.117.945	70.031.986
<b>Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos</b>		
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos	186.065	(62.392)
Otro resultado integral, antes de impuesto, ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio	-	90.089
<b>Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos</b>	<b>186.065</b>	<b>27.697</b>
<b>Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos</b>		
<b>Diferencias de cambio por conversión</b>		
Ganancias (pérdidas) por diferencias de cambio de conversión, antes de impuestos	2.352.681	(40.543.966)
<b>Coberturas del flujo de efectivo</b>		
Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, antes de impuestos	(2.687.033)	1.222.968
<b>Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos</b>	<b>(334.352)</b>	<b>(39.320.998)</b>
Otros componentes de resultado integral, antes de impuestos	(148.287)	(39.293.301)
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo	28.690	(13.726)
Impuestos a las ganancias relativo a nuevas mediciones de planes de beneficios definidos de otro resultado integral	28.690	(13.726)
Impuestos a las ganancias relativo a inversiones en instrumentos de patrimonio de otro resultado integral	-	-
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo	-	415.809
Impuesto a las ganancias relacionado con diferencias de cambio de conversión de otro resultado integral	-	-
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujo de efectivo de otro resultado integral	-	415.809
<b>Total Otro resultado integral</b>	<b>(176.977)</b>	<b>(39.695.384)</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL</b>	<b>10.940.968</b>	<b>30.336.602</b>
<b>Resultado integral atribuible a:</b>		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	10.508.495	25.200.560
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	432.473	5.136.042
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL</b>	<b>10.940.968</b>	<b>30.336.602</b>

**Estados consolidados de flujo de efectivo directo**  
 por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017  
 (Cifras en miles de pesos – M\$)

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
<b>Estado de flujos de efectivo</b>		
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	894.992.641	919.663.254
Otros cobros por actividades de operación	11.194.548	5.494.816
<b>Total clases de cobros por actividades de operación</b>	<b>906.187.189</b>	<b>925.158.070</b>
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(521.842.629)	(523.382.497)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(259.505.465)	(289.810.797)
Otros pagos por actividades de operación	(64.168.011)	(60.099.339)
<b>Total clases de pagos</b>	<b>(845.516.105)</b>	<b>(873.292.633)</b>
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) operaciones</b>	<b>60.671.084</b>	<b>51.865.437</b>
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	(20.321.905)	(8.641.378)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(691.992)	(3.674.647)
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>	<b>39.657.187</b>	<b>39.549.412</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>		
Flujo de efectivo procedentes de la pérdida de control de subsidiarias u otros negocios	30.313.089	-
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios	(4.551.585)	(5.556.444)
Flujos de efectivo utilizados en la compra de participaciones no controladoras	-	(13.814.642)
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	992.865	12.273.889
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	(1.598.395)	(318.460)
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	20.223	34.393
Dividendos recibidos	14.253	25.541
Compras de propiedades, planta y equipo	(26.666.056)	(22.158.085)
Cobro de préstamos a entidades relacionadas	-	120.000
Compras de activos intangibles	(1.351.432)	(2.421.561)
Intereses recibidos	179.316	424.055
Otras entradas (salidas) de efectivo	(122.451)	(1.971.343)
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>	<b>(2.770.173)</b>	<b>(33.362.657)</b>

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>		
Importes procedentes de la emisión de acciones	1.000	7.397.820
Importes procedentes de préstamos largo plazo	15.084.603	3.066.296
Importes procedentes de préstamos corto plazo	46.215.956	87.705.864
Reembolsos de préstamos	(45.971.691)	(93.024.334)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(9.420.967)	(5.825.182)
Pagos de préstamos a entidades relacionadas	(9.071)	-
Dividendos pagados	(28.404.805)	(14.832.568)
Intereses pagados	(7.491.695)	(8.861.509)
Intereses recibidos	45.785	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	172.919	(1.906.256)
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>	<b>(29.777.966)</b>	<b>(26.279.869)</b>
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio</b>	<b>7.109.048</b>	<b>(20.093.114)</b>
<b>Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo</b>		
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	1.438.537	(3.133.280)
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>8.547.585</b>	<b>(23.226.394)</b>
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	40.845.121	64.071.515
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo</b>	<b>49.392.706</b>	<b>40.845.121</b>

## Estados consolidados de cambios en el patrimonio

al 31 de diciembre de 2018 y 2017

(Cifras en miles de pesos – M\$)

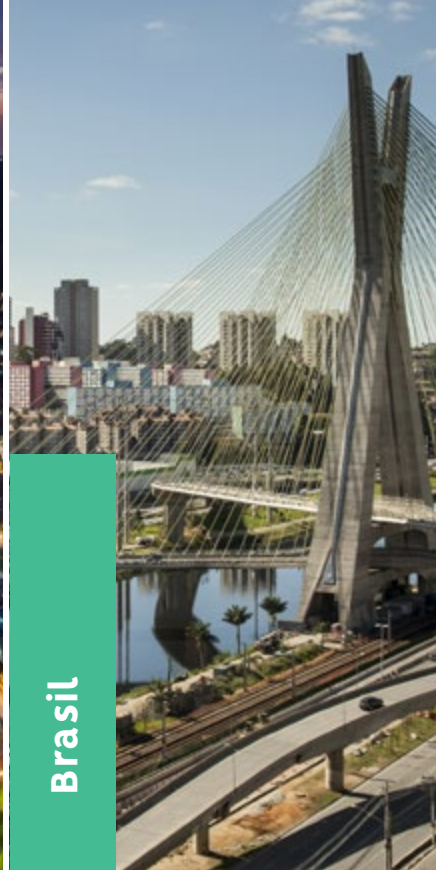
	Capital emitido M\$	Otras reservas		
		Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio M\$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$
Patrimonio previamente reportado	373.119.044	(118.949.100)	(828.746)	-
Incremento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

	Capital emitido M\$	Otras reservas		
		Reserva de diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio M\$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$
Patrimonio al 01.01.2017	373.119.044	(78.405.134)	(918.835)	(807.159)
<b>Cambios en patrimonio</b>				
<b>Resultado Integral</b>				
Ganancia	-	-	-	-
Otro resultado integral	-	(40.543.966)	90.089	807.159
<b>Resultado integral</b>	<b>-</b>	<b>(40.543.966)</b>	<b>90.089</b>	<b>807.159</b>
Emisión del patrimonio	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio	-	-	-	-
<b>Total incremento (disminución) en el patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>(40.543.966)</b>	<b>90.089</b>	<b>807.159</b>
<b>Patrimonio al 31.12.2017</b>	<b>373.119.044</b>	<b>(118.949.100)</b>	<b>(828.746)</b>	<b>-</b>





Chile



Brasil



México



OPLA



## Resultados 2018

En 2018 alcanzamos ingresos consolidados por \$800.142 millones (US\$1.151,7 millones), disminuyendo 4,9% en relación a 2017, principalmente como consecuencia de variaciones cambiarias negativas. En moneda comparable, los ingresos de la compañía aumentaron 1,8% en el periodo. El Resultado Operacional llegó a \$55.752 millones (US\$80,2 millones), inferior en 6,3% (a/a) y el EBITDA a \$91.290 millones (US\$131,4 millones), decreciendo en 10,4% (a/a). En moneda comparable, el EBITDA disminuyó 7,4% con respecto a 2017.

El margen EBITDA para el período fue de 11,4%, destacando las mejoras secuenciales que se fueron alcanzando en el transcurso del año. Es así, como en el cuarto trimestre el margen EBITDA llegó a 12,6%, representando una expansión de 310 puntos base respecto de los márgenes del primer trimestre del año. Asimismo, destaca el caso de Brasil, donde los márgenes registraron mejoras trimestre tras trimestre durante 2018 y en la comparación año contra año respecto de 2017. En reales, el EBITDA aumentó un 23,9% en relación con 2017. Los otros países de América Latina (OPLA) aumentaron 7,3% en la generación de EBITDA y sus ingresos crecieron 17,8% durante 2018, ambos en moneda comparable.

En Chile, los ingresos aumentaron 0,3% (a/a), totalizando \$368.365 millones (US\$530,2 millones) y el EBITDA disminuyó 14,4% (a/a), llegando a \$54.584 millones (US\$78,6 millones). Sin el efecto por la venta de la filial Transacciones Electrónicas S.A., vendida en Diciembre de 2017 y cuyos resultados dejaron de consolidar en el año 2018, los ingresos crecen en 4,4% y el EBITDA disminuye en 1,3%.

Las operaciones fuera de Chile registraron una disminución de 8,9% en ingresos (a/a), totalizando \$431.777 millones (US\$621,5 millones), cifra que representa el 54,0% del total consolidado, mientras que el EBITDA disminuyó 3,8% en relación al ejercicio 2017, alcanzando \$36.707 millones (US\$52,8 millones). En moneda comparable, sin considerar efectos cambiarios, los ingresos crecieron 2,8% (a/a) y el EBITDA un 4,2% (a/a).

La Utilidad Neta atribuible a la controladora totalizó \$10.685 millones (US\$15,4 millones), inferior en 83,5% con respecto a 2017. Este resultado incluye un efecto extraordinario por la venta de la participación en la filial Transacciones Electrónicas S.A. por US\$49,3 millones (US\$36,5 millones después de impuesto) y un efecto cambiario negativo en la determinación del impuesto por US\$23,3 millones. Asimismo, el 2017 registró un efecto cambiario positivo



de US\$14,6 millones. Descontando ambos efectos, la Utilidad Neta habría sido inferior en 8,6% (a/a).

El volumen de negocios cerrados durante 2018 llegó a US\$1.249,5 millones, inferior en 5,9% en relación al ejercicio 2017. A nivel regional, Brasil aportó el 37,7% de los cierres de negocios. Destaca el crecimiento de OPLA, aumentando en 17,2% (a/a), principalmente

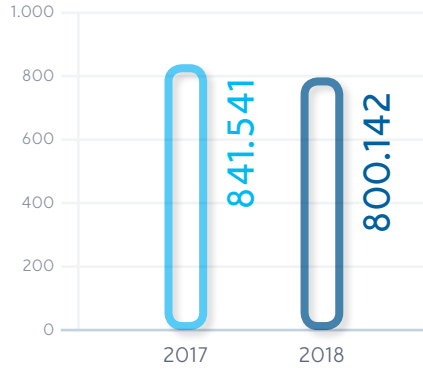
en el negocio de Servicios TI, +26,8%. En moneda comparable, los cierres de negocios son inferiores en 1,6% respecto al año anterior.

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



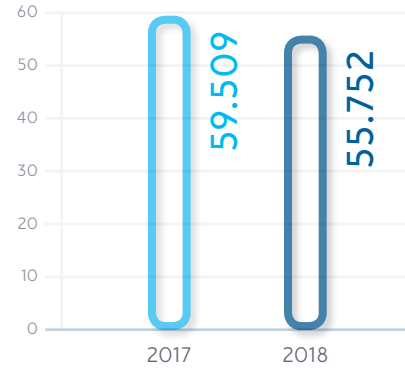
### Ingresos Consolidados

(cifras en millones de \$)



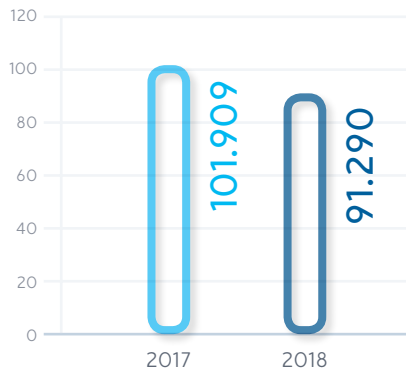
### Resultado Operacional

(cifras en millones de \$)



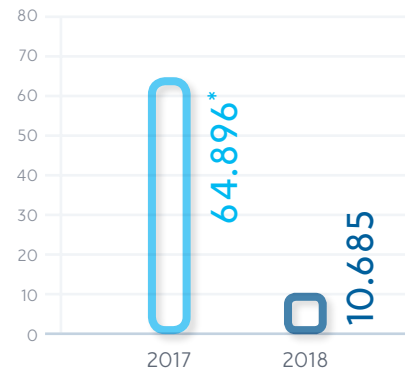
### EBITDA

(cifras en millones de \$)



### Utilidad

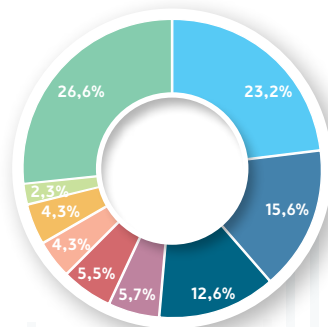
(cifras en millones de \$)



\* Considera una utilidad aproximada de \$ 25 mil millones provenientes de la venta de I-Med

### Distribución de Ingresos

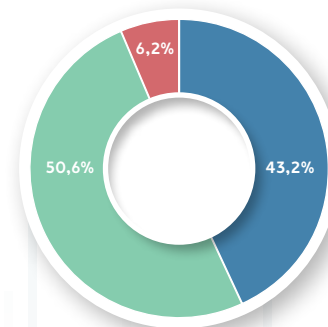
(Por Industria)



- Comercio
- Banca/Finanzas/Seguros
- Instituciones Gobierno
- Telecomunicaciones
- Manufactura
- Petróleo/Gas/Minería
- Utilities
- Salud
- Otros

### Distribución de Ingresos

(Por Línea de Negocios)



- Plataformas
- Servicios TI
- Aplicaciones

# Resultados Chile

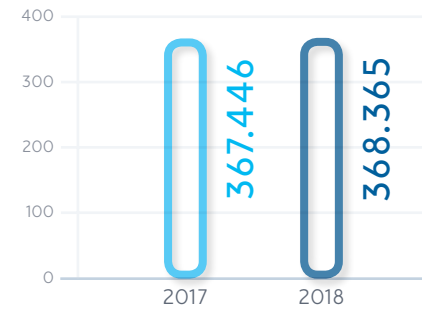
Los Ingresos llegaron a \$368.365 millones (US\$530,2 millones), aumentando en un 0,3% (a/a). La disminución de Servicios TI (-8,7%), se debe principalmente a la venta de la filial Transacciones Electrónicas S.A. en diciembre de 2017, cuyos ingresos dejaron de consolidar en 2018 (-\$14.472 millones / -US\$20,8 millones). En moneda comparable y sin la venta de la filial Transacciones Electrónicas S.A., los ingresos crecieron 4,4% durante 2018.

El Resultado Operacional fue de \$42.050 millones (US\$60,5 millones / -15,5% a/a) y EBITDA por \$54.584 millones (US\$78,6 millones / -14,4% a/a), disminución asociada principalmente al efecto de la venta de la filial Transacciones Electrónicas S.A. (EBITDA -\$8.445 millones / -US\$12,2 millones).

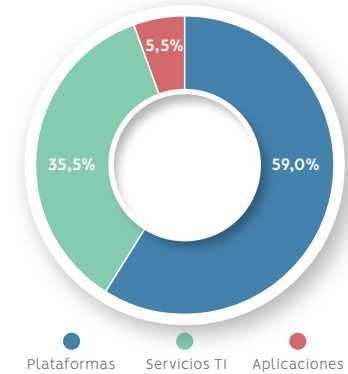
El Margen Operacional llegó a 11,4% y el Margen EBITDA fue de 14,8%, inferiores en 210pb y 250pb, respectivamente, en comparación con el año 2017. Excluyendo el efecto de la venta de Transacciones Electrónicas S.A. el margen EBITDA hubiese sido inferior en 90pb (a/a).

Sin considerar el efecto de la venta de Transacciones Electrónicas S.A., el negocio core, que excluye el negocio de distribución mayorista y retail, presentó un alto nivel de márgenes y mix de ingresos de alto valor agregado, creciendo un 7,3% en ingresos en moneda comparable (a/a) y alcanzando un margen EBITDA de 23,7%.

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



**Distribución de Ingresos**  
(Por Línea de Negocios)



# Resultados Brasil

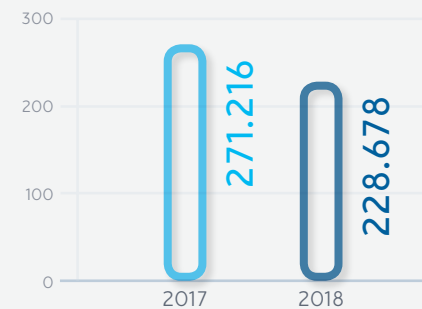
Los Ingresos en moneda comparable decrecen un 2,7%, originado principalmente por menores ingresos de Servicios TI, asociado a términos de contratos. Los Ingresos en moneda reporte llegaron a \$228.678 millones (US\$329,1 millones), un 15,7% inferior a lo reportado en el año 2017. Destaca el mayor dinamismo alcanzado por los ingresos de la operación durante la segunda mitad del año, los que aumentaron 14,1% en reales respecto del primer semestre de 2018.

El Resultado Operacional en moneda comparable es superior en 82,8% y el EBITDA en 23,9% (a/a). El Resultado Operacional en moneda reporte fue negativo en \$1.167 millones (-US\$1,7 millones / +84,3% a/a) y el EBITDA fue de \$13.931 millones (US\$20,1 millones / +6,9% a/a).

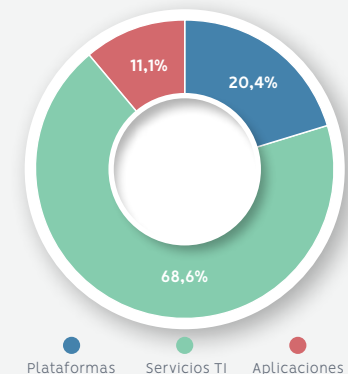
El Margen Operacional fue de -0,5% y el Margen EBITDA de 6,1%, mayor en 220pb y 130pb, en relación con el 2017, respectivamente. Tanto el EBITDA como el margen EBITDA registraron mejoras secuenciales en moneda comparable, alcanzando crecimientos de 139,2% y 431pb, respectivamente, en el segundo semestre con relación al primer semestre de 2018.

Asimismo, destaca el crecimiento que se alcanzó en los resultados durante el tercer y cuarto trimestre de 2018, donde se registraron mayores ingresos, EBITDA y margen EBITDA en reales, respecto del periodo anterior.

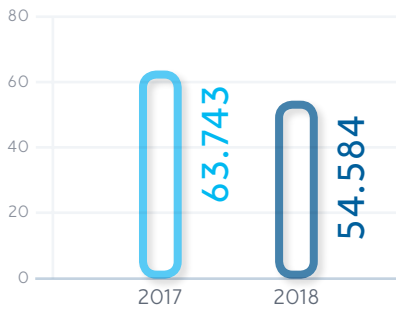
**Ingresos**  
(cifras en millones de \$)



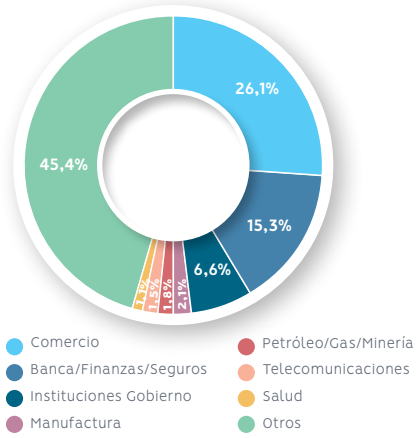
**Distribución de Ingresos**  
(Por Línea de Negocios)



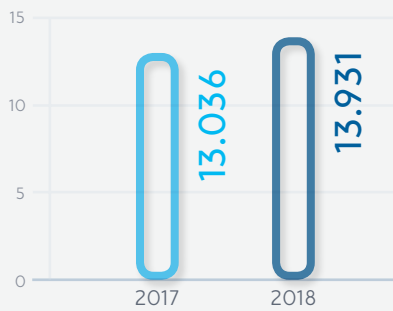
**EBITDA**  
(cifras en millones de \$)



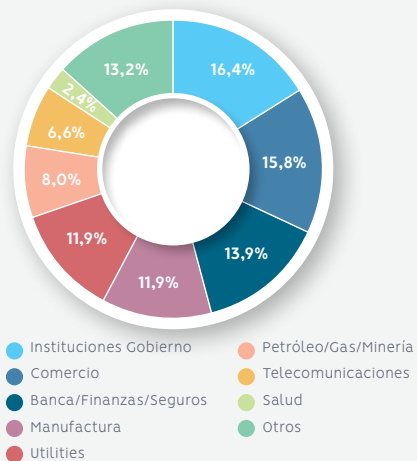
**Distribución de Ingresos**  
(Por Industria)



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



**Distribución de Ingresos**  
(Por Industria)



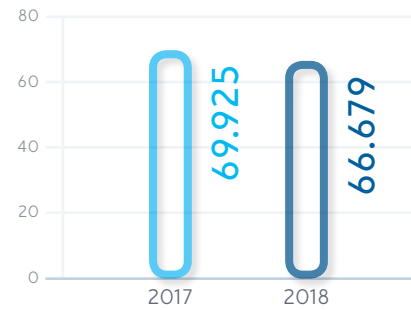
# Resultados México

Los Ingresos a diciembre de 2018, en moneda comparable, disminuyeron 4,1% (a/a), debido al negocio de Servicios TI. Los Ingresos en moneda reporte decrecieron un 4,6% con respecto a 2017, totalizando \$66.679 millones (US\$96,0 millones).

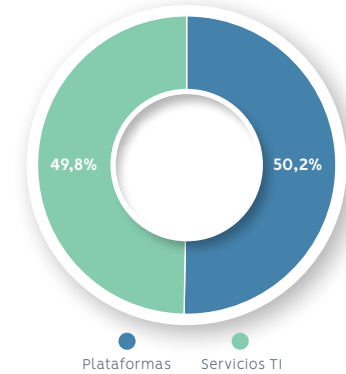
El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó los \$4.078 millones (US\$5,9 millones) y EBITDA \$5.457 millones (US\$7,9 millones), inferiores en 37,7% y 33,1% al ejercicio anterior, respectivamente, como consecuencia de menores ingresos del negocio de Servicios TI, asociados a la no renovación de algunos contratos y a una menor demanda. En moneda comparable, el Resultado Operacional y EBITDA disminuyen un 39,1% y 33,8%, respectivamente.

El Margen Operacional llegó a 6,1% y el Margen EBITDA a 8,2%, inferiores en 330pb y 350pb respectivamente en relación con el 2017.

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



**Distribución de Ingresos**  
(Por Línea de Negocios)



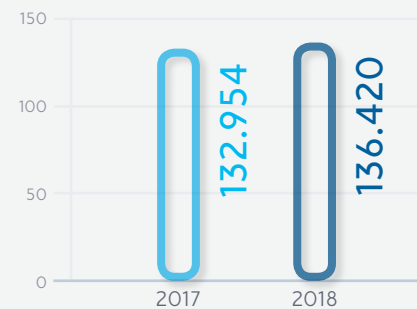
# Resultados OPLA

Los ingresos en moneda comparable, crecieron un 17,8% durante 2018. En moneda reporte, los ingresos aumentaron 2,6% en relación con el 2017, llegando a \$136.420 millones (US\$196,4 millones).

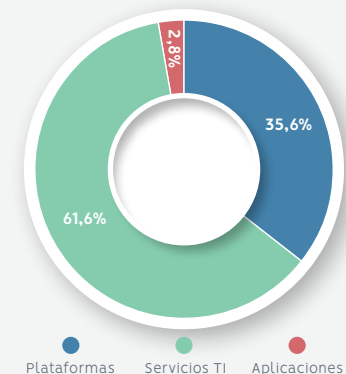
El Resultado Operacional y EBITDA en moneda comparable crecieron 7,3%, respectivamente. El Resultado Operacional en moneda reporte alcanzó \$10.790 millones (US\$15,5 millones) y el EBITDA \$17.319 millones (US\$24,9 millones), superiores en 1,4% y 2,0%, respectivamente en relación al periodo anterior.

El Margen Operacional alcanzó a 7,9% y el Margen EBITDA a 12,7%, en línea con los márgenes registrados durante 2017.

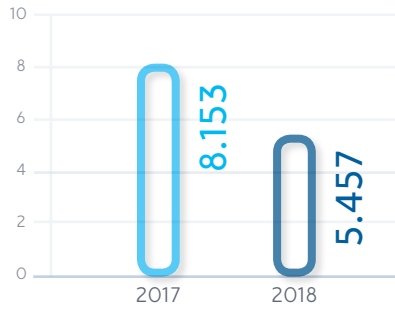
**Ingresos**  
(cifras en millones de \$)



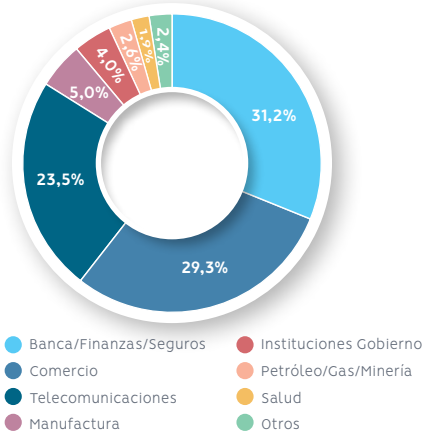
**Distribución de Ingresos**  
(Por Línea de Negocios)



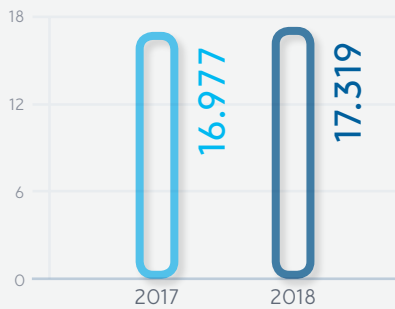
### EBITDA (cifras en millones de \$)



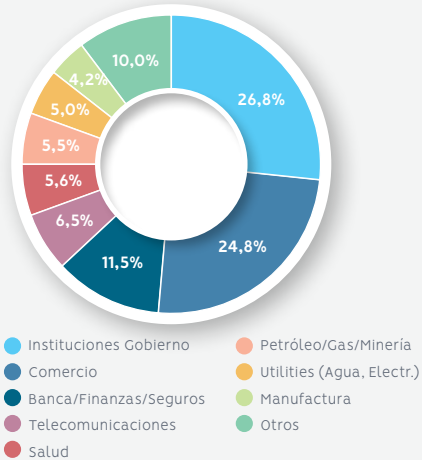
### Distribución de Ingresos (Por Industria)



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



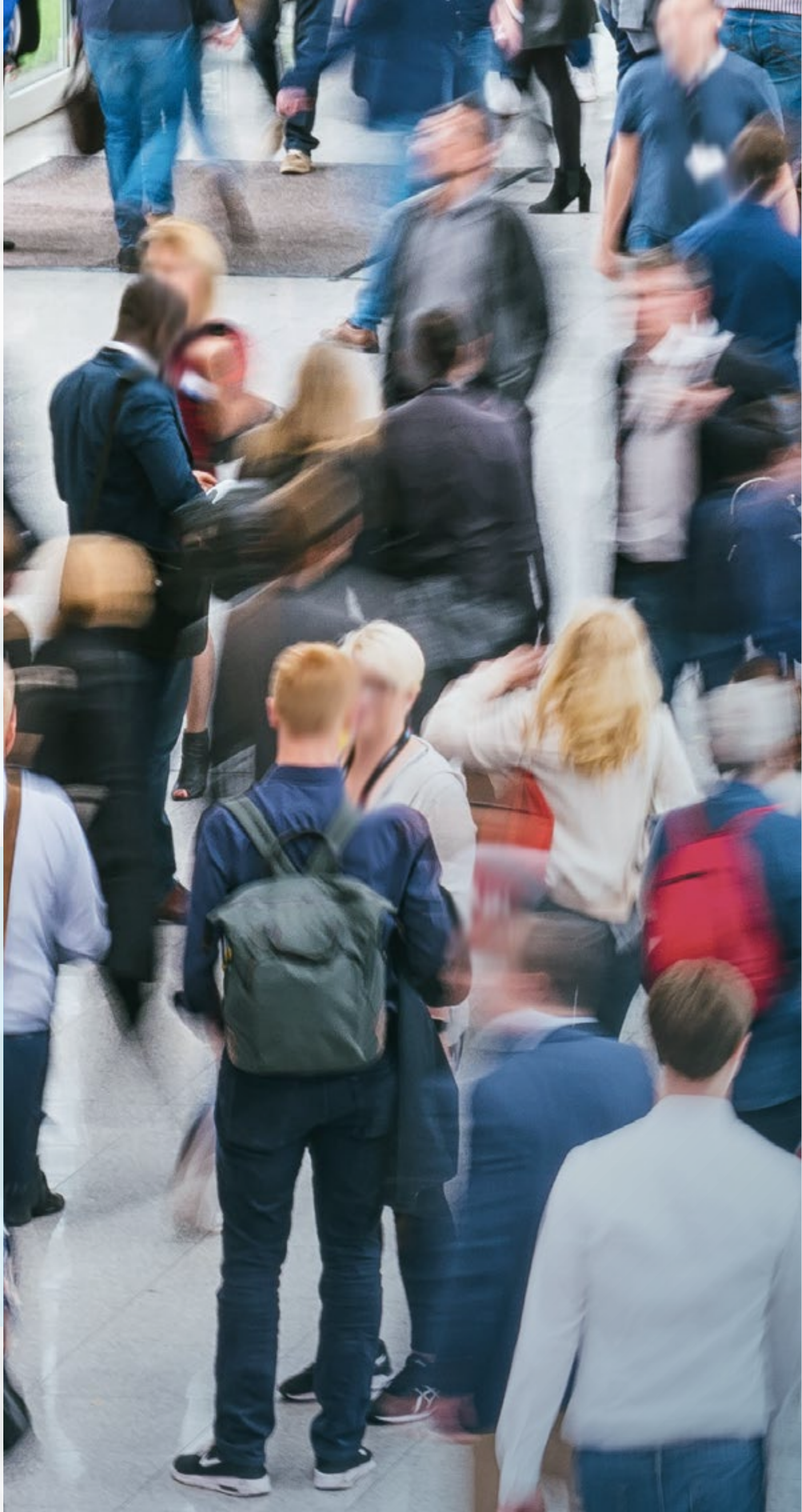
### Distribución de Ingresos (Por Industria)



# Antecedentes generales e información adicional

Capítulo

08





Buscamos 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



# Información adicional y antecedentes generales



## Información de la sociedad y sus filiales

### Documentos constitutivos

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

Mediante escritura pública de fecha 16 de septiembre de 1991, otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Quezada Moreno, cuyo extracto se inscribió a fojas 28.201 número 14.276 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 1991 y publicado en el Diario Oficial de fecha 24 de Septiembre de 1991, la sociedad se transformó en Sociedad Anónima, manteniendo su razón social y



estableciéndose como nombre de fantasía SONDA S.A. Posteriormente, por escritura pública de fecha 27 de mayo del año 2004, otorgada en la Notaría de Santiago de don René Benavente Cash cuyo extracto fue inscrito a fojas 15640 número 11777 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2004 y publicado en el Diario Oficial número 37873 con fecha 31 de mayo del año 2004 se establece la razón social definitiva SONDA S.A.

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

#### Razón Social

SONDA S.A.

#### Domicilio Legal

Comuna de Santiago, Región Metropolitana

#### RUT

83.628.100-4

#### Tipo de Entidad

Sociedad Anónima Abierta

#### Inscripción en el Registro de Valores

Nº 950

#### Audidores externos

Deloitte Auditores y Consultores Ltda.

#### Dirección oficina principal

Teatinos 500, Santiago, Chile

#### Casilla

275 v – Correo 21, Santiago

#### Teléfono

(56 2) 2657-5000

#### Fax

(56 2) 2657-5410

#### Sitio web

www.sonda.com

#### E-mail

corporativo@sonda.com

#### Objeto social

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

## Filiales en América Latina

Rut	Nombre sociedad	País	Moneda
96.919.050-8	ACEPTA COM S.A. Y FILIALES	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	ATIVAS DATACENTER S.A.	Brasil	Reales Brasil
96.916.540-6	BAZUCA INTERNET PARTNERS S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	COMPUFACIL S.A.S.	Colombia	Pesos Colombianos
Extranjera	CONSORCIO SONDA COLOMBIA	Colombia	Pesos Colombianos
Extranjera	CONSORCIO SONDA ECUADOR	Ecuador	Dólares
Extranjera	CTIS TECNOLOGÍA S.A.	Brasil	Reales Brasil
Extranjera	ELUCID SOLUTIONS S.A.	Brasil	Reales Brasil
96.803.810-9	FACTORING GENERAL S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	INGENIERIA SERVICIOS INFORMATICOS S.A. DE C.V.	México	Pesos Mexicanos
76.240.462-1	INMOBILIARIA SERVIBANCA S.A.	Chile	\$ no reajutable
78.936.330-7	INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EMPRESARIAL ITEM LTDA.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	INVERSIONES QUINTEC COLOMBIA LTDA.	Colombia	Pesos Colombianos
88.579.800-4	MICROGEO S.A. Y FILIAL	Chile	Dólares
Extranjera	SERVICIOS DE APLICACIÓN E ING. NOVIS S.A. de C.V.	México	Pesos Mexicanos
96.967.100-K	NOVIS S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.246.247-8	NOVIS S.P. SpA	Chile	\$ no reajutable
94.071.000-6	ORDEN S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	PARS PRODUTOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA.	Brasil	Reales Brasil
Extranjera	PRICELESS COLOMBIA S.A.S.	Colombia	Pesos Colombianos
86.731.200-5	QUINTEC CHILE S.A.	Chile	\$ no reajutable
96.723.760-4	QUINTEC DISTRIBUCION S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.376.955-0	QUINTEC FILIALES OPERATIVAS S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.656.910-2	QUINTEC INVERSIONES LATINOAMERICANAS S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	QUINTEC SAC (PERU)	Perú	Soles Peruanos
96.515.590-2	QUINTEC SERVICIOS DE VALOR S.A.	Chile	\$ no reajutable
96.571.690-4	SERVIBANCA S.A. Y FILIAL	Chile	\$ no reajutable
78.072.130-8	SERVICIOS EDUCACIONALES SONDA S.A.	Chile	\$ no reajutable
99.551.120-7	SERVICIOS FINANCIEROS UNO S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.903.990-2	SOC. PROD. Y SERV. REDES MOVILES S.A.	Chile	\$ no reajutable
96.725.400-2	SOLUCIONES EXPERTAS S.A. Y FILIALES	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA ARGENTINA S.A.	Argentina	Pesos Argentinos
Extranjera	SONDA DE COLOMBIA S.A.S.	Colombia	Pesos Colombianos
Extranjera	SONDA DEL ECUADOR ECUASONDA S.A.	Ecuador	Dólares
Extranjera	SONDA DEL PERU S.A.	Perú	Soles Peruanos
Extranjera	SONDA DO BRASIL S.A.	Brasil	Reales Brasil
76.041.219-8	SONDA FILIALES BRASIL S.A.	Chile	\$ no reajutable
76.039.505-6	SONDA FILIALES CHILE LTDA.	Chile	\$ no reajutable
96.987.400-8	SONDA INMOBILIARIA S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA MEXICO S.A. DE C.V.	México	Dólares
Extranjera	SONDA PANAMA S.A.	Panamá	Dólares
Extranjera	SONDA PROCWORK INF. LTDA.	Brasil	Reales Brasil
Extranjera	SONDA PROCWORK OUTSOURCING LTDA.	Brasil	Reales Brasil
76.030.421-2	SONDA REGIONAL S.A.	Chile	\$ no reajutable
99.546.560-4	SONDA SERVICIOS PROFESIONALES S.A.	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA SERVICIOS S.A.S.	Colombia	Pesos Colombianos
76.035.824-K	SONDA SPA	Chile	\$ no reajutable
Extranjera	SONDA TECNOLOGIAS DE COSTA RICA S.A.	Costa Rica	Dólares
Extranjera	SONDA URUGUAY S.A.	Uruguay	Dólares
96.823.020-4	TECNOGLOBAL S.A.	Chile	Dólares
Extranjera	TELSINC COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE INF. LTDA	Brasil	Reales Brasil
Extranjera	TELSINC PREST. DE SERV. PARA SIST. DE INF. LTDA	Brasil	Reales Brasil
76.415.784-2	TRANSACCIONES ELECTRONICAS DOS S.A. Y FILIALES	Chile	\$ no reajutable
76.006.868-3	TRANSACCIONES ELECTRONICAS S.A. Y FILIALES	Chile	\$ no reajutable

	31.12.2018				31.12.2017			
	Participación controladora Directa	Participación controladora Indirecta	Total participación controladora	Participaciones mantenidas por las participaciones no controladoras	Participación controladora Directa	Participación controladora Indirecta	Total participación controladora	Participaciones mantenidas por las participaciones no controladoras
	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,005545	99,885095	99,890640	0,109360	0,005545	99,885095	99,890640	0,109360
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	20,000000	80,000000	100,000000	0,000000	20,000000	80,000000	100,000000	0,000000
	70,000000	30,000000	100,000000	0,000000	70,000000	30,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000
	1,000000	99,000000	100,000000	0,000000	1,000000	99,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000
	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248
	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245
	0,000000	80,000000	80,000000	20,000000	0,000000	80,000000	80,000000	20,000000
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000	0,000000	60,000000	60,000000	40,000000
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894
	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248
	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248	0,000000	99,822752	99,822752	0,177248
	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245	0,000000	99,822755	99,822755	0,177245
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	99,822756	99,822756	0,177244
	0,000000	99,823183	99,823183	0,176817	0,000000	99,823183	99,823183	0,176817
	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000	0,000000	86,750000	86,750000	13,250000
	0,674000	99,326000	100,000000	0,000000	0,674000	99,326000	100,000000	0,000000
	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894	0,000000	99,823106	99,823106	0,176894
	0,000000	67,000000	67,000000	33,000000	0,000000	67,000000	67,000000	33,000000
	0,000000	50,000200	50,000200	49,999800	0,000000	50,000200	50,000200	49,999800
	5,256133	94,743577	99,999710	0,000290	5,256133	94,743577	99,999710	0,000290
	4,981384	95,018616	100,000000	0,000000	4,981384	95,018616	100,000000	0,000000
	0,000008	99,999992	100,000000	0,000000	0,000008	99,999992	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	99,999998	99,999998	0,000002	0,000000	99,999998	99,999998	0,000002
	99,999845	0,000155	100,000000	0,000000	99,999845	0,000155	100,000000	0,000000
	99,995000	0,005000	100,000000	0,000000	99,995000	0,005000	100,000000	0,000000
	0,000098	99,999902	100,000000	0,000000	0,000098	99,999902	100,000000	0,000000
	50,104156	49,895844	100,000000	0,000000	50,104156	49,895844	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	99,999997	0,000003	100,000000	0,000000	99,999997	0,000003	100,000000	0,000000
	0,076903	99,923097	100,000000	0,000000	0,076903	99,923097	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000	100,000000	0,000000
	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000	0,000000	100,000000	100,000000	0,000000
	49,897924	50,101930	99,999854	0,000146	49,897924	50,101930	99,999854	0,000146
	0,000001	99,999999	100,000000	0,000000	0,000001	99,999999	100,000000	0,000000
	0,950028	99,049972	100,000000	0,000000	0,950028	99,049972	100,000000	0,000000
	0,950027	99,049973	100,000000	0,000000	0,950027	99,049973	100,000000	0,000000
	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919	0,000000	50,000081	50,000081	49,999919
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000

## Información sobre las filiales

SONDA Filiales Brasil S.A.	SONDA Filiales Chile Ltda.	SONDA Regional S.A.	
Relación directa	Relación directa	Relación directa	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
<b>M\$ 29.028.927</b>	<b>M\$14.400.199</b>	<b>M\$ 375.536</b>	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
<b>644.679</b>	<b>-</b>	<b>37.703.314</b>	
Objeto social	Objeto social	Objeto social	
El objetivo la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	Su objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	Su objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	
Directorio	Directorio	Directorio	
<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson	No aplica	<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson	
<b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Raúl Véjar Olea		<b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña José Orlandini Robert	
<b>Gerente General:</b> Raúl Vejar Olea	<b>Gerente General:</b> Raúl Vejar Olea	<b>Gerente General:</b> Raúl Vejar Olea	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	
<b>39,14%</b>	<b>13,16%</b>	<b>7,41%</b>	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
No existe relación comercial	No existe relación comercial	No existe relación comercial	
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	

	<b>SONDA SpA</b>	<b>SONDA México S.A. de C.V. y Filiales</b>	<b>Consortio SONDA Ecuador</b>
	Relación directa	Relación directa	Relación directa
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	<b>M\$ 101</b>	<b>M\$ 24.450.200</b>	<b>M\$6.948</b>
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	<b>100</b>	<b>1.168.436</b>	<b>-</b>
	Objeto social	Objeto social	Objeto social
	El objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos.	La sociedad tiene como objeto, entre otros, fabricar, procesar, ensamblar, importar y comercializar equipos de computación, prestación de servicios de procesamiento de datos así como el desarrollo, implementación, soporte y garantía para equipos y/o programas o sistemas de cómputo.	El objeto social del Consorcio SONDA, se dispone de forma exclusiva para la solventación de todas las obligaciones a las que se comprometerá en virtud de la suscripción del contrato N° LIC-EPMAPS-003-2015, para la contratación del "Servicio de Infraestructura de Nube Privada Virtual de la EPMAPS, que incluye la administración SAP Netweaver, manejo y entrega de respaldos y enlaces de comunicación".
	Directorio	Directorio	Directorio
	No aplica	<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson  <b>Directores:</b> Raúl Vejar Olea Gonzalo Torres Amigo Rafael Osorio Peña Alberto Merino Pohl	No aplica
	<b>Gerente General:</b> Raúl Vejar Olea	<b>Gerente General:</b> Salvador Cabral Ballesteros	<b>Gerente General:</b> Fabian Alberto Mena Ojeda
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	<b>0,0010%</b>	<b>8,4047%</b>	<b>0,0028%</b>
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	No existe relación comercial	SONDA S.A. provee servicios de administración, operación de plataforma de TI e implementación de sistemas informáticos.	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de SONDA S.A.
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	No se celebraron contratos entre las partes.	Servicios de Administración y Operación de Infraestructura TI.	Servicios de Monitoreo, administración de Sistema Operativo, Administración de SAP Basis, Seguridad y Respaldo.

Quintec Filiales Operativas S.A y Filiales	Factoring General S.A.
Relación Indirecta	Relación Indirecta
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
<b>M\$ 34.207.231</b>	<b>M\$26.432</b>
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
<b>15.700.000</b>	<b>1.000</b>
Objeto social	Objeto social
El objeto de la Sociedad será: 1) Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática y comunicaciones; 2) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación, comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y representación de hardware, software y servicios relacionados; 3) La compra, venta, importación, exportación, representación, distribución y, en general, la comercialización de equipos para la computación electrónica y procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines; 4) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento, o cualquiera otra forma; 5) La capacitación ocupacional, principalmente en áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología; 6) La prestación de asesorías de organización y administración de empresas; estudios de mercado y de factibilidad e investigación operativa; 7) Desarrollar, en general, cualquier otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen directa o indirectamente con éstas; y, 8) La realización de inversiones de toda clase de bienes, sean muebles o inmuebles, corporales o incorporales, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración de estas inversiones y de sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto, la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas.	a) efectuar la compra, venta, inversión en toda clase de bienes muebles incorporales, tales como acciones, promesa de acciones, bonos, letras, pagarés, planes de ahorro, facturas, cuotas o derechos en todos tipo de sociedades, sean civiles, comerciales, o mineras, comunidades, o asociaciones, y en toda clase de títulos o valores mobiliarios. b) efectuar operaciones de factoring entre las que se comprenderán, la adquisición a cualquiera empresa o persona natural de cuentas por cobrar, documentadas con facturas, letras de cambio, pagarés u otros documentos, con o sin responsabilidad para el cedente y adelantando o no el valor de dichos documentos, otorgar financiamiento con garantía, constituida sobre los referidos documentos y también la simple administración de las cuentas por cobrar. c) prestar servicios de administración, activos de mercados, investigación de clientela y asesorías en general, d) administrar inversiones y percibir sus frutos y rentas, e) prestar servicios de cobranza simple, prejudicial y judicial, f) las demás actividades que sean complementarias de dichos objetos.
Directorio	Directorio
<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson	<b>Presidente:</b> Rafael Osorio Peña
<b>Directores:</b> Raúl Vejar Olea Rafael Osorio Peña	<b>Directores:</b> Raúl Sapunar Kovacic Juan Ossul Sanchez
<b>Gerente General:</b> Maurizio Rinaldi Ceriello	<b>Gerente General:</b> German Muñoz Escudero
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
<b>4,24%</b>	<b>0,01%</b>
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
<b>99,822752%</b>	<b>100%</b>
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
No existe relación comercial	Empresa filial destinada a realizar operaciones de factoring y cobranza, actúa como proveedora de SONDA S.A.
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
No se celebraron contratos entre las partes.	Contrato de Servicios Integrales de Administración.

Servicios Educativos SONTA S.A.	SONTA Inmobiliaria S.A.	SONTA Servicios Profesionales S.A.
Relación Indirecta	Relación Indirecta	Relación Indirecta
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
<b>M\$ 395.635</b>	<b>M\$ 321.487</b>	<b>M\$ 12.681</b>
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
<b>1.890.127</b>	<b>1.025.000</b>	<b>3.901</b>
Objeto social	Objeto social	Objeto social
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.
Directorio	Directorio	Directorio
<b>Presidente:</b> Horacio Nazif Ojeda  <b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Raúl Sapunar Kovacic	<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson  <b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Monica Varela Aravena	<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson  <b>Directores:</b> José Orlandini Robert Rafael Osorio Peña
<b>Gerente General:</b> Sergio Prieto Silva	<b>Gerente General:</b> Raúl Sapunar Kovacic	<b>Gerente General:</b> Raúl Vejar Olea
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
<b>0,006%</b>	<b>1,97%</b>	<b>0,796%</b>
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Descripción de la Relación Comercial con SONTA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONTA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONTA S.A.
Empresa filial que actúa como proveedora de servicios educativos a SONTA S.A.	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios inmobiliarios a SONTA S.A.	Empresa filial que actúa como proveedora de servicios de desarrollo y adecuación de sistemas, servicios de implementación de soporte y asesorías profesionales.  SONTA S.A., provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.
Contratos con SONTA S.A.	Contratos con SONTA S.A.	Contratos con SONTA S.A.
Contrato por Servicios Integrales Compra de cursos de capacitación.	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales.	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales. Contrato Administrativos y Contables.

<b>Novis S.A.</b>	<b>Sociedad Proveedor de Productos y Servicios para Redes de Datos Móviles S.A. ( Wireless-IQ S.A.) y Filial</b>
Relación Indirecta	Relación Indirecta
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
<b>M\$ 443.201</b>	<b>M\$ 197.726</b>
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
<b>4.200</b>	<b>1.000</b>
Objeto social	Objeto social
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.	La sociedad tiene por objeto: 1) desarrollar, por cuenta propia o ajena, las telecomunicaciones, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y telecomunicaciones móviles y/o fijas; 2) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación y comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y/o representación de hardware, software y servicios relacionados a las telecomunicaciones; 3) la compra, venta, importación, exportación, representación y, en general, la comercialización de equipos para la computación, el procesamiento de datos, telecomunicaciones móviles y fijas, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines, 4) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios. Arrendamiento o cualquier otra forma; 5) la prestación de asesorías comerciales y técnicas en el área de las telecomunicaciones; 6) desarrollar, en general cualquier otra actividad en las áreas de las telecomunicaciones, informática y la computación o que se relacione directa o indirectamente con estas; 7) la ejecución de los actos jurídicos y comerciales necesarios a los fines expresados incluso la representación de personas naturales o jurídicas nacionales y extranjeras; 8) la provisión de productos y servicios para operadores de telecomunicaciones fijas y/o móviles, y/o usuarios finales, específicamente orientados a masificar el uso de las redes fijas y/o Móviles de datos; y, 9) la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles o inmuebles, corporales e incorporales incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración de estas inversiones y sus frutos.
Directorio	Directorio
<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson	<b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea
<b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Patricio Artiagoitia Altí	<b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Victor Coronado Román
<b>Gerente General:</b> Patricio Artiagoitia Altí	<b>Gerente General:</b> Victor Coronado Román
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
<b>0,15%</b>	<b>-0,02%</b>
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
<b>60%</b>	<b>67%</b>
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.	SONDAS.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
Contrato de Suministro de Servicios Integrales.	Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.



	<b>SONDA de Colombia S.A.</b>	<b>SONDA Tecnologías de Costa Rica S.A.</b>	<b>SONDA Do Brasil S.A.</b>
	Relación Indirecta	Relación Indirecta	Relación Indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	<b>M\$ 29.960.464</b>	<b>M\$ 911.733</b>	<b>M\$ 69.816.830</b>
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	<b>52.350.052</b>	<b>1.000</b>	<b>262.269.514</b>
	Objeto social	Objeto social	Objeto social
	Programar, Analizar, desarrollar, adquirir, enajenar, prestar, explotar y comercializar toda clase de sistemas de procesamiento y tratamiento de la información a través de computadores; realizar estudios para la planificación e implementación de programas de sistematización; manejar programas de servicios y mantenimiento de computadores; prestar y vender servicios de asesoramiento y asistencia técnica de las áreas antes mencionadas; manejar sistemas de procesamiento; representar, distribuir, agenciar, suministra o explotar toda clase de bienes o servicios relacionados con su objeto, producidos, patentados o registrados por empresas nacionales o extranjeras. Realizar toda clase de operaciones relacionadas con la compra, venta, fabricación, ensamblaje, importación, exportación, distribución de equipos y sistemas de computación, de comunicaciones de oficina y de implementos, partes y suministros para los mismos equipos; igualmente de todos accesorios para el correcto funcionamiento de los anteriores equipos.	Suministro de plataformas tecnológicas y sus servicios relacionados.	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.
	Directorio	Directorio	Directorio
	<b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea  <b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Ricardo Rodríguez Vásquez	<b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea  <b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Eduardo Sandoval Obando	<b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea  <b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña
	<b>Gerente General:</b> Ricardo Rodríguez Vásquez	<b>Gerente General:</b> Eduardo Sandoval Obando	<b>Gerente General:</b> Affonso Nina
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	<b>4,08%</b>	<b>1,08%</b>	<b>7,94%</b>
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,999998%</b>
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA a S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	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 S.A., provee servicios profesionales de virtualización y seguridad de la información.	No existe relación comercial
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	Contrato de Servicios en diseño y desarrollo de aplicaciones.	Contrato de Virtualización y Seguridad de la Información.	No se celebraron contratos entre las partes.

CTIS Tecnología S.A.	SONDA Procwork Inf. Ltda y Filial	
Relación Indirecta	Relación Indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
<b>M\$ 103.421.703</b>	<b>M\$68.560.397</b>	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
<b>417.525.121</b>	<b>255.330.950</b>	
Objeto social	Objeto social	
<p>Servicios en el área de Tecnología de la Información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>Representación Comercial: Representación de productos en computación e informática en sus propias o de terceros.</li> <li>Arrendamiento de activos: alquiler de la maquinaria, equipos y bienes muebles e inmuebles.</li> <li>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 .</li> <li>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.</li> </ol>	<p>(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).</p>	
Directorio	Directorio	
<p><b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea</p> <p><b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña</p>	No aplica	
<p><b>Gerente General:</b> Affonso Nina</p>	<p><b>Gerente General:</b> Affonso Nina</p>	
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	
<b>6,58%</b>	<b>4,91%</b>	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
<b>100%</b>	<b>100%</b>	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
No existe relación comercial.	No existe relación comercial.	
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.	
No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	

	<b>SONDA Procwork Outsourcing Inf. Ltda y Filial</b>	<b>Telsinc Comercio de Equipamiento de Inf. Ltda.</b>	<b>Telsinc Prest. De Servicios para Sist. De Inf. E Com de Datos Ltda.</b>	<b>PARS Productos de Procesamiento de Datos Ltda.</b>
	Relación Indirecta	Relación Indirecta	Relación Indirecta	Relación Indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	<b>M\$ 41.997.494</b>	<b>M\$ 11.234.014</b>	<b>M\$ 18.566.144</b>	<b>M\$ 47.319.606</b>
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	<b>210.550.931</b>	<b>37.718.682</b>	<b>62.336.621</b>	<b>192.338.333</b>
	Objeto social	Objeto social	Objeto social	Objeto social
	(i) Gestión empresarial . (ii) venta y alquiler de material informático y electrónica; (iii) formación en la tecnología de la información; (iv) prestación de servicios de tecnología de la información en general, incluyendo consultoría, análisis y desarrollo de software y procesamiento de datos; (v) prestación de servicios administrativos; (vi) apoyo general en el entorno tecnológico y (vii) mantenimiento de los equipos informáticos y periféricos.	Exploración del negocio de comercio, importación, exportación, representación, arrendamiento, desarrollo, implementación y de involucramiento 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.	Prestación de servicios de mantenimiento; reparación e instalación de equipos; consultoría para proyectos y desarrollo de tele sistemas informáticos; comercio, representación, arrendamiento financiero, implantación y desarrollo de software; sistemas integrados para la microcomputadora, minicomputadora, la unidad central y los procesadores lógicos con venta, compra, representación, todas las propiedades y cualquier tipo de equipo de computadoras; telefonía y comunicación de datos, conocido como hardware, software de asignación de uso de reventa; formación y creación de capacidad en la tecnología de la información y telecomunicaciones.	Comercialización, importación y exportación de bienes y materiales de tratamiento de datos, incluyendo el software y la comercialización de múltiples copias no personalizadas, licencia y cesión del derecho de uso de programas de ordenador.
	Directorio	Directorio	Directorio	Directorio
	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>Gerente General:</b> Affonso Nina	<b>Gerente General:</b> Affonso Nina	<b>Gerente General:</b> Affonso Nina	<b>Gerente General:</b> Celso Azanha
	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
	<b>4,58%</b>	<b>1,12%</b>	<b>0,83%</b>	<b>7,02%</b>
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	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.
	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.

SONDA del Perú S.A.	SONDA Argentina S.A.
Relación Indirecta	Relación Indirecta
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
<b>M\$ 473.855</b>	<b>M\$ 10.678.011</b>
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
<b>233.853</b>	<b>51.033.104</b>
Objeto social	Objeto social
<p>El objeto específico de la sociedad es el dedicarse a las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>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.</p>
Directorio	Directorio
<p><b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea</p> <p><b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson</p>	<p><b>Presidente:</b> Gerardo Cruz Cironi</p> <p><b>Directores:</b> Raúl Vejar Olea Guillermo Lizama González</p>
<p><b>Gerente General:</b> Miguel Angel Guerrero Watanabe</p>	<p><b>Gerente General:</b> Gerardo Cruz Cironi</p>
Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
<b>2,37%</b>	<b>1,22%</b>
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
<b>100%</b>	<b>99,9997%</b>
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
SONDA S.A., provee arriendo de licencias.	SONDA S.A., provee Hardware.
Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
Contrato de Arriendo de Licencias Fin 700.	Contrato de hardware, suministros e instalación de equipos.

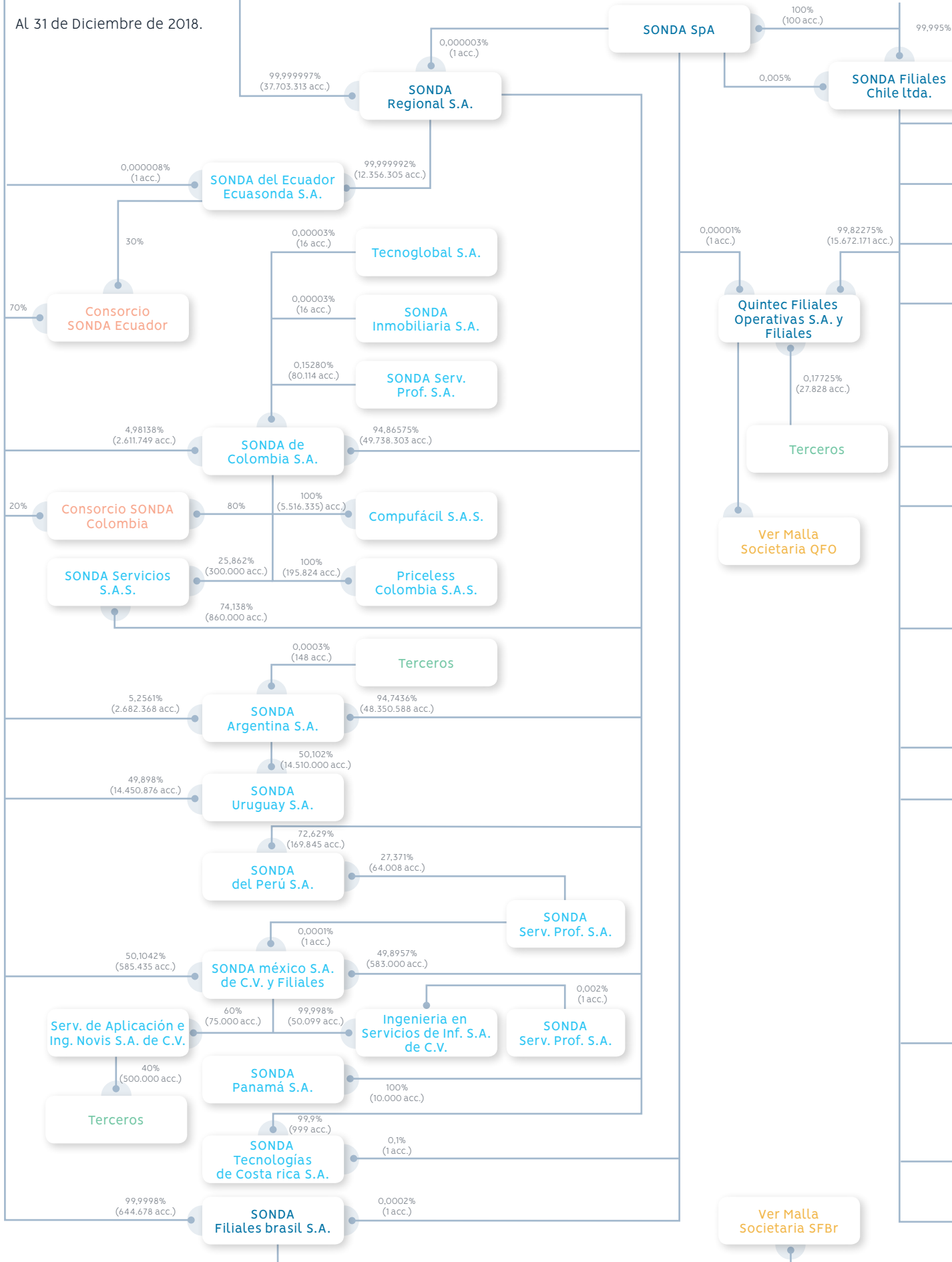
	<b>SONDA del Ecuador Ecuasonda S.A.</b>	<b>SONDA Uruguay S.A.</b>
	Relación Indirecta	Relación Indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	<b>M\$343.392</b>	<b>M\$ 610.278</b>
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	<b>12.356.306</b>	<b>28.960.876</b>
	Objeto social	Objeto social
	<p>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.</p>	<p>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.</p>
	Directorio	Directorio
	<p><b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea</p> <p><b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Mario Pavón Robinson José Orlandini Robert</p>	<p><b>Presidente:</b> Raúl Vejar Olea</p> <p><b>Directores:</b> Gerardo Cruz Cironi Rafael Osorio Peña Guillermo Lizama González</p>
	<p><b>Gerente General:</b> Fabian Alberto Mena Ojeda</p>	<p><b>Gerente General:</b> Gerardo Cruz Cironi</p>
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	<b>1,04%</b>	<b>0,87%</b>
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	No existe relación comercial.	No existe relación comercial.
	Contratos con SONDA S.A.	Contratos con SONDA S.A.
	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

<b>Tecnoglobal S.A.</b>	<b>Microgeo S.A.</b>	<b>Soluciones Expertas S.A.</b>	
Relación Indirecta	Relación Indirecta	Relación Indirecta	
Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	
<b>M\$ 8.080.176</b>	<b>M\$2.046.463</b>	<b>M\$ 8.910</b>	
No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	
<b>130.000.000</b>	<b>1.820</b>	<b>2.000.000</b>	
Objeto social	Objeto social	Objeto social	
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.	Prestar asesorías y servicios en maestría de optimización, distribución y planificación la producción por métodos computacionales.	
Directorio	Directorio	Directorio	
<b>Presidente:</b> Raúl Sapunar Kovacic	<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson	<b>Presidente:</b> Jorge Díaz Fernández	
<b>Directores:</b> Mario Pavón Robinson Raúl Vejar Olea Rafael Osorio Peña	<b>Directores:</b> Raúl Vejar Olea Rafael Osorio Peña Maurizio Rinaldi Ceriello Robert Richter Stein	<b>Directores:</b> Jorge Hoyl Moreno Mario Pavón Robinson Eduardo Parra Bucher	
<b>Gerente General:</b> Rodrigo Hermosilla Bobadilla	<b>Gerente General:</b> Stefano Sigala Romele	<b>Gerente General:</b> 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	
<b>2,94%</b>	<b>0,91%</b>	<b>0,109%</b>	
Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	
<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>50,0002%</b>	
Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	
Empresa filial destinada a la comercialización de equipamiento computacional y que actúa como proveedora de SONDA S.A.	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.	
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.	
Contrato Administrativos y Contables.	Contrato de licenciamiento de software, subarrendamiento y servicios integrales.	Contrato de Prestación de Servicios de Computación.	

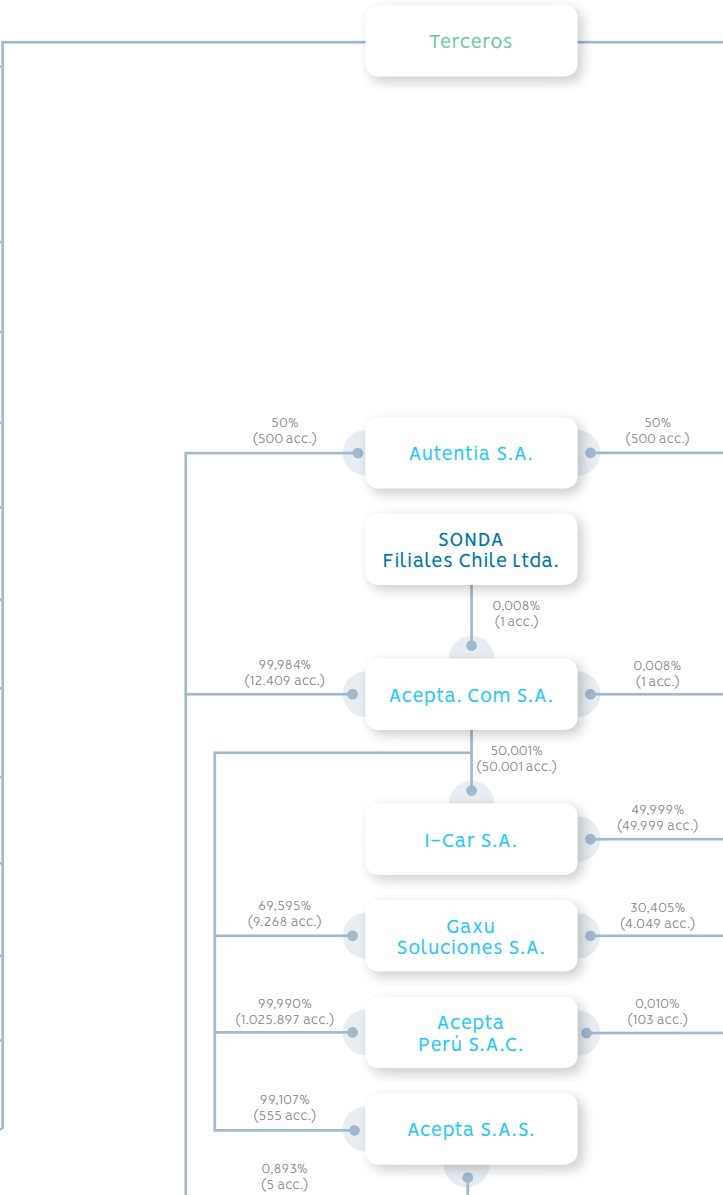
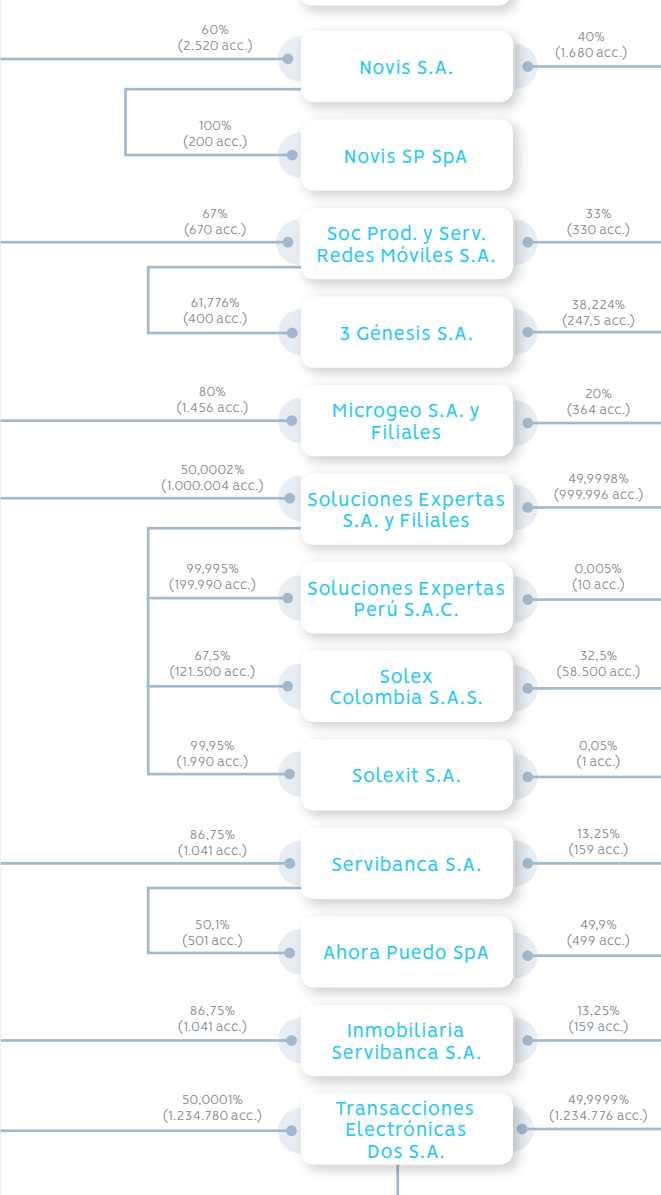
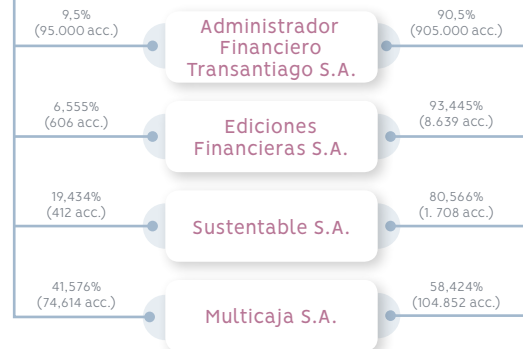
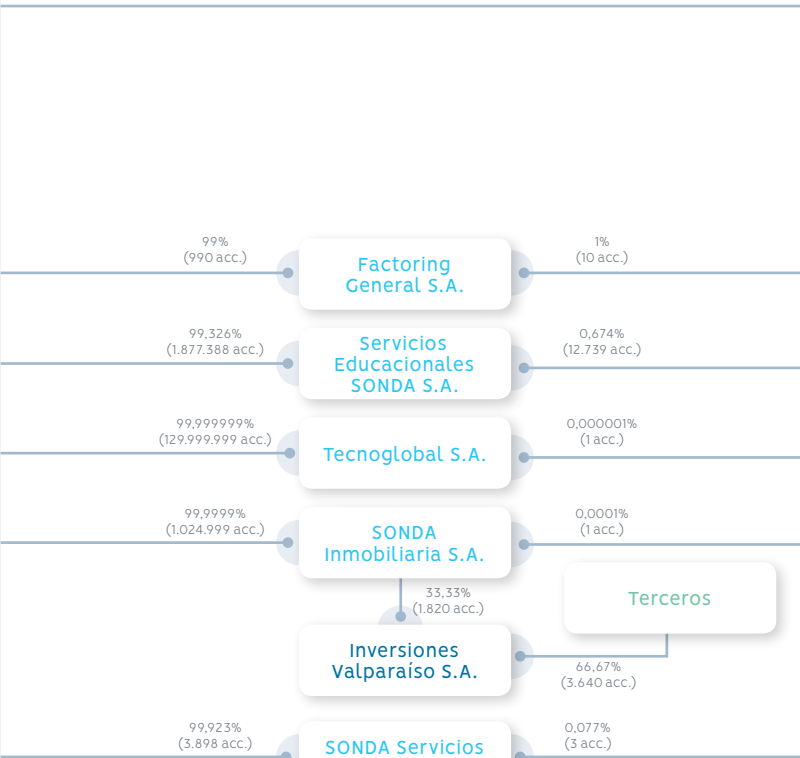
	<b>Servibanca S.A.</b>	<b>Inmobiliaria Servibanca S.A.</b>	<b>Transacciones Electrónicas Dos S.A.</b>	<b>SONDA Panamá S. A.</b>
	Relación Indirecta	Relación Indirecta	Relación Indirecta	Relación Indirecta
	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado	Capital Suscrito y Pagado
	<b>M\$ 714.574</b>	<b>M\$ 411.341</b>	<b>M\$ 14.820.978</b>	<b>M\$6.948</b>
	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas	No. Acciones Suscritas y Pagadas
	<b>1.200</b>	<b>1.200</b>	<b>2.469.556</b>	<b>10.000</b>
	Objeto social	Objeto social	Objeto social	Objeto social
	Servicios Profesionales técnicos y computacionales.	Sociedades de Inversión y Rentistas de Capitales Mobiliarios en General.	Sociedad de Inversión Rentistas de Capitales, Administración y Percepción de las rentas que deriven de las anteriores.	Servicios de computación electrónica de datos y otras actividades asociadas.
	Directorio	Directorio	Directorio	Directorio
	<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson  <b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Raúl Vejar Olea	<b>Presidente:</b> Mario Pavón Robinson  <b>Directores:</b> Rafael Osorio Peña Raúl Vejar Olea	<b>Presidente:</b> Héctor Gómez Brain  <b>Directores:</b> Andrés Gómez López Carlos Osiniri Kippes Rodrigo Castro Melfí Raúl Sapunar Kovacic José Orlandini Robert	<b>Presidente:</b> Eduardo Sandoval  <b>Directores:</b> Franklin Quintero Heidi Caballero José Orlandini Robert
	<b>Gerente General:</b> Cristian Zegers Reyes	<b>Gerente General:</b> Cristian Zegers Reyes	<b>Gerente General:</b> Alvaro González Riedemann	<b>Gerente General:</b> Raúl Vejar Olea
	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz	Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz
	<b>0,30%</b>	<b>0,21%</b>	<b>0,365%</b>	<b>0,021%</b>
	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora	Total participación de la controladora
	<b>86,75%</b>	<b>86,75%</b>	<b>50,0001%</b>	<b>100%</b>
	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.	Descripción de la Relación Comercial con SONDA S.A.
	Empresa filial que contrata servicios de tecnología de la información de SONDA S.A.	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.
	Contrato de Prestación de Servicios de Computación.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.	No se celebraron contratos entre las partes.

## Estructura societaria

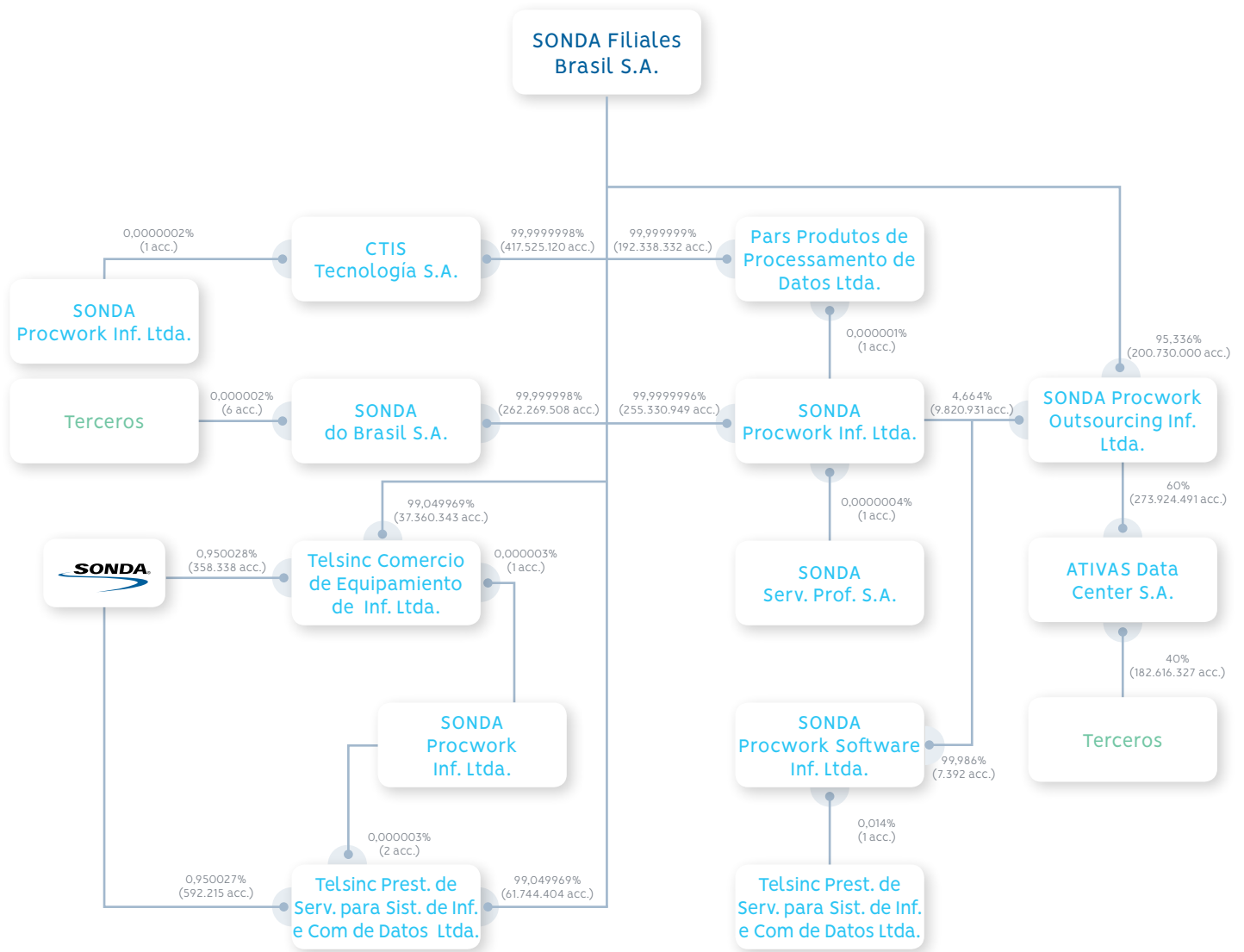
Al 31 de Diciembre de 2018.













## Hechos Esenciales

- a) 2 de Enero de 2018. SONDA vende la totalidad de su participación en la sociedad Transacciones Electrónicas S.A.

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

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

- b) 21 de Marzo de 2018. Dividendo definitivo de SONDA con cargo al ejercicio 2017

En Sesión Ordinaria celebrada el día 19 de marzo de 2018, el Directorio de la Sociedad ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día 26 de abril próximo, el pago de un dividendo definitivo total de \$32.447.971.878 con cargo a las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017.

Se hace presente que el 5 de septiembre de 2017 se pagó a los accionistas con carácter de dividendo provisorio un monto ascendente a \$6,70111.- por acción, con cargo a las utilidades del ejercicio acumuladas al 30 de junio del 2017.

Por lo tanto, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas repartir un dividendo de \$26.610.918.644, lo que significa un monto de \$30,55014 por acción para ser pagado a los accionistas que figuren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su solución, conforme a los Artículos 81 de la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas y 10 de su Reglamento.

## Situación accionaria

### Precios promedios de las bolsas

Bolsa de Comercio de Santiago	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
<b>2016</b>			
Total 1° Trimestre	1.237,91	45.263.742	56.032.663
Total 2° Trimestre	1.227,05	118.944.550	145.950.840
Total 3° Trimestre	1.221,95	43.369.613	52.995.358
Total 4° Trimestre	1.279,06	43.560.080	55.716.165

<b>2017</b>			
Total 1° Trimestre	1.113,34	52.230.753	58.150.634
Total 2° Trimestre	1.128,41	52.585.523	59.338.150
Total 3° Trimestre	1.160,10	64.030.965	74.282.621
Total 4° Trimestre	1.192,81	52.583.544	62.721.916

<b>2018</b>			
Total 1° Trimestre	1.225,44	94.545.962	115.860.256
Total 2° Trimestre	1.097,29	57.909.881	63.543.649
Total 3° Trimestre	940,70	46.386.902	43.636.336
Total 4° Trimestre	1.046,63	70.218.449	73.492.570

Bolsa de Valparaíso	Precios Promedio (\$)	Unidades	Monto M\$
<b>2016</b>			
Total 1° Trimestre	1.250,83	10.860	13.584
Total 2° Trimestre	-	-	-
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-

<b>2017</b>			
Total 1° Trimestre	-	-	-
Total 2° Trimestre	1.130,00	340	384
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-

<b>2018</b>			
Total 1° Trimestre	-	-	-
Total 2° Trimestre	-	-	-
Total 3° Trimestre	-	-	-
Total 4° Trimestre	-	-	-

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

#### 2016

Total 1° Trimestre	1.278,47	2.879.762	3.681.702
Total 2° Trimestre	1.256,33	3.452.486	4.337.474
Total 3° Trimestre	1.249,28	254.007	317.326
Total 4° Trimestre	1.286,46	1.877.829	2.415.750

#### 2017

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

#### 2018

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

De acuerdo a la información entregada por la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica de Chile y Bolsa de Valores de Valparaíso, la presencia bursátil de SONDA S.A. al 31 de diciembre de 2018 alcanzó un 100%, 100% y 0%, respectivamente en cada institución.

### Principales Accionistas

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2018, el control de SONDA es detentado por los señores Andrés Navarro Haeussler (C.I. 5.078.702-8) y Pablo Navarro Haeussler (C.I. 6.441.662-6) como controladores del 41,36% de las acciones de SONDA S.A., control que alcanzan de la siguiente forma:

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

es controlada y administrada por don Andrés Navarro Haeussler.

- A su vez, existe un acuerdo de actuación conjunta entre Inversiones Yuste S.A. e Indico S.A., y ambas sociedades mantienen en conjunto el control del 41,3634% del total de acciones de SONDA S.A.

Los cambios más significativos en la estructura de propiedad ocurridos durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 fueron los siguientes:

- Aumento en la participación de Fondos Mutuos Celfin, desde 0,6% a un 5,4% del total de la propiedad.
- Aumento en la participación de AFP Habitat, desde 5,5% a un 6,8% del total de la propiedad.
- Aumento en la participación de Banco Santander, desde 0,2% a un 1,0% del total de la propiedad.
- Disminución en la participación de Banco de Chile por Cuenta de Terceros no Residentes, desde 7,9% a un 4,1% del total de la propiedad.
- Disminución en la participación de Moneda AFI, desde 1,3% a un 0,0% del total de la propiedad.
- Disminución en la participación de AFP Cuprum, desde 5,8% a un 4,8% del total de la propiedad

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

### Principales accionistas (al 31 de diciembre 2018)

RUT	Principales accionistas	Porcentaje	Acciones
76413035-9	INDICO SA	37,8%	329.032.953
76547723-9	KOYAM SA	5,2%	45.096.152
97004000-5	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	4,1%	35.640.540
96966250-7	BTG PACTUAL SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION (CTA.NUEVA)	3,7%	32.397.867
96688520-3	INVERSIONES YUSTE SA	3,6%	31.265.345
98000100-8	AFP HABITAT S A PARA FDO PENSION C	3,1%	26.778.831
76265736-8	AFP PROVIDA S.A. PARA FDO. PENSION C	2,8%	24.523.022
98000000-1	AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO C	2,7%	23.217.070
97023000-9	BANCO ITAU POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	2,6%	22.754.996
84177300-4	BTG PACTUAL C DE B	2,0%	17.036.978
97036000-K	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	1,9%	16.621.523
76240079-0	AFP CUPRUM S A PARA FDO PENSION C	1,8%	15.745.246

Según el registro de accionistas del Depósito Central de Valores, al 31 de diciembre de 2018 la compañía contaba con un total de 327 accionistas.

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

Durante el año 2018 no se registraron transacciones de la acción de SONDA por parte de los Ejecutivos Principales y Directores.

## Porcentaje de participación en la propiedad de la compañía que poseen los Directores y ejecutivos principales al 31/12/2018

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

## Dividendos

### Política de dividendos

La política de dividendos de SONDA considera distribuir un monto equivalente al 50% de la utilidad de cada ejercicio. El cumplimiento de esta política está condicionado a las utilidades que realmente obtenga la compañía, así como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente pueda efectuar la empresa, o a la existencia de determinadas condiciones, según corresponda. Si esta política de dividendos sufriera de algún cambio sustancial, la sociedad lo comunicará en carácter de Hecho Esencial. En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2018, se informó que "es intención del Directorio que durante el Ejercicio 2018 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 2018, conforme a lo anteriormente establecido.

### Dividendos pagados por acción

	2014	2015	2016	2017	2018
N° de acciones <sup>(*)</sup>	871.057.175	871.057.175	871.057.175	871.057.175	871.057.175
Utilidad por acción (\$)	54,58	49,19	30,30	74,50	12,27
Dividendos pagados (\$)	34,71 <sup>(1)</sup>	24,03 <sup>(2)</sup>	25,83 <sup>(3)</sup>	8,71 <sup>(4)</sup>	31,32 <sup>(5)</sup>

(Cifras expresadas en moneda de la fecha de pago)

(\*) Acciones suscritas y pagadas

(1) Corresponde al pago del saldo del dividendo definitivo (reparto de utilidad del año 2013, ascendente a \$19,55 por acción, pagado el 5 de Mayo de 2014) y dividendo provisorio (\$15,16 por acción, pagado el 1 de Septiembre de 2014)

(2) 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)

(3) 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)

(4) 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)

(5) 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)

## Utilidad distribuable

Utilidad distribuable M\$	2016	2017	2018
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora	26.396.126	64.895.944	10.685.472
Ganancias acumuladas año anterior	190.139.970	203.348.287	235.792.437
Dividendos del año <sup>(*)</sup>	-13.198.063	-32.447.972	-5.342.735
Ajustes no realizados 1ª aplicación a NIIF <sup>(**)</sup>	-3.176.754	-3.176.754	-3.176.754
Otros ajustes a Ganancias acumuladas	10.254	-3.822	1.096.926
<b>Utilidad distribuable</b>	<b>200.171.533</b>	<b>232.615.683</b>	<b>239.055.346</b>

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

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

## Remuneraciones de Directores

Directores	31.12.2018		31.12.2017	
	M\$ Dietas <sup>(1)</sup>	M\$ Otros <sup>(2)</sup>	M\$ Dietas <sup>(1)</sup>	M\$ Otros <sup>(2)</sup>
Mario Pavón Robinson	58.708	249.949	55.037	244.576
María del Rosario Navarro Betteley	29.354	-	25.124	-
Pablo Navarro Haeussler <sup>(3)</sup>	-	-	5.938	-
Christian Samsing Stambuk <sup>(3)</sup>	-	-	5.936	-
Jaime Pacheco Matte <sup>(3)</sup>	-	-	5.938	15.859
Juan Antonio Guzmán	39.139	-	36.692	-
Mateo Budinich Diez	39.139	-	36.692	-
Hernán Marió Lores	29.354	-	29.498	-
Francisco Gutierrez Philippi <sup>(3)</sup>	-	-	5.938	-
Victor Alfonso Gomez Morales <sup>(4)</sup>	29.354	-	21.581	-
Rene Lehuede Fuenzalida <sup>(4)</sup>	39.539	-	28.774	-
Enrique Bone Soto <sup>(4)</sup>	29.354	-	21.581	-
Andrés Navarro Betteley <sup>(4)</sup>	29.354	-	21.581	-
<b>Totales</b>	<b>323.295</b>	<b>249.949</b>	<b>300.310</b>	<b>260.435</b>

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

(2) Corresponden a pagos por servicios establecidos contractualmente.

(3) Perteneció al directorio hasta la Junta de Accionistas celebrada el 21 de Abril de 2017

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

## Remuneraciones de ejecutivos de SONDA

	2018	2017	2016
Remuneración Fija	3.185.994	3.413.974	3.525.377
Remuneración Variable <sup>(*)</sup>	811.208	710.058	888.362
	<b>3.997.202</b>	<b>4.124.032</b>	<b>4.413.739</b>

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

No existen otros planes de compensación a ejecutivos, ni beneficios especiales. Durante el año 2018, SONDA efectuó pagos por concepto de indemnización a ejecutivos principales, por un monto de \$637.675 millones. En 2017, no se realizaron pagos.

## Informe de gestión, gastos y actividades del Comité de Directores

El Comité realizó cinco sesiones durante el Ejercicio 2018 dando cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50

bis de la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Dentro de las actividades llevadas a cabo, examinó los resultados de la auditoría al 31 de diciembre de 2017, los Estados Financieros individuales y consolidados de dicho ejercicio y de los 3 primeros trimestres correspondientes al Ejercicio 2018, realizando las consultas pertinentes a la administración y los auditores externos en su caso, aprobándolos íntegramente por unanimidad y proponiendo por la totalidad de sus integrantes su aprobación al Directorio de la sociedad. También examinó e informó al Directorio las operaciones con personas o entidades relacionadas a que se refiere el título XVI de la Ley 18.046 y tomó conocimiento del Plan de Auditoría expuesto por los Auditores, quienes informaron el equipo de trabajo, alcance de los servicios, enfoque y cronograma de actividades principales.

El Comité realizó recomendaciones al Directorio, con sus respectivos fundamentos, referentes a la selección de auditores externos y clasificadoras de riesgo para el año 2018.

Asimismo revisó la Política de Remuneraciones, su segmentación, competitividad frente al mercado y estructura de compensación variable en cargos de nivel ejecutivo.

Respecto del Ejercicio 2018, 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 26 de abril de 2018, y no ha requerido de asesorías profesionales para el desempeño de sus funciones.

## Propiedades e instalaciones

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

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

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

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

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

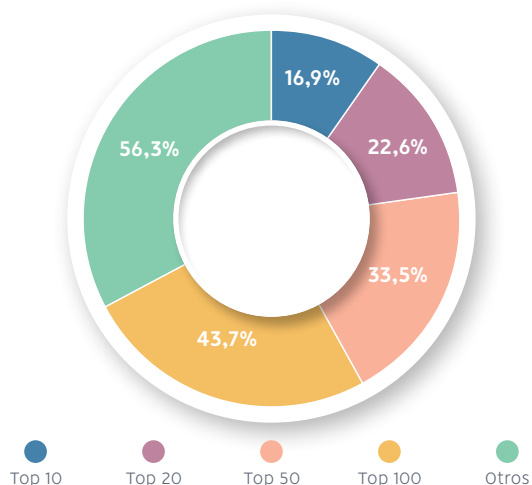
## Clientes

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

Es así como los 50 mayores clientes de la compañía representan menos del 34% de nuestros ingresos totales, lo que se traduce en una baja concentración y vulnerabilidad, reduciendo el riesgo que podría representar la eventual crisis de un cliente específico, un país, una industria, un sector o un área de negocios

determinada. Ningún contrato de SONDA representa más del 4% de los ingresos totales de la compañía.

### 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 y 2014 que han permitido proveer parte del financiamiento requerido para los planes de inversión que nuestra compañía desarrolla.

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

Al 31 de diciembre de 2018, la deuda financiera alcanzó US\$263,9 millones, en tanto la Caja, Equivalentes y Otros activos financieros alcanzaron US\$94,2 millones, resultando una deuda financiera neta de US\$169,7 millones.

### Política de inversión

Nuestro Comité Ejecutivo y Administración se encuentran constantemente analizando nuevas oportunidades de inversión relacionadas con el desarrollo del negocio de TI que nos permitan crecer y fortalecer nuestra presencia en la región, ya sea a través de la implementación de proyectos de integración de sistemas y outsourcing, el desarrollo de líneas de negocios de valor agregado o la adquisición de empresas.

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



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

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

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

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

## Bonos corporativos

### Bono Serie C

Con fecha 18 de diciembre de 2009, emitimos dos series de bonos A y C. La Serie A, por un monto de UF1.500.000, fue colocada a 5 años plazo a una tasa de interés de 3,5% anual, y la Serie C, por un monto de UF1.500.000, a 21 años plazo a una tasa de interés fija de 4,5% anual. Dichas emisiones se hicieron con cargo a las líneas número 622 y 621 respectivamente, cuyo monto nominal máximo en conjunto es de hasta UF3.000.000.

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

- **Nivel de endeudamiento:** El cociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.
- **Cobertura de gastos financieros:** El cociente entre EBITDA y gastos financieros netos debe ser mayor o igual a 2,5 veces.
- **Patrimonio:** El nivel mínimo de patrimonio debe ser de UF8.000.000.
- **Mantener activos libres de gravámenes:** Mantener activos libres de toda prenda, hipoteca u otro gravamen por un monto al menos igual a 1,25 veces el pasivo exigible no garantizado.
- **Control sobre filiales relevantes:** Mantener el control sobre filial SONDA Procwork Inf. Ltda.
- **Prohibición de enajenar activos:** No mayor a un 15% de los activos consolidados.

### Bono Serie E

Con el objeto de refinanciar el Bono Serie A emitido en diciembre de 2009, en noviembre de 2014 emitimos, con cargo a la Línea 622, un nuevo Bono Serie E, por un valor nominal de M\$ 36.300.000 y plazo de vencimiento 01 de noviembre de 2019. Con los fondos recaudados de esta nueva emisión, con fecha 28 de noviembre de 2014, procedimos a pagar el capital e intereses del Bono Serie A, por M\$37.481.945

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

- **Nivel de endeudamiento:** El cociente entre pasivo exigible menos caja y patrimonio consolidado no debe ser superior a 1,3 veces.
- **Cobertura de gastos financieros:** El cociente entre EBITDA y gastos financieros netos debe ser mayor o igual a 2,5 veces.
- **Patrimonio:** El nivel mínimo de patrimonio debe ser de UF8.000.000.
- **Mantener activos libres de gravámenes:** Mantener activos libres de toda prenda, hipoteca u otro gravamen por un monto al menos igual a 1,25 veces el pasivo exigible no garantizado.
- **Control sobre filiales relevantes:** Mantener el control sobre las filiales relevantes.
- **Prohibición de enajenar activos:** No mayor a un 15% de los activos consolidados.

Los contratos de emisión de bonos nos imponen límites a indicadores financieros y obligaciones de hacer y no hacer, usuales para este tipo de financiamiento, las que al 31 de diciembre de 2018 se encuentran cumplidas.

## Factores de riesgo

### Riesgos de litigio

#### 1. SONDA S.A.

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

#### 2. Filiales

##### 2.1 Filiales en Brasil

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

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

- i. El proceso más significativo dice relación con notificaciones de autos de infracción tributaria (liquidación de impuesto) cursadas por el Municipio de Campinas, bajo el supuesto que la totalidad de ciertos servicios de la filial se prestaron

dentro de su municipio. El impuesto corresponde a aquel aplicable en Brasil a beneficio del municipio donde las empresas prestan sus servicios, calculado como porcentaje de su facturación. El valor de lo disputado con el Municipio de Campinas ascendía a R\$38,9 millones de Reales (incluido multas, reajustes e intereses). La filial de SONDA S.A. alegó la nulidad de los cobros basada en que tales impuestos se encuentran ya pagados conforme a la distribución territorial dispuesta por la ley. La compañía logró éxito en las instancias superiores. Se está esperando el archivo del caso.

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

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

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

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

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

Dadas las condiciones ventajosas de este escenario, la Administración decidió adherirse a este programa. La obligación a reconocer (incluidos intereses y multas) ascendió a R\$21,8 millones, los cuales fueron pagados R\$ 4,3 millones con caja y R\$ 17,5 millones con compensación de créditos por pérdidas tributarias. El impacto neto después de impuestos cargado en resultados en septiembre de 2017, ascendió a una pérdida por R\$3,1 millones.

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

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

- i. **Demandas laborales:** La administración, basada en la información de sus asesores legales, el análisis de las reclamaciones pendientes legales, y sobre la base de la experiencia pasada con respecto a los importes reclamados, ha constituido provisiones suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de los procesos en curso, clasificados con riesgo probable de pérdida. Existen depósitos judiciales, que representan activos de CTIS restringidos, depositados en tribunales que se determinan como garantía parcial del valor hasta la resolución de los conflictos.
- ii. **Procesos tributarios:** Se refieren a uso de créditos fiscales cuestionados por la autoridad tributaria, argumentando que la retención de éstos en el origen no puede ser demostrada. La administración, debido a que estos procesos se encuentran en etapa de pruebas y documentación por parte de la entidad fiscalizadora, ha constituido provisiones suficientes para cubrir las pérdidas estimadas de los procesos en curso, clasificados con riesgo probable de pérdida

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

**2.1.4 SONDA Procwork Outsourcing Informática Ltda.:** Con fecha 22 de octubre de 2018 la Compañía inició un procedimiento judicial de cobro de dinero del mutuo otorgado a las sociedades del Grupo Asamar llamadas ASM Participacoes Societarias S.A. y Ativas Participacoes S.A., uno de los anteriores accionistas controladores de Ativas Datacenter S.A., por un monto original de 65.549.798 reales, los cuales no fueron pagados en la fecha de vencimiento pactada para el día 19 de octubre de 2018.

Vistos los antecedentes entregados, el juez de la causa (i) trabó embargo primeramente sobre los activos de las deudoras, consistente en los dineros que tienen derecho a percibir de la empresa Glencore Oil Participacoes Ltda. (Glencore) como precio de una reciente compra de ciertos activos; y, (ii) ordenó que estos dineros sean depositados en la cuenta bancaria del tribunal. Glencore confirmó la existencia de saldo de precio y acompañó al juicio el contrato respectivo, al cual Procwork tendrá acceso en breve para verificar que el monto de dicho saldo de precio cubre el total de su crédito e intereses. En el evento que el saldo de precio a pagar por Glencore sea inferior, Procwork perseguirá el pago sobre los diversos otros activos de las deudoras y sus relacionadas, en todo el alcance que permite la ley brasileña.

En opinión de los abogados de la Compañía, la posibilidad de recuperación de la totalidad del crédito, sus intereses moratorios y gastos de cobranza es alta, y la Compañía hace permanente seguimiento de los avances del juicio y evalúa la recuperabilidad del activo.

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

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

**2.1.6** Al 31 de diciembre de 2018, los procesos vigentes de naturaleza laboral en Brasil, han generado provisiones para cubrir eventuales contingencias de pérdida, por un monto de M\$7.970.906 (M\$6.525.365 al 31 de diciembre de 2017), presentadas en el rubro "Otras provisiones – provisiones por procesos legales".

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

## 2.2 Filiales en Chile

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

## 2.3 Filiales en Colombia

SONDA de Colombia S.A.: tiene actualmente algunas demandas principalmente de naturaleza tributaria, las cuales se incorporaron con la adquisición de Quintec Colombia (posteriormente absorbida por SONDA de Colombia). La demanda más representativa es de Quintec contra la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) que actualmente asciende a COP \$3.412 millones. En este proceso se debate la legalidad de los actos administrativos por medio de los cuales la DIAN modificó la declaración del impuesto sobre la renta presentada por la Compañía por el año gravable 2008, determinando el pago de un mayor impuesto, más la imposición de una sanción por inexactitud. La audiencia y alegatos de conclusión, ya han sido presentados e ingresados para su tramitación. En mayo de 2018, se recibió la notificación de sentencia de primera instancia que declara la nulidad parcial de los actos demandados, ante lo cual se presentó el recurso de apelación, el cual fue admitido y posteriormente, en octubre de 2018 se presentaron los alegatos de conclusión en espera del fallo definitivo. En opinión de la administración, se cuenta

con la argumentación suficiente para defender la posición de la compañía.

Compufácil S.A.: COMPUFÁCIL mantiene una demanda administrativa por incumplimiento de contrato con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB). A su vez, la ETB ha demandado a COMPUFÁCIL en virtud del mismo contrato. Todas las contingencias que se materialicen por este litigio, cuyo origen es anterior a la fecha de adquisición por parte de SONDA COLOMBIA, son responsabilidad de los antiguos controladores.

## 2.4 Filiales en Argentina

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

## 2.5 Filial en Panamá

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

## 3. Otros Litigios

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

## Riesgos asociados a adquisiciones

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

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

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

SONDA suscribió con fecha 20 de septiembre de 2005 un contrato con el AFT para la provisión de los servicios tecnológicos asociados al proyecto (Contrato de Servicios Tecnológicos) lo cual ha requerido a SONDA efectuar inversiones por un monto total aproximado de US\$108 millones. El 14 de diciembre de 2012, SONDA suscribió un contrato con el MTT para prestar servicios tecnológicos para Transantiago y sus proveedores de transporte y servicios complementarios (Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago).

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

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

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

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

## Riesgo en filiales y coligadas

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

## Riesgo proveedores

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

## Riesgo de obsolescencia y cambio tecnológico

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

## Riesgo de los activos

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

## Riesgo país

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

## Riesgos no asegurados

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

## Riesgo de tipo de cambio

SONDA y sus filiales están expuestas al riesgo originado como consecuencia de fluctuaciones en el tipo de cambio, las que podrían llegar a afectar su posición financiera, resultados y flujos

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

### Riesgo de tasa de interés

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

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

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

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

### Riesgo de crédito

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

Para los deudores por venta la Compañía ha definido políticas que permiten controlar el riesgo de pérdidas por incobrabilidad y por incumplimiento en sus pagos. Adicionalmente, SONDA mantiene una base de más de 5.000 clientes a nivel regional, dentro de los cuales se encuentran las empresas líderes de la región latinoamericana, pertenecientes a un gran abanico de industrias y mercados. Lo anterior, sumado a la diversificación sectorial y regional de la Compañía permite disminuir considerablemente la volatilidad de este riesgo. Es así como los 50 mayores clientes representan no más del 35% de los ingresos de SONDA, lo que se traduce en una baja concentración y vulnerabilidad.

### Riesgo de liquidez o financiamiento

El riesgo de liquidez está relacionado con las necesidades de fondos para hacer frente a las obligaciones de pago. El objetivo

de SONDA es mantener un equilibrio entre la continuidad de los fondos y flexibilidad financiera a través de flujos operacionales normales, préstamos bancarios, bonos públicos, inversiones de corto plazo y líneas de crédito.

Al 31 de diciembre de 2018, SONDA cuenta con un saldo de Efectivo y Efectivo Equivalente y Otros Activos Financieros Corrientes de \$65.471 millones (US\$94,2 millones), el cual se encuentra compuesto por efectivo, depósitos a plazo menores a 90 días, fondos mutuos de renta fija y otros instrumentos de inversión de corto plazo.

### Información ejecutivos principales

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

# Declaración de Responsabilidad

Los Directores y el Gerente General de SONDA S.A. firmantes, declaran hacerse responsables de la veracidad de toda la información contenida en la presente Memoria Anual 2018, Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible ("Reporte Integrado 2018"), en conformidad con lo dispuesto en la Norma de carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.


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

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

  
**Juan Antonio Guzmán Molinari**  
Director  
RUT 5.123.918-0

  
**Alfonso Gómez Morales**  
Director  
RUT 5.478.723-5

  
**René Javier Lehuedé Fuenzalida**  
Director  
RUT 5.523.074-9

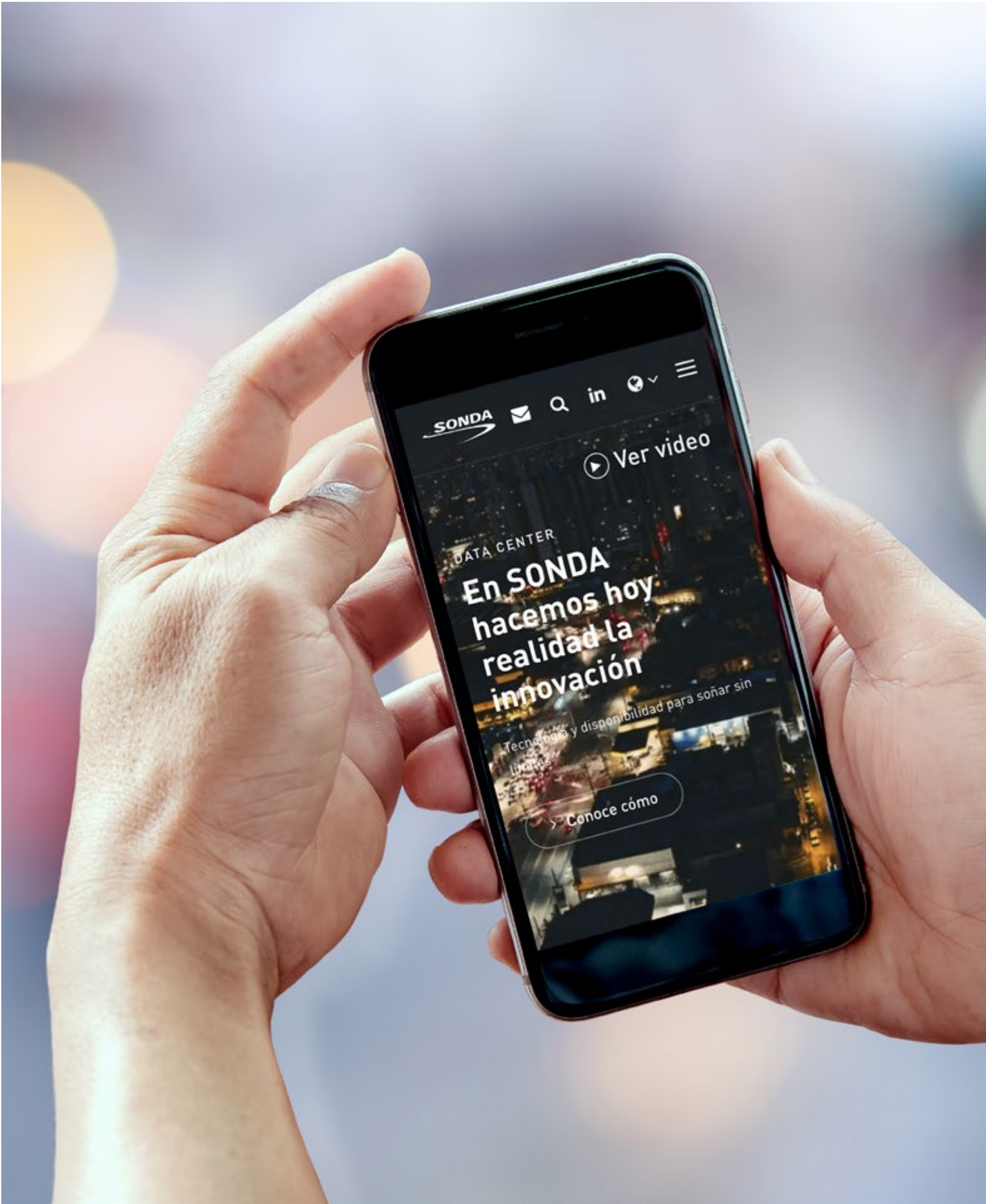
  
**Enrique Bone Soto**  
Director  
RUT 6.056.216-4

  
**Mateo Budinich Díez**  
Director  
RUT 6.522.204-3

  
**Hernán Carlos Marió Lores**  
Director  
RUT 7.019.964-5

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

  
**Raúl Véjar Olea**  
Gerente General  
RUT 6.580.740-8



SONDA



in



Ver video

DATA CENTER

En SONDA  
hacemos hoy  
realidad la  
innovación

Tecnología y disponibilidad para soñar sin  
límites

Conoce cómo

# Anexos

Capítulo

09







---

Por segunda vez SONDA ha elaborado un Reporte Integrado, con el objeto de informar sobre su estrategia, prioridades y desempeño en las materias de mayor relevancia para nuestro negocio en los aspectos financieros, comerciales y de sostenibilidad.



## Acerca de este reporte



Por segunda vez SONDA ha elaborado un Reporte Integrado, con el objeto de informar sobre su estrategia, prioridades y desempeño en los asuntos de mayor relevancia para su negocio en materia financiera, comercial y de sostenibilidad.

El informe ha sido realizado en conformidad con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*), en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para SONDA y sus grupos de interés, los que han sido determinados siguiendo los lineamientos de los Estándares GRI.

La información que se presenta aborda la gestión de toda la compañía durante el año 2018. Se incluyen además datos de años anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento. El reporte abarca las operaciones de SONDA en los 10 países en los que está presente.

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



# Temas de mayor relevancia a reportar

Para determinar los temas de mayor relevancia que se reportaron en el presente informe, SONDA realizó un proceso formal de Análisis de Materialidad que involucró al Presidente del Directorio, y la Alta Dirección de la compañía.

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

- **Temas estratégicos y prioritarios para SONDA:** asuntos que surgen desde el Plan Estratégico 2019-2021, la Matriz de Riesgos y entrevistas a la Alta Dirección de la Compañía.
- **Temas relevantes para la audiencia externa:** temas consignados en medios de comunicación sobre SONDA, y el sector de tecnologías de información.

- **Temas emergentes para el sector:** DJSI; Sustainability Accounting Standards; GRI Sustainability Topics by Sectors; State of Sustainable Business (BSR/Globescan); Global Risk Report (World Economic Forum); B Impact Assessment y Norma 385 de Gobiernos Corporativos.

Los asuntos identificados fueron analizados y rankeados por SONDA, según Importancia para los grupos de interés y magnitud del Impacto. Así emergieron los temas de mayor relevancia que se reportan en este informe. Posteriormente, y en el caso de los temas ligados a la sostenibilidad, se realizaron talleres de trabajo para abordar cada tema material y definir en detalle el enfoque de gestión, aspectos centrales que reportar, iniciativas destacadas e indicadores. Estos talleres contaron con la participación de los gerentes de área y representantes de sus equipos.

## Los temas de mayor relevancia fueron los siguientes



Crecimiento rentable y sostenible del negocio



Gobierno corporativo



Transformación digital para sociedades sostenibles



Gestión de riesgos



Gestión de la Innovación



Ética y cumplimiento



Gestión integral de clientes



Relación con nuestros grupos de interés



Calidad y continuidad del servicio



Gestión de personas, engagement y atracción y retención de talentos



Ciberseguridad



**Gestión ambiental:** cambio climático, eficiencia energética y residuos electrónicos



Conexión con ecosistemas: partners & suppliers para generar valor



# Resumen de desempeño en sostenibilidad

Indicador	Base de Cálculo	2016	2017	2018
-----------	-----------------	------	------	------

## SONDA EN UNA MIRADA

### Ingresos

Monto de ingresos	Millones de US\$	1.175	1.211	1.152
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	54,6%	55,0%	52,4%

### % Ingresos por línea de negocios

Servicios TI	% Ingresos respecto del total	54,7%	55,2%	50,6%
Aplicaciones	% Ingresos respecto del total	6,2%	5,0%	6,2%
Plataformas	% Ingresos respecto del total	39,0%	39,7%	43,2%

### % Ingresos por área geográfica

Chile	% Ingresos respecto del total	44,3%	43,7%	46,0%
Brasil	% Ingresos respecto del total	34,1%	32,2%	28,6%
México	% Ingresos respecto del total	9,2%	8,3%	8,3%
OPLA	% Ingresos respecto del total	12,4%	15,8%	17,0%

### Otros indicadores financieros

EBITDA	Millones de US\$.	158	166	131
Capitalización	Millones de US\$. Capitalización bursátil al cierre del año	1.491	1.535	1.363
Inversión	Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año	74	53	47

### Proveedores

Pagos a proveedores	Millones de US\$. Monto total pagado a proveedores	761	753	751
---------------------	--	-----	-----	-----

## NUESTRO COMPROMISO

### Desarrollo de capital humano en TI

N° de profesionales TI	N° de profesionales TI (propios)	14.095	13.394	13.289
% de Profesionales TI	% respecto del total de trabajadores propios	77%	79%	79%

### GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Monto invertido en I&D	Millones de US\$. Monto de la inversión materializada en el año.	14,0	12,0	12,9
Porcentaje de inversión en I&D respecto de las ventas	% de inversión en I&D respecto de las ventas	1,2%	1,0%	1,1%

## GOBIERNO Y ÉTICA

### Directorio

N° de Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa	N° al 31 de diciembre de cada año. Se excluyen los directores independientes	0	0	0
N° de Directores Independientes	N° al 31 de diciembre de cada año	4	6	6
N° de Directoras	N° al 31 de diciembre de cada año	1	1	1

### Grupo de edad

Menores de 30 años	N° de directores al 31 de dic	0	0	0
Entre 30 y 50 años	N° de directores al 31 de dic	1	2	2
Mayores de 50 años	N° de directores al 31 de dic	8	7	7
Antigüedad promedio Directores	Años promedio en el Directorio de SONDA	s.i.	4	5
Asistencia promedio Directores*	Asistencia promedio de los Directores a los Directorios de SONDA	97%	99%	98%
Directores con experiencia en la industria TI	N° Directores con experiencia en la industria TI de acuerdo a cuestionario del DJSI	9	8	8
N° de Directores con expertise 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)	s.i	4	4

Indicador	Base de Cálculo	2016	2017	2018
<b>Cobertura del Código de Ética</b>				
Porcentaje de empleados cubiertos	% de empleados cubiertos al 31 de diciembre de cada año	100%	100%	100%
<b>Código de Ética</b>				
Denuncias recibidas	N° total de denuncias recibidas en el año	12	25	55
% denuncias resueltas	N° de denuncias resueltas en el período / n° denuncias recibidas en el periodo	100%	100%	100%
<b>Contribuciones a partidos políticos</b>				
	Millones de US\$. Monto total en contribuciones a campañas y organizaciones políticas, lobistas u organizaciones de presión.	0	0	0
<b>Casos de discriminación</b>				
	N° de casos de discriminación	0	0	0
<b>Corrupción</b>				
Casos de corrupción	N° de casos confirmados de corrupción	0	0	0
Casos en los que se despidió al empleado	N° total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto	0	0	0
Casos en los que se rescindió el contrato con socios de negocios	N° total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción	0	0	0
Casos jurídicos contra la organización	N° de casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización	0	0	0
<b>Competencia desleal</b>				
	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
<b>Cumplimiento</b>				
Monto de las multas	Valor monetario de las multas significativas por incumplimiento de leyes y regulaciones en materia social o económica. Millones de US\$	0	0	0
Número de sanciones no monetarias	Número de sanciones no monetarias por incumplimiento en material social o económica	0	0	0
Número de casos	Número de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios en materia social o económica	0	0	0
<b>Valor económico generado y distribuido entre los distintos agentes económicos</b>				
Costo directo operacional	Millones de US\$. Costo de venta de plataformas y aplicaciones	393	409	408
Valor Económico Generado	Millones de US\$. Ingresos por ventas - Costo directo operacional	782	802	743
Valor retenido en la empresa	Millones de US\$. Incluye la depreciación y amortización del ejercicio, más las utilidades no distribuidas.	84	64	62
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)	697	739	681
Trabajadores	Millones de US\$. Costos de explotación y de administración	429	433	393
Empresas colaboradoraas	Millones de US\$	103	114	103
Estado	Millones de US\$. Pago en impuestos y otros tributos al Estado.	19	10	41
Accionistas	Millones de US\$. Pago en dividendos	19	47	8
Financistas	Millones de US\$. Pago en intereses y amortizaciones.	17	26	20
Otros gastos operacionales	Millones de US\$	110	108	115
<b>CLIENTES</b>				
<b>Satisfacción de clientes</b>				
% clientes medidos satisfacción	% del total de clientes donde se evalúa su satisfacción	100%	100%	100,0%
Reclamos	Tasa de reclamo (N° de reclamos/N° de OS)	0,14%	0,04%	0,06%
<b>Indicador de calidad del servicio</b>				
	% Cumplimiento de abandono en mesas de ayuda	96,9%	92,0%	91,9%
	% Cumplimiento de SLA atención OS	96,0%	94,0%	88,7%
<b>Seguridad de datos de clientes</b>				
Monto de las multas	Monto US\$ infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	0
Número multas	Número total de infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	0
Casos de pérdida de datos de clientes	Numero de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes	0	0	0

Indicador	Base de Cálculo	2016	2017	2018
Reclamos	Numero de reclamos de clientes por temas de privacidad y perdida de datos de clientes	0	0	2
	Numero de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y perdida de datos de clientes	0	0	2
<b>Continuidad servicio</b>				
Disponibilidad servicio	Tiempo de servicios disponibles/Tiempo total	99,6%	100,0%	99,8%
Reclamos por disponibilidad	Número de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema (Reclamos por disponibilidad clientes DCC)	14	1	5
Uptime componentes	$(1 - ((Td - Tm) / Ta))$ Td: Tiempo de downtime del período Tm: Tiempo de mantención programada del período Ta: Tiempo acordado de servicio del período	99,5	98,0%	99,6%
<b>COLABORADORES</b>				
<b>Empleo y diversidad</b>				
Nº colaboradores	Nº al 31 de diciembre de cada año	18.324	17.062	16.845
Colaboradores menores 30 años	Nº al 31 de diciembre de cada año	6.649	5.097	5.382
Colaboradores entre 30 y 50 años	Nº al 31 de diciembre de cada año	10.244	10.151	9.887
Colaboradores mayores 50 años	Nº al 31 de diciembre de cada año	1.431	1.814	1.576
<b>Desglose del Nº de Trabajadores propios</b>				
Trabajadores permanentes	Nº al 31 de diciembre de cada año	18.324	17.062	16.845
<i>Hombre</i>	Nº al 31 de diciembre de cada año	12.144	11.943	12.009
<i>Mujer</i>	Nº al 31 de diciembre de cada año	6.180	5.119	4.836
Trabajadores Temporales	Nº al 31 de diciembre de cada año	195	185	278
<b>Diversidad género</b>				
Colaboradores mujeres	Nº al 31 de diciembre de cada año %	6.180 34%	5.119 30%	4.836 29%
Colaboradores en cargos ejecutivos	Nº de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO)	48	51	54
Mujeres en cargos ejecutivos	Nº de ejecutivas (Plana Superior, máximo dos niveles alejadas del CEO)	2	2	1
<b>Desglose del Nº de Trabajadores propios por género</b>				
Mujeres menores de 30 años	Nº al 31 de diciembre de cada año	s.i.	1.544	1.505
Mujeres entre 30 y 50 años	Nº al 31 de diciembre de cada año	s.i.	3.133	2.914
Mujeres mayores de 50 años	Nº al 31 de diciembre de cada año	s.i.	442	417
<b>Brecha salarial por género**</b>				
Ejecutivos y Gerentes	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	41%	36%	34%
Profesionales, Ventas, Técnicos y Administrativos	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	26%	14%	10%
<b>Nº trabajadores de empresas contratistas</b>				
	Nº al 31 de diciembre de cada año	195	185	278
<b>Capacitación***</b>				
Horas de capacitación	Promedio de horas de formación y desarrollo, por trabajador propio	s.i.	2	3
Monto total invertido	US\$ invertidos en capacitación	s.i.	407.102	501.812
Índice de Capacitación	US\$ invertidos en capacitación en relación al número de colaboradores propios	s.i.	24	30
<b>Sindicalización</b>				
Sindicatos	Número de sindicatos al 31 de diciembre	44	40	40
Sindicalización	Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre en relación al total de colaboradores	15%	16%	14%
Huelgas	Número de huelgas con duración mayor a una semana	0	0	0
Trabajadores bajo convenios colectivos	Porcentaje de empleados cubiertos por los acuerdos de negociación colectiva	s.i.	73%	73%

Indicador	Base de Cálculo	2016	2017	2018
<b>Accidentabilidad</b>				
Fatalidades (Propios y contratistas)	N° fatalidades en el año, incluye trabajadores propios y contratistas	0	0	0
Índice Frecuencia (Propios y contratistas)	N° de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas. Incluye propios y contratistas (N° accidentes *1000000/n° horas trabajadas año)	s.i.	3,1	3,5
<b>Rotación y satisfacción</b>				
Rotación total de trabajadores	Porcentaje de egresos totales en relación al total de colaboradores	41%	48%	41%
Encuesta de Clima	% cobertura de los colaboradores ****	17%	84%	100%
Clima	% favorabilidad clima laboral ****	49%	58%	61%
Satisfacción	% colaboradores satisfechos ****	64%	64%	61%
Compromiso	% colaboradores comprometidos ****	66%	73%	74%
Egresos	N° de colaboradores que dejaron de trabajar en SONDA	7.434	9.318	7.589
<b>Rango etéreo</b>				
Colaboradores menores a 30 años	N° de colaboradores	6.649	5.097	5.382
Colaboradores entre 30 y 50 años	N° de colaboradores	10.244	10.151	9.887
Colaboradores mayor a 50 años	N° de colaboradores	1.431	1.814	1.576
<b>Distribución por país</b>				
Chile	N° de colaboradores	3.414	3.571	3.437
Brasil	N° de colaboradores	11.511	8.544	8.354
México	N° de colaboradores	1.124	1.395	1.475
Otros países LA	N° de colaboradores	2.275	3.552	3.579
<b>Rango antigüedad de la empresa</b>				
Menos de 3 años	N° de colaboradores	s.i.	8.914	8.921
Entre 3 y 6 años	N° de colaboradores	s.i.	4.639	4.499
Más de 6 y menos de 9 años	N° de colaboradores	s.i.	1.114	1.102
Entre 9 y 12 años	N° de colaboradores	s.i.	1.306	1.151
Más de 12 años	N° de colaboradores	s.i.	1.089	1.172
<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>Ecoeficiencia</b>				
Agua	Volumen (m³) de agua consumida	48.013	49.500	46.826
Energía	MWh de energía eléctrica consumida	15.736	24.953	31.433
<b>Residuos TI</b>				
Residuos TI generados	Kilos	11.963	17.445	39.657
Residuos generados en Data Center	Kilos	792	4.556	1.376
Residuos TI reciclados	% de los residuos TI generados que son reciclados	s.i.	68%	91%
Residuos TI a destino final seguro	% de los residuos TI generados que son enviados a disposición final segura	100%	32%	9%
<b>Cadena de Suministro</b>				
Capacitación a Proveedores	% de proveedores capacitados	70%	70%	70%
Capacitación a contratistas	% de contratistas capacitados	80%	80%	80%

s.i. = sin información

\* En SONDA no tenemos una exigencia mínima de asistencia a las sesiones de Directorio.

\*\* En 2018 hubo un cambio en la metodología, se reagruparon los segmentos en: Ejecutivos Principales y Gerentes y el resto de los colaboradores. Se conciliaron las cifras para los años 2016 y 2017.

\*\*\* Cifras sólo consideran las actividades de capacitación en aspectos de liderazgo y *soft skills*.

\*\*\*\* En 2016 la encuesta sólo se aplicó a Chile, en 2017 en Chile, México, Brasil y Colombia y en 2018 a todos los países de la región.



# Índice de Contenidos

## GRI – Estándares. Opción Esencial

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

### CONTENIDOS GENERALES

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	12, 13, 42-47	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	9, 22, 23	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	26	
	102-6 Mercados servidos	22, 23, 38, 42, 54	
	102-7 Tamaño de la organización	8, 9, 22, 23, 154, 156	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	9, 22, 62, 67, 156, 157	
	102-9 Cadena de suministro	32, 156	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5-7, 84	
	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	98	
	102-13 Afiliación a asociaciones	98	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	29, 38, 50-53	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 30, 31	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	30	
	102-18 Estructura de gobernanza	26- 28	
	102-19 Delegación de autoridad	28	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	28	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	28, 154	Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés.
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Directorio no ejerce cargos ejecutivos dentro de la compañía	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	26	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	29	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	29	
102-40 Lista de grupos de interés	94- 96		
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	156		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	94		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	94	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	97		
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.		



Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	152	
	102-47 Lista de temas materiales	153	
	102-48 Reexpresión de la información	El efecto de cualquier reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Los cambios significativos con respecto la cobertura de los temas, se especifican como notas al pie cuando se presenta dicha información.	
	102-50 Periodo objeto del informe	152	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte Integrado 2017, publicado en abril de 2018.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Información de contacto se encuentra en la contratapa de este reporte	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	152	
	102-55 Índice de Contenidos GRI	158	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	

## TEMAS MATERIALES

### Crecimiento rentable y sostenible del negocio

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38, 41	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	38- 40, 82-84	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8,9, 38- 40	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	99, 155	
	Ingresos totales, por línea de negocio y por área geográfica	8, 154	
	EBITDA	8, 154	
	Inversión	154	
	Capitalización bursátil	8, 154	

### Transformación digital para sociedades sostenibles

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50, 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50	
	Número de profesionales en TI (empleados propios)	154	
	Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de empleados propios	154	

### Gestión de la innovación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	88	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	12, 19, 43, 87-90	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	90-91	
	Inversión en innovación y desarrollo	154	

### Gestión integral de clientes

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
	Satisfacción de clientes	155	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión	
<b>Calidad y continuidad del servicio</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	70		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70-72		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72, 73		
	Disponibilidad del servicio	72, 156		
	Reclamos por disponibilidad	72, 156		
	Uptime componentes	72, 156		
<b>Ciberseguridad</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	48		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44, 48		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	49, 155		
	Multas relativas a privacidad y pérdida de datos de clientes	49, 155		
<b>Conexión con ecosistemas: partners y suppliers para generar valor</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	80		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	80		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	80		
	Acuerdos con partners regionales o locales	81		
<b>Gobierno corporativo</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	26		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Número de directoras	28, 154		
	405-1 Directores con edad menor a 30 años	28, 154		
	405-1 Directores con edad entre 31 y 50 años	28, 154		
	405-1 Directores mayores a 51 años	28, 154		
<b>Gestión de riesgos</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29		
<b>Ética y cumplimiento</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	30		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30- 32		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30- 32		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Casos confirmados de corrupción	32, 155		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Casos de competencia desleal	32, 155		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación	32, 155		
GRI 2016: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Valor monetario de multas significativas por incumplimientos	155		
	419-1 Número de multas significativas por incumplimientos	155		
	419-1 Número de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios	155		
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	32, 154		
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	32, 155		
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	32, 155		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
<b>Relación con nuestros grupos de interés</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	94	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	93-97	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	94-96	
<b>Gestión de personas, engagement y atracción y retención de talentos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63-69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67, 69	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en empleados	67, 157, 157	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	156	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	156	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	157	El indicador no se presenta por región, ni su desagregación por sexo y por tipo de empleo.
	Relaciones laborales: sindicalización, huelgas, índice de clima laboral	69, 156, 157	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	69, 156	Información no disponible: media de horas de formación desglosado por sexo y categoría laboral
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	68, 69	Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa.
<b>Gestión ambiental: cambio climático, eficiencia energética y residuos electrónicos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	73, 74	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74, 75, 78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75-77	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	78, 157	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: consumo para calefacción, refrigeración, vapor consumido y vendido.
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	78, 157	El foco está en los residuos TI y residuos electrónicos. No se presentan la desagregación tradicional por tipo y método de eliminación.
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	157	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: el consumo por área, el volumen consumido desde zonas con stress hídrico, cambios en la forma de almacenamiento de aguas.





## Relación con Inversionistas

**Natalia Villela**  
INVESTOR RELATIONS

**Patricio Garretón**  
HEAD OF INVESTOR RELATIONS

**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 2018. Salvo que se indique lo contrario, las conversiones a por dólares estadounidenses han sido realizadas utilizando tipo de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2018.

**(1 US\$ = 694,77 pesos chilenos)**

**DESARROLLO DE CONTENIDOS**  
Gerencia de Finanzas Corporativas (SONDA)  
Kodama & Mex

**DISEÑO**  
Qdesign.cl



Improving and transforming  
customers' business

#SomosSONDA

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