# Reporte Integrado 2023

SONDA®
make it easy

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

# Contenido


**01** Carta del Presidente 4

**02** SONDA en una Mirada 6

**03** Estrategia e Innovación 14

**04** Gobernanza de Excelencia 44

**05** Talento en SONDA 56

**06** Resultados 69

**07** Antecedentes Generales e Información Adicional 77

**08** Acerca de este Reporte e Índices 122

**José Orlandini Robert**
Presidente del Directorio

# Carta del Presidente

**Estimados accionistas,**

En nuestro último encuentro con todos los colaboradores de SONDA, nuevamente mi énfasis estuvo en el optimismo que tengo respecto al futuro de la empresa y en el entusiasmo que generan los logros que hemos ido conquistando.

2023 fue un año marcado por las guerras en Medio Oriente y Europa del Este, por los altos niveles de inflación, los efectos del calentamiento global y el bajo ritmo de crecimiento de la economía mundial. Y este año 2024 también comienza con varias interrogantes. Por lo pronto, será un año con un récord de elecciones en 60 países, entre ellas la de Estados Unidos, y los conflictos y guerras no parecen tener una solución en el corto plazo, mientras que, económicamente, la situación en Latinoamérica también se ve compleja.

Sin embargo, el optimismo al que me refiero es en relación con la evolución de nuestro negocio y de nuestro rendimiento: la transformación digital no se detiene. Incluso cuando las economías pasan por momentos difíciles en algunos países de la región, ningún reporte de servicios de tecnologías de información pronostica un escenario que no sea de alto dinamismo y crecimiento del negocio en el futuro previsible.

Los resultados del 2023 y el crecimiento de SONDA en todas las regiones donde operamos ratifican la solidez de nuestra estrategia y de lo que somos y hacemos: una empresa líder en desarrollar servicios tecnológicos a la medida de cada necesidad, para lo cual generamos e integramos tecnologías a nivel global que entregan soluciones únicas e innovadoras que aceleran la transformación digital de nuestros clientes.

En eso la verticalización o especialización de nuestros profesionales por tipos de industria ha sido parte muy relevante. El conocimiento que tenemos hoy en transporte, retail, smart cities, minería, salud y banca, por nombrar algunas industrias, nos da un sello único. Esto, sumado a la innovación constante, nos permite desarrollar soluciones tecnológicas muy competitivas, que generan una transformación real en nuestros clientes y en la calidad de vida de las personas.

**“Los resultados del 2023 y el crecimiento de SONDA en todas las regiones donde operamos ratifican la solidez de nuestra estrategia y de lo que somos y hacemos”.**

En este camino, durante 2023 comenzamos una nueva línea de servicios, Digital Communications, basada en el conocimiento generado en proyectos recientes, tales como Infovía Digital, en Brasil, y Bosque Iluminado, en Chile. Tenemos una oportunidad para ser un actor relevante brindando soluciones integrales de sistemas de comunicaciones de nueva generación, que contribuyan al desarrollo de los países, a la productividad de las organizaciones y al bienestar de las personas.

Evidencia de todo lo anterior son los resultados del 2023. Los Ingresos consolidados de la compañía llegaron a $ 1.300.158 millones, equivalentes a US$ 1.482 millones; el EBITDA fue de $ 124.978 millones, equivalentes a US$ 143 millones, y la ganancia neta llegó a $ 38.151 millones, equivalentes a US$ 44 millones. En moneda de reporte, los Ingresos y el EBITDA aumentaron 21,7% y 3,7%, respectivamente, con respecto al año anterior, y la utilidad neta superó en 7,5% lo reportado en 2022. En términos comerciales, los cierres de negocios totalizaron US$ 1.905 millones, lo que significó un crecimiento de 12,3% con respecto al año anterior. Las oportunidades de nuevos negocios (o pipeline) alcanzaron los US$ 4.836 millones, lo que confirma nuestro optimismo en el futuro.

No puedo dejar de referirme al positivo trabajo colaborativo que hace ya dos años hemos venido desarrollando con varias startups. Fruto de esta labor, hoy contamos con un robusto ecosistema de más de 60 startups de todo el mundo, cuyos desarrollos complementan las soluciones de nuestras áreas o verticales por industria, lo que nos permite tener una oferta completa y eficiente para nuestros clientes.

Otro foco ha sido el desarrollo de nuestro equipo humano. Hoy somos 14 mil colaboradores, capacitados y con conocimientos en diferentes sectores productivos. Nuestro eje estratégico de cultura y talento es una pieza fundamental en nuestra gestión y lo continuará siendo durante el 2024, año en que seguiremos potenciando la diversidad y la retención de talentos. Al término de 2023, el 30% de nuestra organización está compuesto por mujeres y, si bien el porcentaje es similar al de países desarrollados, queremos llegar a más. Con este objetivo concretamos acuerdos con universidades e instituciones académicas para sumar más y nuevos talentos, y para potenciar e incrementar la presencia femenina en carreras STEM y en el sector TI.

Agradezco a nuestros colaboradores, clientes y accionistas, quienes han vuelto a confiar en nosotros y contribuyen a que SONDA sea líder en servicios de transformación digital a nivel global. Seguiremos trabajando para facilitar mediante la tecnología, el desarrollo sustentable de las organizaciones que año a año confían en nosotros. Nuestro compromiso es seguir siendo un actor relevante en el desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras que mejoren la calidad de vida de las personas.

Un afectuoso saludo,

**José Orlandini Robert**
Presidente del Directorio

# 02 SONDA en una Mirada

# Somos SONDA

NCG 461 (2.1)

## 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".

## Nuestros Valores

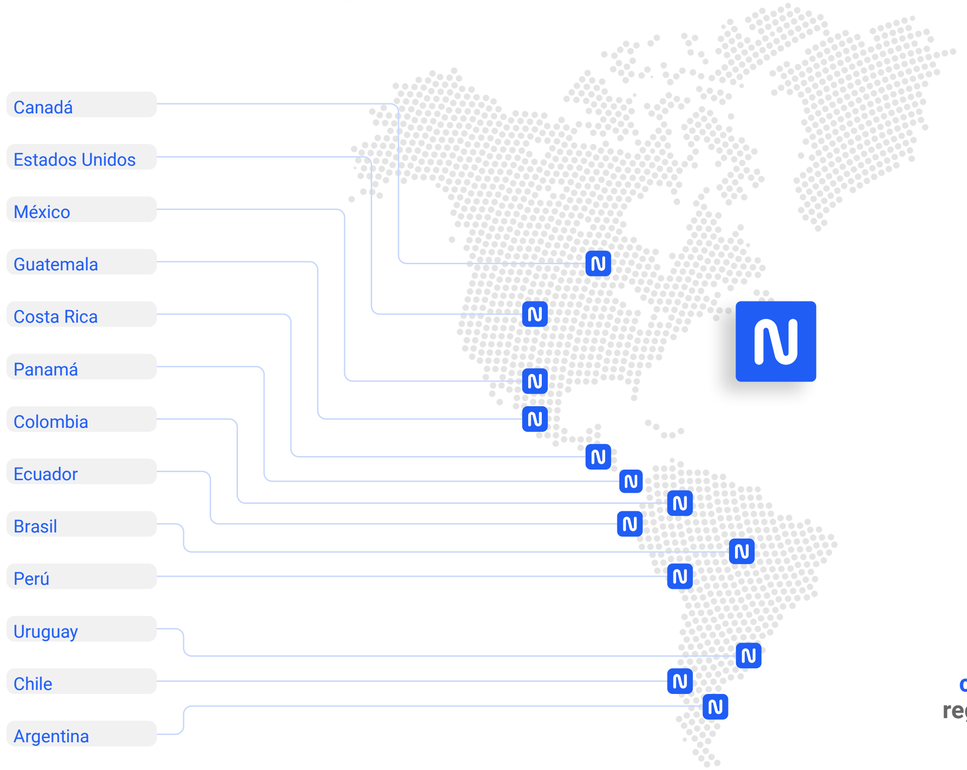
- **Vocación de servicio**
- **Empresa de personas**
- **Agilidad**
- **Actitud positiva**
- **Sobriedad**

**Nuestro Código de Ética** incluye el respeto a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.

**Somos líderes en transformación digital en la región impactando la vida de más de 500 millones de personas.** Somos un actor relevante para diferentes industrias emergentes que se han transformado a través de la implementación de grandes proyectos de modernización y soluciones innovadoras.

**Con más de 14.800 colaboradores, presencia en 13 países y soluciones implementadas en todo el continente,** conocemos los desafíos y demandas de la región y contamos con un amplio portafolio de soluciones de negocio especializadas en las principales industrias del mercado.

**SONDA nace en Chile,** expandiéndose en Latinoamérica, luego Estados Unidos y más recientemente Canadá. En línea con el Plan Estratégico para el período 2022-2024.




**13**

son los **países** en los que estamos presente

**+5.000**

**clientes corporativos** han confiado en nosotros

**+14.800**

**colaboradores** en toda la región; de los cuales 11.300 son profesionales TI

**+650.000**

**usuarios** utilizando nuestros servicios

## SONDA make it easy — ¿Por qué SONDA?

### Capacidad

Oferta integral, integrador independiente, conocimiento tecnológico, experiencia.

### Visión global

Conocimiento del mercado, servicios de clase mundial y amplia red de servicios.

### Compromiso

Flexible, aliado comprometido y rápida respuesta.

### Solidez

Abierta en bolsa, solidez financiera, clientes corporativos y contratos de largo plazo.

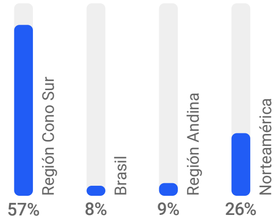
# SONDA en Cifras en 2023

## Ingresos consolidados

**1.483**

US$ millones

Distribución de ingresos por zona

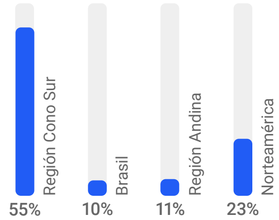



## EBITDA consolidado

**143**

US$ millones

Distribución de EBITDA por zona




## Valor económico generado

**824**

US$ millones

## Inversión

**49**

US$ millones

## Capitalización bursátil

**381**

US$ millones

## Colaboradores

**14.823**

personas

Diversidad en los colaboradores

Distribución por zona geográfica

| | |
|---|---|
| Región Cono Sur | 31% |
| Brasil | 41% |
| Norteamérica | 16% |
| Región Andina | 12% |

Distribución por edad

| | |
|---|---|
| Menor a 30 años | 25% |
| Entre 31 y 40 años | 37% |
| Entre 41 y 50 años | 25% |
| Entre 51 y 60 años | 11% |
| Mayor a 61 años | 2% |

Distribución por sexo

| | |
|---|---|
| Mujeres | 30% |
| Hombres | 70% |

## INDICADORES SASB NCG 461 (8.2)

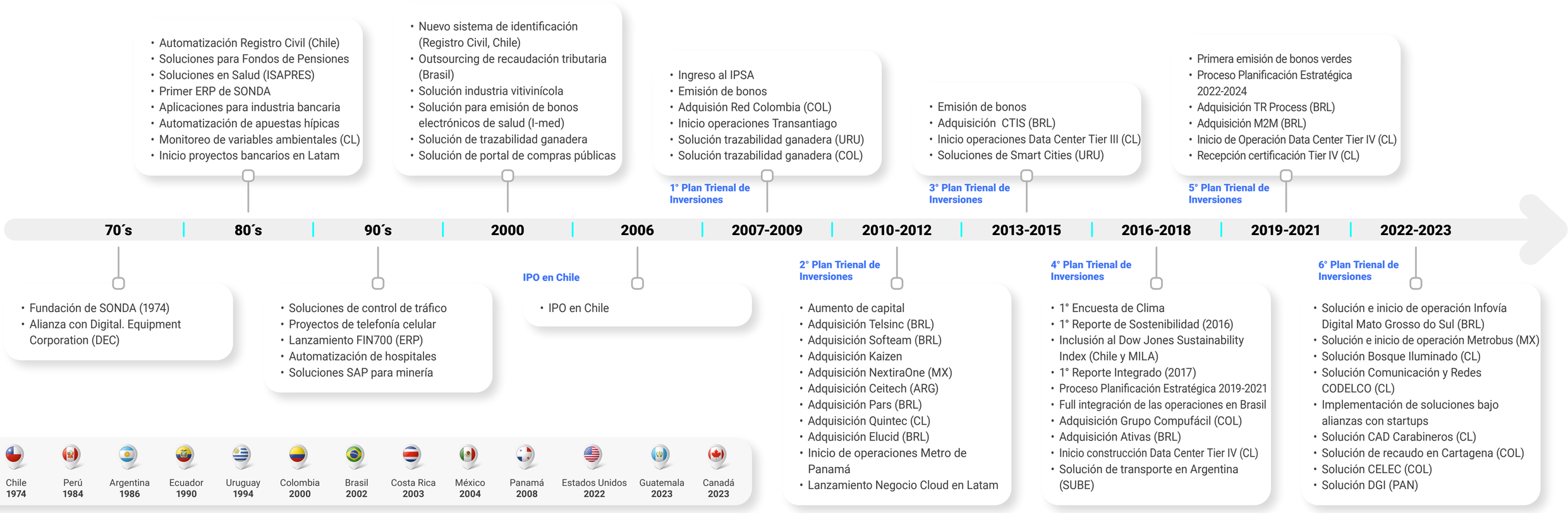
### Parámetros de actividad

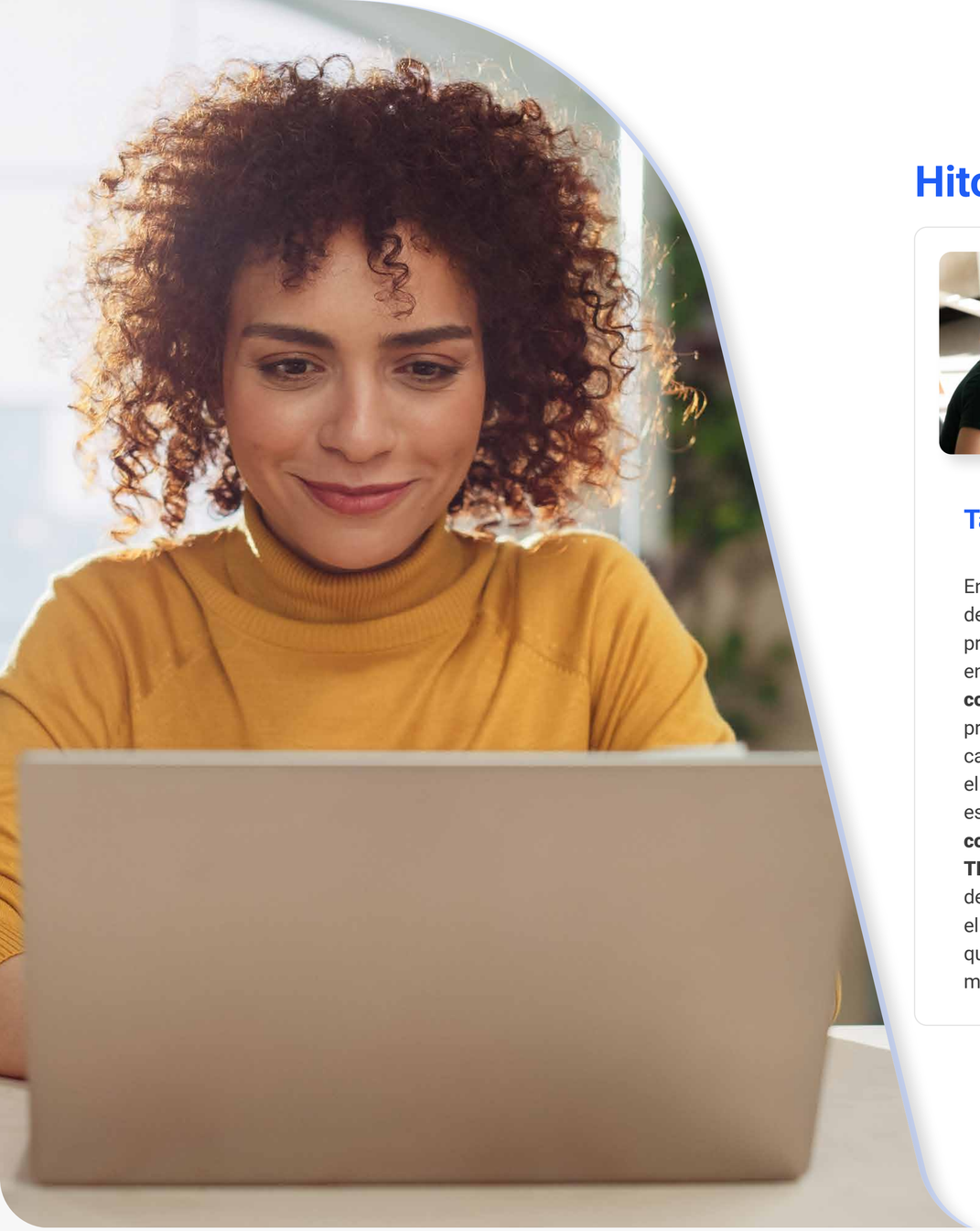
| Código | Parámetro de contabilidad | Respuesta |
|---|---|---|
| TC-SI- 000.A | Número de licencias o suscripciones | 29.156 suscripciones de Microsoft 365, Salesforce y Success Factor |
| | Porcentaje de las suscripciones basadas en la nube | El 100% de las suscripciones están basadas en la nube |
| TC-SI- 000.B | Capacidad de procesamiento de datos | 996 racks |
| | Porcentaje subcontratado | En algunos países se subcontrata, siendo menos del 5% del total |
| TC-SI- 000.C | Cantidad de almacenamiento de datos | 2,5 PB |
| | Porcentaje subcontratado | 10% en nube pública |

# Una Historia de Crecimiento

NCG 461 (2.2)

**En SONDA hemos vivido múltiples cambios a lo largo de los años;** cambios que han transformado la identidad de nuestra compañía y que rápidamente han reflejado nuestra esencia: **una empresa de tecnología que está en constante evolución y que se adapta rápidamente a la industria en que se desenvuelve.** Con el fin de entender mejor por qué **SONDA está al inicio de una nueva etapa en su historia,** es importante recordar **cuáles son los orígenes de nuestra compañía.**





# Hitos y Reconocimientos 2023

## Talento TI

En 2023, recibimos el reconocimiento del **Women Economic Forum** por promover la inclusión femenina en la industria TI. **Fortalecimos la colaboración con PUC** a través del programa Academia Empresa, y captamos un interés significativo por el **programa Fresh Graduates**. Estos esfuerzos permiten seguir creciendo, **contando con +11.000 profesionales TI** en SONDA. Estas acciones destacan nuestro compromiso con el talento y la diversidad, reafirmando que las personas son nuestro activo más valioso.

## Automatización y Transformación Digital

Durante 2023 cerramos importantes contratos en diversas industrias. **Destacan contratos con CODELCO**, donde proveemos soporte y mantención de redes de comunicación y equipamiento a las faenas mineras. **Transcaribe, con gestión de pago y control de flota en Colombia** y el inicio de **operaciones con Metrobus en México**, y nuestra colaboración con Infovía Digital en Brasil.

## Crecimiento del ecosistema de startups

Nuestro enfoque en adaptabilidad, agilidad e innovación nos permite acelerar tanto nuestra propia transformación como la de nuestros clientes, por lo que **seguimos fortaleciendo nuestro ecosistema de startups a nivel global con quienes co-creamos soluciones innovadoras** para los múltiples desafíos de nuestros clientes. **Hoy contamos con un ecosistema de +60 startups en Europa, América e Israel,** entre otros países, con soluciones tecnológicas, por ejemplo, en **salud, retail y seguridad.**

# Reconocimientos en Sostenibilidad

**En 2023 obtuvimos importantes reconocimientos a nuestro desempeño en sostenibilidad,** a nivel general, y en los aspectos particulares vinculados al cuidado del medio ambiente, al compromiso social y a prácticas destacadas de gobernanza.

Member of
Dow Jones Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

## Dow Jones Sustainability Index Chile y Mila

**Por séptimo año consecutivo integramos el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) Chile y MILA,** lo que nos posiciona como una de las compañías con mejores prácticas en materias de gobierno corporativo, aspectos sociales y cuidado del medioambiente.

**Ambiente**

REDUCE TU HUELLA Corporativo-Carbono

### Huella de Carbono

**Por segundo año consecutivo, recibimos el reconocimiento del Ministerio de Ambiente de Panamá** al culminar satisfactoriamente la cuantificación y reporte de nuestra huella de carbono en ese país.

**Social**

santiago SMART CITY

### Smart City - Santiago

**En la quinta versión del evento Smart City Awards, SONDA fue premiado en la categoría "Liderazgo Privado"** que reconoce a los actores del sector privado que, por su visión y capacidad de liderazgo, han impulsado el desarrollo de Santiago como una ciudad inteligente, lo que se concreta en el proyecto "Barrio Protegido", implementado en la comuna de Las Condes, Santiago de Chile.

**Gobernanza**

FGE Fundación Generación Empresarial

### Compromiso con la Integridad

**Por segundo año consecutivo fuimos distinguidos por Fundación Generación Empresarial como una empresa comprometida con la integridad** en la sexta versión del Reconocimiento al Compromiso con la Integridad. Este proceso contó con una participación récord de 104 organizaciones.

# Otros Reconocimientos

### Partner Platinum de IBM

**En SONDA mantenemos una alianza con IBM,** quienes nos han reconocido por segundo año consecutivo en la categoría de Platinum Business Partner, la certificación más alta en el contexto del programa Partner Plus de IBM.

### Innovación Minera

**SONDA fue distinguida con el "Premio a la Innovación Tecnológica" en la categoría Proveedor de Excelencia en Perú.** Nuestro proyecto, que incorpora analítica avanzada e inteligencia artificial para optimizar la recuperación mineral, nos posiciona a la vanguardia de la innovación minera con foco en minería 4.0.

### Best Technology Website 2023

**Nuestro sitio SONDA.com recibió dos premios internacionales en dos categorías: Best Consulting Website y Best Technology Website 2023,** en el XXI Internet Advertising Competition (IAC), desarrollada por Web Marketing Association, reforzando el trabajo del equipo para desarrollar y mantener nuestra principal canal digital.

### SAP en el Partner Kick off Meeting (PKOM) 2023

**Nuestra filial Quintec obtuvo el "SAP LAC South Partner Excellence Award", en la categoría HXM Solutions from SAP.** Este premio reconoce a SONDA como el partner que obtuvo las mayores ventas en soluciones de Human eXperience Management en Latinoamérica y el Caribe Región Sur.

### Soluciones de Negocios

**En el marco del encuentro Strategic Partner Forum Latam 2023 de Autodesk, que se realizó en la Ciudad de México, SONDA Down to Earth y Pars fueron premiados**. Continuamos nuestro camino hacia la excelencia cosechando nuevos reconocimientos en la vertical Soluciones de Negocios.

### Distribuidor Top 2023

**SONDA Ecuador fue galardonada con el prestigioso reconocimiento de "Distribuidor Top 2023" por Siglo 21,** uno de los principales mayoristas de tecnología en el país. Este galardón se otorgó durante un evento que reunió a los principales clientes de Siglo 21 y marcó el trigésimo tercer aniversario de la empresa en Ecuador.

# 03 Estrategia e Innovación

# Aspiraciones al 2024 y Sueño al 2030

NCG 461 (4.2)

**Durante 49 años hemos contribuido al desarrollo tecnológico de la región, acompañando a nuestros clientes en su viaje de transformación digital,** a través de una oferta de servicios tecnológicos que entregan nuevas formas de hacer las cosas y que impactan, de forma positiva, en el desarrollo de las organizaciones, el medio ambiente y la sociedad.

Gracias a la innovación, agilidad y el trabajo colaborativo que nos caracterizan, desarrollamos soluciones para diversas industrias y ofrecemos equipos especializados que trabajan de la mano con nuestros clientes para generar las bases de las organizaciones del futuro. Somos protagonistas de la transformación digital de las personas, las ciudades, las empresas y la sociedad, simplificando y facilitando el día a día de quienes han depositado su confianza en nosotros.

## Nuestras Aspiraciones 2024

**Líderes en la región** en transformación digital y en verticales foco

**Empresa digital, ágil, innovadora,** de excelencia en los servicios y atractiva para trabajar

**Gestión regional consolidada por verticales,** con foco en el negocio de nuestros clientes y con una fuerte cultura comercial

**Modelo de Digital Business con alta tasa de crecimiento** y con clientes en Estados Unidos

**Fuerte ecosistema de startups** integrado a la estrategia de SONDA

## Nuestro Sueño 2030

**Reconocidos como socio estratégico** de nuestros clientes en los procesos de transformación digital

**Líder de la industria TI** en soluciones de negocio innovadoras

**Compañía ágil, digital** y con servicios de excelencia

**Un ambiente de trabajo atractivo,** que permita atraer y retener talentos tecnológicos con el colaborador al centro

# Liderar la transformación digital como un desafío permanente

**Durante 2023, en SONDA sorteamos con éxito los desafíos y aprovechamos las oportunidades de la era post-pandemia, consolidando un sólido crecimiento en toda la región,** especialmente en nuestra operación de Brasil. Impulsados por la visión de liderar una industria sumamente competitiva y mantenernos siempre cerca de nuestros clientes, nuestra organización por verticales nos ha permitido apoyarlos de manera altamente efectiva en sus procesos de transformación digital.

Cerramos 2023 con un nivel de ingresos histórico de más de US$ 1.450 millones e importantes cierres de negocio en diversas geografías de la región. Nuestro equipo de colaboradores ha sido fundamental en este logro. Nos enorgullece contar con más de 14.800 colaboradores y con más de 11.300 ingenieros TI altamente comprometidos que son el motor de nuestro crecimiento. Adicionalmente, hemos desarrollado un ecosistema de startups que nos permite mantener a SONDA a la vanguardia en proyectos de diversos sectores, como el minero, el agrícola y el financiero, con foco en eficiencias operativas.

En el ámbito comercial, destacamos la consolidación de nuestra vertical de Smart City & Mobility, con el inicio de operaciones en México y Colombia, lo que nos posiciona como líderes en movilidad en la región, y el inicio de las operaciones de Infovía Digital, un proyecto destinado a mejorar la conectividad en el estado de Mato Grosso do Sul, Brasil. Lo anterior refleja nuestra capacidad de expandirnos y adaptarnos a nuevos mercados y refleja nuestro compromiso con el crecimiento y la diversificación de la empresa a nivel regional.

Durante 2023 irrumpió con fuerza en el mundo la inteligencia artificial generativa, tecnología en la cual hemos invertido para lograr un impacto real en las eficiencias operativas de nuestros clientes.

2023 también se caracterizó por un aumento significativo de ciberataques en todo el mundo. Estos incidentes se han transformado en uno de los riesgos más relevantes para diversas industrias. Por lo mismo, en SONDA evolucionamos de manera permanente y hemos aumentado de manera significativa nuestra oferta de servicios de ciberseguridad para ayudar a nuestros clientes a minimizar los riesgos.

La transformación digital no se detendrá en 2024. Seguirá impactando a todos los sectores y llevará a las organizaciones a adoptar nuevas tecnologías a un ritmo acelerado. En SONDA contamos con todas las capacidades para entregarle soluciones tecnológicas innovadoras y disruptivas que potencian su competitividad y eficiencia.

Estamos preparados para seguir liderando el crecimiento de la industria de TI. Todas las estimaciones sugieren que el crecimiento del sector se mantendrá en tasas muy atractivas durante los próximos años. En SONDA vamos a aprovechar las oportunidades. Continuaremos expandiendo nuestra presencia y fortaleciendo nuestro compromiso con la excelencia y la innovación. Hemos comprobado una y otra vez que la tecnología no solo genera impactos positivos en países, empresas e instituciones, sino también en la vida de las personas. Con un enfoque centrado en el cliente y su negocio, en la integración tecnológica y el talento humano, seguiremos trabajando para ser un aporte en todas las regiones donde operamos.

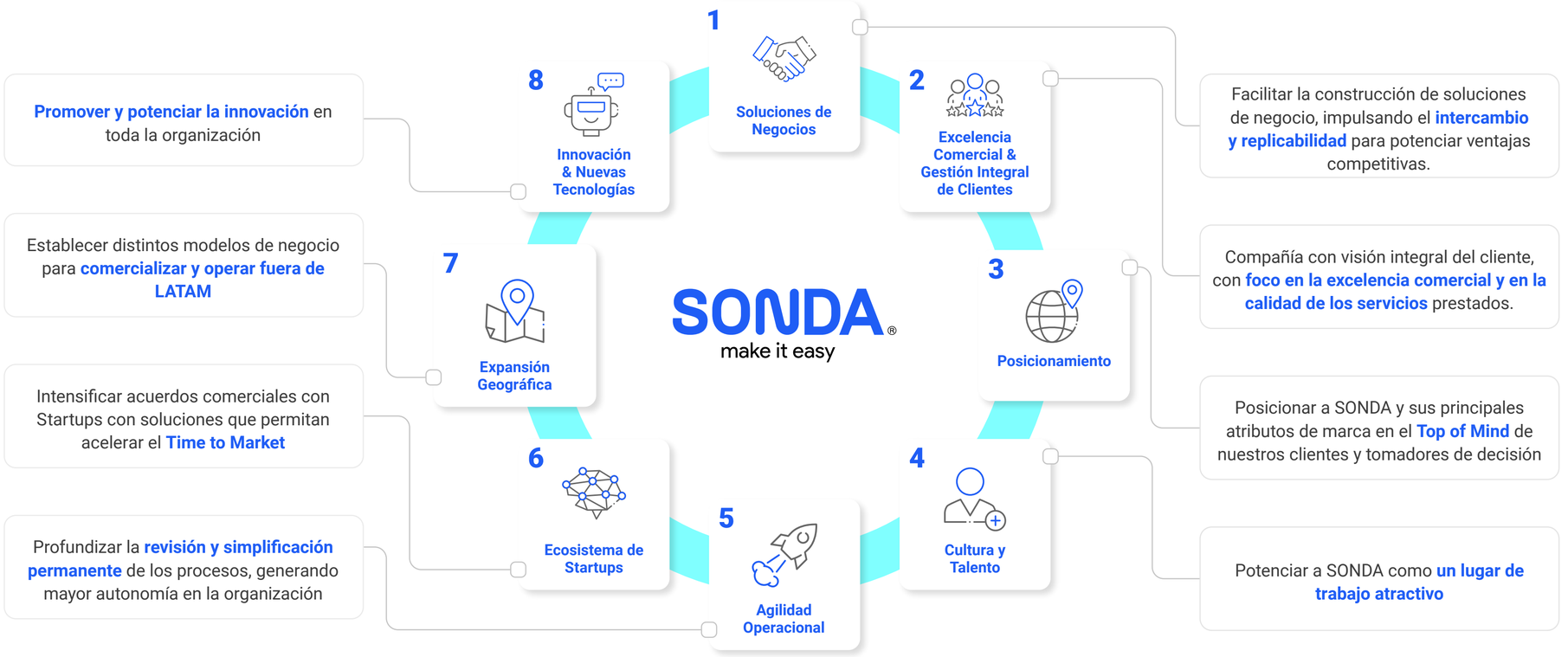
**Luis Alberto de la Cruz**
Gerente General Corporativo SONDA

# Visión Estratégica 2022 - 2024

NCG 461 (4.2)

**Nuestro plan estratégico apunta a generar los cambios necesarios que nos permitan hacernos cargo y enfrentar exitosamente los desafíos que trae consigo la transformación digital.** Nuestro foco está centrado en potenciarnos como socio estratégico de nuestros clientes, mejorando y apoyando sus procesos de transformación de negocio y para ello, trabajamos en 8 ejes estratégicos.

## Ejes Estratégicos




Hoy más que nunca, la innovación se convierte en el eje conductor que nos permite entregar a nuestros clientes y la sociedad, soluciones tecnológicas con impacto social y ambiental, que contribuyan a mejorar el bienestar de las personas. En este sentido, entendemos que la tecnología, y por tanto la misma esencia de nuestro negocio, juega un rol central en el logro de muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas *(más información en sección Soluciones para contribuir a los ODS, en pág. 37).*

En cuanto nuestras prácticas internas, mediante sistemas de gestión y certificaciones resguardamos la sostenibilidad de nuestro negocio, en aspectos tan relevantes como la calidad del servicio de nuestros clientes y los estándares de operación de SONDA en salud, seguridad, medio ambiente, continuidad del negocio, prácticas éticas, compliance, protección de datos, privacidad y seguridad de la información, entre otros *(más información en sección Satisfacción del cliente, calidad y continuidad del servicio, en pág. 31).*

# Verticalización

En SONDA, hemos adoptado la verticalización como camino hacia la especialización y la entrega de soluciones con un foco muy importante en los negocios de nuestros clientes. Disponemos de ocho verticales enfocadas en comprender los desafíos y características de cada industria. Ellas nos permiten canalizar los esfuerzos, recursos y capacidades en torno a una oferta capaz de adelantarse a las necesidades de los actuales y futuros clientes y con alta capacidad de replicabilidad en todos los países en los cuales estamos presente. De manera transversal, contamos con tres unidades de negocio cuyo objetivo es proveer a nuestros clientes de una oferta integral, end-to-end, que nos permite satisfacer tanto las necesidades de negocio como las tecnológicas de nuestros clientes. Por último y complementando nuestra oferta y posicionamiento, contamos con las estructuras corporativas - Ecosistema de Startups e Innovación y Gestión Corporativa de LargeProjects- las que nos permiten, por un lado, co-crear soluciones innovadoras, acelerando la transformación tanto en nosotros como en nuestros clientes y por otro, acceder a contratos de integración de gran envergadura.

## Verticalización como forma de llegada a nuestros clientes

**Digital Business**
- Digital Software Factory
- Data and Advanced Analytics
- Digital Architecture
- Digital Channels & Tech Consulting
- Soluciones de Verticales

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

**Digital Communications**
- Redes IT & OT de alta disponibilidad
- Trabajo híbrido colaborativo
- Servicios de Transformación de Redes
- Outsourcing Integral de comunicaciones

**Smart Cities & Mobility** | **Retail & Comercio** | **Banca & Seguros** | **Salud** | **Sector Público** | **Minería, Educación, Agro y Manufactura** | **Soluciones de Negocio** | **Utilities**

**Ecosistema Startups e Innovación**

**Gestión Corporativa de LargeProjects**

# SONDA fortalece su liderazgo en soluciones de transporte y ciudades inteligentes en la región

**Durante este año, las ciudades inteligentes fueron catalizadoras del desarrollo sostenible y la calidad de vida de sus habitantes.** La implementación de infraestructura conectada y de tecnologías avanzadas generaron múltiples soluciones innovadoras para la gestión del tráfico, la eficiencia energética, la seguridad pública, y, en general, la calidad de vida de millones de personas.

El concepto de ciudades inteligentes ha dejado de ser una visión futurista para convertirse en una realidad palpable. La forma en que vivimos, trabajamos y nos desplazamos está evolucionando. Este paso hacia entornos urbanos más inteligentes no solo ha capturado la imaginación, sino que ha generado un sinfín de oportunidades sin precedentes en las cuales nos hemos enfocado para brindar soluciones que agilizan los procesos de manera sostenible y eficiente.  En 2023 hemos sido parte de un capítulo notable en la historia de nuestra vertical, marcada por un crecimiento sostenido que en los últimos años ha estado por sobre las dos cifras y se ha consolidado en toda la región.

En estos últimos doce meses, hemos superado obstáculos, capitalizado oportunidades y consolidado nuestro compromiso con la excelencia en cada aspecto de nuestra gestión operacional y comercial.

En el ámbito comercial, hemos experimentado un crecimiento robusto, superando el de los años anteriores. Nuestra capacidad de identificar y adaptarnos a las demandas del mercado ha sido clave, y nos ha permitido expandir nuestra presencia con proyectos importantes. Ejemplos hay muchos tales como el smart ticketing, gestión inteligente de flotas, video analítica, seguridad ciudadana y fiscalización de vías, entre otras. Hemos implementado estas soluciones con éxito en países como México, Colombia y Costa Rica, junto con potenciar nuestra presencia en clientes nuevos y actuales en países donde nuestro servicio está consolidado, como Chile, Panamá, Brasil, Argentina y Uruguay.

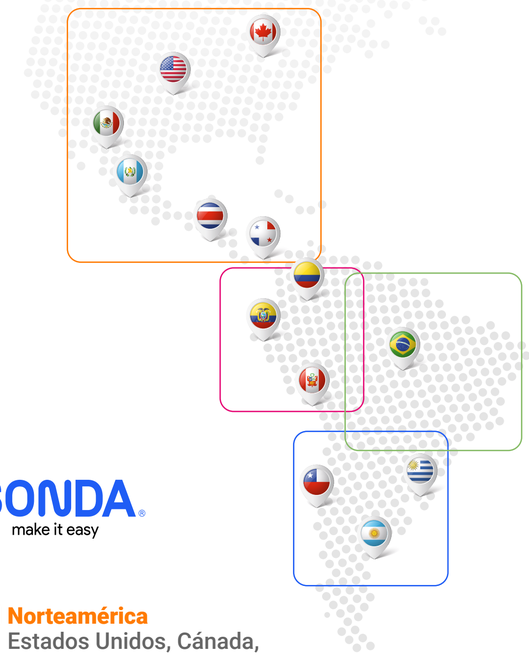
Nos inspira la posibilidad de seguir evolucionando, aprendiendo de nuestras experiencias y adaptándonos a un entorno en constante cambio. En 2023 hemos sentado las bases para un futuro prometedor y, con determinación y visión, estamos listos para enfrentar los desafíos que se nos presenten, dado que el corazón de nuestro éxito se encuentra en el esfuerzo colectivo de un equipo comprometido y dispuesto a superar las más altas expectativas.

Vemos un futuro lleno de oportunidades en ciudades inteligentes, donde la innovación tecnológica y la creciente conciencia sobre la sostenibilidad impulsarán el desarrollo de proyectos transformadores, creando un escenario propicio para el crecimiento empresarial y la mejora significativa de nuestras ciudades y de la calidad de vida de sus habitantes.

**Jaime Bueso**
Gerente Corporativo Smart Cities & Mobility

# Organización por Clústers

En 2023 mantuvimos la organización por cluster creada el 2022, bajo la constante búsqueda de autonomía, eficiencia y agilidad en nuestras operaciones. Como hito, nos enorgullece comunicar la apertura de las filiales de Guatemala y Canadá en la región Norteamerica para fortalecer nuestra presencia en dicha región.



SONDA
make it easy

**Norteamérica**
Estados Unidos, Cánada,
México, Costa Rica, Guatemala y Panamá

**Brasil**

**Región Andina**
Colombia, Perú y Ecuador

**Región Cono Sur**
Chile, Argentina y Uruguay

# Horizontes de Tiempo

NCG 461 (4.1)

Desde la apertura en bolsa el año 2006, la compañía ha tomado sus deliberaciones estratégicas bajo una mirada de mediano plazo. Cada 3 años, se realiza un Proceso de Planificación Estratégica del que se desprenden los planes trienales de inversión *(ver pág. 17)*.

El último Plan Estratégico para el periodo 2022-2024, fue expuesto al mercado a través de un Investor Day el año 2022.

**Corto plazo: < 1 año**
**Mediano plazo: 1-3 años**
**Largo plazo: > 3 años.**

# Planes de Inversión

NCG 461 (4.3)

El Plan Estratégico comunicado para el periodo 2022 - 2024 considera un monto total estimado de inversiones de US$ 340 millones para los tres años en cuestión, contingentes al cierre de grandes contratos de integración, con un horizonte de mediano plazo. Desde 2022 al 2023, el monto total invertido asciende a US$ 120,2 millones, los que han sido financiados con recursos propios de la compañía y deuda bancaria.

# SONDA Brasil Mercado Foco y Ambiciones Futuras

**Durante 2023, en SONDA Brasil concentramos nuestros esfuerzos en la creación de soluciones de integración con el objetivo de impulsar la transformación digital en el negocio de nuestros clientes,** además de seguir impulsando proyectos de nuestra oferta tradicional, como Data Center, Plataformas y Aplicaciones, consolidando así nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes en sus desafíos empresariales.

En esta línea, impulsamos la aceleración del negocio de Digital Communications. División que fue creada a fines de 2023, como resultado del proyecto Infovia Digital, una Asociación Público-Privada (APP) entre SONDA Brasil y el gobierno de Mato Grosso do Sul (MS), que beneficiará directamente a más de 2,7 millones de personas y promoverá, además, la inclusión digital de la población y el desarrollo económico de la región. El proyecto también proporciona la base necesaria para avanzar en importantes desafíos del Estado en las áreas de salud, educación y seguridad pública, además de permitir que el mismo reciba inversiones del sector privado.

Dado el impacto de este proyecto, nuestra visión a futuro es replicar la solución en otros estados de Brasil, así como en otros países, logrando una posición destacada como actor en el negocio de las telecomunicaciones en toda la región en los próximos años.

Estos avances estratégicos impactaron positivamente en los resultados alcanzados en 2023. SONDA Brasil registró un crecimiento del 27% en ingresos, superando al propio mercado nacional de las TI, que creció un 15%. Por su lado, registramos un aumento significativo en el EBITDA, con un crecimiento de 40% comparado con el año anterior.

Estas cifras, destacan el potencial de nuestra operación en el país y ratifican el compromiso de SONDA de fortalecer y aumentar la contribución de esta operación.

SONDA Brasil también destacó respecto de su actividad comercial, en donde el volumen de negocios cerrados totalizó US$ 600 millones, de los cuales un 9% corresponden a la incorporación de nuevos clientes, lo que nos abre nuevas oportunidades de explorar nuestro portafolio de servicios en dichos clientes.

Para 2024, nuestro objetivo es mantener una base de cierre de contratos dinámica y, en consecuencia, seguir mejorando los resultados financieros. Focalizaremos nuestra oferta en las industrias de Retail, Banca & Seguros, Salud y Multi Industria, y aceleraremos el uso de la Inteligencia Artificial (IA) tanto en nuestra oferta como en nuestros procesos, impulsando la innovación en nuestras soluciones.

También nos hemos puesto como objetivo, potenciar nuestras acciones en segmentos de mercado que muestran una mayor tendencia de crecimiento, con énfasis en el “Agro-negocio”. Este sector tiene proyectado inversiones del gobierno federal por aproximadamente US$ 72 billones para la cosecha 2023/2024, que incluye programas de modernización e innovación tecnológica.

Considerando la prominencia de Brasil en la región latinoamericana debido al tamaño del mercado, su potencial de negocios y su PIB, estoy convencido de que tenemos un amplio espacio para crecer.

Mirando hacia el futuro, nuestra visión es ampliar nuestra exposición y ser ampliamente reconocido como una empresa que utiliza la tecnología de manera aplicada para transformar los negocios de las empresas y la vida de las personas.

**Ricardo Scheffer**
Gerente General Brasil

# Innovación y Excelencia
# al Servicio de los Clientes

**Nuestra propuesta de valor es liderar la transformación digital de la región,** apoyando a las organizaciones públicas y privadas para potenciar su negocio de cara a los desafíos actuales y futuros.

## SONDA Innova

Miramos hacia el futuro focalizando la innovación en el desarrollo de soluciones que incorporen las últimas tendencias tecnológicas, que tengan impacto real en las personas y contribuyan a una sociedad más sostenible.

### Nuestro foco en innovación: Tecnologías con Impacto en la Sostenibilidad

#### Tecnologías

**Las innovaciones tecnológicas están cambiando nuestra forma de relacionarnos.** La revolución tecnológica no se detiene y el mundo interconectado es prácticamente una realidad.

#### Impacto

**Todo lo que hacemos provoca un impacto en nuestro entorno** y nuestras acciones buscan generar un efecto positivo que contribuya a mejorar nuestra vida en sociedad.

#### Sostenibilidad

**El desarrollo requiere equilibrio.** La situación actual de la humanidad, demanda que garanticemos un balance entre crecimiento, cuidado al medio ambiente y bienestar social.

## El Valor de la Innovación, casos destacados

**En SONDA nos preocupamos de conocer lo que es valioso para cada persona.** Es por ello que ofrecemos un portafolio de beneficios que busca atender las distintas necesidades y preferencias que tienen nuestros colaboradores.

### Big Data

Procesamos información que permite elaborar estadísticas y tomar decisiones asociadas a la Política Monetaria y Financiera del Banco Central de Chile.

### Control Fronterizo

Optimizamos la infraestructura de los complejos fronterizos y estaciones de gestión y automatizamos los procesos para simplificar los trámites aduaneros de El Salvador, permitiendo disminuir tiempos de atención.

### Blockchain

Realizamos el seguimiento completo de los lotes de animales en Brasil, utilizando Blockchain

Más casos destacados con impacto en la sostenibilidad en sección Soluciones para contribuir a los ODS, en *pág. 37.*

## Ecosistema de Startups SONDA

En SONDA buscamos promover las buenas ideas y abrir nuevas puertas para crear y concretar en conjunto nuevas soluciones que den respuesta de manera eficiente a los desafíos de un mercado que cambia día a día. Y para lograrlo, la colaboración y co-creación entre grandes empresas y startups es clave, formando un ecosistema basado en la adaptabilidad, agilidad e innovación que nos permite acelerar nuestra propia transformación y la de nuestros clientes.

En un mundo digitalizado donde la adaptabilidad se ha vuelto prioridad para la sostenibilidad de los negocios, el surgimiento de las startups como vehículos de innovación y aceleración de crecimiento, ha tomado un gran protagonismo. En este contexto, la inclusión de empresas ágiles, con propuestas de valor disruptivas y una concepción de la tecnología con mirada hacia un futuro sostenible, cobra gran relevancia si queremos ser capaces de maximizar la satisfacción de nuestros clientes.

**+60** ***Startups*** **ya son parte de nuestro ecosistema. Con ellos co-creamos soluciones innovadoras para los múltiples desafíos de nuestros clientes en la región.**

### El valor para las *startups*

- **Aceleración** y crecimiento de sus negocios.
- Fuerza comercial de **+400 profesionales** en SONDA.
- Apoyo del **socio tecnológico** líder en transformación digital en la región.
- Capacidad de **financiar grandes proyectos,** la cual les permite focalizarse en el crecimiento, escalabilidad y rentabilidad de sus negocios.

### El valor para SONDA

SONDA make it easy

- **Generación de valor** para nuestros clientes mediante la co-creación.
- Rápida **escalabilidad** y replicabilidad.
- **Atraer** conocimiento, talento, cultura y liderazgos nuevos a SONDA.

En 2023 continuamos trabajando para formar un Ecosistema de Startups robusto, capaz de dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes en cada ámbito de su negocio, sumando **11 nuevas startups,** la mayoría de ellas intensivas en el uso de Inteligencia Artificial.

Logramos contribuir al desarrollo del negocio de nuestros clientes con proyectos concretos, entre los cuales destacamos:

### VSAAS: Granulometría de Mineral

Contribuimos al desarrollo de una importante empresa Minera en Perú, mediante nuestras soluciones de analítica de video y algoritmos de IA para la operación minera, en el control de carga y análisis granulométrico del mineral. Lo cual nos permitió ser nominados y finalistas en PERUMIN Hub: Proyectos Innovadores que despegan. Adicionalmente, nuestras soluciones de IA también nos permitieron ser reconocidos como "Proveedor de Excelencia" por la Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía.

### ANTAH: Solución para la Gestión y Comercialización de Seguros

Ofrecemos una solución integral para la gestión y comercialización a gran escala de seguros automotrices en México, para una destacada empresa global del sector financiero. Nuestra contribución les permite centrarse en el núcleo de su negocio, liberándola de las complejidades tecnológicas y facilitándole atender a sus clientes de manera más eficiente y personalizada. En este proceso, colaboramos estrechamente con uno de nuestros partners, Antaah, y su innovadora solución EDAR.

### CROPX: Sustentabilidad Hídrica

Buscamos manejar sustentablemente el consumo de agua en los cultivos de papas para la producción de PEPSICO en Perú, haciendo uso de Internet de las cosas, propusimos un Plan de Administración de Riego, monitoreo permanente del estado de cultivo, nutrientes y condiciones climáticas.

En 2024, nuestro foco específico para seguir desarrollando nuestro ecosistema está puesto en los desafíos que vemos en el mercado:

- **Soluciones de autoatención** para Retail, Banca y Salud.
- **Soluciones de negocios autónomas** para Minería, Comunicaciones y Ciberseguridad.
- **Telemedicina.**
- **Uso de inteligencia artificial generativa** para lograr mayores eficiencias en la industria de tecnología.

# Colaboración e Innovación al Servicio de Nuestros Clientes

**La evolución imparable del escenario corporativo ha impulsado a las empresas a hacer de la innovación un pilar fundamental de su estrategia.**

En SONDA comprendemos profundamente este concepto. Para nosotros, la innovación va más allá de la simple implementación de nuevas tecnologías o de la creación de soluciones. Se trata de entender las necesidades de nuestros clientes en un entorno en constante cambio y, a partir de ahí, desarrollar soluciones personalizadas que los guíen hacia la digitalización y agreguen valor a su negocio.

Nuestra estrategia de innovación se basa en la colaboración entre nuestros equipos humanos internos y nuestros socios estratégicos. Esta sinergia nos permite desarrollar soluciones ágiles, que se adaptan a las necesidades y ritmos de nuestros clientes. Sin embargo, fomentar una auténtica cultura de innovación es un desafío continuo. Estamos constantemente explorando iniciativas que estimulen la participación de nuestros colaboradores, inspirándolos a proponer proyectos innovadores y adoptar un mindset innovador en su día a día.

Nuestro compromiso con la innovación nos ha llevado a colaborar estrechamente con terceros, startups y agentes del ecosistema de innovación, generando así sinergias que enriquecen nuestra oferta, y nos permiten acelerar el time to market. Esta estrategia nos ha permitido responder ágilmente a los desafíos planteados por nuestros clientes y, al mismo tiempo, fortalecer nuestra posición en el mercado como proveedores de soluciones de alto valor agregado.

A la fecha, hemos formado alianzas estratégicas con más de sesenta partners, dentro de nuestro ecosistema. Abarcamos una amplia gama de soluciones en diversos países y sectores que van desde finanzas y logística hasta soluciones específicas para industrias como minería, agro, banca, salud, entre otras. Gracias a esta colaboración, hemos generado un pipeline de oportunidades por US$ 40 millones, con cierres de negocios por un total de US$ 8 millones.

Mirando hacia el futuro, mantenemos nuestra visión de fortalecer estas relaciones y seguir impulsando la innovación, tanto en nuestros procesos internos como en nuestras soluciones de negocio. Estamos conscientes de que estamos inmersos en un proceso continuo y por ello exploramos nuevas oportunidades para nuestros clientes. De hecho, ya estamos abordando la creciente demanda de soluciones de auto atención en diversas industrias, así como la adopción de nuevas tecnologías en servicios existentes.

Ejemplo de ello es la inteligencia artificial generativa, que emerge como una de las tendencias, aunque su integración plantea desafíos y preocupaciones. Sin embargo, creemos que el verdadero potencial de esta tecnología radica en apoyar a los seres humanos a resolver grandes problemáticas de hoy, como evitar los fraudes digitales y reducir las listas de espera de la salud pública, entre otras.

Nuestros proyectos de innovación, impulsados de la mano de nuestros *partners* y el talento de nuestros colaboradores, nos permiten mantenernos ágiles y responder rápidamente a las demandas del mercado. Estamos comprometidos a seguir explorando nuevas fronteras, generar valor para nuestros clientes y contribuir al desarrollo de comunidades sostenibles.

**Juan Aristizabal**
Gerente Corporativo SONDA Digital Services

**Catalina Barra**
Consultora de Alianzas

## Alianzas con empresas líderes de tecnología y centros de innovación

Nos concebimos como parte de un ecosistema de innovación, tecnologías y experiencias, formado por partners globales, startups y empresas de nicho, universidades y centros de innovación. Esta diversidad nos permite comprender de mejor forma un entorno en constante cambio, adaptarnos rápidamente y diseñar soluciones tecnológicas para los nuevos y futuros desafíos de nuestros clientes.

### Partners Globales

- Adobe
- Apple
- Aptos
- Aruba
- Autodesk
- AWS
- Cisco
- Citrix
- Dell
- Epson
- Finastra
- Fortinet
- Furukawa
- Genexus
- GoldConnect
- Google
- HPE – Hewlett Packard Enterprise
- HP Inc. -Hewlett Packard Inc.
- Huawei
- IBM
- Inuvika
- Lenovo
- Lexmark
- LG
- McAfee
- Microsoft
- NetApp
- Nokia
- Oracle
- Red Hat
- Ricoh
- Samsung
- SAP
- SAS
- Veritas
- VMware

### Empresas de Nicho

- Alhua
- Alpha Graphics
- Aparko
- Aptos
- Automation Anywhere
- Axis
- Bip
- Bitka
- Blueprism
- Catena
- Centry
- Cloudera
- Cowmed
- Diebol Nixdorf
- Doble
- Entelgy
- Fico
- Flir
- Formax
- Genesys
- Giro
- Gunnebo
- Hanwha
- Hikvision
- Magemaker
- Infometters
- Iris
- Jenoptik
- Kofax
- Kore
- Leonardo
- Lexcon
- Litemax
- Liveperson
- Logra
- Mix
- Multivende
- Nebula
- Neural Labs
- OSI
- Precifica
- Qualis
- Rocca
- Salesfloor
- SAS
- Skyfii
- Socius
- Streamax
- Tecnocal
- TSoft
- Tyco
- Ui Path
- Virtec
- Vitronic
- Waysion
- Wolpac

### Centros de Innovación y Universidades

- Innova 360
- Universidad Univille, Brasil
- Universidad Tecnológica de Panamá
- Centrum Católica, Perú
- Cibertec, Perú
- ISIL, Perú
- Universidad el Bosque, Colombia
- Politécnico Universal, Colombia
- Servicio Nacional de Aprendizaje, Colombia

## Instancias Destacadas

### Safe City Tech Challenge

Safe City Tech Challenge es una iniciativa que realizamos en conjunto con la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC), en la que invitamos a estudiantes de pregrado a crear soluciones por medio de tecnologías avanzadas para potenciar la seguridad ciudadana. En su primera versión el proyecto ganador fue la solución SafeNet, un software que usa inteligencia artificial para la visualización de redes de narcotráfico en redes sociales.

### Conversaciones de vanguardia en tecnologías

Realizamos distintas iniciativas para conversar sobre temas emergentes de transformación digital, compartir buenas prácticas y promover la innovación. Entre estas destacan los encuentros SONDA Talks, sesiones Innovation Room, Pitch Days, diferentes webinars en TI, así como el Ciclo de Conversaciones con la participación de especialistas en distintas materias ligadas a las tecnologías.

# Gestión Integral de Clientes y Excelencia Comercial

Es tiempo de la experiencia del cliente y de las personas. Entender los desafíos de las industrias también es comprender el comportamiento de las personas y mercados, lo que nos ayuda a desarrollar soluciones y servicios que generan valor, impulsando nuevas estrategias de negocios para nuevos desafíos. Ese es nuestro compromiso y por esto al 2024 nos hemos propuesto ser una compañía con visión integral del cliente, con foco tanto en lo comercial, como en la calidad de los servicios prestados.

Para lograr lo anterior, hemos definido las siguientes prioridades:

**Consolidar** la gestión integral de clientes y excelencia comercial, uniendo el esfuerzo de los equipos que entregan los servicios con los equipos comerciales.

**Escalar** el Modelo de Gestión Integral de Clientes.

**Lograr la excelencia** de los equipos comerciales.

**Aumentar los negocios** para Verticales y Digital Business.

**Medir la gestión** y productividad comercial.

Hemos desarrollado un modelo que unifica el “Ciclo de Vida del Cliente”, incorporando la Excelencia Comercial con la Gestión Integral de los Clientes con el objetivo de entregar a los clientes soluciones que resuelvan sus necesidades de transformación o eficiencia, llevándolos a su éxito esperado. Reflejo de lo anterior es el fortalecimiento de nuestra presencia en negocios de Digital Business.

Considerando que la gestión integral de clientes y excelencia comercial es uno de los ejes estratégicos de nuestro plan de negocios 2022 - 2024, mensualmente presentamos a nuestro Directorio un reporte con indicadores de gestión y productividad en excelencia comercial y gestión integral de clientes y bimestralmente realizamos presentaciones sobre la marcha de estos temas, oportunidad en la que se invita a un cliente para que exponga su experiencia y evaluación, y donde participa la alta gerencia de las distintas verticales y unidades de negocio de SONDA.

## El beneficio para los clientes

**Acompañamiento en los retos de negocio**
Utilización de experiencias similares en la industria o en otros clientes

**Entorno de confianza para la toma de decisiones**
Cercanía y disposición de los integrantes del equipo, cuyo perfil apunta a la proactividad y liderazgo.

**Seriedad y respuesta oportuna**
Se cuenta con la participación constante de líderes de la organización en el seguimiento de cada reto a lograr.

**La Voz del Cliente**

**Flexibilidad**
Rápida y organizada resolución de necesidades y conflictos, con visión comercial y de servicios.

**Acompañamiento en los cambios estructurales**
A través de la experiencia en la estrategia organizacional, planificación, control y soporte.

**Estabilidad y continuidad en la entrega de servicios**
A través del entendimiento del negocio del cliente con cuidado y cumplimiento por los compromisos contractuales.

“La Voz del Cliente”: Comentarios extraídos del proceso NPS corporativo

## Gestión Integral de Clientes

La Gestión Integral de Clientes busca atender todos los requerimientos y necesidades de los clientes en un enfoque de 360º, involucrando a todos los equipos de la organización en su respuesta, pasado por la alta dirección, áreas de negocio, dirección y operación TI, e incluyendo a las áreas de interés, apoyo y relación.

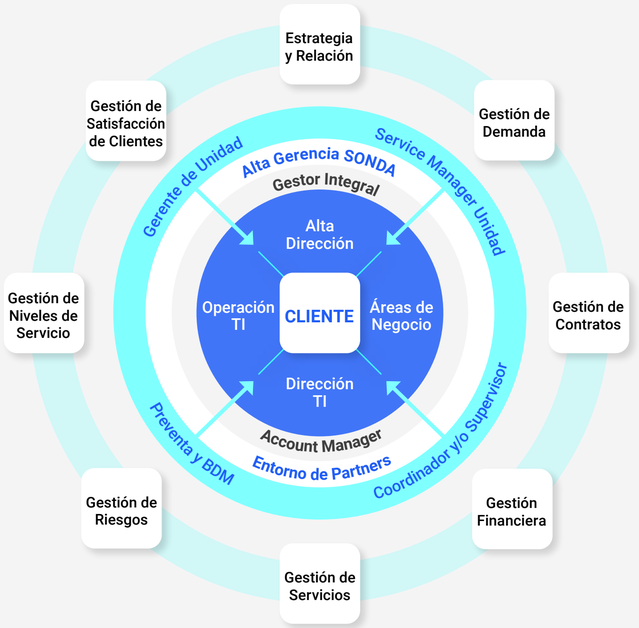
Cada cliente en SONDA tiene asignado un responsable de su gestión integral, quién interactúa con todas las áreas de la compañía en los diferentes países en los que el cliente opera. Además, coordina la respuesta a todos sus requerimientos, desde los comerciales, financieros, manejo del contrato, hasta la gestión de los servicios que requieren y su satisfacción.  En particular, para los clientes corporativos que operan en distintos países de la región, administrar la necesidad individual en cada nación se hace complejo, por lo que la oferta de SONDA es una ventaja diferenciadora. Esto nos permite entregar un mejor servicio, a la vez que comprendemos de mejor forma sus desafíos, brechas y necesidades, incorporando la gestión integral de los clientes con el expertise de los equipos de SONDA en las verticales por industria.

En línea con lo anterior, en 2023 participamos en foros e instancias que reúnen a diferentes industrias, lo que nos permitió profundizar nuestro entendimiento sobre sus necesidades particulares, generar networking y mostrar las potencialidades de SONDA como socio tecnológico.

Nuestro Modelo de Gestión Integral considera ocho dimensiones de interacción con el cliente. Lo hemos implementado en 50 clientes que representan el 80% de los ingresos de la compañía, en cada uno de los países en los que tenemos presencia, a los que se suman aquellos que operan a nivel regional. También lo implementamos en los negocios verticales, lo que ha implicado producir el cambio cultural al interior de nuestra compañía y definir indicadores que nos permitan monitorear la adherencia de los colaboradores con el modelo y su impacto en los objetivos estratégicos de SONDA.

La gestión Integral de Clientes ha demostrado por cuarto año consecutivo ser un factor diferenciador en las expectativas de nuestros clientes, lo anterior, mirado a través de los resultados NPS, donde en 2023 para los 50 clientes definidos, su resultado presentó una **favorabilidad de 40%, 8 puntos por sobre el resultado del año anterior.**

### Modelo de Relacionamiento y Gestión Integral de Clientes



## Excelencia Comercial

El Modelo de Excelencia Comercial surge como complemento natural a la gestión del servicio y tiene por objetivo desarrollar una gestión comercial consultiva que apoye a los clientes en su crecimiento y transformación. Promueve la flexibilidad, adaptabilidad y sostenibilidad frente a sus desafíos de negocio, los cambios tecnológicos y las exigencias regulatorias, sociales y medioambientales, entre otras. Se centra en tres ejes: establecer una nueva cultura comercial, así como vender más y mejor.

Para lograr lo anterior, es clave que todos los colaboradores de SONDA se sientan parte de la excelencia comercial y, para ello, les estamos entregando métodos simples y concretos para que integren el Modelo en sus prácticas cotidianas, como el Programa +Ventas o Keep Selling *(ver pág 59)*. También hemos fortalecido a los equipos comerciales para actuar como consultores al servicio de los clientes, desarrollamos herramientas y políticas corporativas que constituyen el framework de apoyo a la gestión comercial, e implementamos prácticas para el control de la gestión, la productividad y los riesgos, utilizando inteligencia de datos para direccionar con mayor efectividad los objetivos que nos propusimos.

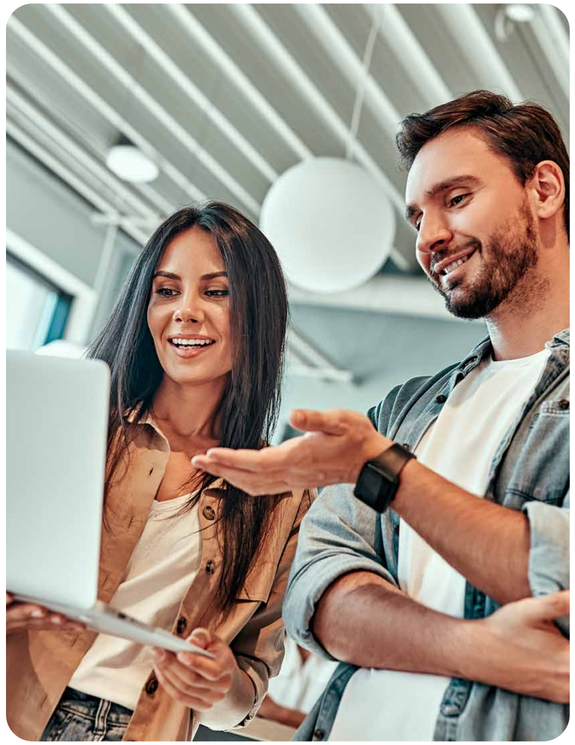
Desde 2022 contamos con el Comité Comercial, instancia clave para fortalecer la adherencia al modelo y para detectar y canalizar inquietudes y sugerencias de mejora continua. Esta instancia está integrada por ejecutivos de todos los países en los que tenemos presencia y de los negocios verticales. Se reúne quincenalmente y su rol es proponer prácticas de excelencia comercial, favorecer su desarrollo y ejercer liderazgo en su implementación. Esta estructura nos ha permitido generar un diálogo transversal en el que la excelencia nos convoca y nos une en una misma dirección, a través de la consideración de las inquietudes comerciales y las propuestas de prácticas de los diferentes equipos al interior de SONDA.

### Modelo de Excelencia Comercial

### Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente la medimos a través de la metodología Net Promoter Score (NPS), cuyo primer paso es una encuesta anual a las contrapartes del servicio en los países en los que operamos. El indicador NPS es un reflejo de la percepción de calidad de nuestro servicio y está estrechamente vinculada a la implementación del modelo de gestión integral de clientes y de excelencia comercial. Utilizamos la plataforma Global Risk Compliance (GRC) para analizar los reclamos y establecer planes de acción para mejorar la relación y experiencia de los “detractores”, haciendo seguimiento y auditorías a dichos planes.

| Experiencia del cliente y calidad del servicio | |
|---|---|
| | 2023 |
| Net Promoter Score (NPS) | 39 |
| **Tasa de Reclamos**<br>Número de reclamos en relación al número de órdenes de servicio (OS) | 0,04% |
| **Calidad del Servicio**<br>Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda | 93,9% |



## Sostenibilidad, calidad y continuidad del servicio

Hemos implementado diversos sistemas y certificaciones que nos permiten resguardar la sostenibilidad de nuestros sistemas de gestión en aspectos tan relevantes como la calidad del servicio a nuestros clientes y los estándares de operación de SONDA en seguridad, salud laboral, medio ambiente, continuidad del negocio, prácticas éticas, compliance, protección de datos, privacidad y seguridad de la información, entre otros.

## Sistemas de gestión y certificaciones

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de SONDA agrupa tres modelos normativos (ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018). En síntesis, la finalidad de las buenas prácticas de calidad (ISO 9001) es lograr clientes satisfechos y usar eficientemente los recursos (productividad). Las buenas prácticas ambientales (ISO 14001) apuntan a gestionar los impactos y riesgos para el medio ambiente; mientras que las buenas prácticas de Seguridad y Salud Ocupacional (ISO 45001) pretenden prevenir el peligro y evitar accidentes para las personas.

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

## Certificaciones por ámbito

| Calidad | Medio ambiente | Salud y seguridad laboral | Gestión del servicio, desarrollo y operación de sistemas |
|---|---|---|---|
| ISO 9001 | ISO 14001 | ISO 45001 | ISO 20000-1<br>CMMI v2.0 |

| Seguridad, privacidad de la información y respuesta a incidentes | Continuidad del negocio | Ética y "compliance" | Informes de control interno |
|---|---|---|---|
| ISO 27001<br>ISO 27017<br>ISO 27018<br>ISO 27701<br>MEMBRESIA FIRST | ISO 22301<br>Sistema de gestión de continuidad del negocio | ISO 37001<br>ISO 19600 | AT 320<br>AT 205<br>ISAE 3402 |

## Cuadro de certificaciones 2023 (17-oct-23)

| Agrupación geográfica | Cono Sur | | | Andina | | | Norteamérica | | | | Brasil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| País | Chile | Argentina | Uruguay | Colombia | Ecuador | Perú | Costa Rica | México | Panamá | USA | Brasil |
| ISO 20000-1 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 27001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 27017 / ISO 27018 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 22301 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Plan de Continuidad | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 9001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 14001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 45001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ISO 37001 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| HDI Support Center | | | | | | | | | | | ● |
| RGPD (ISO 27701) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| CISCO Resale Gold | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| CMMi 3/v2 | ● | | | ● | | | | | | ● | ● |
| AT320/ AT205/ ISAE 3402 | ● | | | | | | | | | ● | ● |
| TIER III (DCC) | ● | | | | | | | | | | ● |
| MEMBRESIA FIRST | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

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

**Glosario**

- ISO 20000-1: Sistema de Gestión del Servicio.
- ISO 27001: Sistema de Seguridad de la Información.
- ISO 27017: Controles de Seguridad de la Información para Servicios en la Nube.
- ISO 27018 Código de prácticas para la protección de la información de identificación personal (PII) en nubes públicas.
- ISO 22301: Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
- ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental.
- ISO 45001: Sistemas de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO 19600: Sistemas de Gestión de Compliance.
- ISO 27701: Sistema de Gestión de Privacidad de Información.
- CISCO Resale Gold: Marco de servicios de ciclo de vida de Cisco para entregar soluciones a los clientes.
- Capability Maturity Model Integration (CMMI): Modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.
- AT 320: se utiliza para informar sobre los Controles en una Organización de Servicios Pertinentes al Control Interno de las Entidades Usuarias sobre Preparación y Presentación de Información Financiera.
- AT 205: informe independiente sobre la estructura de control interno de la organización.
- ISAE 3402: norma Internacional de Compromisos de Aseguramiento. Informes de verificación de controles en una organización de servicios.
- Membresía FIRST: Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST), Foro global de equipos de seguridad y respuesta a incidentes.

## Continuidad del servicio

Un aspecto clave de nuestro negocio es asegurar la continuidad de los sistemas tecnológicos de nuestros clientes, ya que una caída de éstos puede impactar aspectos tan sensibles como la entrega de sus servicios, transacciones de dinero, procesos de facturación y la seguridad de los sistemas informáticos, entre muchos otros.

Nuestra Política de Continuidad y el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), así como la certificación del Sistema de Gestión del Servicio (SGS) basado en ISO 20000-1, buscan asegurar la continuidad de los servicios que entregamos a nuestros clientes, minimizando los tiempos de indisponibilidad de las operaciones. El cumplimiento del PCN es monitoreado permanentemente, se realizan pruebas que alertan sobre la ocurrencia de potenciales fallas y preparamos continuamente a nuestro personal para entregar la mejor respuesta frente a contingencias.

Nuestro Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) está certificado bajo la norma ISO 22301:2019. El proceso es controlado periódicamente, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma, entre los que destaca la planificación de una serie de pruebas efectuadas bajo distintos escenarios.

### Continuidad del servicio

| Disponibilidad del servicio | Reclamos por disponibilidad | Uptime componentes |
|---|---|---|
| Índice de Disponibilidad de Servicio (IDC): Porcentaje de tiempo de servicios disponibles con relación al tiempo total | Cantidad de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema. | (1- ((Td-Tm)/Ta))* 100%<br>Td: Tiempo de downtime del período.<br>Tm: Tiempo de mantención programada del período.<br>Ta: Tiempo acordado de servicio del período. |
| **2023** | **2023** | **2023** |
| 99,6% | 2 | 99,6% |

## INDICADORES SASB NCG 461 (8.2)

**Gestión de riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas**

| Código | Parámetro de contabilidad | Respuesta |
|---|---|---|
| TC-SI- 550a.1 | Número de problemas de rendimiento en el software y los servicios de tecnología de información (TI) proporcionados a los clientes | 1 |
| | Cantidad de interrupciones en el servicio de software y servicios de TI proporcionados a los clientes | 1 |
| | Tiempo de inactividad total del cliente relacionado con problemas de rendimiento e interrupciones del servicio en el software y los servicios de TI proporcionados a los clientes | 10:45 hrs |
| TC-SI- 550a.2 | Descripción de los riesgos para la continuidad de las operaciones relacionados con la alteración de las mismas | Ver sección "Continuidad del servicio" *(pág. 31)* |

Nota: El alcance de estas mediciones considera aquellos incidentes en los servicios cloud, identificados por SONDA como "mayores", los cuales corresponden a la categoría más alta de prioridad de un incidente, bajo los cuales el negocio del cliente depende total o significativamente del servicio en cuestión.

# Ciberseguridad

**Sin duda en 2023 la ciberseguridad pasó a ser un tema de conversación común.** De acuerdo con el Informe de Tendencias de Ciberseguridad de Cybersecurity Ventures 2023, se estima que ese año sólo los ataques de ransomware causaron un daño económico de US$ 265 mil millones a nivel mundial.

En Latinoamérica, en 2023 los impactos combinados de los ciberataques a dos importantes proveedores tecnológicos, ocasionaron interrupciones en las operaciones de más de 4.000 empresas, afectando a millones de usuarios finales. Por otra parte, la existencia de una industria del cibercrimen con una estructura y sofisticación que hace casi una década genera utilidades por US$ 1,5 trillions[1] cada año junto con una brecha de casi 4 millones de profesionales[2] en ciberseguridad para hacer frente a esta amenaza, genera una asimetría de capacidades que obligan a las organizaciones a tomar acciones urgentes para proteger las operaciones e información tanto propia como de sus clientes.

Por otra parte, los ciberataques ocurridos durante el 2023, junto con haber ocasionado interrupción de redes de pago internacionales, afectación de servicios satelitales, hoteles y casinos, proveedores de telecomunicaciones y datacenter, infraestructura crítica y sistemas de salud, se han caracterizado por un alto grado de sofisticación y uso de sistemas de inteligencia artificial. Esta profundidad y sofisticación fue uno de los temas de preocupación que escaló a los directorios de las empresas, que ven cómo el riesgo de ser atacado aumenta y planteándose las interrogantes de si están haciendo lo suficiente para defenderse y si los recursos que están destinando son los adecuados.

## Visión corporativa y marco de ciberseguridad

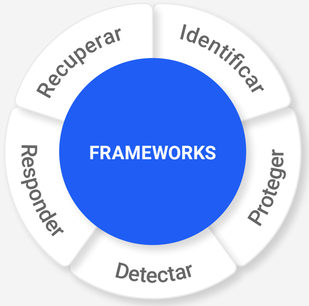
Comprender el contexto de ciberseguridad desde la particularidad de cada organización, así como el estado del arte de las amenazas a las que se ven expuestas, nos permiten contar con una visión más amplia de la situación, un entendimiento detallado del problema y la visualización del camino de cómo enfrentarlo. Es así como en SONDA tenemos una visión corporativa de ciberseguridad que apunta a tener sistemas robustos y permanentes, con altos estándares de seguridad y ciberseguridad que garantizan de manera razonable, la continuidad operativa y la protección de la información tanto propia como de nuestros clientes.

1. In to the Web of Profit, research of Dr. Mike McGuire, April 2018, Surrey University.
2. ISC2 Workforce Study 2023, www.isc2.org/research

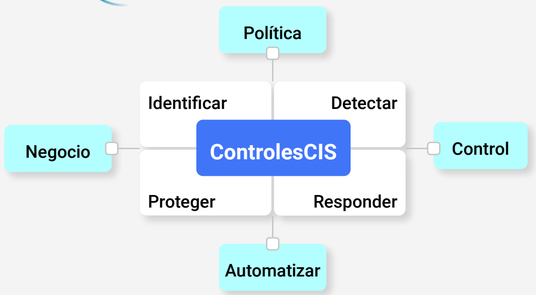
## Cybersecurity Frameworks

Modelos de la industria

NIST Cybersecurity Frameworks




CIS Center for Internet Security®




Nuestro modelo de ciberseguridad se basa en las mejores prácticas de la industria. Somos parte del *Center for Internet Security Inc- Critical Security Controls* (CIS)[3] como Partner de Servicio, además de adherir al marco de ciberseguridad publicado por el National Institute of Standards and Technology (NIST)[4]. Algunos de nuestros servicios y sus procesos asociados están certificados según el estándar ISO 27001:2013[5], además de algunos específicos por industria como PCI, NERC CIP, y modelos regulatorios como las leyes de protección de datos personales. Estos modelos nos permiten dar recomendaciones a nuestros clientes sobre qué, cómo y en qué orden implementar los controles, de tal forma de hacerlo con agilidad y eficiencia.

Contamos, además, con Políticas de Seguridad de la Información y de Objetivos de Seguridad de Información, y auditamos transversalmente nuestros sistemas de gestión, además de realizar auditorías externas en esta materia.

3. https://www.cisecurity.org
4. https://www.nist.gov/
5. ISO 27001: Sistema para la Gestión de la Seguridad de la Información, certificado en Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Uruguay.

## Gobernanza de la ciberseguridad

Disponemos de un Comité de Ciberseguridad formado por el Chief Information Security Officer (CISO), el gerente general corporativo (CEO), el gerente corporativo de Informática Interna, el cual se potencia con la participación de los responsables corporativos y regionales de las principales unidades de negocio. Este comité reporta al CEO de SONDA y realiza presentaciones trimestrales al Comité Directivo de la compañía. A nivel operativo, los distintos managers de las unidades de negocio son responsables de la materialización de las definiciones e iniciativas definidas a partir del plan regional, los cuales accionan a través de las contrapartes técnicas de seguridad designadas por cada unidad.

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

## Certificaciones y marco de gestión de riesgos NCG 461 (3.6.ii.b)

En seguridad de la información adherimos a las mejores prácticas de gestión de riesgos. Contamos con la certificación ISO 27001, ISO 22301 e ISO 20000-1; además de auditorías externas anuales realizadas por las empresas certificadoras. Además, una vez al año realizamos los reportes AT 205, AT 320 y COSO para nuestros clientes de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.

Contamos con políticas de seguridad de la información y de privacidad de datos personales, que se ejecutan según los conceptos de metodología de gestión de riesgos, gestión de incidentes, procedimientos de consentimiento de privacidad y proceso de continuidad del negocio.

SONDA no está ajeno a los constantes ataques, por lo que la ciberseguridad es un desafío constante. A fines de marzo de 2023, nuestro equipo de ciberseguridad detectó actividad maliciosa en nuestras redes internas, la cual fue prontamente contenida dentro de las primeras horas. Una efectiva acción de nuestro equipo de respuesta a incidentes permitió contener el ataque, el cual afectó a una porción menor de nuestra infraestructura interna (menos de 2% de nuestras estaciones de trabajo y menos del 5% de nuestra infraestructura interna) sin afectaciones a los servicios de nuestros clientes finales. Nuestros sistemas operaron para detectar, contener y reaccionar oportunamente. En este sentido, siempre estamos atentos a innovar e incorporar los aprendizajes de otras empresas que han sufrido ciberataques de amplio impacto.  Esto nos permite generar sistemas robustos y dinámicos que integran continuamente dichos aprendizajes, los que se traspasan a los servicios de ciberseguridad que ofrecemos a nuestros clientes.

En 2023 continuamos avanzando hacia un mayor nivel de madurez de las capacidades en ciberseguridad y seguimos fortaleciendo la cultura interna de ciberseguridad, aumentamos los mecanismos de protección, estandarizamos la base de ciberseguridad que tendrán todos los servicios de SONDA y homogeneizamos los procesos internos.

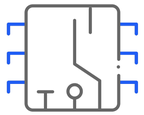
## Servicios de ciberseguridad a nuestros clientes

En SONDA apoyamos a nuestros clientes a desarrollar estrategias de ciberseguridad que se complementan con servicios que abordan el ciclo de vida completo de las ciber amenazas: identificamos, protegemos, detectamos, respondemos y recuperamos. Contamos con soluciones y servicios de ciberseguridad que entregan un enfoque integral, incluyendo dentro de su alcance los procesos, personas y tecnologías para resguardar los entornos TI, además de procedimientos que verifican las nuevas tendencias en ataques para tomar las medidas pertinentes de manera proactiva contra estas amenazas.

En 2023 nuestro negocio de ciberseguridad creció aceleradamente en la región y comenzamos a prospectar oportunidades en Estados Unidos. Es así como consolidamos la relación con más de 30 de los principales fabricantes de tecnologías de ciberseguridad; desarrollamos alianzas con partners de servicios para

**Contamos con tres Centros de Operaciones en Ciberseguridad (SOC) ubicados en Belo Horizonte (Brasil), Bogotá (Colombia) y Santiago (Chile).**

### Nuestros Servicios en Ciberseguridad



**Gestión de plataformas de ciberseguridad**

Instalación, configuración, soporte y gestión de dispositivos y sistemas de seguridad.

**Detección de amenazas y vulnerabilidades**

Monitoreo y correlación 24x7 de todos sus controles y vulnerabilidades de seguridad.

**Servicios avanzados de ciberseguridad**

Servicios de *Threat Hunting, Incident Response* y Análisis Forense.

**Seguridad ofensiva**

Test de intrusión/ penetración/ *phishing* en un sistema o redes para descubrir vulnerabilidades que un atacante malicioso puede encontrar y explotar.

**Consultoría**

Desarrollo de estrategias y planes directores de ciberseguridad.

Conozca las soluciones que ofrece SONDA en ciberseguridad en: *https://sonda.com/soluciones/ciberseguridad*

**SONDA en la avanzada de ciberseguridad con soluciones basadas en inteligencia artificial**

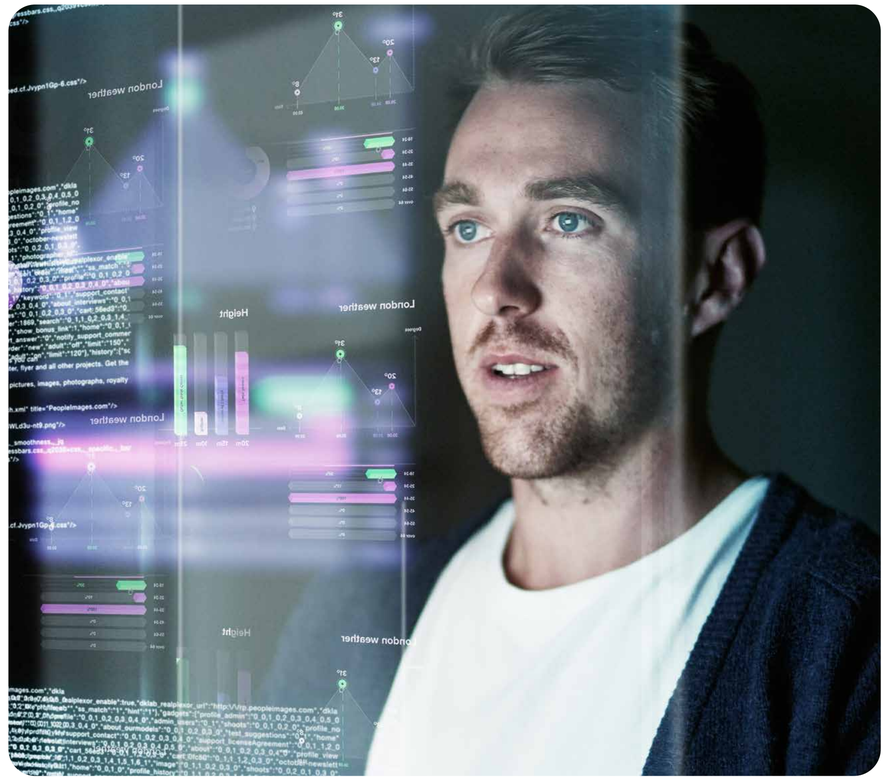
Con el objetivo de fortalecer la confianza y salvaguardar la integridad de los datos financieros, en SONDA hemos implementado tecnologías innovadoras de IA que permiten detectar y prevenir ataques cibernéticos con precisión y rapidez para empresas del sector financiero.

**SONDA e Imperva unen fuerzas para llevar a la ciberseguridad a un nuevo nivel**

SONDA firmó una alianza estratégica con Imperva Inc., destacada empresa en el campo de la ciberseguridad, para ofrecer servicios innovadores de ciberseguridad que no sólo protejan los datos y aplicaciones críticas, sino que también permitan a las empresas prosperar en un entorno digital seguro.

**SONDA y Thales implementarán soluciones de ciberseguridad soberana en la región**

Sellamos una alianza con Thales, líder global en protección de datos y ciberseguridad, que busca armonizar e integrar la experiencia y las capacidades de ambas compañías para implementar soluciones de ciberseguridad soberana en la región.



grandes proyectos; y potenciamos los servicios de respuesta frente a incidentes y de monitoreo para detectar vulnerabilidades antes que ocurran los incidentes.

Además, seguimos trabajando en los requerimientos de Foro de Respuesta a Incidentes y Equipos de Seguridad (FIRST), cuya inclusión obtuvimos en diciembre 2023 para nuestros centros de respuesta. Esto nos permite adoptar e implementar un conjunto de mejores prácticas, además de estar conectados a una red global para intercambiar información de ciberseguridad.

En el año continuamos fortaleciendo nuestra plataforma regional de operación de la unidad de ciberseguridad de SONDA. En este sentido, incorporamos talento al equipo gerencial y personal certificado, formamos alianzas con start-ups y desarrollamos un mayor ecosistema de partners de servicios. Asimismo, reforzamos el modelo comercial incorporando especialistas de venta que, con técnicas consultivas, son capaces de detectar de mejor forma las necesidades de los clientes y firmamos nuevos acuerdos y alianzas con los principales fabricantes de ciberseguridad.

## INDICADORES SASB NCG 461 (8.2)

### Seguridad de los datos

| Código | Parámetro de contabilidad | Respuesta |
|---|---|---|
| TC-SI- 230a.1 | Número total de filtraciones de datos identificadas durante el período. | 1 |
| | Porcentaje de filtraciones de datos que son violaciones de datos personales. | 0,0002% |
| | Número total de clientes individuales que se vieron afectados por filtraciones de datos, lo que incluye a todos aquellos cuyos datos personales se vieran comprometidos en una filtración. | 0 |
| TC-SI- 230a.2 | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros | "Marco de gestión de riesgos y de control interno" *(pág. 53, 90)* |

# Protección de datos personales

NCG 461 (3.6.ii.b)

La protección de los datos personales, que incorpora aspectos sobre su tratamiento y libre circulación, es un tema que está en el centro de la discusión en el mundo. El Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPD) de la Unión Europea, vigente desde mayo de 2018, se ha convertido en referente debido a que regula el uso y disposición de los datos personales, así como las garantías para protegerlos ante tratamientos fraudulentos. Este reglamento define dos importantes figuras: el Data Protection Officer (DPO) y la Agencia Nacional de Protección de Datos Personales que controla el cumplimiento de los principios y normas establecidas en la legislación.

En SONDA estamos atentos al cumplimiento de las regulaciones en materia de protección de datos en los países que disponen de éstas. Por ejemplo, en Brasil hemos aplicado la Ley General de Protección de Datos Personales que incluye la evaluación de los sistemas, procesos y forma de trabajar de las personas, entre otros aspectos, seguido por la implementación de las adecuaciones y controles. En línea con lo anterior, obtuvimos la certificación ISO 27001 (Sistema de Seguridad de la Información) y estamos en proceso de certificación de ISO 27701 (Sistema de Gestión de Privacidad de Información). Por su parte, en Panamá se promulgó en 2021 la Ley 81 sobre Protección de Datos Personales. Asimismo, en Ecuador los lineamientos en esta materia se han materializado a través de la promulgación de la Ley Orgánica de Protección de Datos aprobada en 2021, a lo que se suma Colombia en donde también existe normativa en la materia. Nos hemos alineado en ambos países a la regulación pertinente.

En Chile seguimos avanzando en la elaboración de políticas, procedimientos, formación profesional del DPO y el proyecto de ampliación de controles de privacidad de datos personales según el modelo ISO 27701, a la espera que se promulge el marco legal en materia de protección de datos personales.

Hemos implementado, además, el sistema de información conocido como “SONDA GRC” (*Governance, Risk Management and Compliance*), que cuenta con mecanismos de seguridad y controles para resguardar los datos de los clientes y los colaboradores. Adicionalmente se han implementado mecanismos para fortalecer el control de acceso a los sistemas, situación que permite autenticar por un doble factor para mejorar el resguardo de la información.

### Seguridad de la información

| | Casos de pérdida de datos de clientes | Reclamos por seguridad de los clientes | Reclamos por seguridad de los reguladores |
|---|---|---|---|
| | Número de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos | Número de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos | Número de reclamos de la autoridad/ regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes |
| | 2023 | 2023 | 2023 |
| Casos | 1 | 0 | 0 |

| Multas por infracciones a la seguridad de datos de los clientes | | |
|---|---|---|
| | Número de infracciones | Monto de las infracciones (US$) |
| | 2023 | 2023 |
| Casos | 0 | 0 |

## INDICADORES SASB NCG 461 (8.2)

**Protección de datos y libertad de expresión**

| Código | Parámetro de contabilidad | Respuesta |
|---|---|---|
| TC-SI- 220a.1 | Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario | Ver sección “Protección de datos personales” en *(pág. 36, 90)* |
| TC-SI- 220a.2 | Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios | Cerca de 5 mil contactos de nuestra base de contactos instalada. A nivel primario, los usuarios que compartan su información desde nuestros formularios de contacto de SONDA.com, campañas en redes sociales y acepten ser contactados por SONDA, a nivel secundario se incorporan las acciones de email marketing o call center. |
| TC-SI- 220a.3 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del usuario. | 0 |
| TC-SI- 220a.4 | Número total de solicitudes únicas de información del usuario, incluido el contenido del usuario y los datos que no son de contenido, de agencias gubernamentales o de aplicación de la ley. | 0 |
| | Número total de usuarios únicos cuya información fue solicitada por agencias gubernamentales o policiales. | 3 |
| | Porcentaje de solicitudes gubernamentales y policiales que dieron como resultado la divulgación a la parte solicitante. | 0% |
| TC-SI- 220a.5 | Lista de los países donde los productos y servicios son monitoreados, bloqueados o contenido filtrado o censurado debido a solicitudes o requisitos gubernamentales, judiciales o policiales. | Ninguno |

# Soluciones para Contribuir a la Sociedad y el Medio Ambiente

**Hoy el foco está no sólo en la respuesta a las necesidades de los clientes. Está en cómo esas soluciones transforman, sustentan e impactan positivamente en la sociedad.**

Nuestro compromiso es contribuir al progreso sostenible e inclusivo de las sociedades de la región a través de las tecnologías de información y es por ello que nos hemos alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, que especifican los 17 objetivos que debemos alcanzar como humanidad y sus metas específicas al 2030, para que nuestro planeta y sus habitantes puedan proyectarse al futuro.

Entendemos que las tecnologías de información juegan un rol central en el logro de muchos de estos objetivos y es por ello que desarrollamos innovaciones y soluciones tecnológicas que aportan a enfrentar los desafíos del cambio climático, el cuidado de la naturaleza y sus recursos, la evolución hacia ciudades inteligentes y sostenibles, la provisión de servicios públicos eficientes de salud, transporte y seguridad pública, entre otros.

Y es que no sólo evoluciona la tecnología, también cambia la forma en que mejoramos la calidad de vida de las personas. Porque la tecnología eliminó las fronteras, ahora estamos conectados en todo el mundo y podemos desarrollar soluciones desde cualquier lugar.

## Soluciones con impacto social

Todo lo que hacemos provoca un impacto en nuestro entorno. En SONDA sabemos que la sostenibilidad debe ir de la mano de las nuevas tecnologías, es por esto que apuntamos al diseño de soluciones que impactan directamente en nuestra sociedad y mejoran el bienestar de las personas.

## Ejemplos de Soluciones Tecnológicas con Impacto Social

ODS

**Bosque Iluminado:** El innovador proyecto que busca acortar la brecha digital en Latinoamérica

Alrededor de 700 mil hectáreas de bosques en el sur de Chile son parte del proyecto de SONDA y la empresa Arauco que otorgará conexión a internet 4G a más de 50 localidades rurales de las regiones de O'Higgins y Los Ríos.

ODS

**Connected Kitchen,** la transformación tecnológica al rescate de la sostenibilidad alimentaria

Plataforma tecnológica única en el mundo, con potencial de implementación y escalabilidad global, que gestiona todas las operaciones y etapas de la cadena alimenticia, con inteligencia y tecnología aplicada que reducen el desperdicio y aseguran la calidad de los alimentos, entre muchos otros.

ODS

**Educación,** la revolución de la nueva forma de enseñar

Soluciones para mejorar la experiencia de los estudiantes, los profesores y la forma en que se enseña. Abordan los requerimientos relacionados con la gratuidad en la enseñanza, el ciclo de vida del estudiante, smart campus, aplicaciones virtuales, entre otros.

ODS

**Smart Health,** medicina remota y monitoreo de pacientes

Soluciones para consultas en forma remota, aumentando la capilaridad de los centros médicos. Asistente virtual móvil, que facilita el acompañamiento del tratamiento de los pacientes, a través de un monitoreo integral asistido, en tiempo real.

**Caso Destacado**

## Ciudades Inteligentes

**Potenciamos el desarrollo tecnológico para ciudades cada vez más inteligentes,** poniendo a disposición nuestro conocimiento y experiencia para la implementación de soluciones y servicios que apoyen la transformación digital de la región. Lo anterior, considerando siempre los desafíos futuros de las asociaciones público-privadas y las comunidades del mañana.

### Smart City Transport

Red inteligente de transporte público-privado

### Smart Safety

Red inteligente de seguridad público-privada

### IoT Platform

Análisis de datos para la toma eficiente de decisiones

### Smart Lighting

Iluminación eficiente del consumo energético

## Barrio Protegido

El proyecto “Barrio Protegido” implementado por SONDA y la startup VSaaS, es una solución de videovigilancia inteligente que ha reducido significativamente los robos en domicilios y hurtos en locales comerciales, además de aumentar la seguridad en las calles, beneficiando e impactando en la calidad de vida de los vecinos de la comuna de Las Condes, en Santiago de Chile.

Barrio Protegido se basa en un Software como Servicio (SaaS) el cual permite habilitar Inteligencia Artificial a las cámaras de vigilancia de la comuna. Este sistema funciona como un sofisticado “*dashboard*” o visor que está conectado directamente a la Central de Seguridad de la Municipalidad de Las Condes, lo que permite detectar una amplia variedad de eventos y comportamientos sospechosos en tiempo real.

Entre las funciones clave se incluyen la detección de intrusos, velocidad anormal de peatones, agrupación de personas y lectura de placas patentes. Se estima que para 2024 todas las cámaras de videovigilancia de dicha comuna operarán bajo el sistema del proyecto Barrio Protegido.

La iniciativa fue reconocida recientemente en los Smart Cities Awards 2023 por impulsar el desarrollo de Santiago de Chile como una ciudad inteligente. Cuenta con 2.400 cámaras de vigilancia, incluyendo 68 para la lectura de matrículas de vehículos, 170 postes inteligentes que facilitan la comunicación ciudadana con la central de seguridad, y 60 refugios inteligentes equipados con sistemas de videovigilancia en las paradas de autobuses.

En los primeros 10 meses de implementación, los robos a domicilios disminuyeron un 60%, los hurtos a locales comerciales un 37%, y los asaltos a personas un 22%.

ODS

# Soluciones para un planeta sostenible

Clima impredecible, altas temperaturas, violentas tempestades, son algunas de las consecuencias provocadas por el cambio climático, especialmente en los países de Latinoamérica que nos vemos fuertemente afectados por estas inclemencias, a pesar de ser responsable sólo del 5% de las emisiones globales de $CO_2$.

En este contexto el uso de la tecnología emerge como una opción fundamental, tanto para reducir el impacto ambiental de las diferentes industrias, como para avanzar hacia la descarbonización y circularidad de los productos y ciudades. En SONDA ofrecemos diversas soluciones que emplean Big Data, inteligencia artificial, georeferenciación y tecnología de las cosas (IoT), entre otras, con el fin de colaborar con los compromisos de sostenibilidad de nuestros clientes, así como con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostebible (ODS).

## Ejemplos de soluciones Tecnológicas con Impacto en el Medio Ambiente

ODS

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

### AgTech: inteligencia artificial que transforma la agricultura

Ofrecemos soluciones para mejorar la gestión en diferentes etapas del ciclo agrícola como la gestión del agua; una plataforma de IoT con sensores para monitorear variables ambientales y detectar problemas ocasionados por fenómenos meteorológicos; y soluciones para gestionar la trazabilidad del ganado.

ODS

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

### Hacia ciudades net zero

Ofrecemos soluciones para la gestión de flota de transporte público que reducen el uso de combustible y las emisiones de gases efecto invernadero; Smart Lighting para el ahorro energético e inteligencia en el control de las redes de luminarias; Smart Grid y soluciones de inteligencia artificial para una mayor eficiencia energética y calidad del servicio en distribución de energía eléctrica en la red; y plataforma de IoT con sensores de gases de vehículos con registro histórico, detección de umbrales y emisión de alertas.

ODS

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA

### Gestión de residuos y economía circular

Soluciones basadas en nube, M2M, Big Data e inteligencia artificial para la reducción de costos de operación en ciudades y empresas respecto de la recolección de residuos, en alianza con Urbetrack.

ODS

2 HAMBRE CERO
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

### Agro Connect

Solución que busca preservar la salud del ganado, reducir el desperdicio de leche y disminuir posibles fraudes en la cadena de suministro.

## Caso Destacado

## Cultivo Inteligente: Compromiso con la sostenibilidad de la agricultura

**Potenciamos el desarrollo tecnológico para ciudades cada vez más inteligentes,** poniendo a disposición nuestro conocimiento y experiencia para la implementación de soluciones y servicios que apoyen la transformación digital de la región. Lo anterior, considerando siempre los desafíos futuros de las asociaciones público-privadas y las comunidades del mañana.

### Monitoreo en Tiempo Real

Sensores de última generación monitorean continuamente las condiciones del suelo, el clima y el estado del cultivo.

### Análisis Inteligente

La plataforma CropX utiliza inteligencia artificial para analizar los datos recolectados y generar recomendaciones personalizadas para el riego, la fertilización y el manejo del cultivo.

### Optimización del Riego

El sistema permite un riego preciso y eficiente, ajustándose a las necesidades específicas de cada planta y etapa del cultivo.

### Mejora de la Productividad

La gestión inteligente del cultivo permite aumentar la producción y mejorar la calidad de las papas.

### Sostenibilidad Ambiental

El proyecto reduce significativamente el consumo de agua y la huella ambiental de la producción de la papa.

ODS

Esta solución es un ejemplo de cómo la tecnología puede contribuir a una agricultura más eficiente, sostenible y resiliente. Esta iniciativa representa un paso importante hacia un futuro donde la producción de alimentos se realiza en armonía con el medio ambiente y la explotación de recursos naturales responsable.

# Gestión Ambiental en SONDA

La operación de SONDA no genera mayores impactos ambientales, dado que es una empresa de servicios donde el conocimiento y habilidades tecnológicas son nuestro principal valor. En este marco, nuestra contribución a la protección del medio ambiente y el desarrollo de la sociedad pasa por las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes y que buscan mejorar la calidad de vida, gestionar de forma eficiente el uso de los recursos, construir ciudades inteligentes, proteger los ecosistemas dañados y generar soluciones innovadoras para prevenir y gestionar las catástrofes naturales, entre otros *(ver pág. 37)*.

Respecto de nuestros impactos directos, estos son medidos, controlados, gestionados y mitigados, en el caso de ser necesario. Es así como estamos trabajando en mejorar nuestra eficiencia energética, medir nuestra huella de carbono, hacer un uso eficiente del agua y gestionar los residuos tecnológicos derivados de nuestras operación. Todo ello enmarcado en el cumplimiento de la normativa vigente en cada uno de los países en los que estamos presente. Además, continuamos realizando los esfuerzos necesarios para que todas nuestras filiales cuenten con la certificación ISO14001 que, hasta el momento, tiene el 50% de la organización (Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México y Perú). En este sentido, tanto la calidad como el cumplimiento de la norma y los temas ambientales son de responsabilidad de los Quality Manager.

Adicionalmente, disponemos del Portal Reporte de Sostenibilidad Corporativo y desde entonces está disponible en nuestro sistema de gestión SONDA GRC. Contiene los indicadores relevantes relacionados con la sostenibilidad de nuestra empresa de manera mensual, ofreciendo un panorama detallado y transparente de nuestro compromiso con la protección ambiental, ya que abarca aspectos materiales, incluyendo ecoeficiencia, el uso eficiente de energía en data center y residuos tecnológicos. Además, contiene la medición de la huella de carbono, lo cual permite cuantificar y evaluar el impacto de nuestras actividades en términos de emisiones de gases de efecto invernadero.

## Declaración de Sostenibilidad SONDA

**La Declaracion de Sostenibilidad considera las variables ASG y respecto de lo ambiental, señala explícitamente que:**

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

## A. Estrategia climática

### Mitigación del cambio climático

Hemos estado trabajando para comprender, evaluar y medir nuestra huella de carbono en Chile, Costa Rica, Panamá y Ecuador. La mitigación considera controlar y minimizar los efectos del cambio climático a través de la reducción de la emisión de los gases de efecto invernadero (GEI). Para ello, en el caso de Chile, desde 2021 participamos en el Programa HuellaChile del Ministerio de Medio Ambiente, en donde en conformidad a la norma NCh-ISO14064:2019 estamos cuantificando nuestra huella para avanzar luego a la reducción de ésta.  En el marco de dicho programa, hemos recibido dos sellos en años consecutivos como empresa cuantificadora de GEI[1]. En 2024 trabajaremos para obtener el sello de reducción de emisiones, actualmente nos encontramos evaluando opciones de trabajo en gestión de electricidad y agua, reciclaje y transporte de personas y de carga.

Por su parte, SONDA Costa Rica efectuó la declaración de verificación del reporte de emisiones de GEI conforme a los requisitos de la Norma ISO 14064-1:2006 en 2022, estándar internacional que establece las bases para acreditar y garantizar los cálculos realizados para el reporte de los GEI de las organizaciones, y se utiilza como metodología para calcular la huella de carbono.

Además, SONDA Panamá participa en el programa “Reduce tu Huella Corporativo – Carbono y la Declaratoria Las 50 Primeras”, mediante el cual adquirió el compromiso de alcanzar la carbono neutralidad al 2050 mediante la adhesión a la declaratoria “Las 50 Primeras Organizaciones Carbono-Neutro”, que involucra a 31 empresas. Mientras que SONDA Ecuador firmó el convenio “Pacto por una Huella Digital Verde” mediante el cual se compromete a buscar las mejores estrategias para reducir las emisiones de $CO_2$, reduciendo la basura electrónica en la nube.

1. El Programa HuellaChile entrega dos tipos de sellos: uno para empresas cuantificadoras de gases de efecto invernadero (GEI) y otro para empresas que reducen los GEI.

**Por segundo año consecutivo** **SONDA Panamá** recibió un reconocimiento por parte del **Ministerio de Ambiente** al culminar satisfactoriamente la cuantificación y reporte de su huella de carbono.

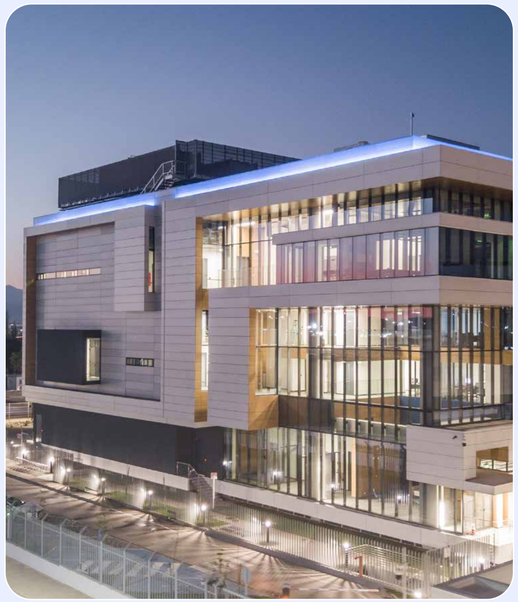
### Adaptación  al cambio climático

El proceso de adaptación considera adelantarse a los efectos del cambio climático y adoptar medidas para prevenir o minimizar sus daños o aprovechar las oportunidades que se puedan generar. Para ello se determinan los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que se pueden controlar y de aquellos en los que se puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida. Cuando se determinan los aspectos ambientales se consideran los cambios, riesgos y requisitos legales asociados a estos aspectos. Esta información se encuentra documentada a través de matrices desde la cual se gestionan y se establecen las acciones correctivas necesarias y/o proyectos de implementación. Entre los principales aspectos tenemos aquellos relacionados a  los cambios de climas extremos y sequías, cambios legales en cuanto a las emisiones de $CO_2$ y gestión de residuos, derrames de combustible en el proceso de carga de estanques de los grupos generadores de energía eléctrica de emergencia, entre otros.

## B. Gestión de residuos

Se estima que en 2023 se produjeron más de 61 millones de toneladas de residuos de aparatos electrónicos y eléctricos y sólo el 17,4 % fueron tratados o reciclados en todo el mundo[2]. Estas cifras resultan más significativas cuando se refiere a Latinoamérica, donde los países que más generan son Brasil (35%), México (20%), Colombia (8%) y Argentina (7%). Es por este motivo que en una industria como la de Tecnología de Información la principal responsabilidad radica en reutilizar, reciclar y/o valorizar los residuos tecnológicos o e-waste y para ello, en SONDA cumplimos a cabalidad la ley en los países donde nos encontramos. Además, mantenemos alianzas con partners de negocio, con quienes efectuamos una gestión integral de repuestos, suministros y equipos electrónicos al término de su vida útil.

2. https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-est%C3%A1-pasando-con-los-residuos-de-aparatos/?originalSubdomain=es



## Eficiencia en el Data Center

**Con el uso de más tecnología, el aumento de dispositivos y las nuevas profesiones que se fortalecieron con la pandemia y el teletrabajo, será necesario tener nuevas opciones como colocation, nubes virtuales, redundancia de datos y sitios de contingencia, entre otros.** En SONDA nos hemos preparado para una nueva oleada de demanda de procesamiento de datos, con cloud, IoT y el segmento corporativo como grandes motores.

En este escenario, los call center Hyperscale se convierten en aspectos estratégicos para el futuro, por lo que en 2020 inauguramos Datacenter KUDOS que cuenta con una serie de consideraciones de sostenibilidad para su construcción y operación. Por ejemplo, posee Tier IV del Uptime Institute, encargada de certificar la calidad de los servicios TI provenientes de los centros de datos, y la certificación Leed v4 que garantiza que cumple con los estándares de ecoeficiencia y sostenibilidad sugeridos por el US Green Building Council. Además, para su construcción se tomaron medidas como que estuviera en un lugar libre de inundaciones, se construyeron siete anillos de seguridad, tiene 48 horas de autonomía operativa y emplea 100 % fuentes de energía renovables certificadas.

Un aspecto clave en la operación de los datacenter es el correcto uso de los recursos naturales empleados. En este sentido, por tercer año consecutivo, renovamos la certificación de Balance de Energías Renovables emitida por Colbún y EY Consulting, mediante la cual garantizan que la totalidad del consumo de energía del data center de Quilicura, KUDOS y de las oficinas corporativas, que corresponde a 35.124 MWh, proviene de fuentes renovables. Esta decisión equivale a evitar la generación de 10.558 toneladas de emisiones de $CO_2$ o a plantar más de 100.555 árboles en un año.

### E-waste y residuos tecnológicos

En el caso de SONDA Chile, de los cinco productos prioritarios definidos en la Ley REP (ver recuadro) nos encontramos trabajando en “Envases y Embalajes” y “Pilas y Aparatos Eléctricos y Electrónicos”. La ley establece que el productor debe declarar sus residuos y gestionar su valorización a través de un Sistema de Gestión Colectivo (SIC o GRANSIC) y presentar un Plan de Gestión de Residuos una vez que la autoridad haya publicado el decreto correspondiente con las metas establecidas de reducción de los residuos por productos prioritarios.

De aquellos productos aplicables a SONDA, ya existen metas definidas para Envases y Embalajes, a través de una asociación con el GRANSIC ReSimple[3]. Además formamos parte de GRANSIC TRAEE (Transforma tus residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), que busca dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los respectivos Decretos Supremos de metas y obligaciones de la Ley REP, a través de la implementación de un Plan de Gestión con el fin de organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de los productos que se colocan en el mercado. Actualmente TRAEE está constituido por 17 empresas y nos encontramos preparando los estatutos del SIG y el Plan de Gestión. No obstante, ya hemos comenzado a declarar nuestros residuos de los productos puestos en el mercado de los dos grupos a través del sistema de ventanilla única del Ministerio de Medio Ambiente.

3. https://www.resimple.cl/

## LEY REP

**La Ley 20.920, o de Responsabilidad Extendida del Productor (REP),** es un mecanismo chileno en virtud del cual los productores de productos prioritarios son responsables de la organización y financiamiento de la gestión de los residuos derivados de la comercialización de sus productos en el país. Considera cinco productos prioritarios: neumáticos, envases y embalajes, aceites lubricantes, pilas y aparatos eléctricos y electrónicos, y baterías.

Adicionalmente, todas las filiales de SONDA cuentan con planes de gestión y manejo de residuos tecnológicos, los que forman parte de su estrategia de calidad, con foco en la disposición final responsable y una gestión integral de repuestos, suministros y equipos electrónicos al término de su vida útil.

### Residuos sólidos domiciliarios y asimilables

En el caso de los residuos generados por las oficinas, efectuamos campañas de reciclaje y promovemos el uso eficiente de los recursos en Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Perú y Uruguay. En Chile, además, existe un proceso de separación en origen de los residuos domésticos mediante la disposición de 130 contenedores en las oficinas de la casa matriz para recibir papel, cartón, botellas plásticas, vidrio, latas de aluminio, plásticos, pilas, baterías, residuos electrónicos y desechos orgánicos.

## Valorización de residuos según ley REP y programa TRAE

**Ministerio del Medio Ambiente** a través de decretos supremos establece metas anuales de recolección y valorización de residuos.

**Productores de productos prioritarios importados y puestos en el mercado** deben declararlos y cumplir metas estableidas

**El cumplimiento de las metas de recolección y valorización** se realiza a través de Sistemas de Gestión Colectivos o Individiales

**Quienes a su vez gestionan y contratan a valorizadores y gestores de residuos.** Actividad que se realiza a través de plantas de valorización y reciclaje, recolección

## INDICADORES SASB NCG 461 (8.2)

**Huella Ambiental de la infraestructura de hardware Chile**

| Código | Parámetro de contabilidad | Respuesta 2023 |
|---|---|---|
| TC-SI-130a.1 | Total de la energía consumida en Gigajulios (Gj) | 121.864 |
| | Porcentaje de electricidad procedente de la red eléctrica | 100% |
| | Porcentaje de la energía consumida procedente de energías renovables | 100% |
| TC-SI-130a.2 | Total de agua extraída desde cualquier fuente (en miles de $m^3$) | 83,6 |
| | Total de agua consumida en las operaciones<br>Porcentaje de agua extraída desde:<br>(i) Lugares con estrés hídrico inicial alto<br>(ii) Lugares con estrés hídrico extremadamente alto | 0% |
| TC-SI-130a.3 | Análisis de la integración de las consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades de centro de datos. | En la elaboración de las planificaciones estratégicas se han considerado criterios de uso eficiente del agua y el uso de energías 100% renovables. Este último se ha materializado a través de un contrato multi anual con la empresa Colbún en Chile. |

# 04 Gobernanza de Excelencia

# Enfoque, Políticas y Sistemas

**Tenemos la convicción de que un buen Gobierno Corporativo permite alcanzar los objetivos estratégicos,** dar cumplimiento a la normativa y contar con equipos cohesionados bajo los mismos lineamientos y la misma cultura, consolidando la búsqueda de una sola forma de hacer las cosas, fundamental para una compañía con operaciones en numerosos países. Ello no sólo garantiza el retorno para los accionistas, sino que además contribuye a la creación de sólidos lazos de largo plazo con nuestros clientes, basados en nuestros valores corporativos, lo que a la vez permite mejorar nuestro desempeño y promover la sostenibilidad.

En SONDA contamos con políticas y reglamentos corporativos, así como con otros lineamientos que buscan cumplir con la normativa vigente en cada uno de los países en los que nos encontramos. En 2023 se actualizaron varias políticas y procedimientos de Compliance, tales como, la política anticorrupción y el procedimiento corporativo de denuncias y se publicó el nuevo procedimiento de conflictos de interés. Además, hemos comenzado a trabajar en la implementación y revisión de la nueva Ley sobre Delitos Económicos y Ambientales (Ley 21.595). Todas estas guías, así como los procedimientos están publicados en la Intranet, disponibles para todos los colaboradores. Adicionalmente, en el sitio web corporativo hemos publicado la Política de Privacidad y la del Sistema Integrado de Gestión, donde convergen todas las demás políticas vigentes.

Los focos de trabajo en 2023 estuvieron relacionados con el fortalecimiento de los temas de compliance, gestión de riesgos y auditoría interna en la organización; el mejoramiento de las políticas y procedimientos, así como su divulgación; reforzando asimismo las capacitaciones y procesos de e-learning del Código de Ética y del Modelo de Prevención del Delito.

Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo, con su sistema de gestión de riesgos y compliance asociado, nos permitió ser evaluados en 2023, por séptimo año consecutivo, como una de las compañías con mejores prácticas de sostenibilidad en materia de gobernanza, aspectos sociales y cuidado del medio ambiente, a través de nuestra participación en el Dow Jones Sustainability Index Chile y Mercados Interconectados Latinoamericanos (MILA).

Adicionalmente, obtuvimos la actualización del Sello ASG que certifica a nuestra compañía con el S&P IPSA ESG Tilted Index de la Bolsa de Santiago. Al igual que el año anterior, este reconocimiento fue entregado como resultado del buen desempeño en relación con un conjunto de indicadores que combina criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

En 2023, también logramos la certificación de SONDA Perú con la ISO 37001 o Sistema de Gestión Antisoborno, que proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.

Adicionalmente, por tercer año consecutivo, participamos en el Barómetro de Integridad de Fundación Generación Empresarial[1] que mide el compromiso corporativo con la integridad a través de una encuesta a los colaboradores sobre los valores y ética en su lugar de trabajo.

1. https://fge.ong/productos/barometro-de-valores-e-integridad-organizacional/

## Políticas y Procedimientos de *Compliance* SONDA

- **Código de Ética**
- **Política corporativa de relación con funcionarios públicos**
- **Política corporativa anticorrupción de SONDA y filiales**
- **Política corporativa de regalos e invitaciones**
- **Política corporativa de donaciones, aportes sociales y/o auspicios**
- **Procedimiento *due dilligence* de terceros**
- **Procedimiento corporativo de denuncias SONDA S.A. y filiales**
- **Procedimiento de identificación y análisis de clientes PEP**
- **Política de Conflictos de Interés**

# Directorio y Administración

NCG 461 (3.2)

**En la última Junta Ordinaria de Accionistas, efectuada en abril de 2023, se llevó a cabo la renovación del Directorio, atendiendo a los estatutos sociales.** Es así como tres directores dejaron sus cargos, los que fueron ocupados por José Orlandini, que asumió como presidente, Jacqueline Saquel y Rafael Osorio, mientras que los demás miembros fueron reelegidos en sus cargos por el período estatutario de tres años.

Para la renovación del Directorio, todos los postulantes debieron presentar la declaración de no inhabilidades para ejercer su cargo, así como la declaración jurada de independencia según la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas de Chile. Junto con ello, los nuevos directores pasaron por un proceso de inducción en temas de compliance y gestión de riesgos de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Inducción que contiene los elementos necesarios para que cada nuevo integrante tome conocimiento sobre la compañía. Además, los nuevos directores debieron presentar sus declaraciones de intereses y de Persona Expuesta Políticamente (PEP).

Entre las funciones de los directores destacan la aprobación de políticas legales, económicas y financieras, encargándose, entre otros, de la evaluación de riesgo y revisión del cumplimiento del negocio, del desarrollo de la estrategia a largo plazo y de los requerimientos regulatorios. Además, son responsables de aprobar el presupuesto y plan de inversión, de nombrar al CEO Corporativo y examinar y aprobar operaciones con entidades relacionadas, así como de velar por el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del plan estratégico. Para cumplir con estas tareas, el Directorio monitorea los sistemas de control de gestión, los riesgos, los aspectos relacionados con sostenibilidad y el cumplimiento ético. En este sentido, tres de los directores cuentan con conocimientos de gestión de riesgo[2] para el cumplimiento de sus labores.

El Directorio de SONDA se reúne en sesiones ordinarias mensuales y, en caso de requerirse, en sesiones extraordinarias. La elección del Directorio, como la definición de sus facultades, se basan en los lineamientos de la Ley de Sociedades Anónimas y los Estatutos de la Sociedad.

2. Directores con experiencia en gestión de riesgos: Enrique Bone, Carlos Hurtado y Jacqueline Saquel.

# Integrantes del Directorio

NCG 461 (3.2.i)

**1 José Orlandini R.**
**Presidente**
Ingeniero Civil Electrónico, Universidad de Chile

**2 Rosario Navarro B.**
**Vice-presidente**
Licenciada en Estética, Pontificia Universidad Católica de Chile

**3 Andrés Navarro B.**
**Director**
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**4 Rafael Osorio P.**
**Director**
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile

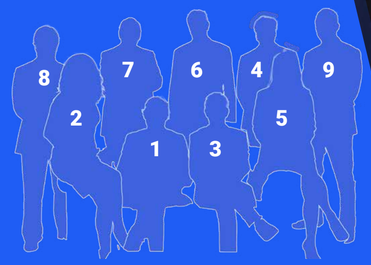
**5 Jacqueline Saquel M.**
**Directora Independiente**
Ingeniera Comercial, Universidad de Santiago de Chile

**6 Ingo Plöger**
**Director Independiente**
Ingeniero, economista y empresario, Universidad Técnica de Darmstadt y Múnich

**7 Enrique Bone S.**
**Director Independiente**
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile

**8 Carlos Hurtado R.**
**Director Independiente**
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad de Oxford, Inglaterra

**9 Alberto Eguiguren C.**
**Director Independiente**
Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile, LLM de la Universidad de Duke, Carolina del Norte, EE.UU.



# Administración

NCG 461 (3.4.i)

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

## Gobierno Corporativo Regional

**Luis Alberto de la Cruz**
Gerente General Corporativo

**Gonzalo Soto**
Gerente Corporativo Finanzas

**Roberto Jana**
Gerente Corporativo Personas, Branding & Comunicación

### Digital Communications

**Sergio Morales**
Gerente Corporativo Digital Communications

### Digital Business

**Oscar Clark**
Gerente Corporativo Digital Business

### Digital Services

**Juan Aristizábal**
Gerente Corporativo Digital Service

**Carlos Bustos**
Gerente Corporativo Cibersecurity

**Heidy Bauer**
Gerente Corporativo Cloud & Data Center

**Gustavo Trevisan**
Gerente Corporativo Servicios de Plataforma

**Ignacio Urbina**
Gerente Corporativo Workplace Services

### Verticales

**Jaime Bueso**
Gerente Corporativo Smart Cities & Mobility

**Alberto Aguilera**
Gerente Corporativo Vertical Multiindustrias

**Francisco Escala**
Gerente Corporativo Industrias Sectoriales

**Pía Nuñez**
Gerente Corporativo Soluciones de Negocios

**Javier Larenas**
Gerente Corporativo Vertical Retail y Comercio

**Marcela Morales**
Gerente Corporativo Vertical Salud

**Patricio Fuentes**
Gerente Corporativo Vertical Banca y Seguros

**Rivaldo Ferreira**
Gerente Corporativo Vertical Smart Utilities

# Administración Local

**Marcelo Castiglione**
Gerente General Chile
Líder Región Cono Sur

**Daniel Ponce**
Gerente General Argentina

Región Cono Sur

**Ricardo Vilas**
Gerente General Uruguay

Región Cono Sur

**Ricardo Rodríguez**
Gerente General Colombia
Líder Región Andina

**Hugo González**
Gerente General Perú

Región Andina

**Silvia Ramos**
Gerente General Ecuador

Región Andina

**Ricardo Scheffer**
Gerente General Brasil

**Maurizio Rinaldi**
Gerente General Estados Unidos

Región Norteamérica

**Juan Carlos Gutíerrez**
Gerente General México

Región Norteamérica

**Eduardo Sandoval**
Gerente General Costa Rica

Región Norteamérica

**Victor Betancourt**
Gerente General Panamá

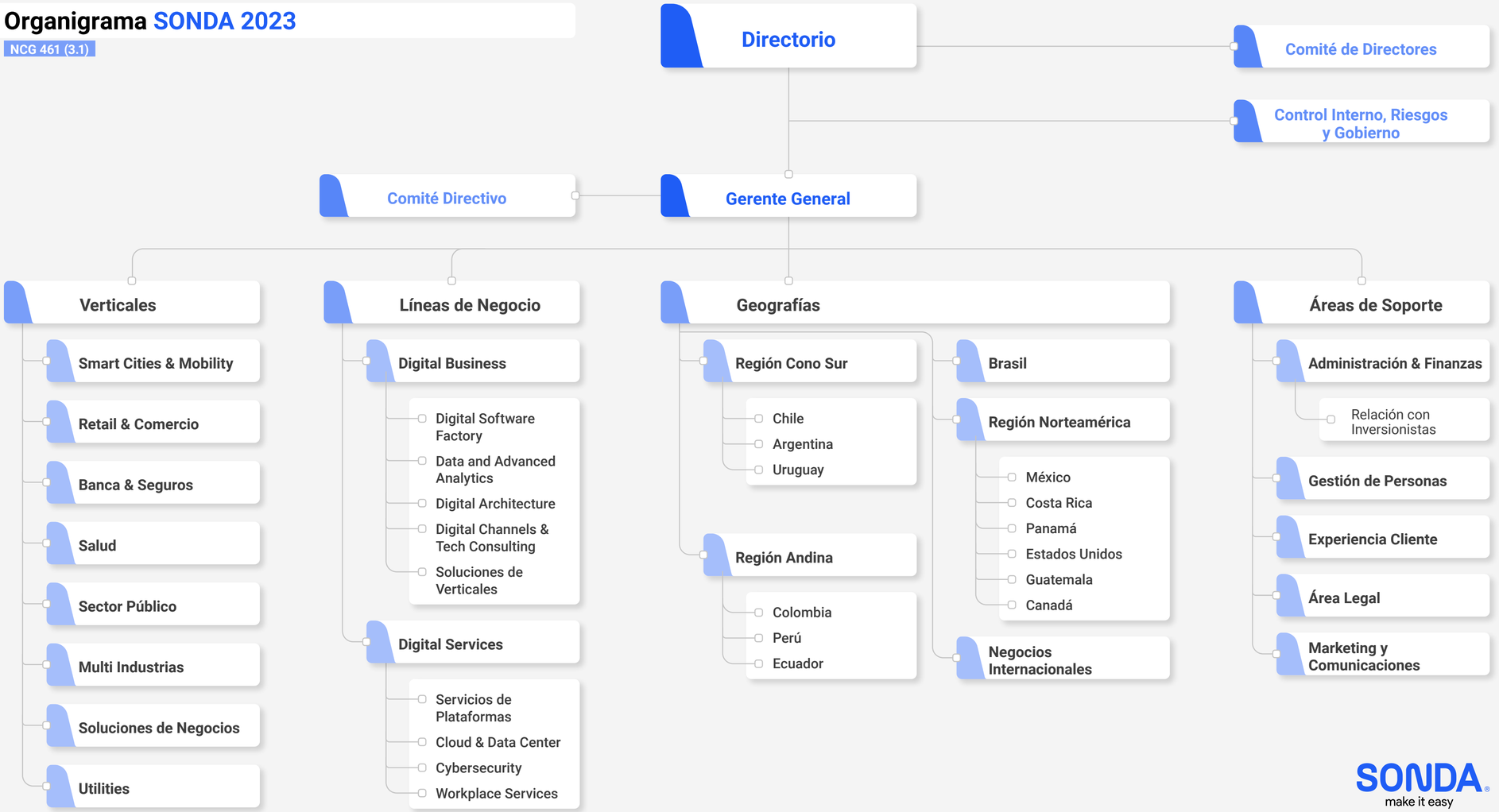
Región Norteamérica

**Jean-Philippe Le Nagard**
Gerente de Desarrollo de Negocios Internacionales

SONDA
make it easy

# Organigrama SONDA 2023

NCG 461 (3.1)




SONDA
make it easy

* Labores de desarrollo sostenible están contenidas en los departamentos de Personas, Experiencia Cliente, Control Interno, Riesgos, Gobierno y Auditoría Interna y Relación con Inversionistas

# Comités del Directorio

NCG 461 3.3 y 10

Con el fin de cumplir su función, el Directorio cuenta con un comité que se reúne periódicamente para revisar, analizar y evaluar diversas materias.

**Comité de Directores:** El rol y las funciones del Comité de Directores se rigen por la normativa vigente. Dentro de sus facultades y deberes tiene examinar los informes de los auditores externos, estados financieros de la compañía, revisar los antecedentes relativos a las operaciones con partes relacionadas, conflictos de interés, sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los ejecutivos principales, entre otros.

El Comité realizó nueve sesiones durante el Ejercicio 2023, a las cuales asistieron todos sus integrantes, dando cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Con respecto a su integración, con fecha 12 de abril de 2022 se celebró Junta Ordinaria de Accionistas en la cual se procedió a renovar el Directorio de la Sociedad, siendo reelectos como Directores Independientes todos los integrantes del Comité, Alberto Eguiguren, Carlos Hurtado y Enrique Bone. Posteriormente, en sesión celebrada por el nuevo Directorio con fecha 14 de abril de 2023, la unanimidad de los presentes resolvió que el Comité sea integrado por los mismos miembros, manteniéndose así sus integrantes para el nuevo período. Finalmente, con fecha 16 de abril de 2023 sesiona el Comité, dándolo por constituido y reeligiendo a su Presidente Enrique Bone Soto.

Cabe destacar que es en la primera reunión del Directorio después de la Junta de Accionistas en que se haya efectuado su elección, la oportunidad para resolver quienes integrarán el Comité, tiempo intermedio en que correspondía pronunciarse respecto de los Estados Financiero y FECU a marzo de 2023 así como de las operaciones con relacionadas del período, y para lo cual los señores Bone, Eguiguren y Hurtado sesionaron igualmente con fecha 25 de abril de 2023, confirmando así que no puede haber período alguno en que la compañía no cuente con Comité en funciones.

Dentro de las actividades llevadas a cabo fijó su calendario de sesiones, examinó los resultados de la auditoría al 31 de diciembre de 2022, los Estados Financieros individuales y consolidados de dicho ejercicio y de los 3 primeros trimestres correspondientes al ejercicio 2023, realizando las consultas pertinentes a la administración y los auditores externos en su caso, aprobándolos íntegramente por unanimidad y proponiendo por la totalidad de sus integrantes su aprobación al Directorio de la sociedad. También examinó e informó al Directorio las operaciones con personas o entidades relacionadas a que se refiere el título XVI de la Ley 18.046 y tomó conocimiento del Plan de Auditoría y Carta de Auditores a la administración expuestos por los mismos, quienes informaron el equipo de trabajo, alcance de los servicios, enfoque, cronograma de actividades principales y sus conclusiones. Asimismo, examinó la renta variable del período 2022 de acuerdo a la Política de Compensaciones aplicada corporativamente, el inventario de juicios del grupo y sus provisiones y el informe de avance de cumplimiento del Plan de Auditoría Interna 2023.

El Comité realizó recomendaciones al Directorio, con sus respectivos fundamentos, referentes a la selección de auditores externos y clasificadoras de riesgo para el año 2023.

Respecto del Ejercicio 2023, 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 12 de abril de 2023, y no ha requerido de asesorías profesionales para el desempeño de sus funciones.

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023 no hubo comentarios y/o proposiciones formulados por los accionistas relativos a la marcha de los negocios de la Sociedad.

Por su lado, la Administración sesiona en los siguientes Comités de manera periódica:

**Comité de Ética:** en 2022 y 2023 estuvo integrado por dos directores, uno de ellos independiente, el Presidente del Directorio adicionalmente conforman este Comité, el gerente general Corporativo, el gerente Corporativo de Personas y el gerente de Control Interno, Riesgos y Gobierno. Su función es velar por la continua, correcta y real aplicación de las normas contenidas en las políticas y reglamentos en materia de ética dentro de la organización. Se reúne y reporta al Directorio cuando sea necesario conforme existan temas relevantes que sancionar. En 2023 abordó principalmente temas relacionados con el funcionamiento del canal de denuncias corporativo. El Comité de Ética no es remunerado y durante 2023 no contrató asesorías externas.

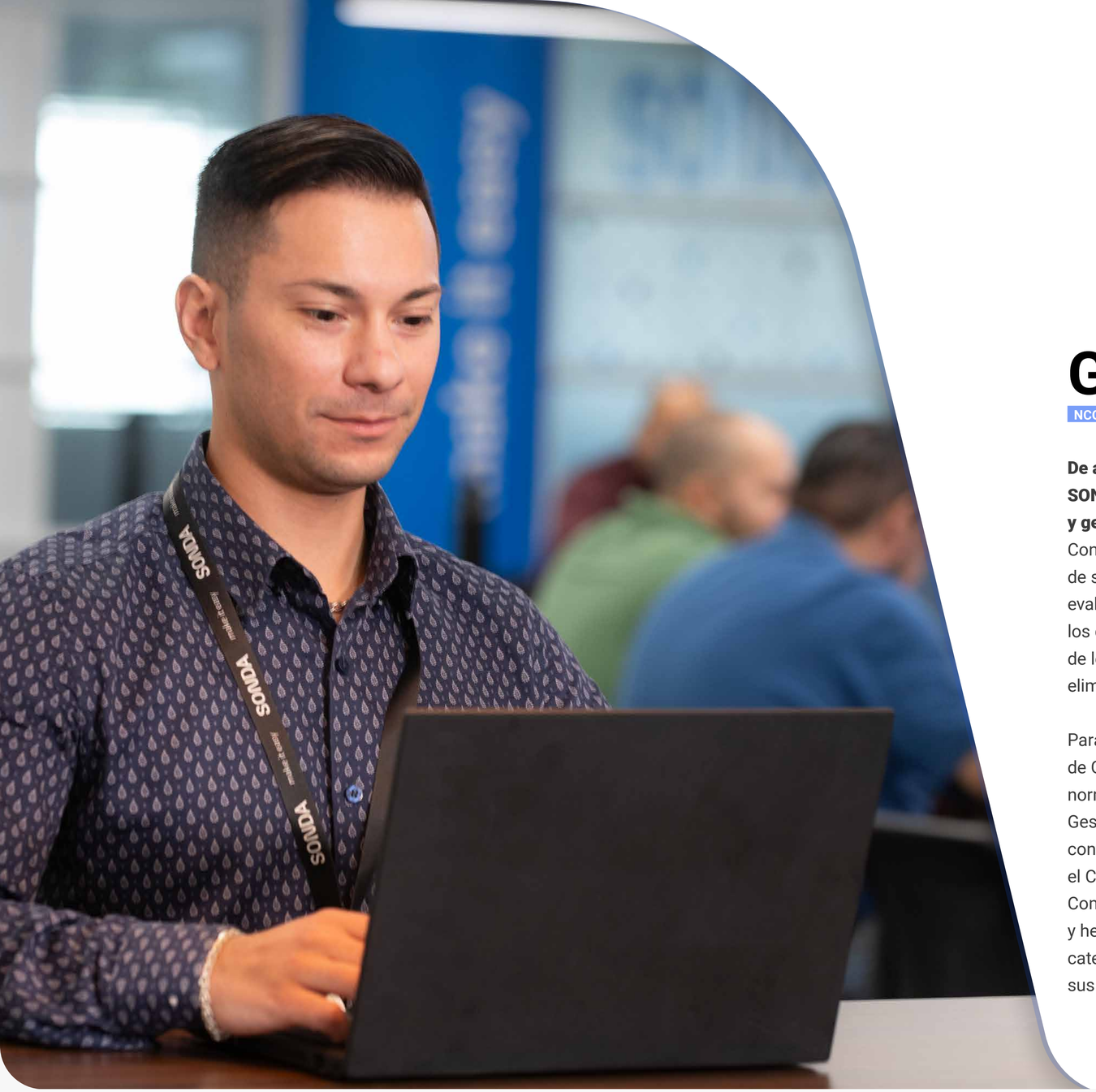
**Comité Ejecutivo Corporativo:** el Comité está conformado por la plana ejecutiva, entre ellos el gerente general corporativo, gerente de finanzas corporativo, gerentes divisionales corporativos, y líder de mejora de estrategia y gestión del cambio, por citar algunos. Su rol es asesorar a la Administración en la toma de decisiones oportunas para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico, articulando las líneas de servicios, verticales, países, y ejes, tales como innovación, soluciones de negocios y satisfacción de nuestros clientes.

Sesiona semanalmente y sus principales funciones son hacer el seguimiento a la gestión estratégica de la compañía y administrar los procesos internos de negocio de manera eficiente, con foco en la productividad. Además, monitorea el posicionamiento comercial de la compañía, la satisfacción de nuestros clientes y la evaluación de nuevas estrategias de negocio.

**Comité Ejecutivo Regional:** este Comité está formado por el gerente general corporativo, gerente de Finanzas Corporativas, country manager, líder de cada Clúster, gerentes de Líneas de Servicios, gerentes de Verticales, gerentes corporativos y líder de Mejora de Estrategia y Gestión del Cambio. Sesiona una vez al mes, es de carácter informativo y sus principales funciones son dar a conocer los resultados financieros y comerciales de la compañía y los principales cierres y prospectos, así como la retroalimentación del Directorio a la línea ejecutiva corporativa, recibir retroalimentación continua desde las unidades regionales e instruir acciones correctivas e impulsar mejoras y políticas corporativas a ser implementadas de manera regional.

**Consejo Consultivo SONDA Brasil:** sesiona mensualmente y propone, revisa y da seguimiento al plan táctico de SONDA Brasil para el cumplimiento de los objetivos, metas corporativas y proyectos que agregan valor al negocio de nuestros clientes. De esta forma construye relaciones de largo plazo, así como también fomenta la confianza y el liderazgo de la transformación digital en la región. Sus principales funciones son dar cuenta de las principales novedades y temas contingentes en Brasil y de los resultados financieros, comerciales. Además, es responsable de los avances de la estrategia en Brasil y de la presentación de proyectos emblemáticos. Está conformado por tres directores, de los cuales uno es independiente, el gerente general corporativo, el gerente de finanzas corporativas, el gerente general de Brasil y líder de mejora de estrategia y gestión del cambio.

**Comité de Integridad Brasil:** En 2023, el Comité de Integridad se separó en dos, el Comité de Ética y el Comité de Investigaciones. El primero está conformado por el responsable corporativo de Cumplimiento, el gerente general de SONDA en Brasil, el oficial de Cumplimiento y el director de Personas para Brasil. Las principales responsabilidades del Comité de Ética incluyen acciones para fortalecer el Programa de Integridad, a través del patrocinio de oportunidades y la eliminación de obstáculos. Por su parte, el comité de Investigaciones deberá dar seguimiento a todas las denuncias realizadas a través del canal confidencial y sus respectivos tratamientos. Para ello, está integrado por el responsable corporativo de Cumplimiento, el vicepresidente senior de Personas, Cultura y Brading, el director de Personas en Brasil, el oficial jurídico laboral y el oficial de Cumplimiento.




# Gestión de Riesgos

NCG 461 (3.6 i, iii, iv, v, vi)

**De acuerdo al modelo de gestión de riesgo corporativo de SONDA, el Directorio es responsable de la identificación y gestión de los riesgos,** éste delega en la Gerencia de Control Interno, Riesgos y Gobierno la responsabilidad de supervisar y coordinar el proceso de identificación y evaluación de los riesgos a nivel corporativo, incluidos los de sostenibilidad, así como de revisar el cumplimiento de los planes de acción establecidos para mitigar o eliminarlos.

Para efectuar esta labor, disponemos de una Política de Gestión de Riesgos, elaborada bajo el marco de la norma ISO 31000:2009, y un proceso formal de Control y Gestión de Riesgos basado en las mejores prácticas de control interno y de tecnologías de la información, como el Committee of Sponsoring Organizations of Tread Way Commission (COSO). Este incluye conceptos, definiciones y herramientas mediante las cuales se identifican, categorizan y evalúan los riesgos estratégicos de SONDA y sus filiales y cuyos resultados son informados al Directorio.

Adicionalmente, existen otras instancias como el Comité de Ética, la revisión anual de la matriz de riesgos y la evaluación de materialidad del proceso de reporte, entre otros. Todos ellos permiten monitorear, identificar y evaluar los potenciales riesgos / issues en materia de derechos humanos y otros aspectos ASG. Asimismo, el Comité de Ética monitorea el cumplimiento de estos aspectos especialmente a través del canal de denuncias.

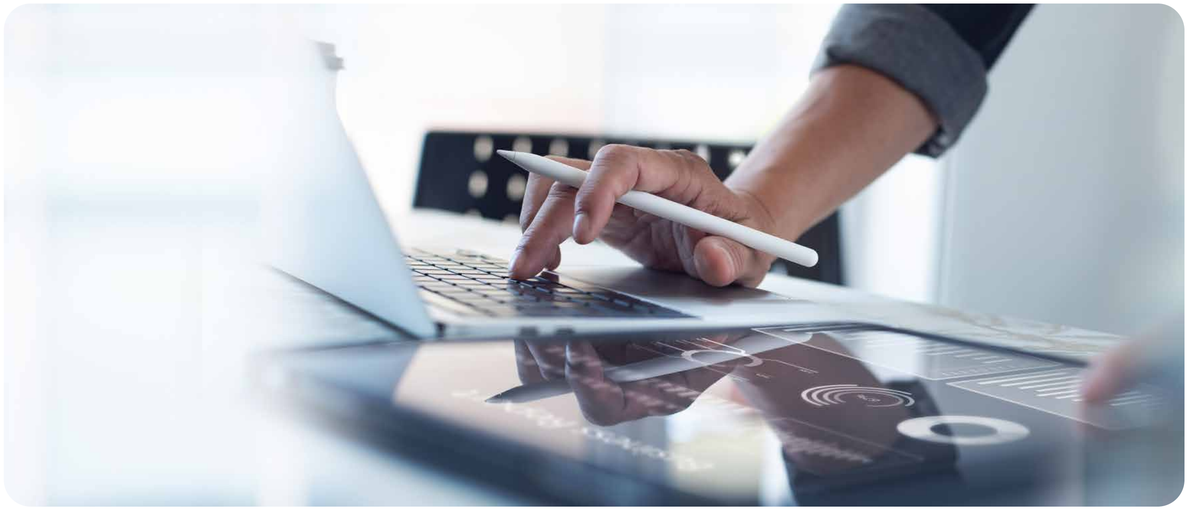
El área de Auditoría Interna, focaliza los esfuerzos y conocimientos en cada clúster, con el fin de lograr permear y estandarizar las prácticas a lo largo de la región. Esta área está a cargo de efectuar las revisiones de los planes de avances de la matriz de riesgos, así como de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos y códigos internos para la gestión de riesgos.

Información sobre los principales riesgos, entre ellos los asociados a la sostenibilidad en Información Complementaria, *pág. 120.*

# Etica y Cumplimiento

NCG 461 (3.6. vii, viii, ix)

**En SONDA contamos con un Sistema de Compliance, un Sistema de Gestión en Ética y un Modelo de Prevención de Delitos, Corrupción y Sobornos,** para garantizar que nuestra actividad se desenvuelve en el marco de los mismos valores y códigos en todos los países en los que estamos presente. Considerando este marco, todos los colaboradores de SONDA deben actuar conforme a estos lineamientos y para garantizarlo, desde su ingreso, deben asistir a charlas de sensibilización y luego a capacitaciones permanentes. El objetivo es velar por el correcto desarrollo de nuestros negocios, desde una perspectiva no sólo técnica y profesional, sino también valórica que permita mostrar una cultura única de hacer las cosas: con transparencia, respeto y rigurosidad.



## Sistema de Compliance

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

El Directorio es informado de manera permanente acerca de todas las materias referidas a compliance y como parte del análisis del nivel de madurez de nuestro Modelo de Control Interno, evaluamos nuestros procesos y prácticas en materia de cumplimiento, específicamente en cuanto a la estructura organizacional, el programa de cumplimiento integral, la identificación de riesgos de cumplimiento y las políticas y procedimientos. Adicionalmente en la encuesta de clima consideramos aspectos de compliance, como conocimiento de los valores y del canal de denuncia, para saber lo que la gente conoce de estos temas.

En 2023 se consolidó el proceso de ampliación de la cobertura de los encargados de compliance en clústers regionales. Es así como Brasil, Colombia y Perú ya cuentan con un encargado local, lo que nos ha permitido enfocarnos en aquellos temas relevantes para cada filial y avanzar en la aplicación de una debida diligencia. Para las demás filiales, por ahora la matriz en Chile continúa siendo el responsable de hacer seguimiento de las materias de cumplimiento, sin embargo, estamos avanzando hacia clusters locales. Además, hemos fortalecido nuestra herramienta de compliance y actualizado nuestras políticas y procedimientos para que sean aplicables a nivel corporativo.

Adicionalmente, avanzamos en el proceso de due diligence, tanto de clientes, como de proveedores y realizamos acciones relevantes para proteger y garantizar mayor seguridad y eficacia en la organización.

## Sistema de Gestión Ética

Contamos con un Sistema de Gestión Ética que permite alcanzar las metas organizacionales a través del cumplimiento de altos estándares de conducta. En 2023 se organizaron webinar relacionados con temas de compliance, integridad y valores para toda la organización. Adicionalmente, se organizaron capacitaciones e-learning respecto del Modelo de Prevención de Delitos y el Código de Ética, focalizadas en las nuevas contrataciones a través del proceso On-boarding y en los roles que mantienen una permanente relación con terceros externos a la compañía y que son los que pueden tener más exposición a riesgos de conflicto de interés o corrupción.

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

Código de Ética: este documento fue actualizado junto con todas las demás políticas con el fin de considerar nuevas prácticas y agregar temas como la incorporación de los clientes en las prácticas éticas. Contiene directrices en materia de principios fundamentales, conflicto de interés, competidores y libre competencia, relación con grupos de interés, conductas prohibidas y considera la relación y responsabilidad con la comunidad y el medio ambiente. Este documento es aplicable a toda la organización, desde los directores, hasta los colaboradores de SONDA S.A. y sus filiales y es extensivo a los clientes y proveedores de bienes y servicios. Además, existe una plataforma de Verificación de Intereses a nivel corporativo que busca mantener actualizada la declaración de intereses de los directores, gerentes y ejecutivos de todas las empresas filiales de manera on-line y contribuye a detectar cualquier tipo de conflictos de interés, los que son presentados mensualmente al Directorio.

Canal de denuncias corporativo: consiste en una plataforma disponible en la web para toda persona, interna o externa, que tenga conocimiento o sospecha de una conducta que constituya una violación al Código de Ética en cualquiera de los países en que estamos presente. Es administrado por una empresa especializada para garantizar el anonimato del denunciante y le permite realizar seguimiento al caso ingresado. En 2023 ingresaron 150 denuncias, de las cuales 139 fueron analizadas y resueltas mientras que 11 se encuentran en proceso de investigación.

Sistema de capacitaciones: contamos con un sistema de capacitación en ética y cumplimiento que comienza en los procesos de inducción y continua durante la trayectoria laboral a través de permanentes sensibilizaciones y actualizaciones, tanto del Código de Ética, como del Modelo de Prevención de Delito y Cumplimiento. En 2023 continuaron los cursos presenciales y de e-learning.

## Prevención del Delito, Anticorrupción y Soborno

NCG 461 (3.1.iii, 3.6.xiii)

El Modelo de Prevención de Delitos está implementado conforme a la Ley chilena N°20.393. Considera temas como cohecho, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo e otros. El Modelo es permanentemente actualizado con el fin de incluir las nuevas disposiciones legales y es aplicado tanto a los directores como a los ejecutivos y colaboradores de SONDA y sus filiales. Adicionalmente, se monitorea la relación de la compañía y sus empresas filiales con sus clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas y se considera la relación con Personas Expuestas Políticamente en la revisión de nuestras operaciones en Chile. Adicionalmente, en el Código de Ética existe un acápite sobre conflictos de interés, donde son definidos y establece los criterios para identificarlos, mecanismos para su detección y obligaciones asociadas.

Para asegurarse que todos los colaboradores conozcan y cumplan con los lineamientos del Modelo, se efectúan capacitaciones permanentes, en conjunto con las realizadas sobre el Código de Ética, tanto en los procesos de inducción como de desarrollo profesional.

En 2023, el área de Auditoría Interna, encargada de efectuar las revisiones de los planes de avances de la matriz de riesgos, así como de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos y códigos internos para la gestión de riesgos, cumplió el 100% de la ejecución de su plan de revisiones. Asimismo, a pesar de que no se incorporó la nueva ley de delitos económicos en este proceso, sí se efectuaron dos charlas sobre esta materia al Directorio, por parte de estudios externos de abogados, con el fin de informarles sobre los nuevos requerimientos de la norma.

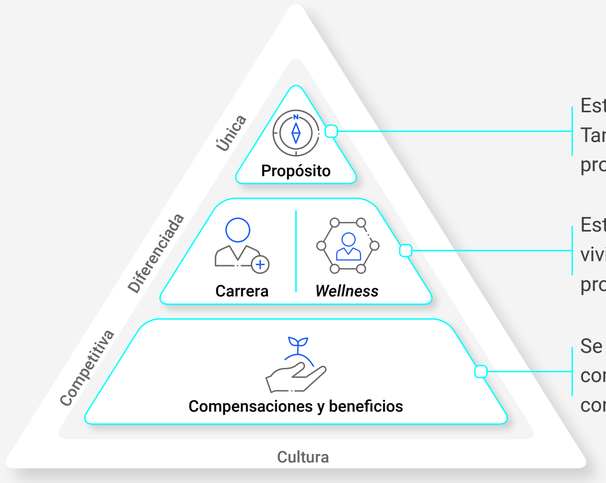
# 05 Talento en SONDA

# Propuesta de Valor a las Personas

**El objetivo de nuestra Propuesta de Valor es promover un ambiente atractivo y motivador para trabajar,** centrado en el colaborador y que atraiga a los mejores talentos tecnológicos. Además, ofrecemos una experiencia diferenciadora, tanto para quienes postulan a nuestra empresa, como para quienes inician su trayectoria corporativa. Para ello hacemos esfuerzos permanentes por construir una cultura e identidad corporativa y ofrecemos oportunidades de carrera que balancean la vida personal con la profesional, todo ello reforzado por beneficios y compensaciones especialmente diseñados para nuestros colaboradores.

## PVP SONDA

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




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

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

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

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

**SONDA está formada por 14.823 colaboradores** que se desempeñan en **13 países de Latinoamérica, Estados Unidos y Canadá.** Las mujeres representan un **30%** de la dotación.

**México**
**1.272** colaboradores

**Colombia**
**1.851** colaboradores

**Brasil**
**6.123** colaboradores

**Chile**
**3.831** colaboradores

**Otros países de la región**
**1.746** colaboradores

# Cultura SONDA®

**Propósito y Valores**

**Estrategia Organizacional**
- SONDA Encuentros Regionales.
- *Podcast*.
- *Toolkit* Plan Estratégico.

**Diversidad & Inclusión**
- Campaña "EliminaLaEtiqueta.
- Política Diversidad & Inclusión.
- Fortalecimiento SONDA Mujer - nuevas políticas.
- Charla a los hijos de los colaboradores - carrera TI.
- Alianzas con instituciones que potencian la participación de mujeres en el rubro TI.

**Cultura Comercial**

Programa + Ventas
- Eventos de Reconocimiento.
- *Keep Selling*
- Campañas en las Oficinas.

- Reconóceme.
- *Web* Café SONDA.
- Campaña Vive la Cultura.

**Wellness / Flexibilidad**
- Programa SONDA *Wellness*
- Beneflex
- Nueva política prácticas flexibles

En este marco, uno de los hitos de 2023 fue el cambio de la Política de Trabajo Híbrido para reforzar las prácticas flexibles. De esta forma, quisimos fomentar la flexibilidad como un aliado para el compromiso y productividad de los equipos, a través de más instancias y espacios de interacción. El objetivo fue generar mayor cercanía con la organización, fortalecer el sentimiento de pertenencia y aumentar el equilibrio entre los beneficios del teletrabajo y de presencialidad, fomentando espacios donde se potencie la colaboración, la innovación y la pasión, atributos que requieren mayor conexión e interacción entre las personas.

**Beneficios de la presencialidad que queremos fortalecer en nuestra cultura:**

- **Interacción**
- **Cercanía**
- **Combinación de perspectivas**
- **Colaboración**
- **Innovación**
- **Sentido de pertenencia**
- **Intercambio de ideas**

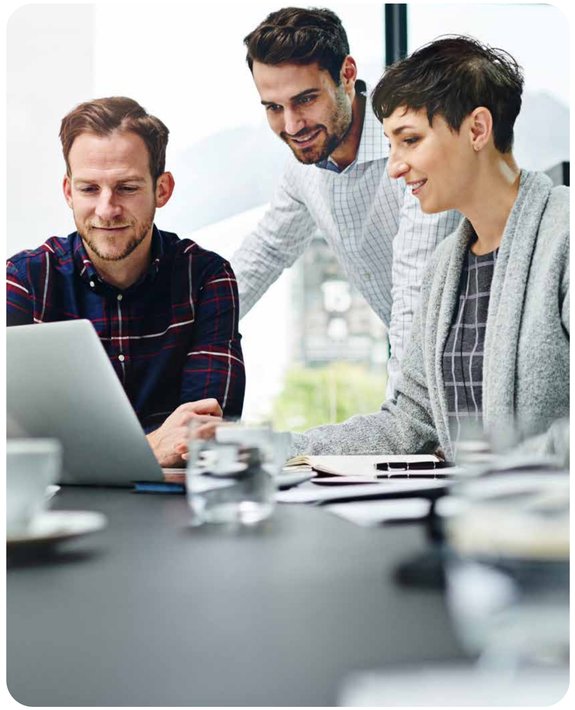
## Cultura, Engagement y Comunicación

La difusión de nuestros valores e identidad corporativa son fundamentales para construir nuestra cultura única en una organización multicultural, formada por personas de diversos países. Durante el año estuvimos enfocados en profundizar el posicionamiento de la nueva imagen corporativa a través de iniciativas internas y externas que nos permitieran generar mayor engagement y potenciar nuestra marca empleadora. Todo esto se convierte en el sello SONDA, #SoySONDA.

En SONDA creemos en la multiculturalidad y en la diversidad de talentos, ya que nos permiten desarrollar soluciones competitivas, presentar visiones variadas y frescas y ser un actor importante en el proceso de innovación y transformación de nuestros clientes.

Uno de los ejes en los que hemos estado trabajando desde 2022 ha sido el fomento de la actitud comercial en todas las áreas de la compañía, para que todos colaboren en su crecimiento. Con este fin, impulsamos el Programa +Ventas que cuenta con diferentes iniciativas de colaboración, aprendizaje y reconocimiento que buscan compartir buenas prácticas comerciales y proyectos relevantes de la región, además de fomentar la actitud comercial entre los colaboradores.

Programa Cultura Comercial:
- Vamos a celebrar! Campana en cierre de negocio / +Ventas
- Programa de Reconocimiento / +Ventas
- Keep Selling / encuentro on line para compartir buenas prácticas.



- Sales Academy / espacio de aprendizaje para garantizar y acompañar el desarrollo de habilidades en Venta Consultiva para todo el Clúster de Ventas y Arquitecto de Soluciones.

Además, mantuvimos las acciones que ya son parte de nuestra cultura como:
- SONDA Encuentros Regionales, donde los ejecutivos traspasan la cultura y estrategia corporativa.
- Reconóceme, reconocimiento para los que representan la cultura SONDA.
- Web Café, actividad para reforzar la cultura corporativa.

Junto con esto, con el objetivo de tener personas alineadas y comprometidas con la Cultura y Estrategia de la organización en 2023 trabajamos en el fortalecimiento de los siguientes ámbitos de trabajo:  Employee Experience, Marca empleadora y Diversidad e Inclusión.

## Employee experience

Contratar cerca de 6.000 personas en promedio al año es un tremendo reto, considerando que seguimos creciendo en forma permanente. En este sentido, tenemos dos desafíos. El primero es continuar perfeccionando el viaje del colaborador y el segundo, mejorar nuestros sistemas de contratación para permitirnos hacer el proceso de manera más automática. Pensando en esto, en 2023 digitalizamos y estandarizamos la experiencia de los candidatos, desde la contratación hasta el proceso de Offboarding, con ello mejoramos el viaje de los futuros colaboradores y generamos mayor eficiencia en el proceso de ingreso. Este nuevo mecanismo implica un único proceso regional, el envío y firma digital de documentos, el desarrollo de un módulo online de pre – Onboarding y la digitalización de los contenidos de inducción con cápsulas de aprendizaje en SONDA Academy, construida con inteligencia artificial. Adicionalmente, con el objetivo de mejorar todas las etapas de contacto con los colaboradores, también desarrollamos una encuesta para acompañar la salida voluntaria del colaborador.

En Comunicación Interna también estamos permanentemente buscando mejorar la forma de acercarnos a los colaboradores. Por este motivo, con el objetivo de conocer su percepción sobre los canales internos, aplicamos una encuesta de satisfacción y levantamos oportunidades de mejoras en uno de nuestros canales, que tenía una baja audiencia.

Considerando que  nuestros colaboradores pasan un promedio de cinco horas diarias conectados en Microsoft Teams, trasladamos nuestras comunicaciones internas a esta plataforma, dejando atrás la aplicación de celular SONDA Conecta. Es así como lanzamos SONDA Link, desarrollado como canal de noticias, y una aplicación llamada SONDAGram, donde cada colaborador puede realizar sus propias publicaciones. Con esta nueva herramienta, fortalecemos el concepto Make it Easy en nuestras comunicaciones, haciendo fácil el acceso diario a las principales noticias internas de SONDA.

Una muestra del éxito de esta decisión fue que en 2022 registramos 4.088 usuarios únicos en SONDA Conecta, mientras que en las primeras cinco semanas de SONDA Link, tuvimos 6.775 usuarios únicos, lo que corresponde a 87% del total de colaboradores que están en Microsoft Teams.

### Employee Experience Touchpoints

**Atracción**
- Relacionamiento con Universidades e Institutos
- Ferias laborales
- Redes Sociales
- SONDA referidos

**Reclutamiento**
- Candidate Journey: mensajes que acompañan todo el proceso de contratación

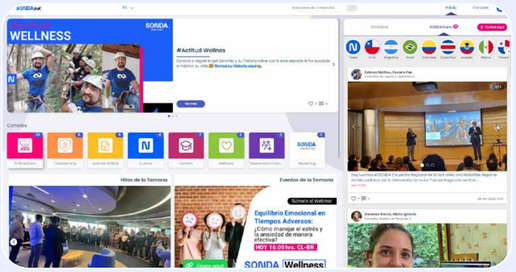
**Contratación y Onboarding**
- Nuevo proceso Digital Experience 2023

**Desarrollo**
- SONDA Academy
- Ruta de la carrera
- Mentoring
- Feedback continuo
- SONDA líderes

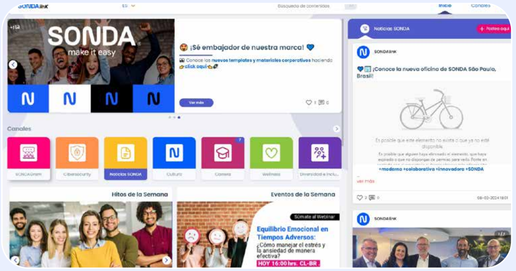
**Retención**
- Programa de mérito
- PVP
- SONDA Wellness
- Flexibilidad
- Reconocimiento
- Eventos corporativos
- Encuesta de clima

**Offboarding**
- Nuevo proceso

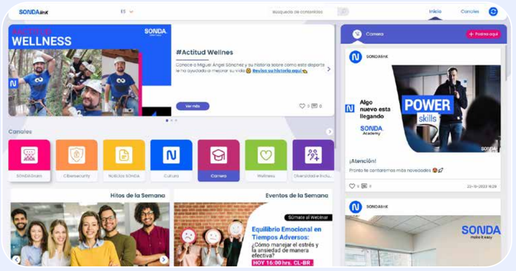
### SONDA Link
### ¡Todo en un solo lugar!




Canales segmentados por temáticas de interés.




SONDAGRAM ¡Espacio donde los colaboradores son los protagonistas!




Novedades inmediatas de lo que ocurre en SONDA.

## Marca empleadora

Reforzar la marca empleadora nos permite atraer a los mejores talentos y mantener a nuestros colaboradores con la promesa de una empresa atractiva y motivadora. En este contexto, los focos de trabajo estuvieron puestos en la estrategia digital, mediante el lanzamiento de SONDA Lovers, en la generación de alianzas y en la creación del Programa Academia Empresa SONDA. Por medio de estas iniciativas fortalecimos el posicionamiento corporativo, tanto interna como externamente.

En 2023 continuamos trabajando en compartir los valores para la construcción del sello **#SoySONDA**. Para ello, lanzamos el Programa SONDA Lovers, que busca que sean los propios colaboradores quienes difundan las actividades corporativas en LinkedIn. En el año contamos con 44 embajadores en la región.

Los SONDA Lovers, sumado a una estrategia digital robusta, rindieron excelentes resultados en la generación de flujo a nuestra página de carreras en sonda.com, donde tuvimos un crecimiento de 269%. Lo mismo pasó con nuestro perfil SONDA Talento en Instagram, que tuvo un crecimiento de 45% en 2023, logrando la meta de obtener más de 5 mil seguidores.

Una de las principales iniciativas de 2023 fue el lanzamiento del programa Academia – Empresa SONDA, que busca unir la visión práctica y experiencias reales de proyectos tecnológicos en diferentes industrias con la perspectiva académica de profesores y alumnos. Para ello, se firmó un acuerdo de colaboración con la Escuela de Ingeniería de la Universidad Católica de Chile, para efectuar actividades como talleres, donde ejecutivos de la compañía compartirán su experiencia con alumnos.

Esta iniciativa considera también la Beca SONDA, que reconoce el talento tecnológico, y premiará a dos estudiantes destacados del año, y Mujeres en TI, basado en programas de mentoría para que las estudiantes puedan vivir la experiencia de la industria en primera persona. En este contexto, la primera actividad fue el lanzamiento del desafío de innovación Safety City Tech Challenge, que convocó a alumnos de ingeniería civil de PUC a participar en la presentación de soluciones innovadoras para mejorar la seguridad ciudadana en Chile, mediante tecnologías avanzadas. En este marco, llegaron 30 propuestas y se clasificaron tres para ser perfeccionadas en una serie de talleres con especialistas de SONDA. Como incentivo adicional, la mejor idea ganó un viaje a Silicon Valley en Estados Unidos.

Adicionalmente, y con el fin de dar a conocer nuestra empresa a los estudiantes, firmamos un acuerdo en Chile con el Instituto Profesional DUOC-UC[1] para realizar charlas y exposiciones, así como ferias laborales. Además, creamos un programa de tutorías con la fundación Belén Educa que, en 2023, consistió en la guía de cinco alumnos/as de colegios técnicos para alcanzar sus estudios superiores.

## Diversidad e inclusión

Las ideas disruptivas surgen cuando enriquecemos la mirada con experiencias distintas. Cuando nos abrimos a lo que creemos diferente, viéndolo no sólo como algo bueno, sino como algo esencial, que impulsa e incentiva la innovación, logrando transformar las cosas y el mundo. Así entendemos la diversidad en SONDA, la celebramos y reconocemos como el motor de nuestra cultura, que nos permite ser líderes en transformación digital.

En este marco contamos con la Política de Contratación, con énfasis en mujeres, la Política de Diversidad e Inclusión y además, estamos en permanente implementación de iniciativas que las fomenten, así como también creamos alianzas que las impulsen.

En 2023 lanzamos una nueva campaña de #EliminaLaEtiqueta: lo que importa es el talento, cuyo objetivo es sensibilizar interna y externamente sobre la importancia de potenciar las habilidades, independientemente de la forma que se presenten, promoviendo un ambiente libre de prejuicios. Lo anterior a través de la publicación de gráficas en tres idiomas y envío masivo de mailing. Adicionalmente, continuamos organizando charlas de diversidad y agregamos una sección de Diversidad e Inclusión en nuestra página web, con el fin de facilitar su acceso y visibilizar las actividades que efectuamos.

Además, en el marco del Programa SONDA Mujeres, promovimos y reforzamos alianzas para fomentar la

1. https://www.duoc.cl/

### Safety City Tech Challenge

**Safenet es el nombre de la idea ganadora del Safety City Tech Challenge** y consiste en un software para asistir a las policías en las investigaciones de microtráfico. Su objetivo es enfrentar la rápida expansión del narcotráfico en las redes sociales, considerando que en Chile un 85 % de la población utiliza las redes sociales y un 79 % considera al narcotráfico como una amenaza a su seguridad.

El proyecto consiste en desarrollar una herramienta de visualización de redes de narcotráfico en redes sociales por medio de la filtración de datos a través de Inteligencia Artificial (IA) y algoritmos de reconocimiento de patrones. De esta forma, tras el análisis de los datos, la plataforma puede detectar el perfil de un usuario involucrado en dichos ilícitos por medio de sus publicaciones, comentarios, interacciones y relaciones.

## Objetivos Diversidad & Inclusión

**Conoce nuestras iniciativas**

**Iniciativas**

**Educar**
1. Webinars de D&I
2. Conmemoramos el Mes de la mujer
3. Talleres y capacitaciones focalizadas

**Accionar**
1. Mentoring femenino
2. Página web D&I
3. Campaña #Eliminalaetiqueta

**Impactar**
1. Mentoring con Generation
2. Visita a colegios con Ingeniosas
3. Estudios Marca Empleadora con DUOC-UC

participación femenina en la industria TI. Esta iniciativa busca generar un movimiento que inspire -no sólo dentro de la organización- a jóvenes a optar por cargos de TI de manera más amplia, considerando que a nivel regional el promedio de presencia femenina en esta industria es de 23% y en Chile es sólo de 18%, según el Informe Mujeres en Tecnología LATAM 2023[2]. En SONDA el 30 % del total de colaboradores a nivel regional son mujeres y llega a 34% en el caso de los Talentos Claves en cargos de líder de unidad y división.

Asimismo, en el marco de SONDA Mujeres destaca el Programa de Mentoring femenino que consiste en conversaciones con líderes experimentadas para promover la gestión del conocimiento y el intercambio de percepciones sobre liderazgo femenino en SONDA. Éste ha crecido en un 60% en cantidad desde que comenzamos en 2021 y ha aumentado en siete veces la cantidad de horas de mentorías, pasando de 60 a 400. Además, en 2023 creamos una cartera de cursos en la plataforma SONDA Academy-Coursera llamada Soft Skills con el fin de desarrollar competencias clave, tanto para mentoras como para mentees.

2. https://it-talenthh.com/2023/03/08/solo-el-23-de-mujeres-ocupan-un-cargo-ti-en-latinoamerica-2/

## Diversidad & Inclusión

**Alianzas estratégicas y Acciones e iniciativas**

| | | | |
|---|---|---|---|
| DuocUC | **Programa Impulsa+**<br>Agosto 2023 (en curso)<br>Programa de mentoría orientado a alumnas de carrera en TI de DUOC-UC | **Estudio PVP**<br>Octubre 2023<br>Estudio exploratorio con foco en identificar atributos de marca empleadora atractivos para Mujeres en TI | **Lives en Instagram**<br>Octubre 2023 |
| Generation | **Programa voluntariado SONDA y Generation**<br>2023<br>Brasil, Chile, Colombia y México | **Evento Más Mujeres en las STEM**<br>Marzo 2023 – Chile | **Ferias Bootcampers Reclutamiento**<br>Abril 2023 |
| Fundación país digital | **Participación de Catalina Araya**<br>2023<br>Evento Más mujeres en STEM y cierre mentoring femenino | | |
| ONU Mujeres | **ONU Mujeres**<br>2022 | | |
| ingeniosas | **Charla en Colegio**<br>Agosto 2023<br>Colaboradoras de SONDA inspiraron a más de 50 alumnas de un colegio de alta vulnerabilidad social en Chile | | |

SONDA® make it easy

## Iniciativas 2023

# Diversidad & Inclusión

**Aceptar las diferencia y crear una cultura diversa e inclusiva es esencial para impulsar la innovación,** así como reconocer que cada personas de nuestra organización aporta valores y cualidades únicas. Esto nos motiva a seguir fomentando el desarrollo de equipos diversos y lo garantizamos a través de nuestras acciones de Diversidad e Inclusión.

Algunas de las iniciativas que realizamos en 2023 son:

### Campaña #EliminaLaEtiqueta 2023

**Segunda campaña para fomentar un ambiente inclusivo,** con trato digno y respetuoso para todas las personas.

### Página de Diversidad sonda.com

**Creamos un espacio sobre diversidad** en nuestro sitio web corporativo.

### Generación de alianzas para aumentar la representatividad de las mujeres en TI

- Ampliamos la alianza con la fundación Generation, que comenzó en Chile y Brasil y se expandió a México y Colombia en 2023, concluyendo con 90 voluntarias que apoyan a 90 mujeres en condición vulnerable.
- Realizamos, por segundo año consecutivo, el Programa Impulsa+, con DUOC-UC, con siete mentoras e igual número de mentees.
- En conjunto con Ingeniosas, realizamos charlas en colegios para jóvenes de 15 a 17 años para promover STEM entre estas jóvenes.

### Programa SONDA Mujeres

**Las iniciativas de este programa buscan aumentar la representatividad femenina en el mundo TI,** además de preparar e inspirar a nuestras mujeres para seguir creciendo con nosotros. Destacan el programa de mentoring femenino y el de aprendizaje Soft Skills.

### Webinars Diversidad

**Efectuamos diversos webinars** relacionados con temáticas de diversidad e inclusión.

# Reconocimientos

**En 2023 recibimos dos reconocimientos** por nuestro rol en la promoción de mujeres en la industria, **entregado por Women Economic Forum (WEF)**

**Rosario Navarro,** Directora, por Exceptional of Excellence

**Roberto Jana,** Gerente de Personas, por Líderes referentes Empresariales por la Equidad

En 2022 iniciamos una alianza con la fundación Generation[3] en Brasil y Chile y dado su éxito, la ampliamos a Colombia y México en 2023. El programa de voluntariado consiste en insertar laboralmente a mujeres en situación económica vulnerable. En esta segunda versión, 90 colaboradoras de SONDA fueron mentoras por dos meses de igual número de mujeres de la comunidad en los cuatro países. Adicionalmente, en el marco del Mes de la Mujer, SONDA y Generation organizaron el encuentro +Mujeres en STEM[4], que contó con la participación de líderes y agentes de cambio del sector, quienes abordaron las oportunidades que permitirían disminuir la brecha de género existente en la industria y avanzar en políticas de inclusión femenina.

Asimismo, lanzamos una nueva versión del programa Impulsa+: fomentando el talento femenino en el mundo tecnológico, con el instituto profesional DUOC-UC. Esta iniciativa busca catalizar el talento femenino en la industria TI y STEM abriendo nuevas oportunidades y reafirmando el compromiso de ambas organizaciones por la construcción de un sector más diverso e inclusivo. En esta oportunidad catorce personas participaron del programa, entre mentoras y mentees. También fortalecimos nuestra alianza con Ingeniosas: Ciencia y tecnología para todas[5], mediante la cual dos colaboradoras de SONDA compartieron, por primera vez, sus experiencias con más de 50 alumnas del colegio Alexander Fleming de Santiago y las alentaron a perseguir su pasión en STEM.

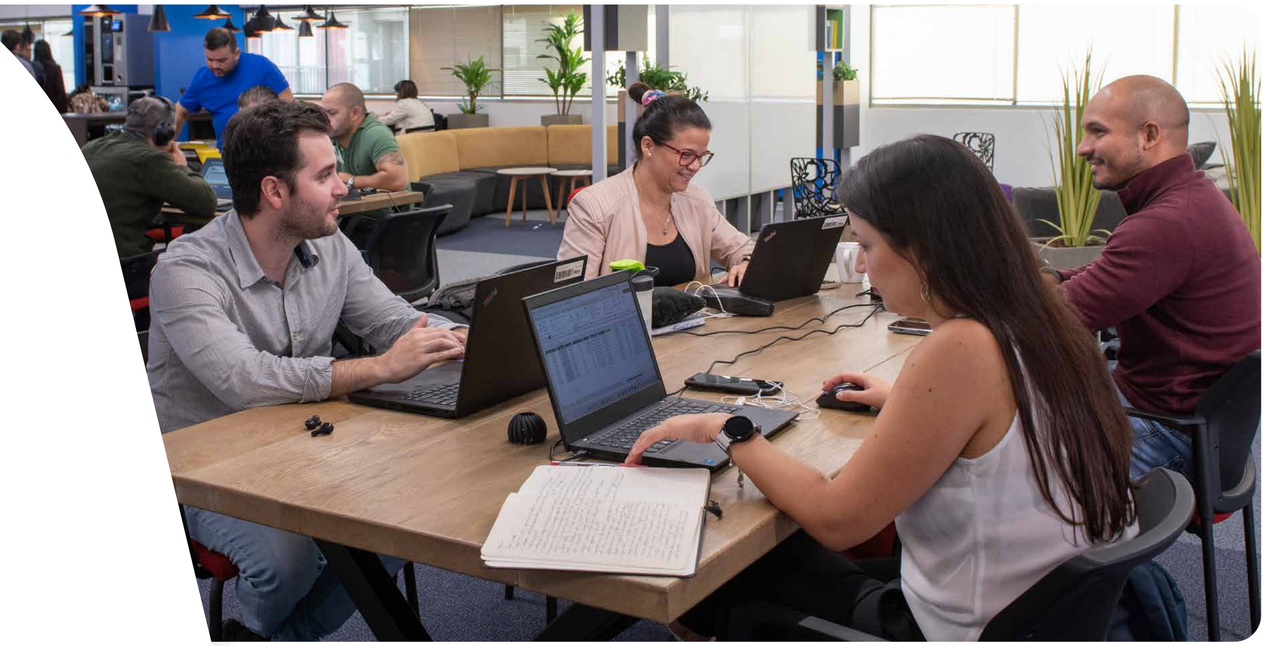
Adicionalmente, trabajamos en un estudio de perspectivas de proyecciones de las mujeres en TI, en conjunto con DUOC, en Chile, que será lanzado en 2024. El objetivo es presentar información que pueda seguir impulsando la representatividad de las mujeres en TI.

3. https://chile.generation.org/
4. STEM es el acrónimo en inglés que hace referencia a Science, Technology, Engineering and Mathematics (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas).
5. https://ingeniosas.org/chile/

## Encuesta de clima y compromiso

En SONDA empleamos dos herramientas para medir la percepción de los aspectos de clima organizacional con el fin de generar acciones alineadas a las expectativas de los colaboradores, fortaleciendo a SONDA como una buena empresa para trabajar. Usamos una encuesta anual de clima y compromiso y el Employee Net Promoter Score (eNPS), que permite medir fidelidad y engagement.

En 2023, fue respondida por el 77,3% de los colaboradores obteniendo un 71% de favorabilidad. La satisfacción general de los colaboradores fue de 74%, y el compromiso obtuvo 76% de favorabilidad.  Las categorías mejor evaluadas fueron Liderazgo y la Promoción de un trabajo diverso e inclusivo, ambas con 78% de satisfacción. Por su parte en el eNPS obtuvimos 29% de promotores.



# Talento y Conocimiento

NCG 461 (5.8.iv)

Nuestro objetivo es contar con personas preparadas para los desafíos actuales y futuros de la organización. En este sentido, tenemos el compromiso constante de compartir conocimiento y promover la colaboración y el aprendizaje continuo. En SONDA el aprendizaje ocurre todo el tiempo y de muchas formas: en el trabajo, participando de proyectos de diversas complejidades y naturalezas, a través de actividades formales y mediante el uso de herramientas que permiten liderar el desarrollo personal.

En 2023 analizamos las habilidades técnicas existentes para darles un nuevo valor y centralizamos a nivel corporativo las capacitaciones técnicas, con el fin de darles una mayor sinergia y eficiencia a la generación de contenidos. Junto con ello fue posible consolidar y homogeneizar la oferta de conocimiento y el desarrollo de las personas.

## SONDA Academy

Hemos desarrollado una plataforma dinámica de entrenamiento para todos los colaboradores llamada SONDA Academy, que sintetiza en un solo lugar y en diferentes lenguajes el conocimiento, para potenciar y mejorar las habilidades de los colaboradores. Abarca desde los procesos de inducción, hasta la oferta de venta y ahora también, lo técnico. Para ello, hicimos alianzas con empresas como Udemy[6] y Coursera[7], que levantan contenidos como ciencias de datos, ciberseguridad e inteligencia artificial, entre otros, y los ponen a disposición para que se genere upskilling, lo que permite reconvertirse técnicamente en función de la demanda y los productos que entregamos al cliente.

Lo anterior se complementa con cursos de capacitación e-learning en temas específicos como el Programa Power Skills, creado en 2023, orientado a fortalecer las habilidades blandas de todos aquellos profesionales que desean aprender de manera continua y mejorar su impacto en SONDA. Disponible en español, inglés y portugués, después de su lanzamiento en octubre 2023, ya el 23% de los colaboradores han participado en dicha iniciativa.

6. Udemy.com
7. Coursera.org

## Capacitaciones realizadas durante 2023

NCG (5.8.)

| | | |
|---|---|---|
| 5.8.1. Monto total de recursos monetarios destinados a capacitación (US$) | 596.498 | |
| 5.8.i. Porcentaje del ingreso anual que el monto de capacitación representa del total de actividades ordinarias de la organización destinado a educación y desarrollo profesional | 0.4% | |
| 5.8.ii Número total de personal capacitado | 6.967 | |
| 5.8.ii. Porcentaje capacitado del total de la dotación | 53% | |
| 5.8.iii. Promedio de horas de capacitación que el personal destinó por cuenta de la entidad por sexo y categoría de funciones | Mujeres | Hombres |
| Administración | 2,6 | 3,9 |
| Ejecutivos superiores | - | - |
| Gerentes | 2,7 | 2,4 |
| Profesionales TI | 7,2 | 7,1 |
| Ventas y marketing | 4,8 | 8,0 |

- Se calcula en base al total de horas de formacion / colaboradores en cada categoría
- **Alcance Corporativo** sin considerar filiales Chile (Quintec Distribución, Item, Novis Chile, Tecnoglobal, Wireless, Microgeo) y Novis México.
- **Considera:** UDEMY (corp), Coursera, Power Skills, CRECE WPS, SONDA Líderes y Diplomados e iniciativas locales de capacitación.

## Ruta de la Carrera NCG 461 (3.6.x)

Con el fin de ofrecer oportunidades de crecimiento técnico y profesional para todos los colaboradores hemos desarrollado la Ruta de la Carrera. Ésta, consiste en una malla curricular dividida en siete clúster y movimientos verticales (movilidad interna) y horizontales (expertos/ especialistas).

En 2023 continuamos focalizándonos en el clúster de Desarrollo de Software que incluye desarrolladores, arquitectos de software, analistas de sistemas y testers. Por su importancia, hemos buscado darle una mirada más integral a su crecimiento profesional y definimos un plan que considera ofrecer información transparente sobre la posibilidades de movilidad interna y fomentarla a través de la capacitación, así como de la gestión de compensaciones. Todo ello, apalancado por el programa de Mentoring técnico. Éste busca facilitar espacios formales de aprendizaje e intercambio, con expertos capacitados, para aprender conocimientos técnicos, compartir inquietudes de temas comunes, fortalecer el networking y ser guías para el desarrollo profesional. Además, está dividido en Individual, donde participaron 45 mentores/as quienes fueron capacitados a través de Udemy; y en Learning & Connect, mediante el cual se efectuaron cuatro charlas sincrónicas en español y portugués, a las que asistieron 180 colaboradores en 2023. Estas quedan, adicionalmente, disponibles en SONDA Academy.

Adicionalmente, promovemos el Programa de Desarrollo de Talento Ejecutivo que permite evaluar de manera integral a nuestros líderes, considerando las variables de desempeño, así como su potencial para identificar el talento y garantizar el plan de sucesión para posiciones críticas. En 2023 se identificaron 83 cargos críticos a nivel ejecutivo.

Por su parte, en el Programa de Gestión de Talento mapeamos a los líderes con el fin de identificar posibles sucesores y establecer planes de acción que los prepare para liderar los cambios y desafíos futuros. Asimismo acompañamos su desarrollo a través del Programa de Mentoring ejecutivo y assessment de competencias 180°, herramientas poderosas que robustecen la toma de decisiones relacionadas a movimientos internos y asignación de prospectos críticos. Como resultado de lo anterior, el 98,5% de los talentos se mantiene en la empresa desde 2022.

Junto con ello continúa el Programa Fresh Graduates, iniciativa regional que busca atraer a los talentos recién graduados de universidades y centros de formación que quieran transformar el futuro digital. El objetivo es ofrecerles un aprendizaje acelerado que permita iniciar su carrera profesional y adquirir y desarrollar múltiples habilidades, preparando a los futuros sucesores en posiciones de liderazgo y asegurando fit cultural para la organización. En 2023 tuvimos 22 ingresos como Fresh Graduates en la región, en cargos de gestores de mejora, ejecutivos de venta y puestos relacionados con incorporación de BI para toma de decisiones. Desde el inicio del programa, en 2019, 79 personas han ingresado y de ellos, 52 siguen desempeñándose en SONDA. De estos últimos, el 19% ha sido promovido a cargos de mayores responsabilidades.

## Evaluación del desempeño

El proceso de evaluación del desempeño consiste en lograr que los objetivos de la organización estén

claramente representados en los objetivos del área y que a su vez estos formen parte de las metas de cada persona, de manera que se asegure el crecimiento lógico y sostenido de la organización.  Este proceso además de evaluar objetivos a nivel individual y grupal, evalúa las competencias que son clave para el desempeño sobresaliente para cualquier colaborador en SONDA. Para ello, utilizamos un sistema de evaluación multidimensional, que permiten diferenciar el high performance y acompañar el desempeño que está por debajo de lo esperado. El proceso de desempeño, si bien es anual, contempla instancias de feedback continuo que, se da constantemente durante el año.

En 2023, el 86,18% de las personas finalizó su proceso 2022, mientras que el 90,71% fijó sus objetivos para el año 2023.

Además, mediante el sistema digital SONDA Plus promovemos una cultura de high performance y mérito, basada en un proceso de evaluación del desempeño integral que considera tanto el logro de objetivos como las habilidades. Este enfoque se complementa con un módulo de retroalimentación continua que permite a los empleados feedback específico sobre su desempeño, fomentando así una instancia permanente de mejora en el cumplimiento de sus responsabilidades y metas.

# Wellness y Compensación

Con el fin de alcanzar el balance entre la vida personal y profesional, así como entregar beneficios competitivos y reconocer la contribución de cada colaborador, en SONDA estamos permanentemente revisando y analizando nuestra Propuesta de Valor a las Personas. Buscamos generar una oferta diferenciada y competitiva, que atraiga a los mejores profesionales y permita retenerlos.

## Wellness

Con el objetivo de ofrecer un ambiente de trabajo flexible, colaborativo e innovador, incentivando una vida más equilibrada y saludable, hemos desarrollado el Programa SONDA Wellness. En este marco, si bien los beneficios son adecuados a la realidad de cada país en los que estamos presente, la base está contenida en el Programa de Asistencia al Empleado, que considera apoyo psicológico, financiero y legal para todos. Junto con ello, efectuamos charlas sobre salud física y mental y estamos, de forma constante, incentivando una actitud wellness e inspirando a través de ejemplos de nuestros propios colaboradores. Nuestras charlas cuentan con un nivel de satisfacción de 95%.

Buscando la flexibilidad, en 2023 se lanzaron dos iniciativas. La primera fue la implementación de Beneflex en Chile, campaña de beneficios estratificada por edad e intereses particulares. Para ello hemos identificado beneficios especiales para personas bajo 35 años, como canjear tiempo libre, a través de Friday Flex, y un seguro de mascotas, dado que más de la mitad de la compañía valora este apoyo. En el caso de Colombia, se lanzó Beneflex para el equipo Workplace Services (WPS), unidad estratégica por su amplio volumen en el negocio regional de la compañía. La meta es ampliar el concepto de flexibilidad a los demás países, de acuerdo con los diferentes perfiles que tenemos.

## Friday Flex

**Friday Flex es un programa que tiene el objetivo de fortalecer nuestras prácticas flexibles, que se lleva a cabo a través de SONDA Gamificación y que permite obtener un viernes al mes con salida anticipada, a partir de las 14:00 horas.**

## BENEFLEX

### Beneficios de acuerdo a tus intereses

En SONDA nos preocupamos en conocer lo que es valioso para cada persona. Es por esllo que ofrecemos un portafolio de beneficios que busca atender las distintas necesidades y preferencias que tienen nuestros colaboradores

**PetSONDA**
Brinda protección, asistencia y cobertura digital de salud para tus mascotas (perros o gatos).

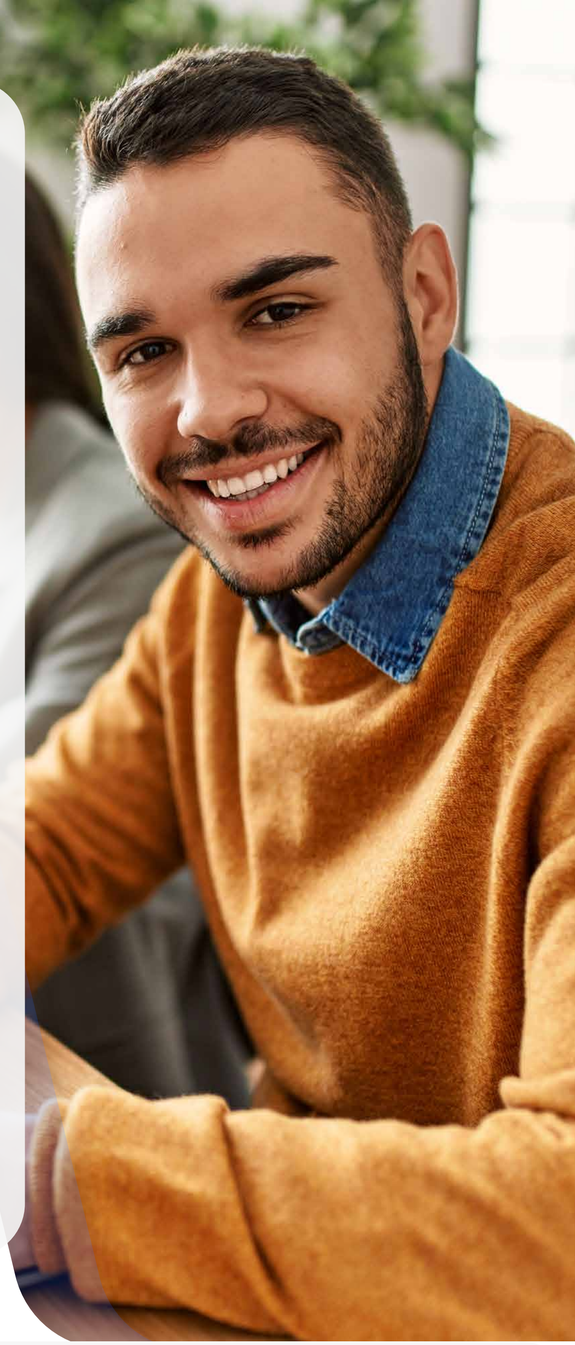
**PAE (Programa de Asistencia al Colaborador)**
Orientación profesional para ti y tu familia en el área legal, financiera, contable o psicológica.

**Tu Tiempo**
Puedes optar a horarios flexibles, medio dia libre para tu cumpleaños y Friday flex.

**Fitness SONDA**
Tenemos diferentes ramas deportivas de fútbol, yoga, trekking, tenis, ski, padle y convenios con gimnasios.

**Beneficios Maternidad/Paternidad**
Bono y regalo por nacimiento, regreso transitorio de la licencia de maternidad, días adicionales de licencia paternidad y licencia maternidad extendida 1+1.

**Convenios y Ofertas Preferentes**
Contamos con diversios convenios como por ejemplo: clínicas dentales, ópticas, seguros de vida, FALP, bancarios, transporte, delivery, automotrices, planes de isapres y keep in (precio preferente productos tienda MacOnline).



## Compensaciones y beneficios

NCG 461 (5.4.1, 5.7)

En SONDA contamos con un Procedimiento de Compensaciones que establece una tabla corporativa única de cargos que homologa a cada persona en función de sus roles y responsabilidades, y trabajamos con estudios de remuneraciones de mercado en cada país. Con esta información confeccionamos bandas salariales diferenciadas por roles que nos permiten monitorear nuestra competitividad externa y equidad interna.

Además, hace dos años implementamos el proceso de ajuste por mérito, que ha generado una cultura de mayor confianza y movilidad, la que se ha reflejado en que nuestro porcentaje de retención de colaboradores que obtuvieron ajustes llegó a 91% en 2023. Esta iniciativa busca reconocer a los colaboradores high performance mediante la recompensa de desempeños destacados y promociones de mayores responsabilidades, conectando estos esfuerzos con la Ruta de Carrera y las evaluaciones de desempeño. En 2021 comenzamos con el piloto en Chile, Brasil, México y Colombia y se extendió en 2022 a todas las filiales, por lo que en 2023 pudimos ver los primeros resultados de este proceso.

Adicionalmente, ofrecemos:

- Paquete de compensaciones competitivo distribuido en salario fijo (garantizado), salario variable (en cargos elegibles a esquema variable).
- Paquete de beneficios, que puede variar dependiendo del país y su realidad local, sin embargo, en la mayoría se entrega seguros de salud, vida y pagos de beneficios, tales como bonos de vacaciones y aguinaldos.
- Política de Apoyo a la Maternidad / Paternidad que considera el regreso transitorio de la licencia de maternidad y licencia de maternidad extendida 1 + 1, que permite que, a las mujeres que solicitan vacaciones adicionales, SONDA les ofrece el mismo periodo de licencia remunerada. Además, ofrecemos dos días de licencia de paternidad, adicionales a los definidos por ley en cada país.

## INDICADORES SASB NCG 461 (8.2)

**Contratación y gestión de una fuerza laboral global, diversa y cualificada (2023)**

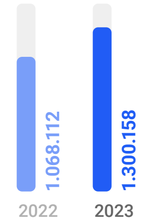
| Código | Parámetro de contabilidad | Respuesta |
|---|---|---|
| TC-SI-330a.1 | Porcentaje de empleados que son:<br>(1) Ciudadanos extranjeros<br>(2) Ubicados en el extranjero | <br>4%<br>0% |
| TC-SI-330a.2 | Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje | 76% |
| TC-SI-330a.3 | Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en:<br>(1) La dirección<br>(2) El personal técnico<br>(3) Todos los demás empleados | <br>10%<br>37%<br>52% |

- Alcance SONDA Consolidado

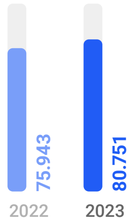
# 06 Resultados

# Resultados Consolidados 2023

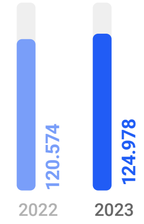
## Ingresos
**1.300.158**
(cifras en millones de $)



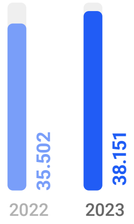

## Resultado Operacional
**80.751**
(cifras en millones de $)



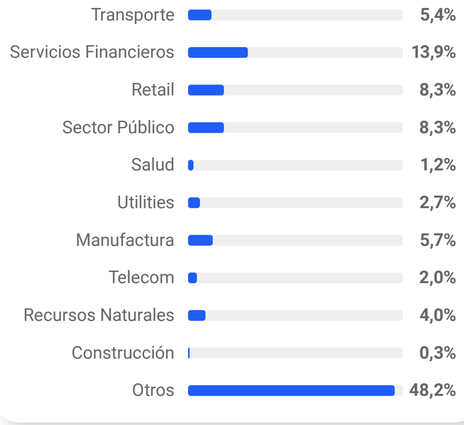

## EBITDA
**124.978**
(cifras en millones de $)




## Utilidad Neta
**38.151**
(cifras en millones de $)




## Ingresos por industria



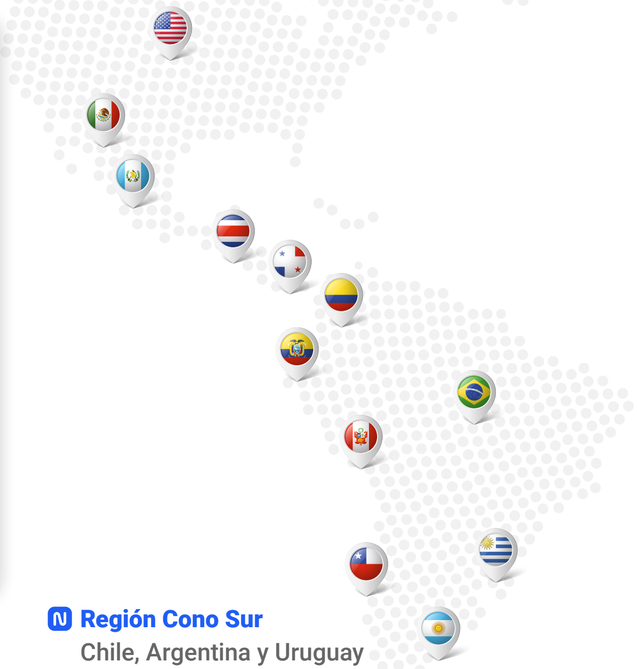

En 2023 los ingresos consolidados totalizaron $1.300.158 millones (US$1.482,3 millones) creciendo un 21,7% en relación a 2022. El Resultado Operacional llegó a $80.751 millones (US$92,1 millones), aumentando en 6,3% respecto a 2022, mientras que el EBITDA llegó a $124.978 millones (US$142,5 millones), creciendo un 3,7% a/a.

El margen EBITDA para el período fue de 9,6%, inferior en 170pb (a/a). Destaca la mejora en rentabilidad en Brasil, donde el margen EBITDA se situó en 8,5% (+80pb a/a).

La Ganancia Neta atribuible a la Controladora totalizó $38.151 millones (US$43,5 millones), aumentando en $2.649 millones (US$3,0 millones) con respecto al 2022.

En términos comerciales, los cierres de negocios totalizaron US$ 1.905,1 millones, representando un crecimiento de 12,3% respecto de 2022. Destaca el mayor dinamismo en las operaciones de Región Cono Sur (22,2%) y Brasil (1,2%). El pipeline de oportunidades llegó a US$4.835,7 millones.

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



**Región Cono Sur**
Chile, Argentina y Uruguay

**Región Andina**
Colombia, Perú y Ecuador

**Norteamérica**
Estados Unidos , México, Costa Rica, Guatemala y Panamá

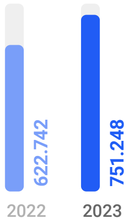
**Brasil**

## Resultados Región Cono Sur

### Ingresos

**751.248**

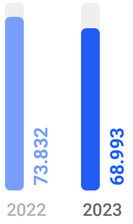
(cifras en millones de $)



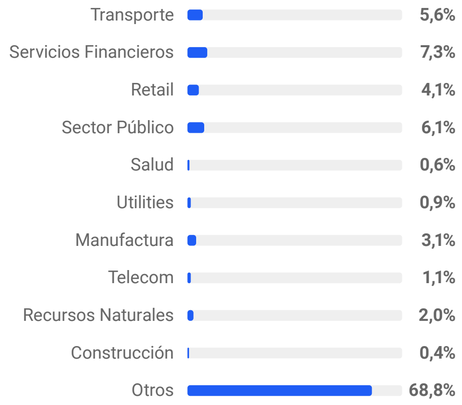

### EBITDA

**68.993**

(cifras en millones de $)




### Ingresos por industria




Los Ingresos llegaron a $751.248 millones (US$856,5 millones), aumentando en un 20,6%, con respecto al año 2022. El incremento se explica por Digital Business (83,2%) y Product Distribution (1,2%).

El Resultado Operacional fue de $42.960 millones (US$49,0 millones / -11,4%) y EBITDA por $68.993 millones (US$78,7 millones / -6,6%), con respecto al año 2022, respectivamente.

El Margen Operacional llegó a 5,7% y el Margen EBITDA fue de 9,2%, inferiores en 210 y 270 bps, respectivamente, en comparación con el año 2022.

## Resultados Región Andina

### Ingresos

**105.233**

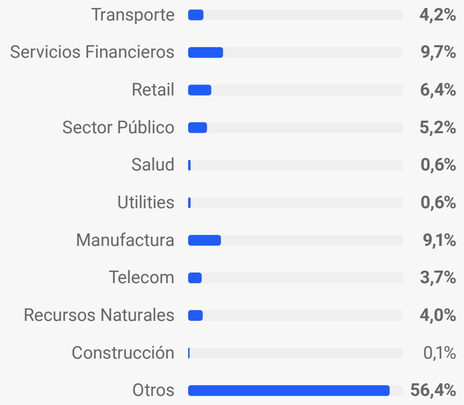
(cifras en millones de $)

### EBITDA

**13.003**

(cifras en millones de $)

### Ingresos por industria




Los Ingresos totalizaron $105.233 millones (US$120,0 millones), aumentando en un 10,3%, con respecto al año 2022. El incremento se explica por Digital Business (12,0%) y Digital Services (9,8%).

El Resultado Operacional fue de $8.313 millones (US$9,5 millones / -4,6%) y el EBITDA llegó a $13.003 millones (US$14,8 millones / 0,8%), con respecto al año 2023, respectivamente.

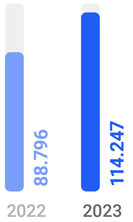
El Margen Operacional llegó a 7,9% y el Margen EBITDA fue de 12,4%, inferiores en 120 y 110 bps, respectivamente, en comparación con el año 2022.

## Resultados Norteamérica

### Ingresos

**114.247**

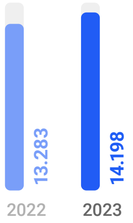
(cifras en millones de $)



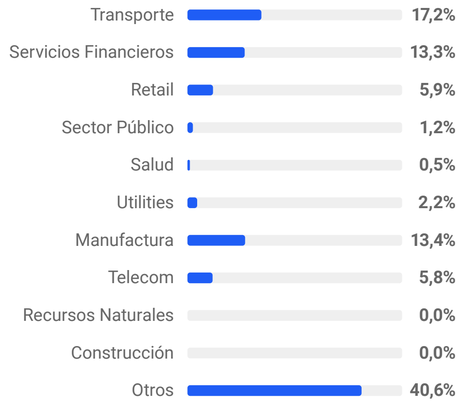

### EBITDA

**14.198**

(cifras en millones de $)




### Ingresos por industria




Los Ingresos llegaron a $114.247 millones (US$130,3 millones), aumentando en un 28,7%, con respecto al año 2022. El incremento se explica por Digital Business (24,4%) y Digital Services (32,6%).

El Resultado Operacional fue de $10.214 millones (US$11,6 millones / 7,7%) y un EBITDA por $14.198 millones (US$16,2 millones / 6,9%), con respecto al año 2022, respectivamente.

El Margen Operacional llegó a 8,9% y el Margen EBITDA fue de 12,4%, inferiores en 180 y 260 bps, respectivamente, en comparación con el año 2022.

## Resultados Brasil

### Ingresos

**338.303**

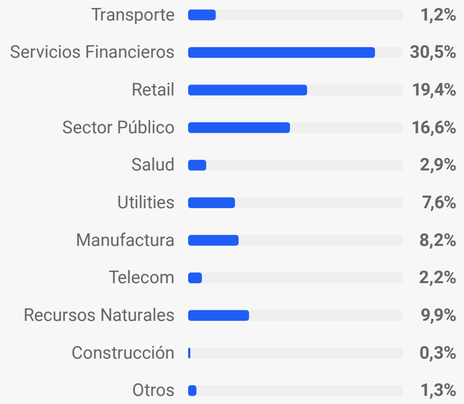
(cifras en millones de $)

### EBITDA

**28.784**

(cifras en millones de $)

### Ingresos por industria




Los Ingresos llegaron a $338.303 millones (US$385,7 millones), aumentando en un 26,6%, con respecto al año 2022. El incremento se explica por Digital Business (46,5%) y Digital Services (2,2%).

El Resultado Operacional fue de $19.263 millones (US$22,0 millones / +108,2%) y un EBITDA por $28.784 millones (US$32,8 millones / +40,0%), con respecto al año 2022, respectivamente.

El Margen Operacional llegó a 5,7% y el Margen EBITDA fue de 8,5%, superiores en 220pb y 80pb, respectivamente, en comparación con el año 2022.

# Estados consolidados de situacion financiera al 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Cifras en miles de pesos - M$)

| ACTIVOS | 31.12.2023 M$ | 31.12.2022 M$ |
|---|---|---|
| **ACTIVOS CORRIENTES** | | |
| Efectivo y equivalentes al efectivo | 134.135.348 | 147.797.309 |
| Otros activos financieros corrientes | 38.563.739 | 6.980.234 |
| Otros activos no financieros corrientes | 33.064.152 | 21.598.944 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes | 472.209.548 | 307.154.771 |
| Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes | 2.435.105 | 8.204.241 |
| Inventarios corrientes | 88.282.398 | 74.130.184 |
| Activos por impuestos corrientes | 31.225.038 | 27.410.869 |
| 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 | 799.915.328 | 593.276.552 |
| Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios | - | - |
| ACTIVOS CORRIENTES TOTALES | 799.915.328 | 593.276.552 |
| **ACTIVOS NO CORRIENTES** | | |
| Otros activos financieros no corrientes | 6.634.510 | 33.998.711 |
| Otros activos no financieros no corrientes | 12.023.928 | 4.774.916 |
| Cuentas por cobrar no corrientes | 126.988.942 | 71.599.886 |
| Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes | 1.116.766 | 3.119.405 |
| Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación | 97.674 | 19.844.707 |
| Activos intangibles distintos de la plusvalía | 52.147.837 | 15.331.988 |
| Plusvalía | 227.147.298 | 200.717.254 |
| Propiedades, Planta y Equipo | 136.451.779 | 125.720.175 |
| Propiedad de Inversión | 8.673.077 | 8.061.795 |
| Activos por derecho de uso | 31.964.093 | 22.029.664 |
| Activos por impuestos diferidos | 39.287.745 | 26.563.839 |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 642.533.649 | 531.762.340 |
| **TOTAL ACTIVOS** | **1.442.448.977** | **1.125.038.892** |

| PATRIMONIO Y PASIVOS | 31.12.2023 M$ | 31.12.2022 M$ |
|---|---|---|
| **PASIVOS CORRIENTES** | | |
| Otros pasivos financieros corrientes | 114.504.325 | 86.298.191 |
| Pasivos por arrendamientos corrientes | 24.398.260 | 17.493.774 |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | 293.392.291 | 135.060.823 |
| Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes | 7.841.624 | 7.121.318 |
| Otras provisiones a corto plazo | 9.197.203 | 6.371.883 |
| Pasivos por impuestos corrientes | 18.312.681 | 13.263.415 |
| Provisiones corrientes por beneficios a los empleados | 40.815.859 | 37.166.605 |
| Otros pasivos no financieros corrientes | 25.449.271 | 26.064.154 |
| Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta | 533.911.514 | 328.840.163 |
| PASIVOS CORRIENTES TOTALES | 533.911.514 | 328.840.163 |
| **PASIVOS NO CORRIENTES** | | |
| Otros pasivos financieros no corrientes | 211.209.942 | 201.045.019 |
| Pasivos por arrendamientos no corrientes | 31.638.466 | 21.265.497 |
| Cuentas por pagar no corrientes | 17.617.402 | 5.476.306 |
| Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes | - | - |
| Otras provisiones a largo plazo | 13.318.307 | 12.100.571 |
| Pasivo por impuestos diferidos | 36.271.260 | 24.636.044 |
| Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados | 4.900.247 | 4.361.725 |
| Otros pasivos no financieros no corrientes | 1.390.066 | 931.296 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | 316.345.690 | 269.816.458 |
| TOTAL PASIVOS | 850.257.204 | 598.656.621 |
| **PATRIMONIO NETO** | | |
| Capital emitido y pagado | 373.119.044 | 373.119.044 |
| Ganancias acumuladas | 298.461.125 | 279.385.689 |
| Otras reservas | (96.647.926) | (132.600.739) |
| Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora | 574.932.243 | 519.903.994 |
| Participaciones no controladoras | 17.259.530 | 6.478.277 |
| Patrimonio total | 592.191.773 | 526.382.271 |
| **TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS** | **1.442.448.977** | **1.125.038.892** |

# Estados consolidados de resultados integrales por funcion por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Cifras en miles de pesos - M$)

| | 31.12.2023 M$ | 31.12.2022 M$ |
|---|---|---|
| **GANANCIA BRUTA** | | |
| Ingresos de actividades ordinarias | 1.300.157.592 | 1.068.112.142 |
| Costo de ventas | (1.097.567.297) | (889.903.658) |
| TOTAL GANANCIA BRUTA | 202.590.295 | 178.208.484 |
| Otros ingresos | 9.958.124 | 1.724.141 |
| Gastos de administración | (121.839.605) | (102.265.695) |
| Otros gastos, por función | (13.662.934) | (10.512.647) |
| Total Ganancias de actividades operacionales | 77.045.880 | 67.154.283 |
| Ingresos financieros | 16.662.139 | 15.497.983 |
| Costos financieros | (31.310.620) | (24.008.800) |
| Participación en las ganancias de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación | (22.497) | (1.350.776) |
| Ganancias (pérdidas) de cambio en moneda extranjera | (4.332.714) | (1.778.685) |
| Resultado por unidades de reajuste | (3.398.254) | (805.002) |
| GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS | 54.643.934 | 54.709.003 |
| Ingreso (Gasto) por impuestos a las ganancias | (15.925.081) | (17.942.688) |
| GANANCIA PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS | 38.718.853 | 36.766.315 |
| GANANCIA | 38.718.853 | 36.766.315 |
| **GANANCIA ATRIBUIBLE A** | | |
| Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora | 38.150.872 | 35.501.640 |
| Ganancia atribuible a participaciones no controladoras | 567.981 | 1.264.675 |
| **GANANCIA (PÉRDIDA)** | **38.718.853** | **36.766.315** |
| **GANANCIA POR ACCION** | | |
| **Ganancia por acción básica** | | |
| Ganancia (Pérdida) por acción básica en operaciones continuadas (en pesos) | 43,80 | 40,76 |
| **Ganancias por acción diluidas** | | |
| Ganancias (Pérdida) diluída por acción procedente de operaciones continuadas (en pesos) | 43,80 | 40,76 |

| ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL | 31.12.2023 M$ | 31.12.2022 M$ |
|---|---|---|
| GANANCIA | 38.718.853 | 36.766.315 |
| **Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos** | | |
| Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos | 28.198 | 106.927 |
| Otro resultado integral, antes de impuesto, ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio | - | - |
| Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos | 28.198 | 106.927 |
| **Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos** | | |
| **Diferencias de cambio por conversión** | | |
| Ganancias (pérdidas) por diferencias de cambio de conversión, antes de impuestos | 32.091.139 | 10.508.462 |
| **Coberturas del flujo de efectivo** | | |
| Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, antes de impuestos | (3.064.631) | (3.333.807) |
| Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos | 29.026.508 | 7.174.655 |
| Otros componentes de resultado integral, antes de impuestos | 29.054.706 | 7.281.582 |
| Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo | - | - |
| Impuestos a las ganancias relativo a nuevas mediciones de planes de beneficios definidos de otro resultado integral | - | - |
| 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 | (1.012.430) | (1.171.817) |
| 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 | (1.012.430) | (1.171.817) |
| Total Otro resultado integral | 30.067.136 | 8.453.399 |
| RESULTADO INTEGRAL TOTAL | 68.785.989 | 45.219.714 |
| **Resultado integral atribuible a:** | | |
| Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora | 68.218.008 | 43.955.039 |
| Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras | 567.981 | 1.264.675 |
| **RESULTADO INTEGRAL TOTAL** | **68.785.989** | **45.219.714** |

# Estados consolidados de flujo de efectivo directo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Cifras en miles de pesos - M$)

| | 31.12.2023 M$ | 31.12.2022 M$ |
|---|---|---|
| **Estado de flujos de efectivo** | | |
| **Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación** | | |
| Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios | 1.382.401.248 | 1.199.666.668 |
| Otros cobros por actividades de operación | 8.923.875 | 6.095.724 |
| **Total clases de cobros por actividades de operación** | **1.391.325.123** | **1.205.762.392** |
| Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios | (912.980.545) | (780.688.035) |
| Pagos a y por cuenta de los empleados | (320.073.275) | (267.703.321) |
| Otros pagos por actividades de operación | (85.132.374) | (77.695.950) |
| **Total clases de pagos** | **(1.318.186.194)** | **(1.126.087.306)** |
| **Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) operaciones** | **73.138.929** | **79.675.086** |
| Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados) | (20.759.429) | (23.469.805) |
| Otras entradas (salidas) de efectivo | 102.322 | 2.437.649 |
| **Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación** | **52.481.822** | **58.642.930** |
| **Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión** | | |
| Flujo de efectivo procedentes de la pérdida de control de subsidiarias u otros negocios | - | 3.917.264 |
| Flujos de efectivo utilizados en la compra de participaciones no controladoras | (250.129) | (28.046.184) |
| Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades | 1.872.632 | 762.981 |
| Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades | (1.613.270) | (533.656) |
| Cobros procedentes del reembolso de anticipos y préstamos concedidos a terceros | - | 10.002.961 |
| Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo | 2.240 | 14.438 |
| Dividendos recibidos | 402.977 | 198.444 |
| Compras de propiedades, planta y equipo | (40.349.440) | (28.200.116) |
| Préstamos a entidades relacionadas | (99.012) | (31.354.998) |
| Cobro de préstamos a entidades relacionadas | - | 30.103.429 |
| Compras de activos intangibles | (2.287.166) | (4.762.144) |
| Intereses recibidos | 8.144.948 | 7.562.789 |
| Otras entradas (salidas) de efectivo | 9.022.743 | 437.381 |
| **Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión** | **(25.153.477)** | **(39.897.411)** |

| | 31.12.2023 M$ | 31.12.2022 M$ |
|---|---|---|
| **Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación** | | |
| Importes procedentes de la emisión de acciones | 2.038.286 | 370.400 |
| Importes procedentes de préstamos largo plazo | 93.340.548 | 6.246.908 |
| Importes procedentes de préstamos corto plazo | 99.454.270 | 90.288.117 |
| Reembolsos de préstamos | (168.788.827) | (98.499.309) |
| Pagos de pasivos por arrendamientos | (22.754.164) | (17.729.539) |
| Dividendos pagados | (22.207.673) | (7.742.744) |
| Intereses pagados | (18.331.188) | (14.704.375) |
| Otras entradas (salidas) de efectivo | (6.630.095) | (4.226.363) |
| **Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación** | **(43.878.843)** | **(45.996.905)** |
| **Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio** | **(16.550.498)** | **(27.251.386)** |
| **Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo** | | |
| Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo | 2.888.537 | (1.522.760) |
| **Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo** | **(13.661.961)** | **(28.774.146)** |
| Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo | 147.797.309 | 176.571.455 |
| **Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo** | **134.135.348** | **147.797.309** |

# Estados consolidados de cambios en el patrimonio al 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Cifras en miles de pesos - M$)

| | Otras reservas | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Otro resultado integral | | | | | | | | | |
| | Capital emitido M$ | Reserva de diferencias de cambio en conversiones M$ | Reservas de coberturas de flujo de efectivo M$ | Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos M$ | Otro resultado integral acumulado M$ | Otras reservas varias M$ | Total Otras reservas M$ | Ganancias (pérdidas) acumuladas M$ | Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M$ | Participaciones no controladoras M$ | Patrimonio Total M$ |
| Patrimonio previamente reportado | 373.119.044 | (129.839.049) | 1.078.139 | 377.441 | (128.383.469) | (4.217.270) | (132.600.739) | 279.385.689 | 519.903.994 | 6.478.277 | 526.382.271 |
| Patrimonio al 01.01.2023 | 373.119.044 | (129.839.049) | 1.078.139 | 377.441 | (128.383.469) | (4.217.270) | (132.600.739) | 279.385.689 | 519.903.994 | 6.478.277 | 526.382.271 |
| Cambios en patrimonio: | | | | | | | | | | | |
| Resultado Integral | | | | | | | | | | | |
| Ganancia | - | - | - | - | - | - | - | 38.150.872 | 38.150.872 | 567.981 | 38.718.853 |
| Otro resultado integral | - | 32.091.139 | (2.052.201) | 28.198 | 30.067.136 | - | 30.067.136 | - | 30.067.136 | - | 30.067.136 |
| Resultado integral | - | 32.091.139 | (2.052.201) | 28.198 | 30.067.136 | - | 30.067.136 | 38.150.872 | 68.218.008 | 567.981 | 68.785.989 |
| Emisión de patrimonio | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Dividendos | - | - | - | - | - | - | - | (19.075.436) | (19.075.436) | - | (19.075.436) |
| Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - |
| Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio | - | - | - | - | - | 5.885.677 | 5.885.677 | - | 5.885.677 | 10.213.272 | 16.098.949 |
| Total incremento (disminución) en el patrimonio | - | 32.091.139 | (2.052.201) | 28.198 | 30.067.136 | 5.885.677 | 35.952.813 | 19.075.436 | 55.028.249 | 10.781.253 | 65.809.502 |
| Patrimonio al 31.12.2023 | 373.119.044 | (97.747.910) | (974.062) | 405.639 | (98.316.333) | 1.668.407 | (96.647.926) | 298.461.125 | 574.932.243 | 17.259.530 | 592.191.773 |

| | Otras reservas | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Otro resultado integral | | | | | | | | | |
| | Capital emitido M$ | Reserva de diferencias de cambio en conversiones M$ | Reservas de coberturas de flujo de efectivo M$ | Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos M$ | Otro resultado integral acumulado M$ | Otras reservas varias M$ | Total Otras reservas M$ | Ganancias (pérdidas) acumuladas M$ | Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M$ | Participaciones no controladoras M$ | Patrimonio Total M$ |
| Patrimonio al 01.01.2022 | 373.119.044 | (140.347.511) | 3.240.129 | 270.514 | (136.836.868) | 657.432 | (136.179.436) | 261.634.869 | 498.574.477 | 3.190.930 | 501.765.407 |
| Patrimonio al 01.01.2022 | 373.119.044 | (140.347.511) | 3.240.129 | 270.514 | (136.836.868) | 657.432 | (136.179.436) | 261.634.869 | 498.574.477 | 3.190.930 | 501.765.407 |
| Cambios en patrimonio: | | | | | | | | | | | |
| Resultado Integral | | | | | | | | | | | |
| Ganancia | - | - | - | - | - | - | - | 35.501.640 | 35.501.640 | 1.264.675 | 36.766.315 |
| Otro resultado integral | - | 10.508.462 | (2.161.990) | 106.927 | 8.453.399 | - | 8.453.399 | - | 8.453.399 | - | 8.453.399 |
| Resultado integral | | 10.508.462 | (2.161.990) | 106.927 | 8.453.399 | - | 8.453.399 | 35.501.640 | 43.955.039 | 1.264.675 | 45.219.714 |
| Emisión del patrimonio | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| Dividendos | - | - | - | - | - | - | - | (17.750.820) | (17.750.820) | - | (17.750.820) |
| Incremento (disminución) por cambios en las participaciones en la propiedad de subsidiarias que no dan lugar a pérdida de control | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio | - | - | - | - | - | (4.874.702) | (4.874.702) | - | (4.874.702) | 2.022.672 | (2.852.030) |
| Total incremento (disminución) en el patrimonio | - | 10.508.462 | (2.161.990) | 106.927 | 8.453.399 | (4.874.702) | 3.578.697 | 17.750.820 | 21.329.517 | 3.287.347 | 24.616.864 |
| Patrimonio al 31.12.2022 | 373.119.044 | (129.839.049) | 1.078.139 | 377.441 | (128.383.469) | (4.217.270) | (132.600.739) | 279.385.689 | 519.903.994 | 6.478.277 | 526.382.271 |

# 07 Antecedentes Generales e Información Adicional

# Antecedentes Generales e Información del Negocio

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

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

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

**Razón Social**
**SONDA S.A.**

**Domicilio Legal**
**Comuna de Santiago, Región Metropolitana**

**RUT**
**83.628.100-4**

**Tipo de Entidad**
**Sociedad Anónima Abierta**

**Inscripción en el Registro de Valores**
**N° 950**

**Auditores externos**
**Deloitte Auditores y Consultores Ltda.**

**Dirección oficina principal**
**Teatinos 500, Santiago, Chile**

**Casilla**
**275 v - Correo 21, Santiago**

**Teléfono**
**(56 2) 2657-5000**

**Fax**
**(56 2) 2657-5410**

**Sitio web**
**www.sonda.com**

**E-mail**
**corporativo@sonda.com**

**Objeto social:**

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

# Norma de Carácter General N° 461

## 2. Perfil de la entidad

### 2.3. Propiedad

**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 los vaivenes económicos o políticos, y convertirnos en líder regional en servicios de Transformación Digital.

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

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

**2.3.1. Situación de control**

Al 31 de diciembre de 2023, 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 56,0622% de las acciones de SONDA S.A., control que alcanzan de la siguiente forma:

i. En su calidad de administradores de Inversiones Atlántico Limitada (RUT 78.091.430-0) e Inversiones Pacifico II Limitada (RUT 88.492.000-0), sociedades que en conjunto con Inversiones Santa Isabel Limitada (RUT 79.822.680-0), controlada por don Andrés Navarro Haeussler, son dueñas del 96,4463% de las acciones de Indico S.A., sociedad que a su vez es titular de un 37,7740% del total de acciones de SONDA S.A.
ii. Por su parte Inversiones Yuste S.A., titular de acciones que representan un 3,5894% del total de acciones de SONDA S.A., es controlada y administrada por don Andrés Navarro Haeussler.
iii. Otras 128.035.470 acciones adquiridas por sociedades controladas por los señores Andrés Navarro Haeussler y Pablo Navarro Haeussler, (de las cuales 87.776.648 están en custodia bancaria, y son representativas de un 14,6989% del total de acciones de SONDA S.A.).
iv. A su vez, existe un acuerdo de actuación conjunta entre Inversiones Yuste S.A. e Indico S.A., y ambas sociedades mantienen en conjunto el control del 41,3633% del total de acciones de SONDA S.A. No considera limitaciones a la libre disposición de acciones.

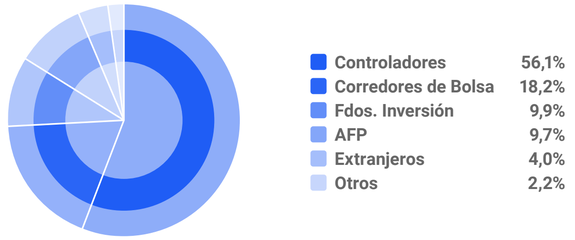
**2.3.2. Cambios importantes en la propiedad o control**

Los cambios más significativos en la estructura de propiedad ocurridos durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 fueron los siguientes:

i. Aumento en la participación de AFP CUPRUM S A PARA FDO PENSION C, desde 0,3% a un 1,6% del total de la propiedad.
ii. Aumento en la participación de AFP CUPRUM S A FONDO TIPO A, desde 0,4% a un 1,5% del total de la propiedad.
iii. Aumento en la participación de AFP CUPRUM S A FONDO TIPO B, desde 0,2% a un 1,1% del total de la propiedad.
iv. Disminución en la participación de BANCHILE ADM GENERAL DE FONDOS S A, desde 4,2% a un 1,7% del total de la propiedad.
v. Disminución en la participación de BTG PACTUAL SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION, desde 3,3% a un 1,6% del total de la propiedad.
vi. Disminución en la participación de EUROAMERICA C DE B S.A., desde 0,5% a un 0,0% del total de la propiedad.

**2.3.3. Identificación de socios o accionistas mayoritarios**

Al 31 de diciembre del 2023, ningún accionista distinto del controlador posee más de un 10% del capital de SONDA. Asimismo, no se tiene conocimiento de personas naturales o jurídicas, distintas del controlador que por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, pueda designar, a lo menos, un miembro del directorio o administración de la sociedad.




**2.3.4. Acciones, sus características y derechos**

i. **Descripción de las series de acciones:**
En SONDA hay solo una clase de acción y las acciones tienen el mismo poder de voto (1 acción = 1 voto)

**ii. Política de dividendos:**

La política de dividendos de SONDA considera distribuir un monto equivalente al menos 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 12 de abril de 2023, se informó que "es intención del Directorio que durante el Ejercicio 2023 la sociedad distribuya como dividendo un monto equivalente al menos 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 2023, conforme a lo anteriormente establecido.

**iii. Información estadística**

a. Dividendos:

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| N° de acciones(*) | 871.057.175 | 871.057.175 | 871.057.175 |
| Utilidad por acción ($) | 40,03 | 40,76 | 43,80 |
| Dividendos pagados ($) | 30,27(1) | 7,07(2) | 22,72(3) |

(Cifras expresadas en moneda de la fecha de pago)

(*) Acciones suscritas y pagadas

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

(2) Corresponde al pago de un dividendo provisorio (ascendente a $7,07 por acción, pagado el 9 de Septiembre de 2022).

(3) Corresponde al pago de un dividendo definitivo (ascendente a $13,31 por acción, pagado el 21 de Abril de 2023) y un segundo dividendo provisorio (ascendente a $9,41 por acción, pagado el 7 de Septiembre de 2023).

b. Transacciones en bolsas:

| Bolsa de Comercio de Santiago | | | |
|---|---|---|---|
| 2023 | Precios Promedio ($) | Unidades | Monto M$ |
| Total 1° Trimestre | 392,13 | 45.788.981 | 17.955.219 |
| Total 2° Trimestre | 404,42 | 45.119.347 | 18.247.222 |
| Total 3° Trimestre | 416,30 | 41.890.614 | 17.439.130 |
| Total 4° Trimestre | 377,61 | 19.896.826 | 7.513.173 |

| Bolsa Electrónica de Chile | | | |
|---|---|---|---|
| 2023 | Precios Promedio ($) | Unidades | Monto M$ |
| Total 1° Trimestre | 125,68 | 1.491.429 | 187.443 |
| Total 2° Trimestre | 401,91 | 1.455.669 | 585.047 |
| Total 3° Trimestre | 428,91 | 431.334 | 185.004 |
| Total 4° Trimestre | 381,12 | 24.756 | 9.435 |

De acuerdo a la información entregada por la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica de Chile, la presencia bursátil de SONDA S.A. al 31 de diciembre de 2023 alcanzó un 85,56% y 85,56%, respectivamente, en cada institución.

c. Número de accionistas:

| RUT | Principales accionistas | Porcentaje | Acciones |
|---|---|---|---|
| 76413035-9 | INDICO SA (*) | 37,8% | 329.032.953 |
| 97036000-K | BANCO SANTANDER CHILE | 10,6% | 92.012.744 |
| 79532990-0 | BICE INVERSIONES CORREDORES DE BOLSA S.A. | 5,3% | 45.858.605 |
| 84177300-4 | BTG PACTUAL CHILE S.A. C DE B | 4,0% | 34.847.719 |
| 96688520-3 | INVERSIONES YUSTE SA (*) | 3,6% | 31.265.345 |
| 79822680-0 | INVERSIONES SANTA ISABEL LTDA. (*) | 2,3% | 19.879.120 |
| 97036000-K | BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV. EXTRANJEROS | 2,0% | 17.537.005 |
| 76547723-9 | KOYAM S.A. | 1,7% | 14.965.730 |
| 96767630-6 | BANCHILE ADM GENERAL DE FONDOS S.A. | 1,7% | 14.439.689 |
| 96966250-7 | BTG PACTUAL SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION (CTA. NUEVA) | 1,6% | 14.265.167 |
| 76240079-0 | AFP CUPRUM S.A. PARA FDO PENSION C | 1,6% | 13.534.394 |
| 76240079-0 | AFP CUPRUM S.A. FONDO TIPO A | 1,5% | 12.735.656 |

* Accionista controlador

Según el registro de accionistas del Depósito Central de Valores, al 31 de diciembre de 2023 la compañía contaba con un total de 275 accionistas.

### 2.3.5. Otros valores

**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 UF +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 UF +4,5% anual. Dichas emisiones se hicieron con cargo a las líneas número 622 y 621 respectivamente, cuyo monto nominal máximo en conjunto es de hasta UF 3.000.000.

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

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

**Bono Serie H**

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

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

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

**Bono Serie J**

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

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

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

Los contratos de emisión de bonos nos imponen límites a indicadores financieros y obligaciones de hacer y no hacer, usuales para este tipo de financiamiento, las que al 31 de diciembre de 2023 se encuentran cumplidas.

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

Durante el año 2023 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 31/12/2023**

| | | |
|---|---|---|
| a. | José Orlandini Robert (Presidente) | 0,0579% |
| b. | María del Rosario Navarro Betteley (Vicepresidente) | 0,6430% |
| c. | Andrés Navarro Betteley (Director) | 0,6430% |
| d. | Rafael Osorio Peña (Director) | 0,0412% |
| e. | Ingo Plöger (Director) | 0,0000% |
| f. | Enrique Bone Soto (Director) | 0,0000% |
| g. | Carlos Hurtado Rourke (Director) | 0,0000% |
| h. | Alberto Eguiguren Correa (Director) | 0,0000% |
| i. | Jacqueline Saquel Mediano (Director) | 0,0000% |
| j. | Luis Alberto de la Cruz Laborda (Gerente General Corporativo) | 0,0004% |
| k. | Gonzalo Soto Serdio (Gerente Finanzas Corporativas) | 0,0000% |
| l. | Marcelo Castiglione Veloso (Gerente General SONDA Chile) | 0,0041% |

| Utilidad distribuible M$ | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora | 34.864.310 | 35.501.640 | 38.150.872 |
| Ganancias acumuladas año anterior | 253.132.212 | 261.634.869 | 279.385.689 |
| Dividendos del año (*) | (26.361.653) | (17.750.820) | (19.075.436) |
| Ajustes no realizados 1ª aplicación a NIIF (**) | (3.176.754) | (3.176.754) | (3.176.754) |
| Otros ajustes a Ganancias acumuladas | - | - | - |
| **Utilidad distribuible** | **258.458.115** | **276.208.935** | **295.284.371** |

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

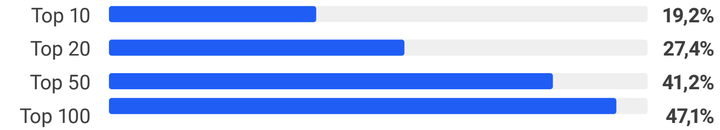
(**) Corresponden a los ajustes por primera aplicación a NIIF, que estan registrados y controlados en la cuenta "Ganancias (pérdidas) acumuladas", los cuales no son considerados para ser distribuidos como dividendos, por considerarse que estos montos no se han realizado.

## Clientes

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

Es así como los 50 mayores clientes de la compañía representan aproximadamente el 40% 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 Equipos Electrónicos:** cubre los equipos propios y/o de terceros bajo cobertura de póliza instalaciones electrónicas incluyendo Incendio y Robo principalmente.
- **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 transporte cabotaje, seguro de asistencia en viaje, seguros de accidentes personales 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, FIN 700 y Klap.

## 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 Nº 17.366 sobre “Propiedad Intelectual”, Ley Nº 19.223 sobre “Delitos Informáticos”, Ley Nº 19.039 sobre “Propiedad Industrial”, la Ley Nº 19.628 de “Protección de Datos de Carácter Personal”. El efecto que este tiene sobre las actividades de la compañía supone principalmente la necesidad de tomar los resguardos necesarios para evitar infracciones o la comisión de delitos tipificados en la normativa descrita lo cual se traduce en la dictación y establecimiento de una Política General de Seguridad de la Información la cual, a través de las correspondientes inducciones, es de conocimiento de los trabajadores de la compañía y se encuentra publicada en la intranet de la misma.

## Política de financiamiento

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

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

Al 31 de diciembre de 2023, la Deuda Financiera alcanzó US$371,3 millones, en tanto el Efectivo y Equivalentes al Efectivo y Otros activos Financieros Corrientes alcanzaron US$152,9 millones, resultando una deuda financiera neta de US$218,4 millones.

## Política de inversión

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

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

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

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

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

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

# 3. Gobierno Corporativo

## 3.1. Marco de gobernanza

### 3.1.ii Enfoque de Sostenibilidad en los negocios

Las deliberaciones del Directorio consideran las materias ambientales, sociales y derechos humanos, incluido el cambio climático. Estos temas además, han sido contemplados en el plan estratégico 2022-2024, así como en las matrices de riesgo de la compañía. Adicionalmente, contamos con una Declaración de Sostenibilidad y un Código de Ética que consideran los principales aspectos ASG. Junto con estos lineamientos seguimos una serie de prácticas que contemplan, respetan y controlan estos ámbitos. Como resultado de esto fuimos ratificados, por séptimo año consecutivo, como una de las compañías con mejores prácticas de sostenibilidad en materia de Gobierno Corporativo, a través de nuestra participación en el Dow Jones Sustainability Index Chile y Mercados Interconectados Latinoamericanos (MILA), así como recibimos, por la misma razón, el Sello ASG de S&P IPSA ESG Tilted Index de la Bolsa de Santiago.

El Directorio es responsable de la dirección estratégica de la compañía, incluidos los aspectos ASG, la aprobación de sus políticas, el monitoreo de su creación de valor, uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, así como de los riesgos y sistemas de control de gestión. También vela para que SONDA actúe siempre en el mejor interés de todos los accionistas y tenga en cuenta los requerimientos de sus grupos de interés. Asimismo, delega en la Gerencia General la gestión y administración de los temas ligados a la sostenibilidad. Adicionalmente, nos hemos alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, ya que consideramos que las tecnologías de información juegan un rol central en el logro de muchas de estas materias.

### 3.1. i, iii, iv Prácticas de Gobierno Corporativo

El buen funcionamiento del Directorio es garantizado a través de diversas formas:

- Conoce periódicamente información de control interno, gestión financiera, legal y de riesgos, recursos humanos, así como gestión comercial y proyectos, para evaluar y decidir en propiedad sobre estas materias.
- Incluye en sus deliberaciones materias ambientales, sociales, de derechos humanos, así como aborda estos ámbitos en el plan estratégico 2022-2024. Por la naturaleza de nuestro negocio, por lo general, los temas ambientales están ligados a la operación de los Data Center y los ámbitos sociales y de derechos humanos a la Gerencia de Personas.
- Considera aspectos ASG en la toma de decisiones, aprueba las políticas corporativas, monitorea la creación de valor de la organización y el uso eficiente de los recursos.
- Promueve el funcionamiento del Sistema de Gestión de Ética y el Modelo de Prevención de Delito a nivel corporativo, para identificar y gestionar conflictos de interés, prevenir la corrupción, el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo.
- Actúa en el mejor interés de todos los accionistas, considerando los requerimientos de los grupos de interés a través de la vocería del gerente general corporativo, quien se encarga de transmitir al Directorio los intereses de los grupos de interés.

### 3.1.v Promoción de la innovación

Con la finalidad de mantener el nivel de innovación que se requiere en la sociedad y los mercados, nuestra estrategia ha sido integrar diferentes

habilidades del ecosistema de la industria de TI para crear, inspirar, aprender, transferir conocimientos e innovar. Por medio de este proceso que incluye startups, empresas de nicho, centros de innovación, universidades y nuestros partners tecnológicos, ha sido posible generar valor a nuestros clientes de manera permanente.

En este contexto, ofrecemos soluciones tecnológicas que se convierten en un aporte para enfrentar los desafíos de sociedades que buscan la adaptación al cambio climático, hacer uso eficiente de los recursos naturales y disponer de servicios públicos eficientes e inteligentes mediante tecnología como inteligencia artificial, internet of things (IoT), edge computing, big data, data analytics, cloud computing y robotic process automation.

En este marco, desde 2021 tenemos una unidad de negocios regional llamada Digital Business, cuya finalidad es trasformar la cadena de valor de nuestros clientes comerciales y entregar permanente innovación al mercado.

## 3.1.vi, vii Detección y reducción de barreras

La pluralidad de ideas y la diversidad de nacionalidades imprime en SONDA el impulso que empresas relacionadas con tecnología de la información requieren para materializar sus negocios. Todo ello es promovido y apoyado por una cultura corporativa, donde los principios y las capacitaciones éticas son fundamentales para efectuar los trabajos en cualquier lugar de la región, con un mismo estándar técnico, profesional y valórico. Para reducir las barreras organizacionales, sociales o culturales que puedan inhibir las capacidades de nuestros colaboradores, contamos con un Sistema de Gestión Ética, con mediciones de clima organizacional, evaluaciones de desempeño y con programas de desarrollo y capacitación que fomentan la pluralidad de ideas y fortalecen la cultura organizacional. Adicionalmente, promovemos la diversidad de género, buscando aumentar la base de mujeres que ingresan a estudiar carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM por su sigla en inglés), a la vez que ofrecemos un ambiente laboral que promueve las capacidades de nuestras colaboradoras a través del Programa SONDA Mujeres. Todo ello bajo el lineamiento de la Política de Diversidad e Inclusión mediante la cual también desarrollamos diversos programas que fomentan la diversidad y la inclusión, tanto en el ámbito interno como externo *(ver pág. 61).* Adicionalmente, se efectúan charlas de sensibilización, webinar y capacitaciones en estos temas.

Además, para identificar la diversidad de capacidades, conocimientos y condiciones de nuestros colaboradores, todas las entrevistas de postulantes están dirigidas, entre otros aspectos, a detectar estos elementos. En el caso de ejecutivos principales se incorporan en el "target selection" no sólo preguntas para detectar competencias profesionales, sino también requerimientos adicionales destinados a dilucidar las competencias gerenciales del candidato. El mismo objetivo tienen, entre otras, las evaluaciones de desempeño que realiza la compañía.

# 3.2. Directorio

## 3.2.ii Remuneración del Directorio

| | 31.12.2023 | | 31.12.2022 | |
|---|---|---|---|---|
| | M$ | M$ | M$ | M$ |
| **Directores** | **Dietas (1)** | **Otros (2)** | **Dietas (1)** | **Otros (2)** |
| Bone Soto, Enrique | 51.855 | - | 47.680 | - |
| Eguiguren Correa, Alberto | 51.855 | - | 47.680 | - |
| Hurtado Rourke, Carlos Alberto | 51.855 | - | 47.680 | - |
| Navarro Betteley, Andrés | 38.891 | - | 35.760 | - |
| Navarro Betteley, María del Rosario | 38.891 | - | 35.760 | - |
| Navarro Haeussler, Andrés (3) | 19.147 | 39.174 | 71.521 | - |
| Orlandini Robert, José (3) | 58.635 | 259.756 | - | - |
| Osorio Peña, Rafael (4) | 29.318 | 126.692 | - | - |
| Pavón Robinson, Mario (5) | 9.574 | - | 35.760 | - |
| Plöger Ingo | 43.990 | - | 35.511 | 46.531 |
| Saquel Mediano, Jacqueline (4) | 29.318 | - | - | - |
| Véjar Olea, Raúl (5) | 9.574 | - | 35.760 | - |
| **Totales** | **432.903** | **425.622** | **393.112** | **46.531** |

(1) Incluye asistencias a Sesiones de Directorio y Comité de directores.
(2) Corresponden a pagos por servicios establecidos contractualmente en SONDA o filiales.
(3) Con fecha 10 de abril de 2023, en sesión extraordinaria de directorio, se tomó conocimiento de la renuncia de Don Andres Navarro Haeussler. En su reemplazo, asume don Jose Orlandini Robert.
(4) Designado director en Junta de Accionistas celebrada el 12 de abril de 2023.
(5) Perteneció al directorio hasta la Junta de accionistas celebrada el 12 de abril de 2023.

## 3.2.iii Política de contratación de expertos

El Directorio cuenta con una política de contratación de expertos que se estima adecuada y suficiente. Dicha política no contempla una posibilidad de veto, ya que los acuerdos de Directorio tienen su quorum definido; los directores tienen la experiencia y formación suficiente en temas financieros-contables; y la sociedad cuenta con asesoría contable, financiera, legal y tributaria permanente.

La política de contratación de expertos establece la posibilidad de que cualquier director solicite la contratación de un experto y que ésta se haga efectiva siempre que se cumpla con los elementos a tener en consideración para ello (quorum, ausencia de conflictos de interés, cotizaciones previas, etc.), pero no establece la posibilidad de contratación a requerimiento de sólo un director.

Asimismo, está política sólo contempla la facultad de comunicar a la Administración los resultados de la asesoría, no así la difusión de las asesorías solicitadas y no contratadas, ni las razones para ello. Esto radica en que la asesoría es para el Directorio, sin perjuicio de lo que éste pueda decidir respecto de una asesoría en particular. La contratación de un asesor que sea parte relacionada de la sociedad se podrá aprobar dejando constancia en actas de acuerdo con la ley, y su difusión se hará en la nota correspondiente de los Estados Financieros, así como se informará de ello en la Junta de Accionistas. Adicionalmente, los accionistas tendrán acceso a lo anterior derivado del ejercicio de su derecho a revisar los libros sociales, previo a la celebración de la Junta de Accionistas, de acuerdo con la Ley de Sociedades Anónimas y su Reglamento.

Durante el ejercicio 2023 no se desembolsaron montos asociados a asesorías contratadas por el Directorio.

## 3.2.iv Experiencia de integrantes del Directorio

### José Orlandini R.

**Presidente**
**Ingeniero Civil Electrónico, Universidad de Chile**

En su anterior posición, como Gerente General Corporativo de SONDA, lideró la compañía desde marzo de 2020, período en el cual comenzó una fase de expansión geográfica en Estados Unidos, además del cambio en un enfoque organizacional en los clientes. Anteriormente, como vicepresidente de la División de Servicios TI, fue responsable de las operaciones en los 10 países donde operaba la compañía respecto de las unidades de negocio de la División de Servicios TI: Soporte al Usuario, C&DC, Consultoría TI e Integración y Outsourcing, convirtiendo a su área de negocios en la empresa latinoamericana más grande en la provisión de servicios de TI. Poco después de terminar sus estudios, ingresó a SONDA como Ingeniero de Proyectos, donde lidera proyectos de control automático en plantas mineras, para luego ir tomando mayores responsabilidades en la gestión comercial y técnica de proyectos, entre los que destacan los más grandes llevados a cabo en la historia la compañía. Actualmente, además de presidir el Directorio desde 2023, es director del Instituto de Ingenieros de Chile, y presidente del Capítulo Chileno del Consejo Empresarial Chile-Ecuador de SOFOFA y consejero y director de la Cámara de Comercio de Santiago.

### Rosario Navarro B.

**Vice-presidente**
**Licenciada en Estética, Pontificia Universidad Católica de Chile**

Es Senior Partner en IDEMAX Business Consulting, es Presidenta de la SOFOFA y de las ONG Fundación Tribu y Mokita. Fue directora del área Tecnologías para la Educación y del portal Educarchile de la Fundación Chile, además de directora de Desarrollo Web y luego directora de Marketing y Comunicaciones de UNAB. Se unió al Directorio de SONDA en 2013.

### Andrés Navarro B.

**Director**
**Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.**

Actualmente es director de Viña Santa Rita, Banco Internacional y Sudmaris Chile S.A. Fue gerente general de Sudmaris Chile S.A. y de Las Tacas Corp. Se unió al Directorio de SONDA en 2017.

### Rafael Osorio P.

**Director**
**Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile**

Actualmente es Director de Empresas y Ejecutivo de Klap. Se desempeñó por 41 años en SONDA, ingresando en 1981 como Ingeniero de Estudios. En 1985 asume como Subgerente de Finanzas y Planificación, en 1989 ocupa el cargo de Gerente de Administración y Finanzas en SONDA Argentina y en 1996 asume el cargo de CFO Corporativo hasta Junio 2022, responsable de las áreas de Finanzas Corporativas, Planificación Estratégica, Planificación y Control de Gestión, Tesorería, Contabilidad, Impuestos, Gobierno Corporativo, Auditoria Interna, Gestión de Riesgos, Informática Interna, procesos de M&A y Relación con Inversionistas. También fue Director de las Filiales en Chile y el Extranjero y miembro del Comité Directivo y Comité de Unidades de Negocio Corporativo. Adicionalmente fue Director del Club Deportivo Universidad Católica y Presidente de la Comisión Deportiva del Club. Se unió al Directorio de SONDA en Abril 2023.

## Jacqueline Saquel M.

**Directora Independiente**
**Ingeniera Comercial, Universidad de Santiago de Chile**

Directora de empresas y ejecutiva con más de 25 años de experiencia en negocios en Latinoamérica en la industria forestal y de energía. Con una trayectoria profesional multidisciplinaria tanto en el sector privado como público, en directorios y cargos gerenciales de primera línea. Ha sido ejecutiva de primera línea de Empresas CMPC y miembro del directorio de sus filiales Papeles Cordillera S.A, Envases Impresos Roble Alto S.A, Chilena de Moldeados S.A, Forsac S.A, CMPC Cartulinas S.A, Servicios Compartidos S.A y Bioenergías Forestales S.A. Entre el año 2018 y 2022 fue Gerente de Finanzas y Planificación Estratégica de ENAP, Directora de GNL Quintero S.A y de la Empresa Nacional de Minería (ENAMI), nombrada en representación el Presidente de la Republica. Actualmente es Directora de ICAFAL S.A, Fundación Don Bosco y de la Corporación Regional de Santiago. Se unió al Directorio de Sonda en 2023.

## Ingo Plöger

**Director Independiente**
**Ingeniero, economista y empresario, Universidad Técnica de Darmstadt y Múnich**

Actualmente es presidente de IPDES y miembro del Consejo Directivo de Robert Bosch LAC, Melhoramentos, VW Bus and Truck LAC, ABAG, AHK, CNI, y la Cámara brasileña - alemana de Comercio. Se ha desempeñado como CEO de empresas e instituciones y como miembro del equipo del Ministerio de Industria y Comercio en Brasil. Es miembro de Fundaciones de FEI Educacional, ITACI Tratamiento del Cáncer Infantil y SBA Sociedad Benéfica Alemana. Entre 2014 y 2016 fue presidente internacional del Consejo Empresarial de América (CEAL). Se unió al Directorio de SONDA en 2020.3

## Enrique Bone S.

**Director Independiente**
**Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Magister en Filosofía, Universidad de Los Andes**

Socio fundador y presidente del Directorio de CIS Consultores. Actualmente es presidente del directorio de Empresas Hites, consejero del Consejo Superior de la Universidad Los Andes, miembro del Consejo de Dirección del ESE Business School, presidente del grupo inmobiliario Nialem y director de Paz Corp S.A. Fue director de Supermercados ALVI, de Fundación de Salud El Teniente, de Express S.A, de IDESSA filial de Endesa. Fue asesor del Director del Registro Civil e Identificación en la modernización del Sistema de Identificación. Se unió al Directorio de SONDA en 2017.

## Carlos Hurtado R.

**Director Independiente**
**Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad de Oxford, Inglaterra**

Actualmente, es Senior Advisor de Bain&Company, director de Inversiones Petrohué S.A., Hipotecaria La Construcción S.A. y EmuChile S.A., además de miembro del Comité de Inversiones de la Fundación San Agustín. Fue director de Compass AGF, Comercial ZAP Spa y Salmones Blumar S.A.; VicePresident-Global Investment Banking de Deutsche Bank Chile; fundador y director de Idesasupply.com; asociado en McKinsey Chile y gerente de finanzas corporativas de Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa. Se unió al Directorio de SONDA en 2020.

## Alberto Eguiguren C.

**Director Independiente**
**Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile con Máster en Derecho (LLM) de la Universidad de Duke, Carolina del Norte, EE.UU (Beca Presidente de la República).**

Fue socio de Carey y Compañía Limitada y hoy socio de Russi & Eguiguren Limitada. Fue Presidente del Directorio de Laboratorio Chile S.A.; Laboratorios Armstrong Syncro S.A.C.I.F. de Argentina y Newpharm S.A. en Perú; Walmart Chile SA; CFR Pharmaceuitcals S.A.; Clinica Las Condes S.A.; Actualmente es director de Aguas Nuevas S.A.; Aguas Décima S.A.; Procaps S.A.; Medismart S.A.; entre otras.

## 3.2.v Procedimiento de inducción para nuevos integrantes del Directorio

El Directorio cuenta con un Manual de Inducción (el “Manual”) que establece el procedimiento de inducción y contiene los elementos necesarios para que cada nuevo integrante del Directorio tome un adecuado conocimiento y comprenda el giro de la compañía, considerando incluso reuniones con los ejecutivos principales. Asimismo, el Manual hace referencia a cómo acceder a la información de la sociedad: estados financieros y análisis razonado, memorias anuales, informe de sostenibilidad y demás documentos y antecedentes, que incluyen los riesgos relevantes y las razones para ser tenidos como tales por el Directorio.

## 3.2.vi,vii Reuniones del Directorio con áreas especializadas en gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social

En nuestra Declaración de Sostenibilidad queda explícitamente señalado que “nuestros principios y prácticas de gobierno corporativo guían el desarrollo de SONDA, velando por la creación de valor sostenible de la compañía. Asimismo, nuestro Directorio es responsable de efectuar una adecuada identificación y gestión de los riesgos a los que estamos expuestos, incluidos los de sostenibilidad, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y mitigarlos”.

En este sentido, los asuntos relacionados con materias ambientales y sociales son informados al gerente general y ejecutivos principales en aquellas situaciones que lo ameriten, así como también se involucra al Directorio si es necesario. Respecto de la toma de decisiones, este último se reúne periódicamente con áreas específicas para tomar conocimiento respecto de materias particulares de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, con el fin de evaluar y controlar la contingencia.

- **Con la empresa de auditoría externa a cargo de estados financieros:** el Directorio se reúne trimestralmente para analizar diferentes materias entre las cuales se encuentra el programa o Plan de Auditoría, resultados de dicho plan, cobertura de servicios, equipos destinados, materias relevantes a examinar y recomendaciones de control interno. Todos estos temas son presentados al Comité de Directores y al Directorio para su examen y aprobación. En sus sesiones participan el gerente general y el gerente de Finanzas Corporativas.

- **Con la unidad de Gestión de Riesgos:** se efectúan reuniones anuales debido a que los riesgos no tienen evolución significativa en periodos trimestrales, como resultado de la particularidad del giro de la empresa. Entre las materias abordadas se consideran la matriz de riesgos e indicadores utilizados para monitorear y resguardar que los riesgos levantados no se materialicen. Asimismo, se informa la metodología para determinarlos y hacerles seguimiento. Las presentaciones se efectúan a la Gerencia General y al Directorio.

- **Con Auditoría Interna:** se reúne dos veces al año con el objetivo de dar cuenta del cumplimiento del Plan de Auditoría a fines del primer semestre y, terminando el segundo, para informar sobre el cumplimiento anual del Plan, así como para aprobar el del ejercicio siguiente. En las presentaciones participan el Directorio, el gerente general y el gerente de Finanzas Corporativas.

- **Con el área o función de responsabilidad social:** si bien no contamos con una unidad específica de responsabilidad social, ésta se manifiesta en el actuar transversal de todas las unidades de la compañía y en el quehacer de cada uno de los colaboradores. Las labores más específicas y administrativas relacionadas a este tema son llevadas a cabo principalmente por la Gerencia de Control Interno, Riesgos y Gobierno Corporativo, junto con el equipo de Relación con Inversionistas.

## 3.2.viii Visitas del Directorio a terreno a dependencias e instalaciones

Se estima que no es necesario realizar visitas considerando el giro de la sociedad y que principalmente sus dependencias más importantes

consisten en su edificio corporativo y su Data Center principal, ubicados en Santiago de Chile. Adicionalmente, esta última instalación tiene restricciones específicas por temas de seguridad que impiden ingresar a todos sus espacios. Existe una invitación abierta a todo director para ir a conocer esta instalación.

## 3.2 ix Evaluación de desempeño del Directorio

Nuestro Directorio es un órgano formado por profesionales con la visión, formación y experiencia necesarias y suficientes para un adecuado desempeño de su cargo, el que ha sido ponderado por los accionistas que proponen las candidaturas. A la fecha no hemos efectuado evaluaciones de su desempeño ni contamos con un procedimiento formal de su desempeño colectivo y/o individual, o procesos de capacitación en el cargo. Sin embargo, contamos con un Manual de Inducción que contiene los elementos necesarios para que cada nuevo integrante del Directorio tome un adecuado conocimiento y comprenda el giro de la compañía.

## 3.2.x Dedicación al rol de director

Si bien el Directorio no cuenta con una política para proponer a los directores tiempos mínimos de dedicación exclusiva al cumplimiento de su rol, ni plazos para el envío de citación y antecedentes de manera previa a la sesión respectiva, sus funciones están determinadas en los Estatutos y de acuerdo con ellos:

- Las reuniones ordinarias tienen carácter mensual.
- Los directores participan activamente en las sesiones mensuales ordinarias y en aquellas sesiones extraordinarias del Directorio determinadas en los Estatutos en cuanto a su frecuencia. Asimismo, los directores independientes asisten regularmente a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Directores que integran.
- Además de su participación en las sesiones del Directorio y Comité, los directores reciben y estudian la información que se les entrega, mantienen una permanente y fluida comunicación con el gerente general y el gerente de Finanzas Corporativas, solicitan la entrega de análisis o información complementaria y preparan, cuando corresponde, informes y cuestionarios para tratar en las respectivas sesiones, cumpliendo con dedicación y diligencia sus deberes.

## 3.2. xi Funcionamiento del Directorio ante situaciones de contingencia

La organización y funcionamiento del Directorio están establecidos en la Ley y los Estatutos habiendo espacio para determinar cuáles y cuántas serán las sesiones extraordinarias en que éste deberá reunirse para definir cómo enfrentar una contingencia o crisis. Asimismo, ocho de los nueve directores tienen residencia en Chile, por lo cual es posible mantener una comunicación fluida entre todos. Además, las sesiones remotas permiten que todos asistan a las mismas desde donde se encuentren, mediante la utilización de dispositivos móviles. Por estos motivos, la compañía no contempla un funcionamiento especial en situación de contingencia o crisis.

## 3.2.xii Sistema de información del Directorio

La sociedad cuenta con un sistema de información que consiste en una plataforma con las actas de las sesiones de Directorio desde enero de 2013 a la fecha. Cada director cuenta con un nombre de usuario y clave para acceder a la misma y los antecedentes están ordenados cronológicamente. La citación, minuta y demás antecedentes son enviados y se entregan a los directores, normalmente, con una antelación de cinco días previos a la sesión respectiva. El texto definitivo del acta se sube al sistema de información una vez firmado por todos los directores.

Los directores también tienen acceso al Comité de Ética de la compañía, mediante el cual conocen las denuncias interpuestas a través del Sistema de Denuncias. Las denuncias tratadas se informan al Directorio, con detalle de aquellos casos graves y relevantes.

Canal de Denuncias: *https://sonda.ines.cl/sonda/formulario*

## 3.2.xiii – a, b, c, d, e) Composición del Directorio

(Al 31 de diciembre de 2023)

| | | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Directores | |
| | | | Hombres | Mujeres |
| Diversidad Directorio | Género | | 7 | 2 |
| | Nacionalidad | Chilenos | 6 | 2 |
| | | Extranjeros | 1 | 0 |
| | Edad | Inferior 30 años | 0 | 0 |
| | | Entre 31 y 40 años | 0 | 0 |
| | | Entre 41 y 50 | 1 | 1 |
| | | Entre 51 y 60 años | 2 | 1 |
| | | Entre 61 y 70 años | 2 | 0 |
| | | Superior a 71 años | 2 | 0 |
| | Antigüedad | Menos de 3 años | 2 | 1 |
| | | Entre 3 y 6 años | 3 | 1 |
| | | Más de 6 y menos de 9 años | 2 | 0 |
| | | Entre 9 y 12 años | 0 | 0 |
| | | Más de 12 años | 0 | 0 |
| | Independencia | Independiente | 4 | 1 |
| | | No independiente | 3 | 1 |
| | Situación de discapacidad | | 0 | 0 |

No contamos con directores suplentes.

## 3.2.xiii – f) Brecha salarial por sexo

Para todos los directores cuyas responsabilidades excluyan comités, la dieta salarial es la misma, por lo cual no existe brecha.

# 3.4. Ejecutivos principales

## 3.4.i, iv Ejecutivos principales y su participación en la propiedad

| RUT | Nombre | Profesión | Cargo Ejecutivo Principal | Fecha de Nombramiento | Participación en la propiedad de la compañía |
|---|---|---|---|---|---|
| 7.850.904-K | Luis Alberto de la Cruz Laborda | Ingeniero Civil Electrónico | Gerente General Corporativo | 10-04-2023 | 0.0004% |
| 10.033.471-2 | Gonzalo Soto Serdio | Ingeniero Civil Industrial | Gerente Corporativo de Finanzas | 01-07-2022 | 0.000% |
| 10.854.322-1 | Marcelo Castiglione Veloso | Ingeniero Civil Industrial | Gerente General SONDA Chile | 01-01-2023 | 0.004% |

## 3.4.ii, iii Remuneración ejecutivos principales

| M$ | 2023 | 2022 (**) |
|---|---|---|
| Remuneración Fija | 4.915.492 | 4.722.114 |
| Remuneración Variable (*) | 1.641.197 | 1.595.375 |
| | **6.556.689** | **6.317.489** |

(*) Corresponden a bonos variables, cuya determinación se efectúa anualmente en base a la evaluación del cumplimiento de planes de desempeño.
(**) Montos ajustado a cambios internos en estructura realizados en 2023.
Estas cifras corresponden a todos los ejecutivos de primer nivel de la compañía, a nivel regional.

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

Durante el año 2023, SONDA efectuó pagos por concepto de indemización a ejecutivos principales, por un monto de M$1.723.494 (M$ 1.252.527 en 2022).

# 3.5. Adherencia a códigos nacionales / internacionales

A pesar de que actualmente no estamos adheridos a códigos de Gobierno Corporativo, sí consideramos lineamientos y códigos internacionales en materia ASG como parte de la gobernanza de la compañía. Es así como nuestro Código de Ética sigue los lineamientos de los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas y hemos alineado nuestra contribución a la sociedad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), que constituyen la hoja de ruta de la humanidad al 2030.

Adicionalmente, nuestra política y sistema de gestión de riesgos, por su parte, está basado en las mejores prácticas de control interno y de tecnologías de la información, como el Committee of Sponsoring Organizations of Tread Way Commission (COSO) y nuestro Modelo de Prevención de Delitos y sistema de compliance también se basa en regulaciones aplicables y mejores prácticas internacionales y nacionales.

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

En 2023 SONDA S.A y SONDA Brasil firmaron la iniciativa del Pacto Global llamada Call to Action, con motivo del 20 Aniversario de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC).

# 3.6. Gestión de riesgos

## 3.6. ii Riesgos y oportunidades que pudieran afectar de manera material el desempeño de los negocios y la condición financiera

### a. Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la compañía, incluyendo riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos

En el proceso de identificación de riesgos se incluyen temas operacionales, financieros, laborales, de derechos humanos, sociales y ambientales, incluidos dentro de estos últimos los riesgos físicos y de transición referidos al cambio climático, los que al evaluarlos no quedaron clasificados dentro de los riesgos de mayor relevancia para nuestra compañía.

**Riesgos identificados relacionados con el cambio climático:**

- Cambios en los impuestos de emisiones de dióxido de carbono, dado que operamos en once países: los Gobiernos pueden aprobar nuevas regulaciones que aumenten los impuestos y limitar las emisiones de $CO_2$. Sin embargo, nuestro negocio es bajo en emisiones y tiene un bajo impacto ambiental.
- Climas extremos y sequías: el clima extremo puede causar inundaciones afectando el acceso al trabajo de nuestros colaboradores o a las empresas de nuestros clientes. Además, las inundaciones pueden causar problemas en la energía afectando nuestros data centers. Para enfrentar estas contingencias, disponemos de generadores de respaldo, disminuyendo con esto el posible impacto en la continuidad de la operación de nuestras instalaciones. Además, hemos implementado planes de contingencia respaldos, procedimientos y procesos, además de otras acciones, para estar preparados ante estos escenarios.

**Oportunidades identificadas relacionadas con el cambio climático**

El cambio climático ofrece oportunidades a SONDA, como empresa de soluciones de TI, considerando que somos “promotores” para la incorporación de tecnologías y digitalización de nuestros clientes. SONDA ha estado desarrollando una variada gama de soluciones tecnológicas que permiten mitigar impactos ambientales *(ver pág. 39)* y contribuir a ciudades más inteligentes y sostenibles.

Los Gobiernos están apoyando acuerdos globales para limitar las emisiones de $CO_2$, asegurar el abastecimiento de agua, promover iniciativas de reciclaje y reducir el impacto de la humanidad en la Tierra. La mayoría de ellos buscan aumentar el control sobre los procesos y actividades de producción y la automatización, entre otros. Estas iniciativas son positivas para la industria de TI dado que contribuyen al incremento de la adopción de tecnologías tanto para los sectores públicos como privados. Es posible que los cambios en la regulación o el desarrollo del cambio climático pueda generar un incremento de las tasas de crecimiento de SONDA, aumentar las ventas de nuevos negocios, mejorar los márgenes y aumentar el valor de los servicios demandados.

### b. Riesgos de seguridad de la información

En seguridad de la información adherimos a las mejores prácticas de gestión de riesgos. Contamos con la certificación ISO 27001, ISO 22301 e ISO 20000-1; además de las auditorías externas anuales realizadas por las empresas certificadoras. Anualmente realizamos los reportes AT 205, AT 320 y COSO para nuestros clientes de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.

Contamos con políticas de seguridad de la información y de privacidad de datos personales que se ejecutan según los siguientes conceptos: metodología de gestión de riesgos, gestión de incidentes, procedimientos de consentimiento de privacidad y proceso de continuidad del negocio.

La protección de los datos personales, que incorpora aspectos sobre su tratamiento y libre circulación, es un tema que está en el centro de la discusión en el mundo. El Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPD) de la Unión Europea, vigente desde mayo de 2018, se ha convertido en referente debido a que regula el uso y disposición de los datos personales, así como las garantías para protegerlos ante tratamientos fraudulentos. Este reglamento define dos importantes figuras: el Data Protection Officer (DPO) y la Agencia Nacional de Protección de Datos Personales que controla el cumplimiento de los principios y normas establecidas en la legislación.

Siguiendo los lineamientos de dicho reglamento, en Brasil hemos aplicado la Ley General de Protección de Datos Personales que incluye la evaluación de los sistemas, procesos y forma de trabajar de las personas, entre otros aspectos. También considera la implementación de las adecuaciones y controles, para avanzar hacia la certificación mediante la complementación de ISO 27001 e ISO 27701 de Sistema de Gestión de la Información Confidencial, para cubrir la gestión de la privacidad. Durante 2021 fue promulgada en Panamá la Ley 81 sobre protección de Datos Personales, implementación que se ha estado llevando a cabo desde entonces. Asimismo, en Ecuador los lineamientos en esta materia se han materializado a través de la promulgación de la Ley Orgánica de Protección de Datos, que se encuentra en proceso de desarrollo.

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

Hemos implementado, además, el sistema de información conocido como “SONDA GRC” (Governance, Risk Management and Compliance), que cuenta con mecanismos de seguridad y controles para resguardar los datos de los clientes y los colaboradores. Adicionalmente se han implementado mecanismos para fortalecer el control de acceso a los sistemas, situación que permite autenticar por un doble factor para mejorar el resguardo de la información.

### c. Riesgos relativos a libre competencia

Existen instancias como el Comité de Ética, la revision anual de la matriz de riesgos y el proceso de evaluacion de materialidad del proceso de reporte, entre otros, en que se monitorean, identifican y evalúan los potenciales riesgos / issues en materia de derechos humanos, aspectos ASG, libre competencia, y las materias que cubre el MPD. Junto con ello, el Comité de Ética monitorea el cumplimiento de estas materias especialmente a través del canal de denuncias.

### d. Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores

Dada la naturaleza de nuestro negocio, los riesgos en la salud y seguridad de los consumidores no están considerados en nuestra matriz de riesgos estratégicos, dado que no han sido considerados materiales.

### e. Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos de la compañía y las operaciones

Dada la naturaleza de nuestro negocio, nuestras operaciones no generan impactos ambientales negativos significativos, no obstante, las tecnologías de información presentan grandes oportunidades de impactos positivos hacia la sociedad y el medio ambiente. Nuestro principal foco es acompañar a nuestros clientes en su transformación digital, ofreciendo servicios tecnológicos que entreguen nuevas formas de hacer las cosas y que impacten de forma positiva en el desarrollo de las organizaciones, el medio ambiente y la sociedad.

Hemos alineado nuestra contribución a la sociedad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). Entendemos que las tecnologías de información juegan un rol central en el logro de muchos de estos objetivos y es por ello que desarrollamos innovaciones y soluciones tecnológicas que aportan, por ejemplo, a mejorar la calidad de vida de las personas a través de servicios públicos y sistemas de transporte eficientes y sostenibles; a potenciar la provisión de servicios de salud integrales y eficientes; a mejorar el acceso y la calidad de la educación; y la eficiencia en el uso de los recursos naturales y la respuesta oportuna a los efectos del cambio climático, entre otros.

## 3.6.xi Procedimientos del Directorio para la revisión de las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización de los ejecutivos principales

El Comité de Directores, formado por directores independientes de acuerdo con el articulo 50bis de la Ley 18.046, se reúne una vez al año para examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.

## 3.6.xii Procedimientos del Directorio para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización de los ejecutivos principales a aprobación de los accionistas

Aún no disponemos de procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y otros ejecutivos principales a aprobación de los accionistas.

# 3.7. Relación con los grupos de interés y el público en general

## 3.7.i Unidad de relaciones con grupos de interés

Nuestra relación con el mercado y los accionistas está basada en la normativa legal y regulatoria vigente, que establece los plazos y criterios de difusión, así como el estándar adecuado para ello. Adicionalmente, contamos con una unidad de relación con inversionistas y otros grupos de interés, cuyo objetivo es aclarar dudas y entregar información respecto de los principales riesgos de la compañía, así como de la situación financiera, legal y de sus negocios.

Adicionalmente, desde 2022 la Gerencia Corporativa de Marketing y Comunicaciones Externas está a cargo del relacionamiento y comunicación con los medios de comunicación, clientes y partners de negocio; mientras que la Gerencia Corporativa de Engagement y Comunicaciones Internas es responsable de las comunicaciones hacia los colaboradores.

La relación con estos grupos se realiza mediante correo electrónico, teléfono, reuniones presenciales y remotas o directamente a través del sitio web de la compañía.

## 3.7.ii Procedimiento para el mejoramiento continuo

Si bien no contamos con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de revelaciones al mercado, sí disponemos de un “Protocolo de comunicaciones y situaciones de crisis”, el que se actualiza anualmente considerando nuevos voceros y líderes dentro de la organización. Su objetivo es entregar los lineamientos corporativos a la compañía para identificar y guiar las acciones que deben seguir los ejecutivos al momento de tener relacionamiento con medios de comunicación.

Además, en lo que respecta a la comunicación de los hechos esenciales, resultados financieros y/o anuncios por parte del Directorio de SONDA, contamos con una Política de Contratación de Expertos a través de la cual podemos contratar agencias especializadas que nos brinden la asesoría, análisis, ejecución y reportería de la información a difundir al mercado. En la entrega de información a través de Hechos Esenciales están consideradas cuatro reuniones al año con inversionistas, una por trimestre, en las que participa la agencia externa de comunicaciones, el equipo de inversionistas de SONDA y el equipo de Marketing y Comunicaciones de SONDA.

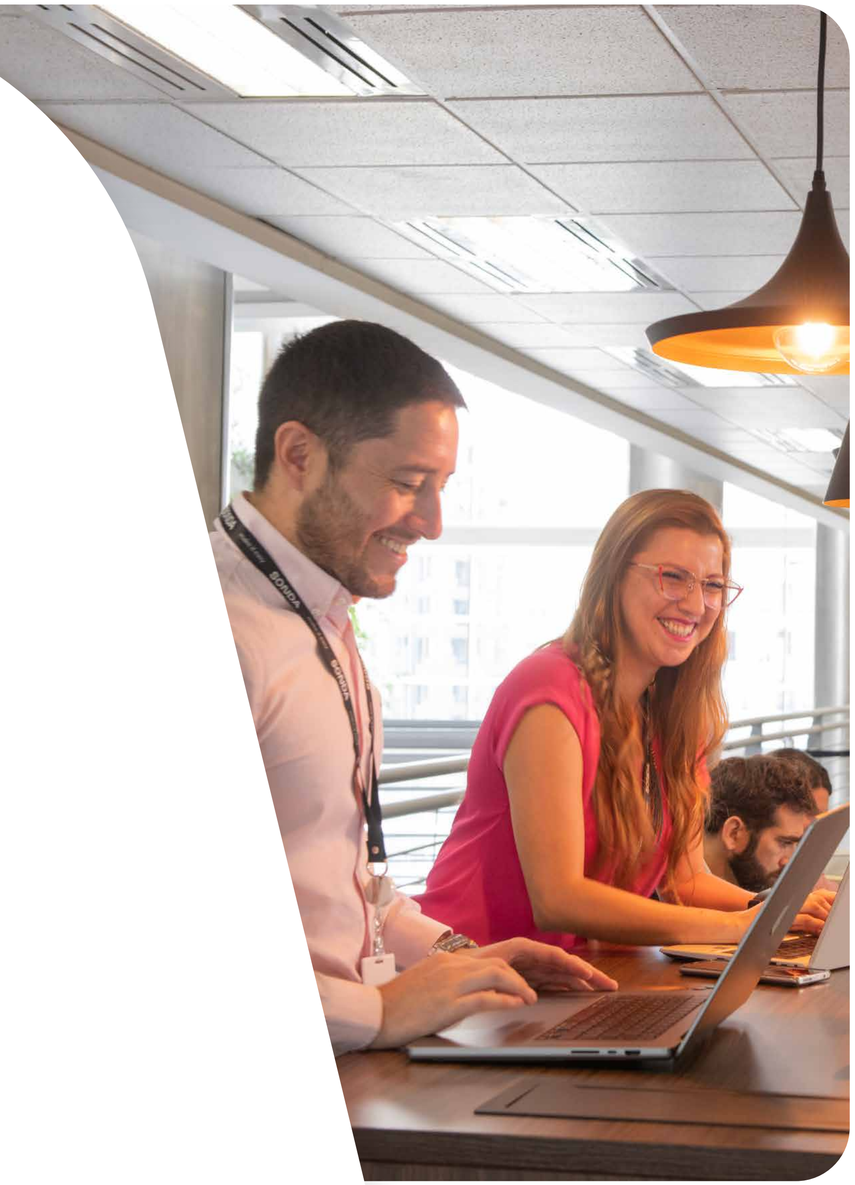
## 3.7.iii Procedimiento para informar a los accionistas con antelación a la Junta

El Directorio cuenta con un procedimiento para la postulación y elección de directores el cual establece que, al menos dos días antes de la celebración de la Junta de Accionistas, se debe publicar en el sitio web de la compañía una ficha con el perfil profesional de los candidatos, siempre que estos lo hagan llegar al gerente general. El perfil contempla su experiencia, educación y especialización. En caso de no ser posible informar a los accionistas dicho listado con anticipación, es puesto a disposición de los accionistas al inicio de la Junta. El procedimiento señalado se adoptó por acuerdo de Directorio y no contempla informar a los accionistas con anticipación sobre la diversidad de capacidades, condiciones y experiencia de los candidatos a director.

## 3.7.iv Mecanismo para la participación de los accionistas por medios remotos

En marzo de 2020 el Directorio de SONDA aprobó un mecanismo y procedimiento de participación y votación por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente presentes o representados, el que se implementó en la Junta Ordinaria celebrada el 1 de abril del mismo año, y la cual tuvo participación remota del 100% de los asistentes. Posteriormente para la Junta Ordinaria celebrada en 2021 se contrató un sistema que permite crear una cuenta con contraseña para inscribirse, participar y votar remotamente, todo vía web y con las medidas de seguridad correspondientes (validación Captcha, biométrica y de la vigencia del documento de identidad del accionista). Esta reunión también tuvo participación remota del 100% de los asistentes. En la junta celebrada en 2022 y 2023, la modalidad fue 100% presencial.

Cualquiera de los procedimientos y mecanismos señalados pueden ser utilizados en próximas Juntas según la conveniencia que estime el Directorio, de acuerdo con las condiciones y circunstancias vigentes.



# 5. Personas

**Para el proceso de reporte 2023, hemos levantado la información de personas de acuerdo con los registros con los que a la fecha cuenta la organización.** Seguimos trabajando para poder informar los datos de acuerdo con los requerimientos de la NCG N° 461, no obstante, evidenciamos avances en categorías mostradas y alcance, en relación al año anterior.

## 5.1. Dotación de personal

### 5.1.1. Personas por sexo

| | Categorías de cargo por sexo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Alta Gerencia | | Gerencia | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | |
| Número de personas | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| **Total** | **6** | **34** | **152** | **355** | **344** | **665** | **-** | **-** | **293** | **369** | **361** | **206** | **77** | **106** | **1831** | **4473** | **1393** | **4158** |

Alcance: Corporativo

### 5.1.2. Personas por nacionalidad

| | Categorías de cargo por nacionalidad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Número de personas | Alta Gerencia | | Gerencia | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | |
| por nacionalidad | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| Argentino/a | 1 | 3 | 4 | 17 | 11 | 19 | - | - | 4 | 11 | 8 | 4 | - | 1 | 22 | 88 | 25 | 161 |
| Boliviano/a | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 2 | 7 | - | |
| Brasilero/a | - | 3 | 47 | 118 | 127 | 240 | - | - | 27 | 44 | 186 | 66 | 67 | 57 | 943 | 2161 | 491 | 1531 |
| Chileno/a | 4 | 20 | 48 | 132 | 56 | 174 | - | - | 186 | 234 | 106 | 94 | 3 | 26 | 479 | 1433 | 78 | 411 |
| Colombiano/a | | 1 | 20 | 24 | 86 | 98 | - | - | 22 | 20 | 23 | 15 | 2 | 8 | 152 | 301 | 311 | 786 |
| Costarricense | - | 1 | - | 2 | 3 | 6 | - | - | 3 | 3 | 3 | 2 | - | 1 | 8 | 21 | 5 | 15 |
| Cubano/a | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 5 | 2 | 5 |
| Ecuatoriano/a | 1 | | 1 | 3 | 2 | 3 | - | | 6 | 4 | 1 | - | - | 5 | 9 | 21 | 25 | 115 |
| Egipcio/cia | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Estadounidense | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | |
| Guatemalteco/a | - | 1 | - | 1 | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 9 |
| Italiano/na | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - |
| Mexicano/a | - | - | 11 | 24 | 26 | 58 | - | - | 12 | 9 | 13 | 13 | 1 | 7 | 88 | 184 | 203 | 586 |
| Panameño/ña | - | 1 | 3 | 6 | 11 | 18 | - | - | 9 | 6 | 3 | 2 | 1 | 1 | 24 | 24 | 169 | 112 |
| Paraguayo/a | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 3 |
| Peruano/a | | 1 | 5 | 8 | 9 | 19 | - | - | 7 | 16 | 3 | 1 | 1 | - | 17 | 61 | 21 | 218 |
| Portugués/sa | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 |
| Uruguayo/a | - | 1 | 5 | 14 | 6 | 18 | - | - | 1 | 9 | 7 | 1 | 1 | - | 27 | 57 | 36 | 137 |
| Venezolano/a | - | 1 | 7 | 3 | 5 | 9 | - | - | 15 | 12 | 8 | 7 | - | | 54 | 100 | 26 | 65 |
| Polaco/a | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Frances/sa | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Argelino/na | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Español/la | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | - | 1 |
| Salvadoreño/ña | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | | - | - |
| Ucraniano/na | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Israeli | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| **Total** | **6** | **34** | **152** | **355** | **344** | **665** | **-** | **-** | **293** | **369** | **361** | **206** | **77** | **106** | **1831** | **4473** | **1393** | **4158** |

Alcance: Corporativo

### 5.1.3. Personas por rango de edad

| | Categorías por rango de edad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Alta Gerencia | | Gerencia | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | |
| | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| Menos de 30 años | - | - | 1 | - | 28 | 53 | - | - | 68 | 67 | 99 | 60 | 21 | 30 | 292 | 699 | 626 | 1675 |
| Entre 30 y 40 años | | 1 | 28 | 66 | 143 | 276 | - | - | 91 | 122 | 142 | 88 | 30 | 34 | 785 | 1809 | 509 | 1585 |
| Entre 41 y 50 años | 3 | 9 | 78 | 159 | 124 | 220 | - | - | 90 | 96 | 72 | 37 | 16 | 26 | 535 | 1278 | 195 | 647 |
| Entre 51 y 60 años | 3 | 19 | 43 | 112 | 42 | 100 | - | - | 39 | 73 | 42 | 21 | 5 | 12 | 192 | 523 | 57 | 224 |
| Entre 61 y 70 años | | 4 | 2 | 17 | 6 | 16 | - | - | 5 | 11 | 4 | - | 4 | 4 | 27 | 155 | 6 | 26 |
| Más de 70 años | - | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | - | - | 9 | - | 1 |
| **Total** | **6** | **34** | **152** | **355** | **344** | **665** | **-** | **-** | **293** | **369** | **361** | **206** | **77** | **106** | **1831** | **4473** | **1393** | **4158** |

Alcance: Corporativo

### 5.1.4. Personas por antigüedad laboral

| | Categorías por antigüedad laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Alta Gerencia | | Gerencia | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | |
| | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| Menos de 3 años | 2 | 13 | 36 | 88 | 108 | 251 | - | - | 184 | 214 | 208 | 125 | 67 | 61 | 1083 | 2798 | 914 | 2854 |
| Entre 3 y 6 años | - | 3 | 20 | 61 | 71 | 130 | - | - | 41 | 69 | 47 | 34 | 1 | 18 | 307 | 660 | 235 | 703 |
| Entre 6 y 9 años | 1 | 4 | 21 | 29 | 29 | 69 | - | - | 26 | 27 | 33 | 13 | 3 | 7 | 114 | 257 | 101 | 249 |
| Entre 9 y 12 años | 1 | 2 | 9 | 32 | 41 | 64 | - | - | 15 | 27 | 27 | 11 | | 2 | 91 | 228 | 94 | 173 |
| Más de 12 años | 2 | 12 | 66 | 145 | 95 | 151 | - | - | 27 | 32 | 46 | 23 | 6 | 18 | 236 | 530 | 49 | 179 |
| **Total** | **6** | **34** | **152** | **355** | **344** | **665** | **-** | **-** | **293** | **369** | **361** | **206** | **77** | **106** | **1831** | **4473** | **1393** | **4158** |

Alcance: Corporativo

### 5.1.5. Personas con discapacidad

| | Total | |
|---|---|---|
| | Mujer | Hombre |
| Número de personas | 29 | 40 |

Alcance: Corporativo

## 5.2. Formalidad laboral

| | Alta Gerencia | | Gerencia | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| Número de personas con contrado a plazo indefinido* | 6 | 34 | 152 | 355 | 344 | 665 | - | - | 293 | 369 | 361 | 206 | 77 | 106 | 1831 | 4473 | 1393 | 4158 |

* Número de personas contratado a través de empresas de servicios transitorios: 165
En SONDA no existen contratos por obra o faena. Se trabajará para informar categorías según solicita la norma.
Alcance: Corporativo.

## 5.3. Adaptabilidad laboral

| | Categorías de cargo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Alta Gerencia | | Gerencia | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | |
| | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| Jornada Ordinaria de Trabajo (número de personas) | 6 | 31 | 143 | 333 | 292 | 593 | 0 | 0 | 217 | 305 | 223 | 154 | 33 | 91 | 1122 | 2551 | 955 | 3425 |
| Jornada Ordinaria (%) | 16% | 84% | 30% | 70% | 33% | 67% | 0% | 0% | 42% | 58% | 59% | 41% | 27% | 73% | 31% | 69% | 22% | 78% |
| Pactos Adaptabilidad (número de personas) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 85 | 19 | 0 | 0 | 17 | 149 | 0 | 0 |
| Pactos de Adaptabilidad (%) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 82% | 18% | 0% | 0% | 10% | 90% | 0% | 0% |
| Teletrabajo (n°de personas) | 0 | 3 | 9 | 22 | 52 | 72 | 0 | 0 | 25 | 26 | 53 | 32 | 44 | 15 | 692 | 1773 | 437 | 733 |
| Teletrabajo (%) | 0% | 100% | 29% | 71% | 42% | 58% | 0% | 0% | 49% | 51% | 62% | 38% | 75% | 25% | 28% | 72% | 37% | 63% |
| Jornada Parcial (n° de personas) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | 38 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jornada Parcial (%) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 57% | 43% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |

Alcance: Corporativo

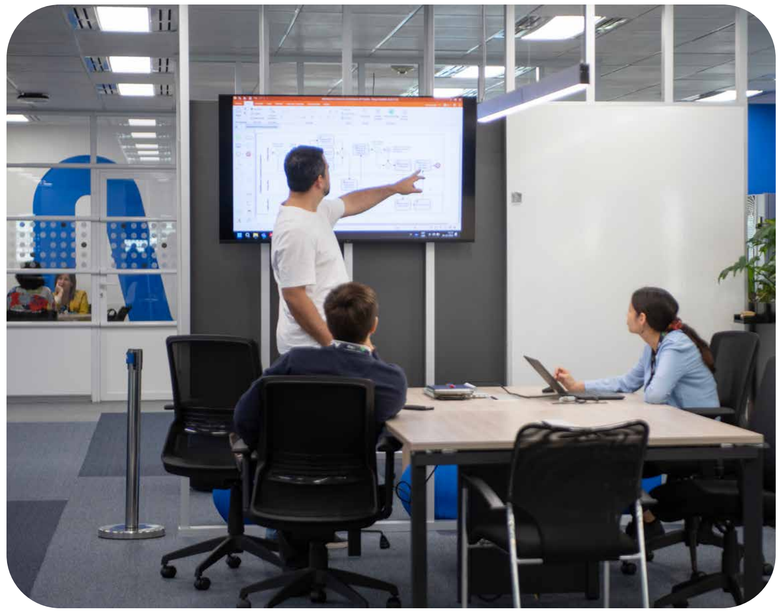
## 5.4. Equidad salarial por sexo

### 5.4.1. Política de equidad

El Procedimiento de Compensaciones de SONDA establece normas y una tabla corporativa única de cargos que homologa a cada persona en función de sus roles y responsabilidades. Además, trabajamos con estudios que evalúan y comparan remuneraciones en cada país entre empresas del rubro high tech. Con estos estudios confeccionamos bandas salariales diferenciadas por roles: back office, front office, soporte y ventas, que nos permiten monitorear nuestra competitividad externa y equidad interna, indistintamente del género de la persona. Adicionalmente, contamos con una Política de Reclutamiento, que indica expresamente que, en cada proceso, se debe incluir al menos a una mujer en la terna. En este contexto, si bien no contamos con una meta de brecha salarial, ésta se busca disminuir año a año y se monitorea mensualmente a través del reporte de brecha salarial presentado a la CMF.

En función de esta información, más inputs asociados a evaluaciones de desempeño y movilidad interna, implementamos en 2021 el proceso de ajuste por mérito, cuyo foco es el reconocimiento de colaboradores high performance a través de recompensar desempeños destacados en forma sostenida y promociones que han implicado asumir mayores responsabilidades.

En materia de compensaciones, para todos aquellos colaboradores contratados a plazo indefinido, contamos con un paquete competitivo distribuido en salario fijo (garantizado), salario variable (en cargos elegibles a esquema variable) y beneficios.



### 5.4.2. Brecha salarial

| | Categorías de cargo | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Gerentes y Ejecutivos Superiores | Profesionales TI | Ventas y Marketing | Administración |
| Promedio (% que el salario bruto de las mujeres representa respecto del salario bruto de los hombres, definido por la CMF) | 25,4% | 12,8% | 28,0% | 16,8% |

Alcance: Corporativo Se trabajará para homologar tanto la medición como las categorías según solicita la norma.

## 5.5. Acoso laboral y sexual

Contamos con un Código de Ética y Conducta que considera explícitamente un capítulo sobre acoso laboral y sexual. Adicionalmente, el Código es entregado a cada nuevo ingreso, el cual debe conocerlo y aceptarlo. También se refuerza el Código a través de capacitaciones on-line permanentes. Asimismo, contamos con un canal anónimo de denuncia en donde se analizan todas las consultas, reclamos y solicitudes y se les da una investigación y pronta resolución.

| Acoso laboral y sexual | Cantidad |
|---|---|
| Total personal capacitado en temas de ética | 63% |
| Número de denuncias de acoso sexual: | 4 |
| Presentadas en la línea de denuncias | 4 |
| Presentadas ante la Dirección del Trabajo | 0 |
| Número denuncias de acoso laboral: | 40 |
| Presentadas en la línea de denuncias | 36 |
| Presentadas ante la Dirección del Trabajo | 4 |

Alcance: Corporativo

## 5.6. Seguridad laboral

Los temas de seguridad y salud ocupacional están mencionados en la Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en la cual se indica que SONDA se encarga de proveer condiciones de trabajo seguro y saludable a sus empleados para la prevencion de lesiones y el deterioro de su salud ocupacional. Para ello ofrece tecnologías y espacios físicos adecuados y protege la salud e integridad en sus actividades mediante la eliminacion de peligros y la reduccion de los riesgos asociados a cada proceso. Además, mantiene un programa de protección de la salud y seguridad que permite un mejor desarrollo integral y cuenta con mecanismos para comunicar información relevante de manera oportuna.

Asimismo, contamos con un documento llamado Estándares de seguridad y salud en el trabajo y criterios de evaluación, cuyo objetivo es aclarar los estándares de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente establecidos en el SIG para el correcto cumplimiento de las empresas externas y subcontratistas. Adicionalmente, usamos un Reglamento especial para contratistas y subcontratistas que considera las normas de verificacion y vigilancia para el cumplimiento de las normas de prevención, higiene y seguridad en el trabajo.

Junto con ello, las metas e indicadores de seguridad laboral se encuentran en un panel de control del sistema de gestión integrado corporativo.

### Indicadores de seguridad y salud ocupacional 2023

| Indicador | Formula | Contratistas | Trabajadores propios | Consolidado |
|---|---|---|---|---|
| Tasa de accidentabilidad | (N accidentes de trabajo/ N trabajadores) *100 | 1,92 | 0,55 | 0,60 |
| Tasa fatalidad | (N accidentes de fatalidades por accidentes de trabajo / N trabajadores)* 100.000 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Tasa enfermedades profesionales | (N enfermedades profesionales / N trabajadores) *100 | 0,00 | 0,10 | 0,09 |
| Promedio días perdidos por accidente | Días perdidos por accidentes trabajo / N accidentes trabajo | 2,00 | 26,03 | 23,09 |

Alcance: Corporativo

## 5.7. Permiso postnatal

Porcentaje de personas, separadas por sexo, que han hecho uso de permisos de postnatal.

| | Dividido por sexo | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Brasil | | Chile | | Colombia | | Perú | | OPLA y EE.UU. | |
| | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| Permiso postnatal (% del total de personas elegibles para este beneficio) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Alcance: Corporativo, No contamos con la información segmentada por categoría de funciones y tampoco el promedio de días utilizados. Estamos trabajando para parametrizar la información.

## 5.8. Capacitación y beneficios

El paquete de beneficios puede variar dependiendo del país y su realidad local, sin embargo, en la mayoría de ellos se efectúa la entrega de seguros de salud, vida y pagos de beneficios, tales como bonos de vacaciones y aguinaldos aplicables solo a los contratos indefinidos. En 2022 comenzamos a elaborar una propuesta de alternativas de beneficios más flexible y alineado a las necesidades individuales de cada colaborador en SONDA *(Listado del detalle de los beneficios está disponible para consulta).*

## 5.9. Política de subcontratación

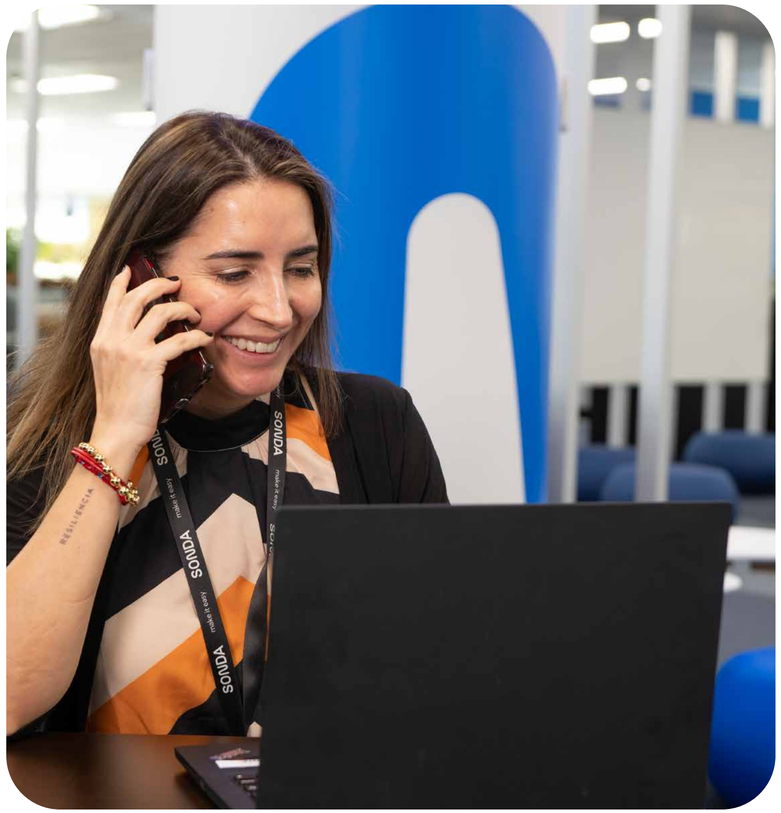
El Procedimiento y Políticas de Compras, junto al Reglamento Especial para Contratistas y Subcontratistas, definen un flujo de Evaluación, Registro y Acreditación de Proveedores, en el que intervienen las siguientes partes interesadas, en atención al análisis que se debe considerar para verificar que se cumpla con las disposiciones establecidas en la legislación vigente, como también en atención a buenas prácticas en sostenibilidad, gestión de riesgos y otras consideraciones pertinentes:

Los proveedores deberán cumplir con un Programa de Control Operacional o un Permiso de Trabajo, y formalizar su vínculo comercial con SONDA a través de una Orden de Compra o Contrato, de acuerdo al tipo de vínculo establecido en la Clasificación de Proveedores y Política de Control Operacional definidas en la Política de Compras de la compañía.

Es así como, de acuerdo con las directrices, toda empresa externa deberá ser acreditada según los estándares del Sistema de Gestión (SIG) y en conformidad con la Ley de Subcontratación y toda la normativa atingente a la seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en cada país. Para ello se ha definido que el proceso comience con una reunión inicial donde es requisito la participación de la contraparte de SONDA, el representante de la empresa contratista y el Departamento de Prevención de Riesgos de SONDA, en donde se informa y se detalla el servicio a prestar para definir los requisitos de subcontratación que deberán cumplirse al inicio y durante el desarrollo del servicio por parte de la empresa contratista.

De acuerdo con el diagrama anterior, para la categorización de los contratistas, se considera el tipo de empresa, la forma de entrega del servicio y el nivel de riesgos. Esto determinará la cantidad y frecuencia de los controles operacionales a cumplir por el contratista.

La empresa categorizada como “permanente, de servicios presenciales con más de dos trabajadores” deberá evidenciar el cumplimiento de un Programa de Control Operacional en forma mensual. Este programa deberá ser elaborado por el contratistas de acuerdo con el cumplimiento de los Estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente definidos por SONDA. El Programa




de Control Operacional deberá contar con la autorización de Departamento de Prevención de Riesgos SONDA para la verificación y seguimiento del cumplimiento de estos estándares.

La empresa categorizada como “contratista y subcontratista esporádica” deberá presentar un permiso de trabajo, el que deberá contar con la autorización del Jefe del Proyecto SONDA y el Departamento de Prevención de Riesgos. Este permiso habilitará a los trabajadores para su ingreso a la instalación y la identificación de los riesgos solo por la actividad y en los horarios y días que se indican en el permiso de trabajo.

# 6. Modelo de Negocios

## 6.1. Sector industrial

De acuerdo con el Sistema de Clasificación de Industria Sostenible, SICS en su sigla en inglés, SONDA desarrolla sus actividades económicas en el sector industrial de: “Software & IT Services”.

Los productos y servicios que comercializa la entidad son principalmente soluciones y servicios TI que apuntan a satisfacer necesidades de negocio y tecnológicas de los clientes, acompañado según sea el caso, del aprovisionamiento de infraestructura tecnológica. Ellos están descritos en gran profundidad en el punto 6.2 de la NCG N° 461.

Por su parte la competencia que enfrenta la compañía es fuerte, variada, atomizada y comprende tanto empresas locales como globales que también buscan satisfacer las necesidades descritas.

SONDA, como emisor de valores de oferta pública está regulada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en Chile.

Tanto los principales Grupos de Interés como las afiliaciones a gremios, asociaciones u organizaciones están descritas en detalle en el punto 6.3 de la NCG N° 461.

## 6.2. Negocios

### Principales líneas de negocio de SONDA:

**a. Digital Business:**

Línea de Servicios de SONDA con enfoque en el negocio, que busca acelerar el viaje de transformación de sus clientes, con una visión consultiva y estratégica, desarrollando soluciones innovadoras con uso de tecnologías disruptivas, a través de un completo catálogo de servicios que transformarán la cadena de valor del negocio y ayudarán a mejorar la experiencia de los usuarios de forma sostenible y continua.

Los servicios de Digital Business, están diseñados para dar cobertura End to End al ciclo de vida de las aplicaciones, desde iniciativas transformacionales, hasta la puesta en ambientes productivos, con servicios estratégicos para nuestros clientes, tales como:

- **Digital Strategy:** Servicios de consultoría integral que apoyan la digitalización, desde el diagnóstico e incluyendo el desarrollo e implementación de proyectos estratégicos, con soluciones escalables a desafíos futuros.

- **APP Modernization:** Servicios para modernizar las aplicaciones de los clientes y para desarrollar otras, que permiten además migrarlas a las nubes públicas o privadas, preparando los procesos de negocios para enfrentar los desafíos actuales y futuros de los clientes.

- **Big Data & Analytics:** Servicios para que los clientes tengan la visión de toda la operación de sus negocios, gracias a las soluciones de SONDA en Big Data & Analytics, las cuales combinadas con nuestras soluciones de inteligencia artificial potencian la toma de decisiones en la organización de nuestros clientes.

- **Digital Automation:** Optimiza la operación de los clientes, generando eficiencias en los procesos con las soluciones de SONDA de Digital Automation: RPA, Hyperautomation, RaaS, son solo algunas de nuestras soluciones.

- **Digital Quality:** Engloba soluciones orientadas a garantizar la calidad a lo largo de todo el ciclo de vida de las aplicaciones, desde servicios de testing funcional hasta robustas pruebas automatizadas y de performance en ambientes productivos.

- **Digital Development:** Servicios de desarrollo llave en mano, con metodologías agiles y tradicionales, con ofertas flexibles en formato Software Factory, diseñados para entregar agilidad, flexibilidad y capacidades a nivel regional para acelerar el negocio de nuestro cliente, incorporando las últimas tecnologías del mercado.

- **Digital Management:** Soporte continuo, ágil y flexible para la operación y evolución de las aplicaciones de negocio de nuestros clientes, incorporando metodologías innovadoras para generar eficiencias en los tiempos de respuesta.

Adicionalmente, se cuenta con soluciones por vertical de industria gestionadas en conjunto con cada vertical cuyo objetivo es satisfacer necesidades de negocio con un alto componente de valor agregado, usualmente con un componente de integración.

Además, se cuenta con la prestación de servicios financieros de pagos en el comercio presencial y electrónico en Chile con clientes desde grandes cadenas de retail y de comercio electrónico masivo hasta pequeños comercios o micro pymes.

En resumen, Digital Business posiciona a SONDA como un socio estratégico de sus clientes para apoyar los procesos de transformación digital de sus negocios, poniendo a su disposición todo el catálogo de soluciones que SONDA ofrece.

**b. Digital Services**

Línea de Servicio que apunta a generar valor a través del mejor uso de las herramientas de hardware y software, de comunicaciones, aplicaciones y de mantener la continuidad operativa de los negocios de nuestros clientes. Abarca una amplia gama de servicios, entre ellos: Cloud & Data Center, Cybersecurity, Workplace Services y Servicios de Plataforma.

- **Cloud & Data Center:** Estos servicios han sido diseñados para ayudar a los clientes a gestionar las soluciones tecnológicas que soportan el negocio y maximizar su desempeño a través de servicios que tienen como pilares fundamentales la seguridad, disponibilidad y performance. La prestación

de estos servicios incluye alojar, monitorear, administrar, explotar, operar y mantener servicios, servidores, conectividad, datos y software básicos tanto en el mundo de nube pública como en el mundo tradicional on-premise, asegurando la continuidad operacional y la seguridad de la información. El objetivo de Cloud & Datacenter es ofrecer la mejor opción de servicios virtuales públicos y/o servicios de infraestructura física y/o virtual on premise, considerando un modelo flexible y escalable con opción de pago por uso para implementar soluciones de forma rápida, eficaz y conveniente.

SONDA cuenta con 4 Data Centers, 1 Datacenter Tier IV ubicado en Santiago, 2 Datacenters Tier III, de los cuales 1 está ubicado en Santiago y el otro en Minas Gerais, Brasil, y finalmente 1 Data Center ubicado en las oficinas corporativas de la compañía. Cada uno de estos centro de datos, que se encuentran entre los más confiables y modernos de Latinoamérica, cuenta con sus respectivos NOCs (Network Operation Center), los que nos permiten asegurar la calidad, seguridad y disponibilidad de los servicios entregados.

Adicionalmente y con foco en servicios cada vez más híbridos, los servicios de cloud empresarial, ya sea on premise o en las distintas nubes públicas evolucionan día a día, de manera de satisfacer la necesidad de los distintos negocios, con foco en entregar el servicio o solución que mejor se adapte a la necesidad del cliente y aprovechar las ventajas de la nube pública, privada o híbrida bajo un modelo de Operación y Gobierno Multicloud.

- **Cybersecurity:** Tiene por finalidad proteger la integridad de la infraestructura de TI y la información que se almacena y gestiona en ellas. Se han desarrollado torres de servicio en base a un conjunto de modelos de madurez entre los cuales destacan el NIST (National Institute of Standards and Technology) y el CIS (Center for Internet Security Critical Security Controls) con apoyo de ISO 27001 y algunos específicos de industria como PCI, NERC CIP, además de modelos regulatorios como las leyes de protección de datos personales.

  Estos modelos de madurez permiten ir dando recomendaciones de qué controles, cómo y en qué orden implementarlos a nuestros clientes de tal forma de hacerlo con agilidad y eficiencia para no sobre invertir. Este desarrollo está hecho para apoyar a nuestros clientes de tal forma que puedan concentrarse en su negocio y dejar la solución en mano de un socio tecnológico de confianza. Los servicios cubren los Managed Detectión and Response Services tradicionales como son: Gestión de Activos de Ciberseguridad; Detección de Amenzas y Vulnerabilidades; Servicios Avanzados de Ciberseguridad además de Consultorías y Servicios de Testing.

  SONDA cuenta con una operación Regional y proveemos los servicios de Ciberseguridad con personal experto en los centros de operaciones de SONDA logrando una mayor cercanía con los clientes. Adicionalmente, en pos de la eficiencia y buscando mejorar los servicios que proveemos, existen centros de excelencia en alguno de los países donde operamos.

  Finalmente, es relevante mencionar que existen alianzas regionales con fabricantes worldclass de Ciberseguridad a la vez que hemos incorporado tecnologías nuevas e innovadoras en nuestro portfolio.

- **Workplace Services:** Tiene como objetivo principal mantener la continuidad operativa del negocio de nuestros clientes, mediante la entrega de un servicio de asistencia técnica especializada y oportuna a los requerimientos que los usuarios de nuestros clientes nos realicen.

  En esta línea existen las siguientes unidades:

  - **Mesa de Ayuda:** Service Desk opera como un único punto de contacto de los usuarios de un cliente para todas sus necesidades de TI, siendo capaz de resolver en línea o escalar a otros grupos resolutores, las consultas, incidentes o peticiones de los Servicios de TI, disponibilizando variados

canales de comunicación como: Teléfono, email, ticket web, con un horario de atención 7X24, si el cliente así lo requiere.

- **Field Service:** Proporciona asistencia técnica especializada para la atención y solución en terreno de los incidentes que afectan los componentes de la infraestructura tecnológica disponible para los usuarios como Notebook, PC, Impresoras, Sistemas operativos. También realiza la mantención preventiva y reparación de servidores y equipos de comunicación que presentan fallas, asegurando la continuidad operacional de los usuarios y plataformas centrales.

- **Servicios de Plataforma:** Proveemos soluciones de infraestructura en pro de resolver necesidades de negocio multindustria a través de alianzas con los principales proveedores de tecnología líderes de la industria, innovando y asegurando los mayores estándares de calidad, experiencia de uso del servicio, para general valor al negocio de nuestros clientes.

  En esta línea existen las siguientes unidades:

  - **Productos:** Su Objetivo principal es la venta de infraestructura de valor y servicios asociados a esta, gestión de relación con las marcas, arquitectura de las soluciones y gestión del portafolio.

  - **Servicios Gestionados:** Su objetivo principal es entregar soluciones integrales de TI bajo un modelo de servicios de externalización que va desde la provisión de infraestructura hasta el outsourcing de todas las plataformas tecnológicas del negocio del cliente, con servicios de soporte, mantenimiento y administración asociados a través de un costo mensual conocido, único y total.

Las soluciones de SONDA aseguran niveles de servicio acorde a las necesidades de la empresa, logrando satisfacción de los usuarios, reduciendo costos de TI, liberando capital de trabajo (CAPEX por OPEX o XaaS), garantizando un acceso permanente de las tecnologías de punta, y a su vez, evitando pérdidas por obsolescencia o siniestros.

**c. Product Distribution**

Comprende la provisión de distintos componentes de infraestructura TI y está subdividido en los siguientes negocios:

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

SONDA cuenta con acuerdos con los principales fabricantes de la industria y disponemos de un equipo de profesionales especializados para proveer las soluciones más adecuadas a las necesidades de nuestros clientes. Estos acuerdos permiten asegurar la provisión de tecnología siempre con el más alto estándar de calidad. A su vez, la independencia con respecto a los proveedores permite asesorar a los clientes con confianza para asegurar la recomendación de la plataforma correcta para cada caso. A su vez, se cuenta con la representación y venta de los productos Apple en Chile, a través de la filial Quintec Distribución.

**Principales servicios y productos que ofrece la compañía:**

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

**Canales de venta y distribución.**

Para el negocio de soluciones y servicios TI, los canales son presenciales y virtuales. Los primeros a través de una fuerza comercial compuesta por alrededor de 400 personas a nivel regional. En el caso particular de Quintec Distribución, los canales de venta también son presenciales y virtuales siendo los primeros, las tiendas físicas distribuidas a nivel nacional.

**Principales licencias, franquicias, royalties, concesiones**

**Licencias:** SONDA mantiene asociaciones estratégicas con partners tecnológicos que le permiten licenciar o habilitar la comercialización o prestación de servicios sobre equipos, softwares, suscripciones, garantías extendidas y soporte de fabricante, en modalidad de reventa, as-a-Service o como servicios gestionados bajo renovaciones anuales y con máximo nivel de certificación (Regional – GOLD, Titanium, Platinum, entre otros). Algunas de las principales licencias se tienen con: Apple, Aruba, Autodesk, AWS, Cisco, Dell, Epson, Fortinet, Google, HP Inc., HPE, Huawei, IBM, Lenovo, Lexmark, Microsoft, NetApp, Oracle, Red Hat, SAP, Veritas, VMware.

**Concesión:** Proyecto Infovia Digital, concesión a 30 años para desplegar 7.000 km de fibra óptica para el Estado de Mato Grosso do Sul que subirá la velocidad de conexión de los organismos públicos del Estado a 30 mbps al inicio del régimen del servicio. SONDA además obtiene el derecho de explotar otros negocios B2B sobre la red durante el mismo período.

No tenemos clientes que durante 2023 representaran una concentración mayor a 10%. En cuanto a proveedores, Ingram Micro Chile S.A.

# 6.3. Grupos de interés

**Sus principales temas de interés y nuestra respuesta:**

## Clientes

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|---|---|
| • Tecnología para asegurar la continuidad de sus procesos de negocio.<br>• Agilidad y respuesta oportuna a sus requerimientos.<br>• Experiencia y satisfacción en el servicio y efectividad de las soluciones que les ofrecemos.<br>• Uso de las TI para mejorar la eficiencia de las organizaciones.<br>• Oportunidades y amenazas de la transformación digital en los negocios.<br>• Soluciones en automatización, simplificación y/o generación de nuevos modelos de negocios.<br>• Conocimiento específico de su industria. | • Modelo de Gestión Integral de Clientes y de Excelencia Comercial.<br>• Equipo especializado por industrias, sectores y clientes.<br>• Soluciones end-to-end, con una mirada amplia de las necesidades del cliente.<br>• Certificaciones que resguardan la calidad y continuidad del servicio.<br>• Modelo de clase mundial en ciberseguridad.<br>• Nuestro modelo de transformación que busca ofrecer nuevas y mejores soluciones. |

## *Partners* y proveedores

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|---|---|
| • Búsqueda de nuevos clientes.<br>• Trabajo del plan de cuenta.<br>• Posicionamiento de nuevas soluciones de negocio.<br>• Accesibilidad e implementación de soluciones desarrolladas.<br>• Expandir presencia en mercados estratégicos. | • Certificación periódica de nuestro equipo humano involucrado en los servicios que entregamos relacionados con las marcas.<br>• Ecosistema SONDA de Startups.<br>• Planes de trabajo en conjunto con nuestros proveedores y socios tecnológicos.<br>• Presentaciones programadas a clientes sobre las nuevas soluciones de la marca.<br>• Revisión periódica de los productos y soluciones nuevas que las marcas proponen. |

## Colaboradores

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|---|---|
| • Propósito de SONDA.<br>• Propuesta de Valor a los colaboradores.<br>• Relaciones humanas e inclusión.<br>• Equilibrio entre vida personal y trabajo.<br>• Crecimiento personal y profesional.<br>• Reconocimiento. | • Propuesta de Valor a las Personas, que pone en el centro el Propósito de SONDA.<br>• Desarrollo de talentos para generar equipos de trabajo y profesionales ágiles y preparados.<br>• SONDA Academy, plataforma corporativa para auto gestionar el aprendizaje y ruta de carrera.<br>• Programa de beneficios y wellness.<br>• Programa “Mujeres SONDA” para promover el liderazgo femenino.<br>• Espacios más inclusivos para personas con discapacidad.<br>• Política de Diversidad e Inclusión. |

## Accionistas e inversionistas

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|---|---|
| • Desempeño, gestión y posición financiera de la compañía. En particular en los países que presentan un escenario macroeconómico, social y/o político complejo.<br>• Profundización y despliegue de nuestra estrategia.<br>• Planes de crecimiento e inversiones, especialmente en lo que corresponde a adquisiciones.<br>• Niveles de cierres de contratos y generación de ingresos. | • Mantener una relación y canales fluidos y transparente con el mercado financiero, con el fin de entregar información veraz y actualizada sobre los aspectos financieros, de negocio y estratégicos de SONDA. |

## Sociedad

| Intereses y preocupaciones | Nuestra respuesta |
|---|---|
| • Aporte de las tecnologías de información en el desarrollo de los países y en la calidad de vida de sus habitantes.<br>• Seguridad de los datos y privacidad de la información.<br>• Ciberseguridad. | • En SONDA nos hemos alineado con la Agenda 2030, estableciéndola como la hoja de ruta de nuestra contribución para resguardar la sostenibilidad de las sociedades en las que operamos, así como de sus habitantes.<br>• SONDA GRC (Gobernance, Risk Management and Compliance) y sistemas para la protección de datos.<br>• Portafolio de soluciones para resguardar la ciberseguridad de los clientes. |

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

### Desarrollo Sostenible

- **Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos** (ASIGIRE, Costa Rica).
- **Pacto por una Huella Digital Verde** (Grupo Ekos)
- **Sistema de Gestión Colectivo TRAEE** (Transforma tus residuos de aparatos eléctricos y electrónicos - Chile)

### Innovación y transformación

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

### Organizaciones gremiales y de comercio

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

## 6.4. Propiedades e instalaciones

Los equipos de computación, el software y otros activos fijos como aquellos relacionados con proyectos, además de inmuebles como el edificio institucional, los data center y otros, constituyen los principales activos fijos de la compañía. Estos son mantenidos por SONDA y sus filiales.

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

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

- **SONDA S.A.:** Datacenter ubicado en Av. Víctor Uribe N° 2211, Quilicura.
- **SONDA Inmobiliaria S.A.:** Corresponde principalmente a edificio corporativo, oficinas y bodegas ubicadas en calles Teatinos Nos.540 y 574; Santo Domingo N° 1.334, Conquistador del Monte Nos.4844 y 4848, Camino de La Colina N° 1423 y N° 1431, más terreno en Santiago Av. Víctor Uribe N° 2211, Quilicura.
- **SONDA Argentina S.A.:** ubicado en Alsina N° 772, Buenos Aires Argentina.
- **Microgeo S.A.:** ubicado en Camino El Cerro N° 5154, Huechuraba, Santiago.
- **Inmobiliaria Servibanca S.A.:** ubicado en Catedral N° 1888, Santiago.
- **SONDA de Colombia S.A.:** ubicado en Avenida Carrera 45 (autopista norte) N° 118 – 68, Bogotá Colombia.
- **SONDA Servicios S.A.S.:** Lotes 44M, 44N, 44º Etapa 4 de la agrupación Zona Franca de Tocancipá.
- **Compufácil S.A.S.:** ubicado en Autopista Medellin Km 1.5 via Siberia Parque Agroindustrial de occidente – Cota. Colombia.
- **SONDA Procwork Informática. Ltda.:** ubicado en Rua Dom Aguirre N° 576, Sao Paulo.
- **ATIVAS Datacenter LTDA.:** ubicado en Rua Agenério Araújo, 20 – Camargos, Belo Horizonte – Minas Gerais.

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

# 6.5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades

## 6.5.1. y 6.5.2. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades

| Rut | Nombre de la subsidiaria | País | Moneda funcional | Porcentaje de participación en la propiedad de la subsidiaria | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 31.12.2023 | | | | 31.12.2022 | | | |
| | | | | Porcentaje Participación Directa | Porcentaje Participación Indirecta | Total Participación Controladora | Proporción de participaciones en la propiedad mantenidas por las participaciones no controladoras | Porcentaje Participación Directa | Porcentaje Participación Indirecta | Total Participación Controladora | Proporción de participaciones en la propiedad mantenidas por las participaciones no controladoras |
| Extranjera | CONSORCIO SONDA COLOMBIA | Colombia | COP : Pesos Colombianos | 20,000% | 80,000% | 100,000% | 0,000% | 20,000% | 80,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | CONSORCIO SONDA ECUADOR | Ecuador | USD : US Dólar | 70,000% | 30,000% | 100,000% | 0,000% | 70,000% | 30,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | CTIS TECNOLOGÍA LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| 76.240.462-1 | INMOBILIARIA SERVIBANCA S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,000% | 86,750% | 86,750% | 13,250% | 0,000% | 86,750% | 86,750% | 13,250% |
| 77.122.745-7 | INVERSIONES INTERNACIONALES S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 100,000% | 0,000% | 100,000% | 0,000% | 100,000% | 0,000% | 100,000% | 0,000% |
| 88.579.800-4 | MICROGEO S.A. | Chile | USD : US Dólar | 0,000% | 80,000% | 80,000% | 20,000% | 0,000% | 80,000% | 80,000% | 20,000% |
| 76.828.790-2 | MULTICAJA S.A. Y FILIALES | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 69,502% | 0,000% | 69,502% | 30,500% | - | - | - | - |
| 96.967.100-K | NOVIS S.A. Y FILIALES | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,000% | 60,000% | 60,000% | 40,000% | 0,000% | 60,000% | 60,000% | 40,000% |
| Extranjera | NOVIS CORP US INC. Y FILIALES | Estados Unidos | USD : US Dólar | 0,000% | 60,000% | 60,000% | 40,000% | 0,000% | 60,000% | 60,000% | 40,000% |
| Extranjera | PARS PRODUTOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA. | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| 76.376.955-0 | QUINTEC FILIALES OPERATIVAS S.A. Y FILIALES | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,000% | 99,823% | 99,823% | 0,180% | 0,000% | 99,823% | 99,823% | 0,180% |
| 96.571.690-4 | SERVIBANCA S.A. Y FILIAL | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,080% | 99,920% | 100,000% | 0,000% | 0,080% | 99,920% | 100,000% | 0,000% |
| 78.072.130-8 | SERVICIOS EDUCACIONALES SONDA S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,674% | 99,326% | 100,000% | 0,000% | 0,674% | 99,326% | 100,000% | 0,000% |
| 76.903.990-2 | SOC. PROD. Y SERV. REDES MOVILES S.A. Y FILIAL | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,000% | 67,000% | 67,000% | 33,000% | 0,000% | 67,000% | 67,000% | 33,000% |
| 96.725.400-2 | SOLUCIONES EXPERTAS S.A. Y FILIALES | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,000% | 50,000% | 50,000% | 50,000% | 0,000% | 50,000% | 50,000% | 50,000% |
| Extranjera | SONDA ARGENTINA S.A. | Argentina | ARS : Pesos Argentinos | 10,740% | 89,260% | 100,000% | 0,000% | 5,256% | 94,744% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA CIDADES INTELIGENTES E MOBILIDADE LTDA. (Ex-Telsinc Serv.) | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,562% | 99,438% | 100,000% | 0,000% | 0,562% | 99,438% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA DE COLOMBIA S.A.S. Y FILIALES | Colombia | COP : Pesos Colombianos | 4,981% | 95,019% | 100,000% | 0,000% | 4,981% | 95,019% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA DEL ECUADOR ECUASONDA S.A. | Ecuador | USD : US Dólar | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA DEL PERU S.A. | Perú | PEN: Soles Peruanos | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA DO BRASIL LTDA. Y FILIALES | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| 76.039.505-6 | SONDA FILIALES CHILE LTDA. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 99,995% | 0,005% | 100,000% | 0,000% | 99,995% | 0,005% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA GUATEMALA S.A. | Guatemala | USD : US Dólar | 0,500% | 99,500% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 0,000% | 0,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA INC | Canadá | CAD : Dólar Canadiense | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 0,000% | 0,000% | 0,000% |
| 96.987.400-8 | SONDA INMOBILIARIA S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA MEXICO S.A. DE C.V. Y FILIALES | México | MXN : Pesos Mexicanos | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA PANAMA S.A. | Panamá | USD : US Dólar | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA PROCWORK INF. LTDA. Y FILIALES | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| 99.496.560-4 | SONDA SERVICIOS PROFESIONALES S.A. | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 0,077% | 99,923% | 100,000% | 0,000% | 0,077% | 99,923% | 100,000% | 0,000% |
| 76.035.824-K | SONDA SPA | Chile | CLP : Pesos Chilenos | 100,000% | 0,000% | 100,000% | 0,000% | 100,000% | 0,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA TECNOLOGIAS DE COSTA RICA S.A. | Costa Rica | USD : US Dólar | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA URUGUAY S.A. | Uruguay | USD : US Dólar | 49,898% | 50,102% | 100,000% | 0,000% | 49,898% | 50,102% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | SONDA USA INC. | Estados Unidos | USD : US Dólar | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| 96.823.020-4 | TECNOGLOBAL S.A. | Chile | USD : US Dólar | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% | 0,000% | 100,000% | 100,000% | 0,000% |
| Extranjera | TELSINC COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE INF. LTDA | Brasil | BRL : Real Brasileño | 0,950% | 99,050% | 100,000% | 0,000% | 0,950% | 99,050% | 100,000% | 0,000% |

# Información sobre las filiales

| Sonda Filiales Chile Ltda. | Sonda SpA | Inversiones Internacionales S.A. | Multicaja S.A. y Filiales | Consorcio Sonda Colombia | Sonda Inc |
|---|---|---|---|---|---|
| Relación directa | Relación directa | Relación directa | Relación directa | Relación Indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$14.400.199 | M$ 101 | M$597.925.764 | M$26.056.944 | No aplica | M$66.398 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| - | 100 | 781.891.072 | 230.742 | - | 100 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| Su objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas. | El objetivo es la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles e inmuebles, corporales o incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversiones y la administración de estas inversiones y sus frutos. | La Sociedad tiene por objeto exclusivo la adquisición de toda clase de bienes en dólares de los Estados Unidos de América u otra moneda extranjera, sean estos muebles, inmuebles, corporales e incorporales, valores mobiliarios, acciones o derechos, con la finalidad de obtener las rentas que de ellos se deriven, incluyéndose los frutos civiles u otros que provengan de la enajenación de sus activos. La sociedad no podrá realizar inversiones en pesos chilenos. | Implementar y administrar operaciones de redes transaccionales. | El objeto de la sucursal será desarrollar dentro de la República deColombia las actividades relacionadas con: Uno) Desarrollar, porcuenta 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; Dos) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación, comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y representación de hardware, software y servicios relacionados. | Holding |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** |
| No aplica | No aplica | José Orlandini Robert | Javier Etcheberry Celhay | Jose Luciano Orlandini Robert | Jean Philippe Pascal Le Nagard |
| **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** |
| No aplica | No aplica | Gonzalo Soto Serdio<br>Marcelo Castiglione | Juan Vivanco Marinkovic, José Orlandini Robert, Andrés Navarro Haeussler, Marcelo Castiglione Veloso, José Concha Ureta y Raúl Sapunar Kovacic | Rafael Osorio Peña, Ricardo Rodríguez Vásquez, Juan Esteban Ossul, Raul Sapunar Kovacic y Marcelo Castiglione Veloso | No aplica |
| **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** |
| José Orlandini Robert | José Orlandini Robert | José Orlandini Robert | Javier Etcheberry Celhay | Ricardo Rodriguez Vasquez | Jean Philippe Pascal Le Nagard |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| 16,66% | 0,001599% | 43,773% | 1,158% | 0,049646% | 0,000% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 100% | 100% | 69,5% | 100% | 100% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| No existe relación comercial | No existe relación comercial | No existe relación comercial | Sonda provee: Servicios de consultoría informatica. Licenciamientos de Software. Servicios de Datacenter. Consultoría Administrativa. | No existe relación comercial | No existe relación comercial |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **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. | Contrato de Servicios de consultoría informática. Contrato Licenciamientos de Software. Contrato Servicios de Datacenter. Contrato Consultoría Administrativa. | No se celebraron contratos entre las partes. | No se celebraron contratos entre las partes. |

| Sonda Guatemala S.A. | Sonda México S.A. de C.V. y Filiales | Quintec Filiales Operativas S.A y Filiales |
|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$66 | M$ 24.450.200 | M$ 34.207.231 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 200 | 1.168.436 | 15.700.000 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| Consultoría de Informática y Gestión de Instalaciones Informáticas | La sociedad tiene como objeto, entre otros, fabricar, procesar, ensamblar, importar y comercializar equipos de computación, prestación de servicios de procesamiento de datos así como el desarrollo, implementación, soporte y garantía para equipos y/o programas o sistemas de cómputo. | El objeto de la Sociedad será: 1) Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática y comunicaciones; 2) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación, comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y representación de hardware, software y servicios relacionados; 3) La compra, venta, importación, exportación, representación, distribución y, en general, la comercialización de equipos para la computación electrónica y procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines; 4) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento, o cualquiera otra forma; 5) La capacitación ocupacional, principalmente en áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología; 6) La prestación de asesorías de organización y administración de empresas; estudios de mercado y de factibilidad e investigación operativa; 7) Desarrollar, en general, cualquier otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen directa o indirectamente con éstas; y, 8) La realización de inversiones de toda clase de bienes, sean muebles o inmuebles, corporales o incorporales, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración de estas inversiones y de sus frutos. Para el cumplimiento de su objeto, la Sociedad podrá constituir otras sociedades o incorporarse a ellas. |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** |
| Victor Betancourt | Jose Orlandini Robert | José Orlandini Robert |
| **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** |
| No aplica | Raúl Sapunar Kovacic<br>Gonzalo Soto Serdio | Gonzalo Soto Serdio<br>Marcelo Castiglione Veloso |
| **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** |
| Victor Betancourt | Juan Carlos Gutierrez Botero | Marcelo Castiglione Veloso |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| 0,018% | 7,727% | 6,833% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 100% | 99,82% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| No existe relación comercial | Sonda S.A. provee servicios de administración, operación de plataforma de TI e implementación de sistemas informáticos. Sonda S.A. provee servicios de Personalización e Integración de Software. Sonda S.A. provee servicios de Mesa de Ayuda. Sonda México S.A. provee servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica. | 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. | Servicios de Administración y Operación de Infraestructura TI. Desarrollo e Integración Selfcheckout. Servicio de Soporte en Sitio y Service Desk. Contrato Servicio de Monitoreo de infraestructura tecnológica. | No se celebraron contratos entre las partes. |

| Servicios Educacionales Sonda S.A. | Sonda Inmobiliaria S.A. | Sonda Servicios Profesionales S.A. | Novis S.A. y Filiales |
|---|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$ 395.635 | M$ 321.487 | M$ 12.681 | M$ 1.369.201 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 1.890.127 | 1.025.000 | 3.901 | 14.200 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| 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 inmobles, corporales e incorporales, incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedad de personas, bonos, efectos de comercio, y general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración e estas inversiones y sus frutos. | Desarrollo y comercialización de soluciones donde se aplique o pueda aplicarse la tecnología informática, incluyendo todos los servicios que directa o indirectamente se relacionan con ello, tales como la comercialización de sistemas de computación, el desarrollo y mantenimiento de software, la administración de redes, el soporte a usuarios, la instalación y mantención de elementos de hardware, la operación de computadores, la provisión de recursos computacionales, la capacitación, y la consultoría en general. |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** |
| José Orlandini Robert | José Orlandini Robert | José Orlandini Robert | José Orlandini Robert |
| **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** |
| Rafael Osorio Peña<br>Raúl Sapunar Kovacic | Gonzalo Soto Serdio<br>Marcelo Castiglione Veloso | Gonzalo Soto Serdio<br>Marcelo Castiglione Veloso | Gonzalo Soto Serdio<br>Patricio Artiagoitia Alti |
| **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** |
| Raúl Sapunar Kovacic | Marcelo Castiglione Veloso | Marcelo Castiglione Veloso | Patricio Artiagoitia Alti |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| -0,060% | 1,672% | 1,052% | 0,100% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 100% | 100% | 60% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| No existe relación comercial | Empresa filial que actúa como proveedora de servicios inmobiliarios a Sonda S.A. Sonda actúa como proveedora de servicios administrativos integrales. | Empresa filial que actúa como proveedora de servicios de desarrollo y adecuación de sistemas, servicios de implementación de soporte y asesorías profesionales. Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. | Sonda S.A. provee servicios de tecnología de la información. Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** |
| No se celebraron contratos entre las partes. | Contrato por Arriendo de inmuebles. Contrato por Servicios Administrativos Integrales. | Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales. Contrato Administrativos y Contables. | Contrato por servicios de tecnología. Contrato Administrativos y Contables. |

| Sociedad Proveedora de Productos y Servicios para Redes de Datos Móviles S.A. ( Wireless-IQ S.A.) y Filial | Sonda de Colombia S.A.S y Filiales |
|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$ 197.726 | M$ 29.960.464 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 1.000 | 52.430.198 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| La sociedad tiene por objeto: 1) desarrollar, por cuenta propia o ajena, las telecomunicaciones, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y telecomunicaciones móviles y/o fijas; 2) La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación y comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y/0 representación de hardware, software y servicios relacionados a las telecomunicaciones; 3) la compra, venta, importación, exportación, representación y , en general, la comercialización de equipos para la computación, el procesamiento de datos, telecomunicaciones móviles y fijas, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines, 4) La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios. Arrendamiento o cualquier otra forma; 5) la prestación de asesorías comerciales y técnicas en el área de las telecomunicaciones; 6) desarrollar, en general cualquier otra actividad en las áreas de las telecomunicaciones, informática y la computación o que se relacione directa o indirectamente con estas; 7) la ejecución de los actos jurídicos y comerciales necesarios a los fines expresados incluso la representación de personas naturales o jurídicas nacionales y extranjeras; 8) la provisión de productos y servicios para operadores de telecomunicaciones fijas y/o móviles, y/o usuarios finales, específicamente orientados a masificar el uso de las redes fijas y/o Móviles de datos; y , 9) la realización de inversiones en toda clase de bienes, sean muebles o inmuebles, corporales e incorporales incluyendo la adquisición de acciones, derechos en sociedades de personas, bonos, efectos de comercio y, en general, toda clase de valores mobiliarios e instrumentos de inversión y la administración de estas inversiones y sus frutos. | Programar, analizar, desarrollar, adquirir, enajenar, prestar, explotar y comercializar toda clase desde sistemas de procesamiento y tratamiento de la información a través de computadores; realizar estudios para la planificación e implementación de programas de sistematización; manejar programas de servicios y mantenimiento de computadores; prestar y vender servicios de asesoramiento y asistencia técnica de las áreas antes mencionadas; manejar sistemas de procesamiento; representar, distribuir, agenciar, suministra o explotar toda clase de bienes o servicios relacionados con su objeto, producidos, patentados o registrados por empresas nacionales o extrajeras. 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. |
| **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** |
| José Orlandini Robert | Jose Luciano Orlandini Robert |
| **Directores:** | **Directores:** |
| Marcelo Castiglione Veloso<br>Víctor Coronado Román | Rafael Osorio Peña<br>Ricardo Rodríguez Vásquez<br>Juan Esteban Ossul<br>Raul Sapunar Kovacic<br>Marcelo Castiglione Veloso |
| **Gerente general** | **Gerente general** |
| Víctor Coronado Román | Ricardo Rodríguez Vásquez |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| 0,088% | 3,913% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 67% | 100% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.<br>Empresa filial, provee de servicios de SMS. | Sonda S.A provee servicios de diseño, gerenciamiento y desarrollo de aplicaciones de tecnología de información. Sonda S.A. provee servicios de mesa de ayuda. Sonda S.A. provee servicios de implementación de Software. Sonda S.A. provee consultoría técnica para proyecto. Sonda S.A. provee servicios de mantenimiento e integración. Sonda de Colombia provee servicios de Mesa de Ayuda Remota. Sonda de Colombia provee servicios de implementación, de aplicaciones de tecnologia de información. Sonda de Colombia provee servicios profesionales QA. |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** |
| Contrato de Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables.<br>Contrato de Servicios de SMS. | Contrato de Gerenciamiento de proyecto. Contrato Servicio soporte en sitio y Service Desk. Contrato Servicio de implementación. Contrato Consultoría Técnica. Contrato Servicios Mantenimiento. Contrato de Servicios en diseño y desarrollo de aplicaciones. Contrato de Servicios Profesionales QA. Contrato de Servicios de Mesa de Ayuda Remota. Contrato Servicios de implementación, de aplicaciones de tecnología de información. |

| Sonda Tecnologías de Información de Costa Rica S.A. | CTIS Tecnología Ltda. |
|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$ 1.151.027 | M$ 125.281.706 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 1.000 | 545.797.401 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| Comercio al por menor de computadoras, accesorios, microcomponentes y paquetess de computo. | Servicios en el área de Tecnología de la Información: 1. Servicios de desarrollo y el desarrollo de programas de ordenador (software), instalación, actualización y mantenimiento de programas informáticos, consultoría, análisis y desarrollo de sistemas, modelado, análisis y gestión de datos, soporte y administración de bases de datos datos, diseño y arquitectura de soluciones, análisis y producción de información y estadísticas de apoyo a las decisiones (almacén de datos / mercado de datos) en ciencias de la computación y procesamiento de datos, consultoría, capacitación, suministro y alquiler de mano de obra especializada en ciencias de la computación, procesamiento de datos, ingeniería, instalación, gestión y comunicación de datos y mantenimiento de redes de voz, incluida la adaptación tecnológica (personalización) de programas de ordenador (software) y servicios de ingeniería, instalación, gestión y mantenimiento hardware. 2. Outsourcing: externalización de solución de gestión y operación de impresión y reprografía a través de las impresoras e impresoras multifunción de impresión (Outsourcing de impresión); solución de gestión de operaciones de outsourcing y call center y relaciones con los clientes (Contact Center); Administración de la solución de externalización y centros de operación de tele - servicio y soporte técnico remoto (Help Desk) y la externalización de soluciones de gestión y operación de hardware (ordenadores, routers, módems y equipos relacionados). 3. Programas de ordenador (software) y bases de datos: la distribución, venta, reventa, concesión de licencias y sub-licencias de programas de ordenador (software) y bases de datos, propias o compradas a los fabricantes o propietarios intelectuales, y servicios de apoyo y consultoría. 4. Representación Comercial: Representación de productos en computación e informática en sus propias o de terceros. 5. Arrendamiento de activos: alquiler de la maquinaria, equipos y bienes muebles e inmuebles. 6. Impresión Industria Off-Set y láser: Industria gráfica con la fabricación y continuas formas de servicios, papel, plástico, periódicos, imprentas y editoriales, formularios de impuestos, libros, revistas, periódicos, impresos, documentos fiscales, y otra costumbre general . 7. Equipo informático (hardware): Distribución, venta y reventa de equipos informáticos (hardware) propios o adquiridos de fabricantes, tales como servidores, aplicaciones, fitotecas, storage, estaciones de trabajo y los componentes de dicho equipo. |
| **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:**<br>José Luciano Orlandini Robert | **Presidente:**<br>Ricardo Scheffer de Figueiredo |
| **Directores:**<br>Gonzalo Ignacio Soto Serdio<br>Eduardo Sandoval Obando | **Directores:**<br>Jorge David Ramirez Scott |
| **Gerente general**<br>Eduardo Sandoval Obando | **Gerente general**<br>Ricardo Scheffer de Figueiredo |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| 1,187% | 2,349% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 100% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| Sonda S.A venta de equipamiento. Sonta S.A. provee Implementación y desarrollo de Software. Sonda S.A. provee Servicio de Soporte y Hospedaje de Asset Manager de Proyecto. Sonda S.A. provee Servicios Profesionales y Supervisión de proyecto. | No existe relación comercial |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** |
| Contrato Venta de Validadores. Contrato Implementación Proyecto. Contrato Servicio de Soporte y Hospedaje de Asset Manager de Proyecto. Contrato de Servicios Profesionales y Supervisión de PMO de proyecto. | No se celebraron contratos entre las partes. |

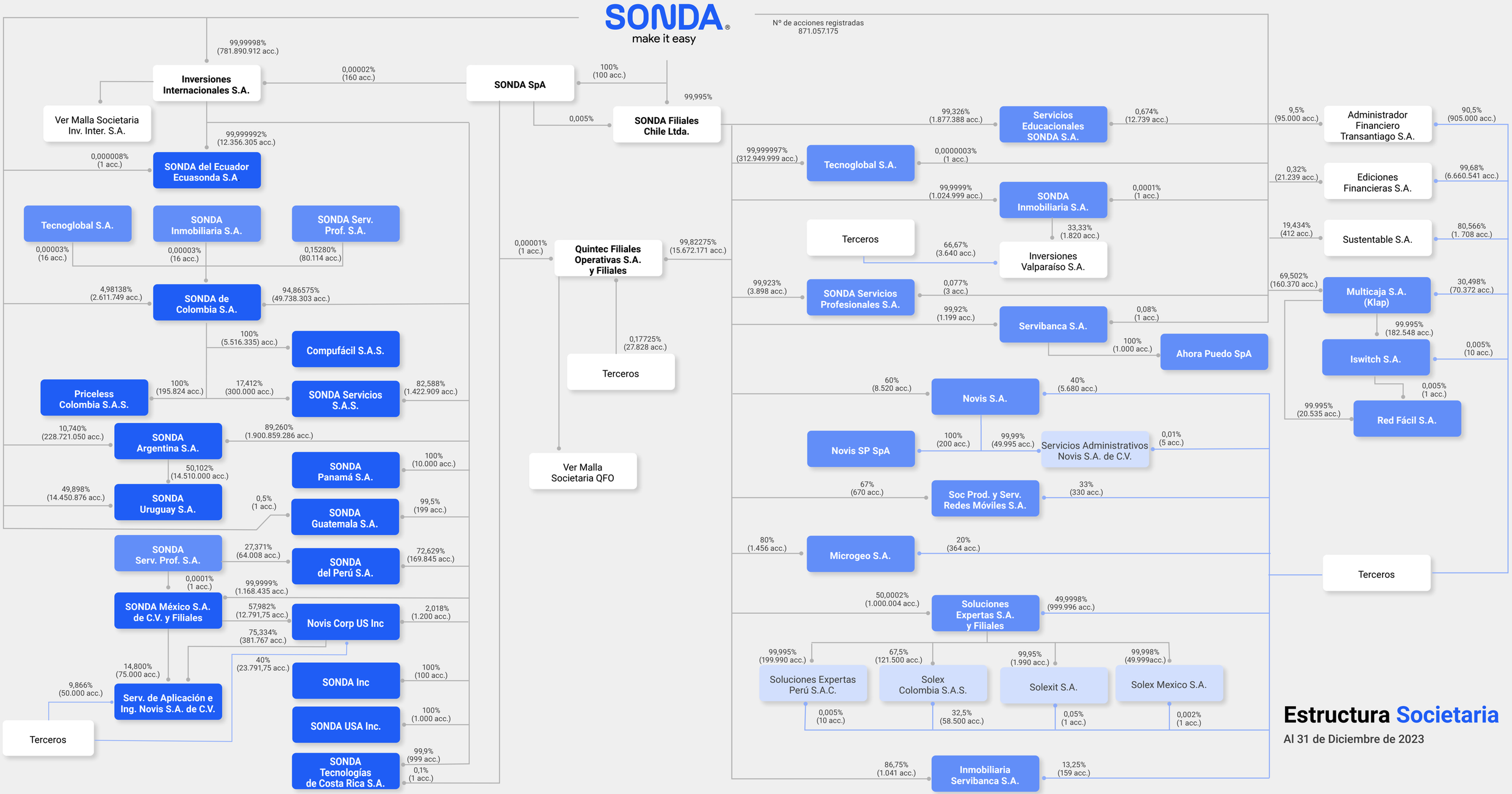
| Sonda Do Brasil S.A. y Filiales | Sonda Procwork Inf. Ltda. y Filiales | Telsinc Comercio de Equipamiento de Inf. Ltda. | SONDA Cidades Inteligentes e Mobilidade Ltda. |
|---|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$ 64.025.043 | M$ 175.163.812 | M$ 15.020.517 | M$ 37.966.492 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 216.982.356 | 947.523.694 | 61.964.030 | 187.472.964 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| Comercialización 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 servios a esta actividad; alquiler de ordenadores, software, periféricos, y otros; equipos informáticos y periféricos de mantenimiento, soporte de software; desarrollo, implementación y mantenimiento de redes informáticas; desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de cableado estructurado; externalización profesional y el desarrollo, implantación y mantenimiento del Call Center. | (i) 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; (xiv) comercio al por menor de equipos y material informático y (xviii) operación de impresión de reprografía a través de las impresoras e impresoras multifunción (ousourcing de impresión) | Exploración del negocio de comercio, importación, exportación, representación, arrendamiento, desarrollo, implementación y desenvolvimiento software, sistemas integrados de microordenador, miniordenador, mainframe y procesadores lógicos, suministro, mantenimiento, reparación e instalación de equipos, consultoría de proyectos y tele implementaciones de sistemas informáticos, con la venta, compra, todas las propiedades y cualquier tipo de equipo de computadoras, telefonía y comunicación de datos, conocido como hardware, software de asignación de uso de reventa, la capacitación y la formación en informática y telecomunicaciones. | 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. |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** |
| Ricardo Scheffer de Figueiredo | No Aplica | No Aplica | No Aplica |
| **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** |
| Jorge David Ramirez Scott | No Aplica | No Aplica | No aplica |
| **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** |
| Ricardo Scheffer de Figueiredo | Ricardo Scheffer de Figueiredo | Ricardo Scheffer de Figueiredo | Ricardo Scheffer de Figueiredo |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| 4,396% | 9,720% | 1,758% | 1,910% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| Sonda S.A. provee Servicio de Mesa de Ayuda.<br>Filial provee Soporte y Mantenimiento de sitema. | Filial provee servicios de consultoría e implementación de Sistema. | Sonda provee equipamiento. | La filial provee servicio mensuales de Software Saas Asset Management (Suporte + DataCenter). |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** |
| Contrato Servicio dfe Soporte en Sitio y Service Desk. Contrato Soporte y Mantenimiento Digital Business. | Contrato Implementación de la Solución Aranda. | ----- | Contrato Saas Asset Management, Suporte & DataCenter. |

| PARS Productos de Procesamiento de Datos Ltda. | Sonda del Perú S.A. | Consorcio Sonda Ecuador | Sonda USA INC. |
|---|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$ 47.319.606 | M$ 473.855 | M$8.771 | M$2.148.944 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 192.338.333 | 233.853 | - | 1.000 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| Comercialización, representación comercial, importación y exportación de software, copias múltiples no personalizadas, licencias y terminación de derechos de uso de programas informáticos, servicios de soporte técnico informático, formación informática y consultoría y consultoría informática, servicios de ingeniería y actividades técnicas relacionadas con la ingeniería y la arquitectura. | El objeto específico de la sociedad es el dedicarse a las siguientes actividades: 1. Compra Venta, Importación, Explotación, Distribución, Arrendamiento en cualquiera de las modalidades permitidas por la ley. Inclusive el Arrendamiento financiero, de equipos eléctricos y electrónicos, así como sus componentes, partes y piezas, usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y las comunicaciones. 2. Prestación de servicios de instalación, reparación, mantenimiento, operación y administración de equipos eléctricos y electrónicos así como sus componentes, partes y piezas, usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y las comunicaciones. 3. Compra - Venta, Información, Exportación, Distribución, Elaboración, Arrendamiento en cualquiera de las modalidades permitidas por la ley; inclusive el arrendamiento financiero; de aplicaciones computacionales y paquetes de software, sean propios - otorgados. Las licencias de uso respectivo o de terceros; así como sus componentes programas y procedimientos usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y las comunicaciones. 4. Servicios de instalación, mantenimiento, operación y administración de aplicaciones computacionales y paquetes de software, así como sus sus componentes, programas y procedimientos usados en el tratamiento de la información, la automatización de procesos y la comunicación. 5. Servicios de capacitación y consultoría en la selección, uso, operación y administración y optimización de equipos, paquetes y programas de informática, automatización y comunicaciones. 6. Servicio de valor agregado en integración de soluciones, consultoría de negocios, tecnología de información, personalización de software, desarrollo de aplicaciones, soporte, y capacitación técnica en áreas de integración de sistemas, redes, conectividad y comunicaciones. 7. Servicios de externalización de operaciones de procesamiento de información; con la provisión de los recursos humanos, equipamiento y conocimientos necesarios en las diversas actividades del proceso: consultoría, análisis, programación, operación, instalación, mantenimiento y administración. | 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° LICS-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". | IT Services |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** |
| No aplica | Jose Orlandini Robert | No aplica | José Orlandini Robert |
| **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** |
| No aplica | Gonzalo Soto Serdio<br>Ricardo Rodriguez Vasquez | No aplica | Gonzalo Soto Serdio |
| **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** |
| Celso Roberto Blandy Azanha | Hugo Gonzalez Castañeda | Silvia Ramos Bustán | Maurizio Rinaldi |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| 3,992% | 3,416% | 0,003343% | 0,012% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| No existe relación comercial | La Filial provee servicio de especialista en plataforma de Cloud computer. | Sonda S.A. provee servicios de tecnología de la información. | Sonda S.A., provee Marketing, Management and Admisntration Services. |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** |
| No se celebraron contratos entre las partes. | Contrato de servicio de especialista en plataforma de Cloud computer | Servicios de Monitoreo, administración de Sistema Operativo, Administración de SAP Basis, Seguridad y Respaldo. | Contrato de Marketing, Management and Admisntration Services. |

| Sonda del Ecuador Ecuasonda S.A. | Sonda Argentina S.A. | Tecnoglobal S.A. |
|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$433.519 | M$10.646.779 | M$ 19.795.791 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 12.356.306 | 2.129.580.336 | 312.950.000 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| a) contratación y venta de servicios de computación a personas naturales o jurídicas, o empresas comerciales o industriales, públicas o privadas. los servicios comprenderán la programación y el procesamiento automático de datos para fines contables, especialmente. b) vender, comprar, importar o exportar equipos o materiales de computación y afines. c) el diseño e instalación de redes de computación. d) la asistencia técnica en las áreas de programación, ingeniería de sistemas y mecanización en el campo de la informática. e) la asesoría, entrenamiento, desarrollo de paquetes computacionales y todo lo relacionado con la informática. f) la capacitación ocupacional, principalmente en áreas de automatización e informática, mediante cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistemática de conocimientos y tecnología. g) la explotación directa de equipos de computación electrónica y procesamiento de datos y la creación, fabricación, desarrollo y aplicación del hardware y software. h) la representación de firmas nacionales y extranjeras afines a su objetivo. en general, la compañía estará investida de todos los poderes para realizar actos y suscribir contratos permitidos por las leyes; sean estos civiles, mercantiles o comerciales con entidades públicas o privadas en el país o en el exterior, de acuerdo con lo que sea requerido para el cumplimiento del objeto social, sin perjuicio de las condiciones establecidas en la ley ecuatoriana. para el cumplimiento de su objeto, la compañía podrá intervenir como socio o accionista en la formación de toda clase de sociedades o compañías, aportar capital a las mismas o adquirir, tener y poseer acciones, obligaciones o participaciones de otras compañías; en general, la compañía podrá realizar toda clase de actos, contratos y operaciones permitidos por las leyes ecuatorianas. | La sociedad tiene por objeto la promoción, venta, alquiler, arrendamiento, leasing, reparación, compra, venta, permuta exportación, importación, representación, recuperación, mantenimiento, diseño, fabricación, programación, capacitación y entrenamiento de y/o para equipos y sistemas para el procesamiento de datos (computadores) incluyendo, pero no limitados, a unidades de procesamiento central, sus periféricos, equipos auxiliares, elementos de consumo, repuestos, interfaces, interconectadores 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 | 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. |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** |
| Jose Orlandini Robert | Daniel Ponce | Raúl Sapunar Kovacic |
| **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** |
| Ricardo Rodríguez Vásquez<br>Gonzalo Soto Serdio<br>Marcelo Castiglione Veloso | Jose Orlandini<br>Gerardo Cruz<br>Marcela Varela (suplente) | Gonzalo Soto Serdio<br>Luis De la Cruz Laborda<br>Francisco Escala Korenblit<br>Jose Orlandini Robert |
| **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** |
| Silvia Ramos Bustán | Daniel Ponce | Rodrigo Hermosilla Bobadilla |
| **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** |
| 1,054% | 0,705% | 3,450% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 100% | 100% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| Sonda S.A. provee servicios de migración y administración de sistema operativos, para cliente EPMAPS. | Sonda S.A., provee servicios de Mesa de Ayuda. Sonda S.A., provee servicios de Gestión de Compras de equipamiento. Filial provee Servicios de Consultoría SAP. | Empresa filial destinada a la comercialización de equipamiento computacional y que actúa como proveedora de Sonda S.A. Sonda S.A. provee Asesorías y Servicios Profesionales Administrativos y Contables. |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** |
| Contrato Servicio de Administración de Sistema Operativo para cliente EPMAPS | Contrato de Mesa de Ayuda Walmart. Contrato Gestión de compra de equipamiento. Contrato de Consultoría SAP. | Contrato Administrativos y Contables. |

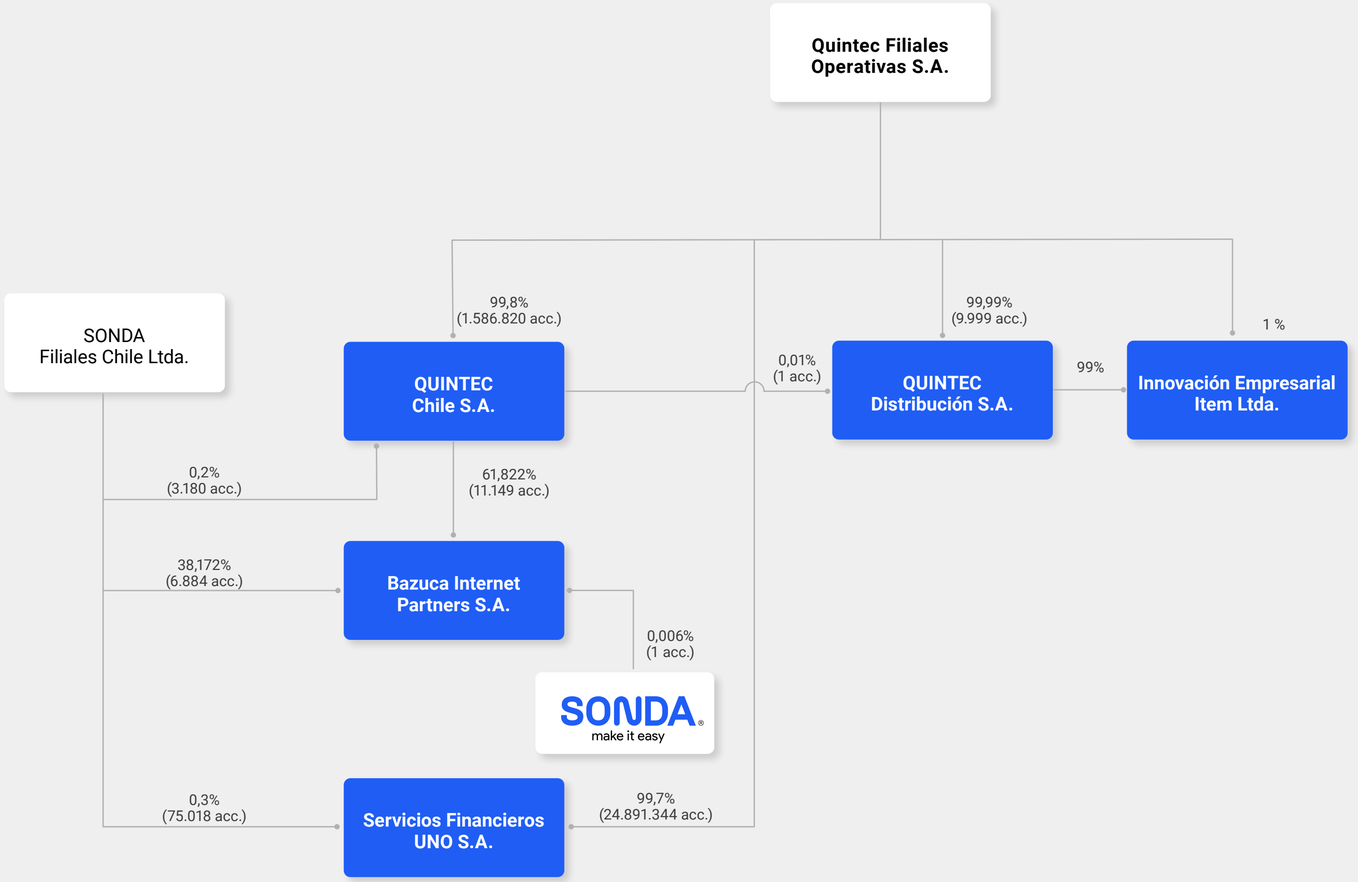
| Sonda Uruguay S.A. | Microgeo S.A. | Soluciones Expertas S.A. y Filiales |
|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$ 610.278 | M$2.583.579 | M$ 8.910 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 28.960.876 | 1.820 | 2.000.000 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| 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. | Compra,venta, importación, distribución equipos, software, suministros. | “a) Diseñar e implementar sistemas y soluciones expertas; b) La compra, venta, importación, exportación, representación, y comercialización en Chile o en el extranjero de cualquier tipo o clase de programas computacionales y/o equipos computacionales o electrónicos o de telecomunicaciones; c) La prestación de todo tipo de asesorías y servicios del ámbito de las tecnologías de la información y, en especial, respecto de los programas computacionales que comercialice la sociedad; y, d) La prestación de todo tipo de servicios de capacitación, tales como la dictación de cursos, seminarios y talleres de capacitación de personal.” |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:** | **Presidente:** | **Presidente:** |
| José Luciano Orlandini Robert | Jose Orlandini Robert | Mario Pavón Robinson |
| **Directores:** | **Directores:** | **Directores:** |
| Gerardo Cruz Cironi<br>Gonzalo Soto Serdio<br>Marcela Varela Loggia | Raul Sapunar Kovacic<br>Stefano Sigala Romele<br>Gonzalo Soto Serdio<br>Robert Richter Stein | Jorge Díaz Fernández<br>Francisco Garcia Donoso<br>Jorge Hoyl Moreno |
| **Gerente general** | **Gerente general** | **Gerente general** |
| Ricardo Vilas | Alberto Merino Pohl | 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** |
| 1,112% | 0,911% | 0,103% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 80% | 50% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| La Filial provee, servicios de formateo de equipos. La Filial provee, servicios de soporte de equipos. La filial provee, servicios de desarooo Dashboard para proyectos. La filial provee Servicios de soporte y desarrollo de proyectos de integración. Sonda S.A., provee servicios profesionales para desarrollo de software. | Filial presta servicios integrales y de tecnología de la información. | Filial vende soluciones de Software. |
| **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** | **Contratos con Sonda S.A.** |
| Contrato Servicios de formateo de equipos. Contrato Servicios de soporte de equipos. Contrato Servicios de desarooo Dashboard para proyectos. Contrato Desarrollo de integraciones para controles en ingresos y egresos en puerto. Contrato Desarrollador de Software de Digital Business Chile. | Contrato de licenciamiento de software, subarrendamiento y servicios integrales. | Contrato de soluciones de Software. |

| Servibanca S.A. y Filial | Inmobiliaria Servibanca S.A. | Sonda Panamá S. A. | Novis Corp US INC y Filiales |
|---|---|---|---|
| Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta | Relación indirecta |
| **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** | **Capital Suscrito y Pagado** |
| M$ 714.574 | M$ 411.341 | M$8.771 | M$5.217.037 |
| **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** | **No. Acciones Suscritas y Pagadas** |
| 1.200 | 1.200 | 10.000 | 59.479 |
| **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** | **Objeto Social / de acuerdo a los estatutos sociales.** |
| Servicios Profesionales técnicos y computacionales | 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. | Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y comunicaciones; La creación, fabricación, desarrollo, aplicación, importación, exportación, comercialización, mantenimiento, actualización, explotación, instalación y representación de hardware, software y servicios relacionados; La compra, venta, importación, exportación, representanción, distribución y, en general, la comercialización de equipos para la computación electrónica y procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios, y demás elementos a fines; La explotación directa de los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamientos o cualquier otra forma; La capacitación ocupacional, principalmente en las áreas de automatización e informática, mediantes cursos, seminarios, conferencias, publicaciones, eventos u otras formas de transferencia sistémica de conocimientos y tecnología; La presentación de asesorías de organización y administración de empresas, estudios de mercado y de factibilidad e investigación operativa; y Desarrollar, en general cualquiera otra actividad en las áreas de la informática y la computación o que se relacionen directa o indirectamente con estas. | Servicios TI. |
| **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** | **Directorio** |
| **Presidente:**<br>José Orlandini Robert | **Presidente:**<br>José Orlandini Robert | **Presidente:**<br>Victor Betancourt | **Presidente:**<br>José Orlandini Robert |
| **Directores:**<br>Gonzalo Soto Serdio<br>Marcelo Castiglione Veloso | **Directores:**<br>Gonzalo Soto Serdio<br>Marcelo Castiglione Veloso | **Directores:**<br>Jaime Bueso<br>Heidi Caballero<br>Juan Ossul<br>José Orlandini<br>Marcelo Castiglione | **Directores:**<br>Patricio Artiagoitia Alti<br>Gonzalo Soto Serdio |
| **Gerente general**<br>Patricio Fuentes Aros | **Gerente general**<br>Marcelo Castiglione Veloso | **Gerente general**<br>Victor Betancourt | **Gerente general**<br>Iñigo Artiagoitia Silva |
| **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** | **Proporción que representa la inversión en los activos de la matriz** |
| 0,264% | 0,147% | 0,016% | 0,348% |
| **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** | **Total participación de la controladora** |
| 100% | 86,75% | 100% | 60% |
| **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** | **Descripción de la Relación Comercial con Sonda S.A.** |
| 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. |



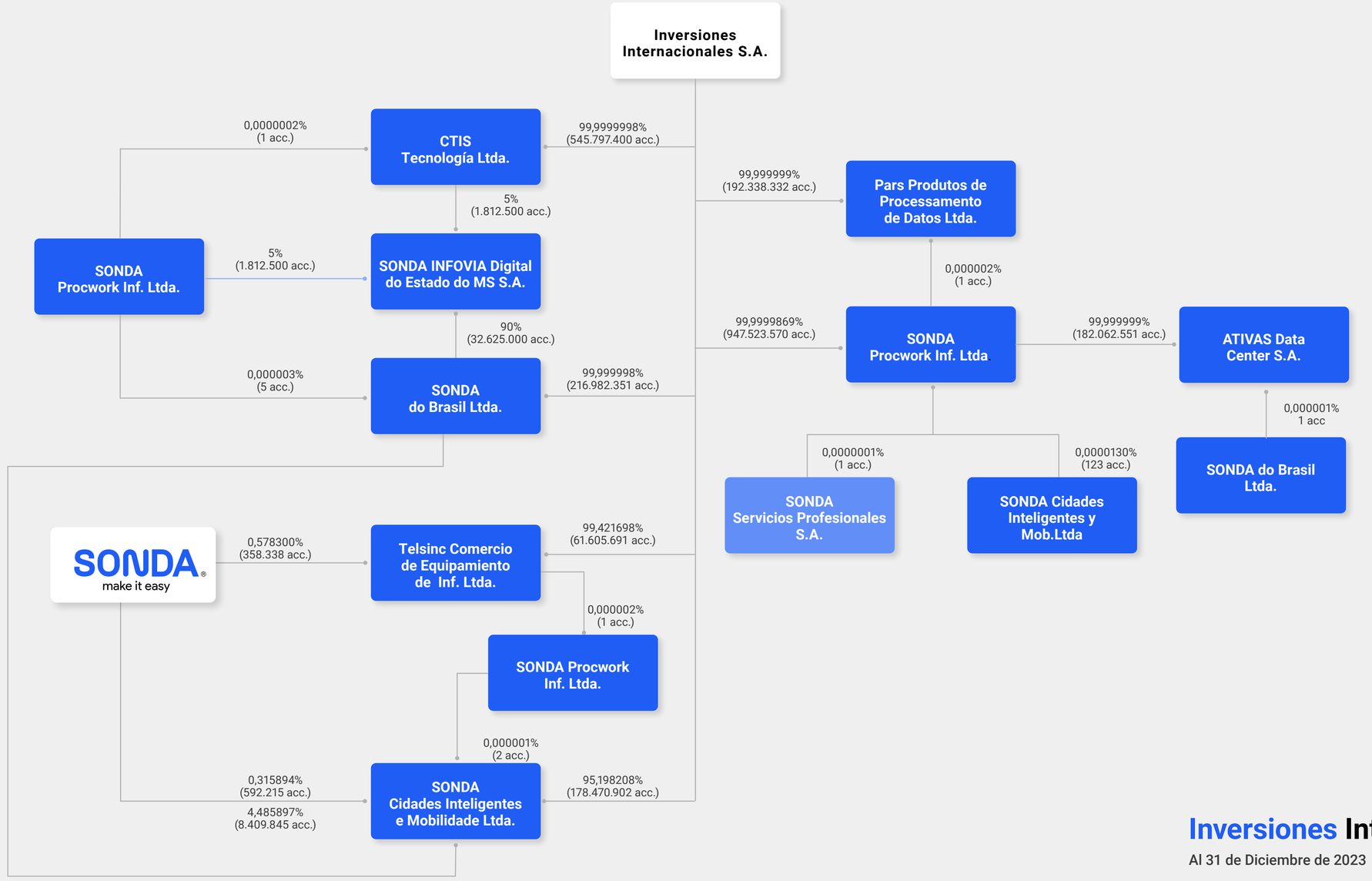

# Estructura Societaria

Al 31 de Diciembre de 2023




## Quintec Filiales Operativas S.A.

Al 31 de Diciembre de 2023




## Inversiones Internacionales S.A.

Al 31 de Diciembre de 2023

# 7. Gestión de Proveedores

SONDA cuenta con un modelo de compras sistémico y estándar, que establece los criterios y lineamientos generales para la compra y abastecimiento de bienes y/o servicios de manera oportuna y en condiciones competitivas de mercado, que permitan obtener la relación precio/calidad más adecuada, a través de políticas y procedimientos destinados a identificar, cuantificar y gestionar los riesgos asociados, dentro de un marco de colaboración y políticas de pago oportuno, que permitan generar relaciones comerciales sólidas, responsables, de largo plazo y de mutuo beneficio con proveedores & contratistas.

El procedimiento de compras, sus documentos relacionados y la metodología de identificación de riesgos, se apoyan en el compromiso organizacional de todas las Unidades de SONDA, con el objetivo de contar con colaboradores, partners, proveedores y contratistas que adhieran a efectuar y promover un comportamiento ético, conforme a nuestro Código de Ética & Conducta, Modelo de Prevención de Delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público y/u otras disposiciones legales o normativas regulatorias.

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión certificado bajo normas internacionales de Calidad (ISO 9001), Seguridad & Salud en el Trabajo (ISO 45001) y de Medio Ambiente (ISO 14001), cuyos requisitos y políticas se hacen extensivas a las Empresas Contratistas para controlar y minimizar posibles accidentes del trabajo, enfermedades profesionales e impactos ambientales provocados por la operación de nuestros proveedores, los cuales son evaluados y acreditados en conformidad a la legislación vigente, para asegurar que cumplen con prácticas de sostenibilidad, niveles de seguridad y estándares laborales que garanticen y fomenten la protección de sus propios trabajadores, como la de nuestros colaboradores y clientes.

## 7.1 Pago a proveedores

| | 30 días | | Entre 31 y 60 días | | Mas de 60 días | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nacionales | Extranjeros | Nacionales | Extranjeros | Nacionales | Extranjeros |
| i. Número de facturas pagadas durante el año a proveedores. | 18.008 | | 4.351 | | 2.443 | |
| ii. Monto total (millones de pesos) de facturas pagadas durante el año. | 82.109 | | 34.562 | | 6.586 | |
| iii. Monto total de intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos) que se pagaron o deberán pagar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado. | 0 | | 0 | | 0 | |
| iv. Número de proveedores al que corresponden las facturas pagadas durante el año. | 1.332 | | 193 | | 36 | |
| v. Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda. | 0 | | 0 | | 0 | |

Alcance: Filiales SONDA Chile (excepto: Microgeo, Tecnoglobal, Quintec e ITEM )

## 7.2 Evaluación de proveedores

De acuerdo a si la oferta del proveedor es de bienes o servicios, y de las características de prestación, tales como lugar, habitualidad y permanencia, los proveedores son clasificados en las categorías de Productos, Servicios Esporádicos, Servicios Permanentes (Contratistas) o Remotos.

Según la clasificación del proveedor, se realiza anualmente un proceso de evaluación y acreditación, en el cual intervienen como partes interesadas las áreas de Compliance, Prevención de Riesgo, Crédito y Tributaria, para verificar que se cumpla con las disposiciones establecidas en la legislación vigente, como también en atención a buenas prácticas en sostenibilidad, gestión de riesgos de accidentes o de subcontratación laboral, impacto ambiental y otras consideraciones pertinentes. Ello permite mantener su vigencia, a modo de contar con proveedores que no sólo cumplan con las características y especificaciones técnicas requeridas, sino que además adhieran a cumplir y promover un comportamiento ético conforme a nuestro Código de Ética y a la Política de Prevención de Delitos, a los lineamientos de Personas Expuestas Políticamente (PEP) y a las disposiciones legales de la Ley N°20.393, Ley N°16.744 y/u otras normativas regulatorias.

Durante el año 2023, participaron del proceso de evaluación 359 proveedores (58 extranjeros), de los cuales se habilitaron 267, un 23% más que el año anterior, que representan un 29% del total vigente en el Registro de Proveedores al cierre del año.

A través de un Procedimiento de Facturación de Proveedores, se establecen los lineamientos que permitan gestionar con proveedores & contratistas, la correcta facturación, recepción, contabilización y pago oportuno de sus facturas de acuerdo a las condiciones y plazos acordados.

Aquellos proveedores cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la realización del servicio o producto final de SONDA, que podrían afectar de manera negativa el cumplimiento de los requisitos del cliente final, así como requisitos legales y/o reglamentarios aplicables, se han definido como críticos. Estos proveedores tienen un alto valor estratégico y requieren una atención, control y gestión más cercana.

SONDA cuenta con una política de pago oportuno de 30 días contados desde la fecha de recepción de la factura, a excepción de aquellos bienes o servicios que por reglamentaciones específicas o su carácter crítico para la operación o el negocio, exigen pago en fechas preestablecidas. Además se ha definido una Política de Pago Anticipado o Menor a 30 días, para aquellos proveedores críticos que puedan ver afectada su operación y/o afectar el cumplimiento de compromisos de SONDA.

Los proveedores Contratistas y Subcontratistas cuentan con un Reglamento Especial en el que se establecen las acciones de coordinación de actividades preventivas que garanticen a los trabajadores condiciones de higiene y seguridad adecuadas, y asimismo, los mecanismos para verificar su cumplimiento. Las empresas contratistas deberán acreditar el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a sus obligaciones laborales y previsionales de sus dependientes, y quedan obligadas a cumplir con los procedimientos, normas y controles establecidos por SONDA relativos a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, higiene y seguridad, protección contra incendio, bienes materiales y el medio ambiente.

# 8. Indicadores

## 8.1. Cumplimiento legal y normativo

### 8.1.1 En relación con los clientes

Con el fin de prevenir y detectar incumplimientos referidos a los derechos del consumidor, hemos desarrollado un procedimiento de acuerdo con la ley chilena Nº19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor . Para ello existe un flujo de resolución de conflictos con los siguientes controles preventivos asociados a su cumplimiento, provenientes de la Subgerencia de Atención al Cliente:

1. Informamos, capacitamos y actualizamos constantemente a nuestros equipos de Atención al Cliente respecto de la Ley del Consumidor[1] y sus alcances y el proceder frente a cada punto que la legislación estipula.
2. Comunicamos en nuestros términos y condiciones de la web las políticas de venta de MacOnline y Términos legales, para que los clientes puedan revisar y estar de acuerdo con la compra.
3. Publicamos en nuestras tiendas los términos y condiciones de la web, así como las políticas de venta de MacOnline y términos legales.
4. Dejamos los canales abiertos, redes sociales, Call Center y correo de clientes, para que realicen las consultas que estimen pertinentes y poder contestarlas en tiempo y forma.

[1] Solo para la filial Quintec Distribución en Chile, ya que es el único negocio B2C de SONDA.

### 8.1.2. En relación con los trabajadores

En todos los países donde operamos estamos regidos por la normativa laboral y legal vigente, a la cual nos adherimos. Adicionalmente, contamos con procedimientos destinados a prevenir y detectar los incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de nuestros trabajadores en todos los países en los que estamos presente, como el procedimiento corporativo de denuncias. La efectividad de estos controles se ve reflejada en la ausencia de acciones de tutela laboral.

### 8.1.3. En relación con el medio ambiente

Hasta ahora no existe un programa de cumplimiento específico corporativo que aborde materias ambientales, dado que no han sido clasificadas como materiales para el negocio. No obstante, estamos trabajando para lograr la certificación ISO 14001 en todos los países donde estamos presente. Esto nos permitirá contar con un plan de manejo ambiental que incluya objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación, documentación y un sistema de control de avance. Actualmente, el sistema está implementado y certificado en Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México y Perú y en proceso de extensión hacia el resto de los países.

### 8.1.4. En relación con la libre competencia

El área de Fiscalía está constituida por abogados formados en regulación sobre libre competencia. Ésta se encarga, entre otras labores, de realizar el examen y revisión de cada uno de los negocios y contratos concretados por la compañía.

En nuestro Código de Ética y Conducta establecemos pautas específicas de conducta en relación a competidores y libre competencia. Algunas de ellas son la promoción y el respeto de la libre competencia. Por tanto, está prohibido realizar acuerdos de palabra o escritos con competidores, clientes o proveedores que restrinjan el ejercicio del libre comercio. La competitividad de la compañía se basa en una administración ética de sus negocios. La relación con los competidores y sus colaboradores debe ser conducida con respeto y observancia de la normativa legal. No se debe realizar declaraciones que puedan afectar la imagen de los competidores o que contribuyan a dispersar rumores sobre ellos. Los competidores serán tratados con el mismo respeto que la compañía espera ser tratada. Está prohibido proporcionar información estratégica, confidencial o de cualquier otra manera perjudicial para el negocio de la compañía o de terceros

### 8.1.5. En relación a la prevención de delitos

El Sistema de Cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos implementado conforme a la Ley chilena Nº20.393 considera temas como cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El Modelo es permanentemente actualizado con el fin de incluir las nuevas disposiciones legales y es aplicado tanto a los directores como a los ejecutivos y colaboradores de SONDA y sus filiales. Adicionalmente, se monitorea la relación de la compañía y sus empresas filiales con sus clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas y se considera la relación con Personas Expuestas Políticamente a la revisión de nuestras operaciones en Chile.

Adicionalmente, en el Código de Ética existe un acápite sobre conflictos de interés, donde son definidos y establece los criterios para identificarlos, mecanismos para su detección y obligaciones asociadas. La última actualización del Modelo fue en 2022 y consideró tres aspectos nuevos como son ilícitos asociados a la migración ilegal, control de armas y delitos informáticos. Además, para asegurarse que todos los colaboradores conozcan y cumplan con los lineamientos del modelo, se efectúan capacitaciones permanentes, en conjunto con las realizadas sobre el Código de Ética, tanto en los procesos de inducción como de desarrollo profesional.

### 8.1.1; 8.1.2; 8.1.3; 8.1.4; 8.1.5 Cumplimiento legal y normativo 2023

**Cumplimiento legal y normativo**

| | Clientes | Trabajadores | Libre competencia | Prevención de delitos (Ley 20.393) |
|---|---|---|---|---|
| | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 |
| Número de sanciones ejecutoriadas | 0 | 88 | 0 | 0 |
| Monto que representaron esas sanciones (MM$) | 0 | 2.242 | 0 | 0 |

Alcance: Chile (SONDA LN), Brasil y Colombia.

| | Ambiente 2023 |
|---|---|
| Número de sanciones ejecutoriadas | 0 |
| Monto que representaron esas sanciones ($) | 0 |
| Número de programas de cumplimiento aprobados | 0 |
| Programas de cumplimiento ejecutados satisfactoriamente | 0 |
| Planes de reparación por daño ambiental presentados | 0 |
| Planes de reparación por daño ambiental ejecutados satisfactoriamente. | 0 |

Alcance: Chile (SONDA LN), Brasil y Colombia.

## INDICADORES SASB

**Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo**

| Código | Parámetro de contabilidad | Respuesta |
|---|---|---|
| TC-SI-520a.1 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal. | 0 |

Alcance: Chile (SONDA LN, Quintec Distribución), Panamá, Costa Rica, Argentina, Uruguay, Brasil, México, Perú y Colombia.

# 9. Hechos relevantes o esenciales

### Hecho Esencial de fecha 6 de enero de 2023.

Con esta misma fecha, la Compañía ha otorgado un mandato a Santander Corporate and Investment Banking para actuar como su asesor financiero en la estructuración de un proceso competitivo, con el fin de evaluar alternativas estratégicas para la operación y desarrollo del negocio colocation en Datacenters de SONDA. Estas alternativas contemplan, entre otros, una eventual asociación estratégica, la gestión conjunta de negocios o joint venture, como asimismo la posibilidad de una venta parcial directa o indirecta de los activos de su negocio de Data Center ubicados en Chile, Colombia y Brasil. A la fecha no es posible determinar la naturaleza jurídica de las alternativas de negocio, ni los plazo y valores involucrados, y por tanto tampoco los eventuales efectos financieros que tendrá para la Compañía la materia informada.

### Hecho Esencial de fecha 17 de marzo de 2023.

En Sesión Ordinaria celebrada el día 16 de marzo de 2023, el Directorio de la Sociedad ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día 12 de abril próximo, el pago de un dividendo definitivo total de $17.750.821.220.- con cargo a las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022.

Se hace presente que el 9 de septiembre de 2022 se pagó a los accionistas con carácter de dividendo provisorio un monto ascendente a $7,07321.- por acción, con cargo a las utilidades del ejercicio acumuladas al 30 de junio del 2022.

Por lo tanto, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas repartir un dividendo de $11.589.650.899.-, lo que significa un monto de $13,30527.- 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. n Sesión

### Hecho Esencial de fecha 10 de abril de 2023.

El Directorio de SONDA S.A., en sesión extraordinaria celebrada con esta fecha y con la asistencia de todos sus miembros, tomó conocimiento de la renuncia de su Presidente don Andrés Navarro Haeussler y que, de acuerdo con la política corporativa de la empresa, el señor José Orlandini deja el cargo de Gerente General y asume como reemplazante del renunciado director, lo cual es aprobado por el Directorio por unanimidad procediendo a su vez a nombrarlo como nuevo Presidente del Directorio de SONDA S.A.

Después de expresar, tanto al señor Navarro como al señor Orlandini, el debido reconocimiento por su gran aporte al desarrollo de SONDA, el Directorio procedió también por unanimidad a nombrar como nuevo Gerente General de la compañía al señor Luis Alberto de la Cruz Laborda, quien se ha desempeñado como ejecutivo con una larga trayectoria en SONDA y amplio conocimiento de la industria de TI.

### Hecho Esencial de fecha 29 de septiembre de 2023.

Con respecto al proceso iniciado con el fin de evaluar diferentes alternativas estratégicas para la operación y desarrollo del negocio de colocation en Datacenters de SONDA, comunicado por Hecho Esencial de fecha 6 de enero de 2023, se informa que se han recibido manifestaciones de interés no vinculantes de eventuales inversionistas y se continúa trabajando con algunas de ellas en el señalado proceso, el que se encuentra en etapa de due diligence. A la fecha no es posible determinar de manera definitiva la naturaleza jurídica de las alternativas de negocio, plazos y valores involucrados, y consecuentemente los eventuales efectos financieros que tendrá para la Compañía la materia informada.

## Hecho Esencial de fecha 29 de septiembre de 2023.

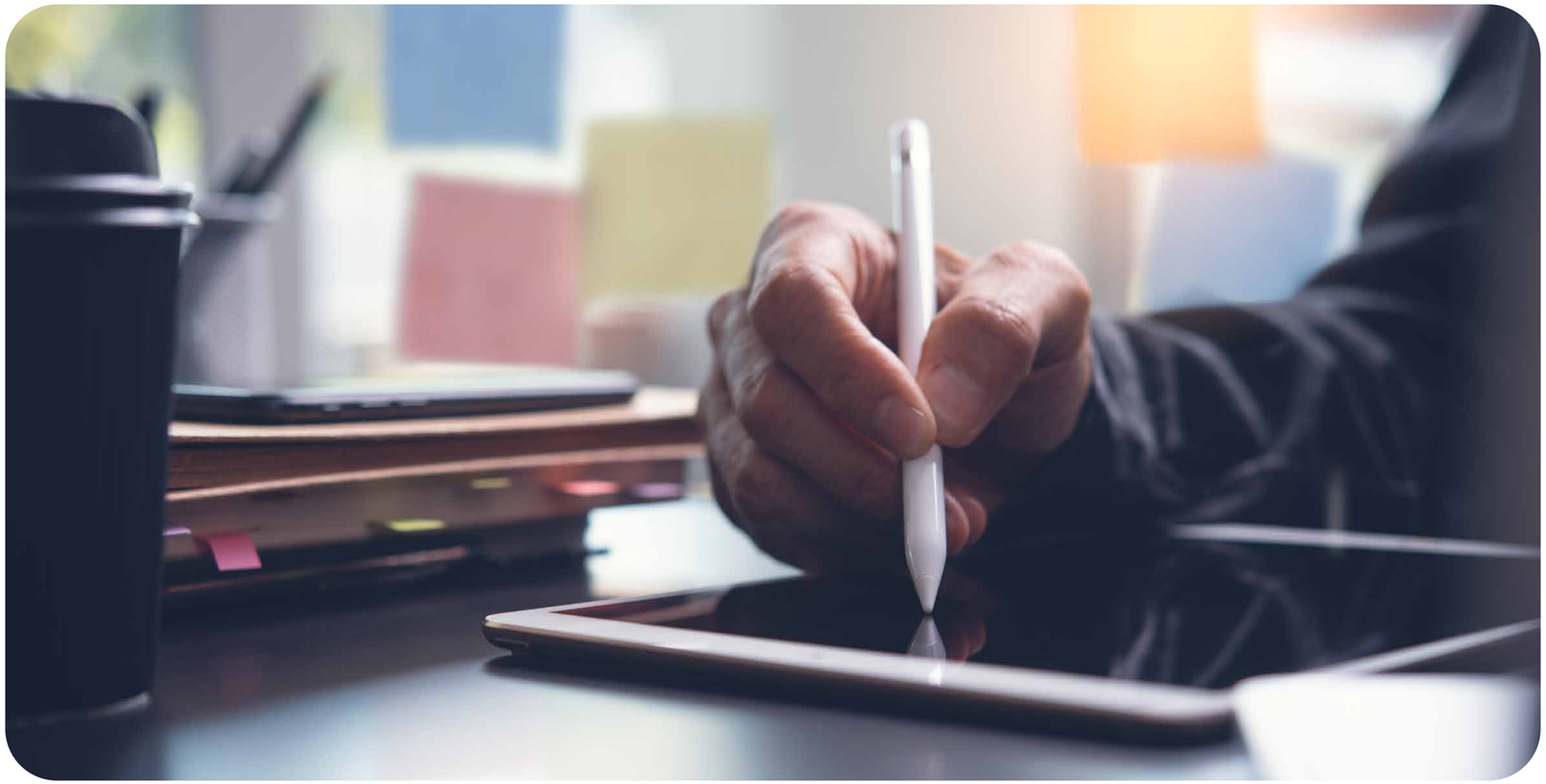
SONDA S.A. ha encargado a Bryan Garnier Securities, LLC, firma de banca de inversión internacional que cubre el mid-market de las industrias tecnológica y sanitaria en los mercados de Estados Unidos y Canadá, la búsqueda e identificación de oportunidades de inversión en empresas de consultoría y transformación digital en los señalados mercados, con el objeto de expandir su presencia y negocios en Norte América. A la fecha no es posible determinar la naturaleza jurídica de las alternativas de inversión, plazos ni valores involucrados, y por tanto tampoco los eventuales efectos financieros que tendrá para la Compañía la materia informada.

## Hecho Esencial de fecha 29 de septiembre de 2023.

SONDA S.A. (en adelante SONDA o la Compañía), controladora de SONDA Filiales Chile Limitada, Inversiones Internacionales S.A. y SONDA México S.A. de C.V., en el marco de evaluar la continuidad de determinadas inversiones que tienen sinergias limitadas con los negocios de la Compañía, ha iniciado un proceso con el fin de evaluar alternativas estratégicas respecto de su participación en NOVIS S.A., Servicios de Aplicación e Ingeniería NOVIS S.A. de C.V. y NOVIS CORP US INC., constituidas de acuerdo a las leyes de Chile, México y del Estado de Delaware (USA), respectivamente, que corresponden al 60% del total de acciones emitidas por cada una. Estas alternativas contemplan, entre otras, una eventual asociación estratégica con terceros, la gestión conjunta de negocios o joint venture, como asimismo la posibilidad de una venta directa o indirecta de una parte o el total de la participación ya mencionada.

En función de lo anterior, se ha encomendado la estructuración de este proceso al asesor financiero Ponterra Business Advisors LLC.

A la fecha no es posible determinar la naturaleza jurídica de las alternativas de negocio, ni los plazos y valores involucrados, y por tanto tampoco los eventuales efectos financieros que tendrá para la Compañía la materia informada, si bien ésta estima que la potencial concreción de alguna de las alternativas mencionadas tendría efectos positivos en los resultados y situación financiera de la Compañía.



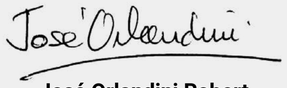
## Hecho Esencial de fecha 29 de septiembre de 2023.

SONDA S.A. (en adelante SONDA o la Compañía), controladora de SONDA Filiales Chile Limitada, en el marco de evaluar la continuidad de determinadas inversiones que tienen sinergias limitadas con los negocios de la Compañía, ha iniciado un proceso con el fin de evaluar alternativas estratégicas respecto de su participación en Microgeo S.A., sociedad constituida de acuerdo con las leyes de Chile, la que corresponde al 80% del total de acciones emitidas por esta. Estas alternativas contemplan, entre otras, una eventual asociación estratégica con terceros, la gestión conjunta de negocios o joint venture, como asimismo la posibilidad de una venta directa o indirecta de una parte o el total de la participación ya mencionada.

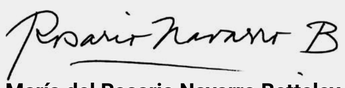
A la fecha no es posible determinar la naturaleza jurídica de las alternativas de negocio, ni los plazos y valores involucrados, y por tanto tampoco los eventuales efectos financieros que tendrá para la Compañía la materia informada, si bien ésta estima que la potencial concreción de alguna de las alternativas mencionadas tendría efectos positivos en los resultados y situación financiera de la Compañía.

# 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 2023, Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible (“Reporte Integrado 2023”), 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.

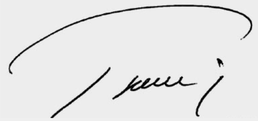


**José Orlandini Robert**
**Presidente**
RUT 7.599.934-8

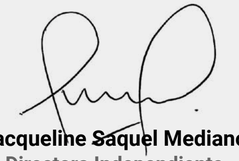


**María del Rosario Navarro Betteley**
**Vice-presidenta**
RUT 12.720.922-7

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



**Rafael Osorio Peña**
**Director**
RUT 7.923.570-9



**Jacqueline Saquel Mediano**
**Directora Independiente**
RUT 8.820.053-5

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

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

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

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

**Luis Alberto de la Cruz Laborda**
**Gerente General Corporativo**
7.850.904-K

# Análisis de Riesgos

Los principales riesgos que enfrentan SONDA y sus Filiales son los siguientes:

## Riesgo de Mercado

Se asocia a posibles fluctuaciones financieras debido a cambios en precios de mercado, tales como tipos de cambio, tasas de interés o nivel de precios.

SONDA S.A., previa evaluación de la Administración, ha suscrito y podría suscribir, con el objetivo de cobertura, instrumentos financieros derivados para mitigar su exposición al riesgo cambiario, inflación o de tasa de interés. Al cierre del período de reporte un 66% de la deuda financiera de La Sociedad se encuentra emitida a tasa fija, con el objetivo de reducir volatilidad en sus flujos de financiamiento. Adicionalmente, se cuenta con cobertura natural de tipo de cambio, al priorizar el financiamiento en la moneda asociada a los contratos cerrados de cada país y cobertura a variación de precios con contratos con ingresos indexados a la inflación de cada país, con reajustes regulares.

## Riesgo de Crédito

Corresponde a la posibilidad de incumplimiento en el pago de obligaciones de terceros contraídas con SONDA S.A. o Filiales. La Sociedad ha definido políticas de crédito que incluyen la evaluación crediticia de sus clientes, además de la revisión periódica sobre sus deudores por venta que permiten hacer gestión, controlar y mitigar el riesgo de pérdidas por incobrabilidad, de acuerdo a los criterios de NIIF 9.

Adicionalmente, SONDA S.A. mantiene una base de más de 12.000 clientes distribuidos en 13 países, compuesta por empresas líderes de la región que pertenecen a un abanico de industrias y mercados diversificados, donde ningún cliente representa más del 5% de los ingresos consolidados.  Finalmente, la Sociedad y sus filiales cuentan con políticas y unidades de cobranza que hacen gestión periódica sobre los deudores, de manera de reducir el riesgo de morosidad y/o incobrabilidad.

## Riesgo de Liquidez o Financiamiento

Se relaciona con la incapacidad de SONDA S.A. o Filiales de cumplir con sus obligaciones de pago con terceros, debido a la falta de disponibilidad de efectivo o activos suficientemente líquidos.

La administración está permanentemente enfocada en la gestión adecuada del flujo de efectivo, realizando una sólida planificación financiera y un constante monitoreo, lo que permite anticiparse a futuros vencimientos de obligaciones y necesidades de financiamiento, sumado a mantener un perfil de vencimientos adecuado y obligaciones financieras a tasa fija, permite mitigar los riesgos mencionados.

Adicionalmente, La Sociedad mantiene un nivel de caja adecuado para el correcto desempeño y desarrollo de sus negocios, en conjunto con líneas de créditos bancarias y líneas de bonos disponibles en el mercado de capitales, las que podrían generar liquidez en caso de requerirse.

## Riesgo País

El riesgo país se refiere a la posibilidad de pérdidas financieras o económicas que pueden surgir debido a factores políticos, económicos y sociales en un país específico.

SONDA S.A. y sus filiales tienen presencia en diversos países de América, por lo que anualmente evalúa si sus activos están sujetos a algún deterioro, de acuerdo

con la política contable descrita en la Nota Nº 3 de los Estados Financieros Consolidados, además de mantenerse constantemente monitoreando políticas y variables macroeconómicas que podrían afectar los negocios de la Sociedad.

## Riesgo de Litigios

Como parte de su actividad ordinaria, SONDA S.A. y sus filiales están expuestas a litigios y reclamaciones, ya sean de trabajadores, subcontratistas, terceros, proveedores, autoridades tributarias, organismos de competencia o clientes, entre otros, y sujeto a la legislación propia de cada país. La incertidumbre acerca del resultado de los litigios y reclamaciones conlleva a la posibilidad de que un resultado judicial afecte de manera adversa al negocio o la reputación de la Sociedad.

SONDA S.A. y Filiales realiza un proceso de cuantificación y cualificación de dichos riesgos de forma recurrente basado en la mejor información disponible en cada momento, estimando posibles escenarios y probabilidad de ocurrencia, realizando las provisiones que correspondan caso a caso. Además, La Sociedad mitiga este riesgo al mantener como foco la adherencia a la normativa y legislación aplicable a cada país y a las mejores prácticas corporativas, junto con adherirse al Código de Ética y Conducta de SONDA y al modelo de Compliance Corporativo como herramienta preventiva y atenuante de la comisión de delitos y como un instrumento de las prácticas de buen Gobierno Corporativo.

## Riesgos del Negocio

El riesgo operacional se refiere a la posibilidad de pérdidas financieras o no pecuniarias debido a fallas o deficiencias en sus procesos, procedimientos internos, recursos humanos, sistemas tecnológicos o eventos externos que afecten la capacidad de una empresa para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva y eficiente.

En la constante búsqueda de poder mitigar de forma sistémica dicho riesgo, SONDA S.A. cuenta con un conjunto de certificaciones internacionales y sistemas de gestión pertinentes a su Negocio, entre los cuales destacan; ISO 22301, “Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio; ISO 27001, “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información”; ISO 20000, “Sistema de Gestión del Servicio TI”; ISO 9001, “Sistema de Gestión de Calidad”; ISO 14001, “Sistema de Gestión Ambiental”; ISO 45001, “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”.

En un sector altamente especializado como el de TI, la carencia de competencias y habilidades puede representar un riesgo para el funcionamiento del negocio. Para mitigar este riesgo, SONDA ha implementado programas de atracción y retención de talento de jóvenes profesionales, ofrece programas de capacitación y desarrollo profesional y fomenta una cultura inclusiva y flexible, buscando instaurar las mejores prácticas del mercado. En SONDA, el principal recurso son las personas que componen la organización, donde destacan un directorio experimentado, un sólido gobierno corporativo, administración y personal altamente calificado transversalmente en la organización.

Las interrupciones o mal funcionamiento de los servicios de TI pueden causar pérdidas económicas y dañar la reputación de La Sociedad. Para mitigar este riesgo, SONDA cuenta con una infraestructura de TI resiliente, con las más altas certificaciones internacionales, con redundancia en servicios y sistemas de respaldo.

En el mismo sentido, uno de los riesgos propios del negocio son los incidentes de ciberseguridad a los que está expuesto la Sociedad en el normal desarrollo de su negocio, por lo que ha tomado diversas medidas para mitigar este riesgo, dentro de las cuales se encuentran los procesos de control de acceso e identidad, uso de contraseñas robustas y MFA, además de proteger el acceso remoto y redes de nuestras oficinas. Además, se realiza identificación y descubrimiento de activos, lo que permite identificar sus vulnerabilidades, nivel de seguridad y de actualización, generando un monitoreo continuo sobre agentes de seguridad, protección de navegación y EDR, para lograr mantener una adecuada cobertura y actualización en el ambiente. Se realiza monitoreo 24/7 a nuestro ambiente para identificar alertas y comportamientos anormales asociados a ciberataques, permitiéndonos atender a tiempo los incidentes, además de contar con políticas y procesos para atender las necesidades transversales de seguridad de la información y uso aceptable de nuestros dispositivos, capacitar a nuestros colaboradores sobre los riesgos, uso y cuidado de nuestra información y la de nuestros clientes.

Sobre el riesgo inherente a proveedores, se cuenta con una base diversificada, buscando mitigar la dependencia, donde los más relevantes son las principales marcas de productos y dispositivos de TI a nivel mundial, con quienes SONDA mantiene alianzas comerciales de larga data. Además, se realizan evaluaciones regulares y se requiere que adhieran al Código de Ética y Conducta de La Sociedad.

En cuanto al riesgo relacionado a los activos del negocio, para mitigar el riesgo de obsolescencia tecnológica, SONDA se mantiene a la vanguardia de últimas tendencias y avances tecnológicos, además de contar con estrictas políticas y monitoreo de inventario, buscando así disminuir el deterioro del mismo.
Con respecto a sus activos fijos, SONDA ha construido sus inmuebles en plena adherencia a la normativa vigente e incluso, en algunos casos, con mejoras por encima de ésta, de manera de incrementar su resiliencia. Adicionalmente se mantienen aseguradas a todas las empresas en Chile y en el extranjero, respecto de los riesgos que puedan sufrir hardware, infraestructura, edificios y contenidos frente a incendios y/o eventos de la naturaleza, con un especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un impacto significativo en los resultados de la Sociedad.

A su vez, la Sociedad ha implementado diversos planes de acción para el aseguramiento de la continuidad operacional, el cumplimiento de los SLA establecidos en los contratos con clientes, seguimiento de morosidad por tipo de deudores y cartera y análisis de futuros requerimientos de capital y liquidez.

La Compañía está afecta a los distintos riesgos mencionados, producto del curso ordinario de los negocios, los detalles de los principales Riesgos están explicados en la Nota N° 39 de los Estados Financieros Consolidados.

# 08 Acerca de este Reporte e Índices

# Acerca de este Reporte

## Acerca de este Reporte

La presente memoria ha sido elaborada según las directrices de la Norma de Carácter General No 461 de la Comisión para el Mercado Financiero de Chile (CMF) y ha utilizado como referencia los estándares GRI, los de contabilidad sobre sostenibilidad SASB para el sector Software y Servicios de TI (versión 2023-12) y los indicadores de Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Además, se enfoca en los temas de mayor relevancia para SONDA y sus grupos de interés, los que han sido determinados siguiendo los requerimientos de dichos lineamientos.

La información que se presenta aborda la gestión de toda nuestra compañía durante 2023, abarcando las operaciones de SONDA en los 13 países en los que está presente. Se incluyen además datos de ejercicios anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos hasta la fecha de publicación del informe.

En su confección participó un equipo de trabajo transversal de la compañía, liderado por la Gerencia de Finanzas Corporativas, y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI, la norma 461 y SASB y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

## Temas Relevantes

El último trimestre de 2022 SONDA realizó un análisis de Doble Materialidad para el desarrollo de la estrategia corporativa. Se determinaron los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de mayor relevancia para

la Compañía, los que fueron analizados y rankeados en un taller de trabajo con la Alta Dirección. Dada su reciente construcción, dicha materialidad se tomó como base para el presente reporte, y fue actualizada con los énfasis y aspectos que surgieron durante 2023. A estos se sumaron las materias relevantes desde la mirada financiera, comercial y de desarrollo del negocio.

El análisis de Doble Materialidad consideró las siguientes perspectivas:

- **Requerimientos del mercado financiero en materia ASG para el sector de tecnologías de información:** DJSI (sector Servicios de Tecnologías de Información) y nueva Norma de Carácter General N° 461 de la CMF en Chile. Esta última integra los requerimientos de SASB para el sector Software y Servicios de Tecnologías de Información, además de los lineamientos de TCFD[1] en lo relativo a cambio climático.

- **Evolución de las necesidades de la sociedad y desafíos específicos que emergen para las empresas de tecnologías de información:** Global Risk Report 2022 del World Economic Forum, hoja de ruta trazada por el Estado Chileno en materia de cambio climático y benchmark de prácticas con empresas líderes en el sector a nivel mundial.

- **Temas estratégicos y prioritarios para SONDA:** surgidos a partir del Plan Estratégico 2022-2024 y la matriz de riesgos.

1. https://www.fsb-tcfd.org

De este ejercicio surgió un listado de asuntos que fueron priorizados en función de dos dimensiones: Impacto en la creación de valor financiero de SONDA e Impacto en la sostenibilidad del entorno. Lo anterior, se realizó en un taller de trabajo que contó con la participación de ejecutivos de la Alta Dirección de la compañía.

Dicho análisis fue actualizado en 2023 incorporando las siguientes miradas:

- Cambios o nuevos énfasis en la estrategia de SONDA y el escenario que enfrenta.
- Principales riesgos que surgen para las empresas en el mundo en un horizonte de corto y mediano plazo[2] y su posible impacto en SONDA.
- Análisis y estudios realizados por SONDA y organizaciones externas.
- Nuevos requerimientos de divulgación ASG nacionales e internacionales pertinentes a SONDA (IFRS S1/S2, ESRS, SEC-US, TNFD).
- Benchmark con empresas líderes en sostenibilidad del sector a nivel mundial.

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

2. Allianz Risk Barometer 2023; WEF-Global Risk Report 2023.

## Temas ASG de mayor relevancia

### Ambiente

- **Soluciones tecnológicas para un planeta ambientalmente sostenible**
- **Gestión ambiental en SONDA:**
  - Estrategia climática y energía
  - Gestión de residuos y economía circular

### Social

- **Soluciones tecnológicas con impacto social (ODS)**
- **Capital humano:**
  - Cultura y *engagement*
  - Diversidad e inclusión
  - Gestión del talento y conocimiento
  - Bienestar

### Gobernanza

- **Innovación y excelencia al servicio de los clientes**
- **Ciberseguridad y protección de datos**
- **Gobernanza**
- **Gestión de riesgos**
- **Ética y cumplimiento**
- **Abastecimiento responsable**

# Indicadores de Sostenibilidad

## Reporte Integrado SONDA 2023

| Indicador | Forma de cálculo | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **SONDA EN UNA MIRADA** | | | | |
| **Ingresos** | | | | |
| Monto de ingresos | Millones de US$ | 1.062 | 1.248 | 1.482 |
| Porcentaje de ingresos de mercados emergentes | % de ingresos que provienen de mercados emergentes en relación al total de ingresos. De acuerdo a S&P Global: Brasil, Chile, Colombia, México y Perú. | 91,0% | 90,0% | 91,0% |
| **% Ingresos por línea de negocios** | | | | |
| Digital Business | % Ingresos respecto del total | 34,1% | 34,6% | 44,9% |
| Digital Services | % Ingresos respecto del total | 33,9% | 36,6% | 31,2% |
| Product Distribution | % Ingresos respecto del total | 31,9% | 28,8% | 23,9% |
| **% Ingresos por clúster** | | | | |
| Cono Sur | % Ingresos respecto del total | 59,9% | 57,7% | 57,4% |
| Brasil | % Ingresos respecto del total | 23,1% | 25,0% | 25,8% |
| Región Andina | % Ingresos respecto del total | 9,2% | 8,9% | 8,0% |
| Norteamérica | % Ingresos respecto del total | 7,8% | 8,3% | 8,7% |
| **EBITDA** | Millones de US$ | 132 | 141 | 143 |
| **Capitalización** | Millones de US$. Capitalización bursátil al cierre del año | 258 | 330 | 381 |
| **Inversión** | Millones de US$. Monto de la inversión materializada en el año | 52 | 67 | 49 |
| **Proveedores** | | | | |
| Pagos a proveedores | Millones de US$. Monto total pagado a proveedores. | 725 | 912 | 1.067 |
| **CAPITAL HUMANO EN TI** | | | | |
| **Desarrollo de capital humano en TI** | | | | |
| N° de profesionales TI | N° de profesionales TI (propios) | 10.354 | 10.520 | 11.302 |
| % de Profesionales TI | % respecto del total de trabajadores propios | 77% | 76% | 76% |
| **TRANSFORMACIÓN** | | | | |
| Monto invertido en I&D | Millones de US$. Monto de la inversión materializada en el año | 2 | 6 | 3 |
| Porcentaje de inversión en I&D respecto de las ventas | % de inversión en I&D respecto de las ventas | 0,2% | 0,4% | 0,2% |

| Indicador | Forma de cálculo | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **GOBIERNO Y ÉTICA** | | | | |
| **Composición y diversidad en el Directorio** | | | | |
| N° de Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa | N° al 31 de diciembre de cada año. Se excluyen los directores independientes | 0 | 0 | 0 |
| N° de Directores independientes | N° al 31 de diciembre de cada año | 4 | 4 | 5 |
| N° de Directoras | N° al 31 de diciembre de cada año | 1 | 1 | 2 |
| Menores de 30 años | N° de directores al 31 de dic | 0 | 0 | 0 |
| Entre 31 y 50 años | N° de directores al 31 de dic | 2 | 2 | 2 |
| Mayores de 51 años | N° de directores al 31 de dic | 7 | 7 | 7 |
| Antigüedad promedio de los directores | Años promedio en el directorio de SONDA | 6 | 6 | 3 |
| Asistencia promedio Directores | Asistencia promedio de los Directores a los Directorios de SONDA | 96% | 98% | 98% |
| Directores con experiencia en la industria TI | N° al 31 de diciembre de cada año. Solo considerar a los Non Executive Directors (Directores que no ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa) | 8 | 8 | 8 |
| Directores con experiencia en gestión de riesgos | N° al 31 de diciembre de cada año. Solo considerar a los Non Executive Directors (Directores que no ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa) | 4 | 4 | 3 |
| **Cobertura del Código de Ética** | | | | |
| Porcentaje de empleados cubiertos | % de empleados cubiertos al 31 de diciembre de cada año | 100% | 100% | 100% |
| **Código de Ética** | | | | |
| Denuncias recibidas | N° total de denuncias recibidas en el año | 73 | 65 | 150 |
| % denuncias resueltas | N° de denuncias resueltas en el período / n° denuncias recibidas en el periodo | 100% | 100% | 100% |
| Casos de discriminación | N° de casos de discriminación | 0 | 0 | 1 |
| **Corrupción** | | | | |
| Casos de corrupción | N° de casos confirmados de corrupción | 0 | 0 | 0 |
| Casos en los que se despidió al empleado | N° total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto | 0 | 0 | 0 |
| Casos en los que se rescindió el contrato con socios de negocios | N° total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción | 0 | 0 | 0 |
| Casos jurídicos contra la organización | N° de casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización | 0 | 0 | 0 |

| Indicador | Forma de cálculo | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **Competencia desleal** | N° de acciones jurídicas pendientes o finalizadas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado | 0 | 0 | 0 |
| **Cumplimiento** | | | | |
| Monto de las multas | Valor monetario de las multas significativas por incumplimiento de leyes y regulaciones en materia social o económica. Millones de US$ | 0 | 0 | 0 |
| Número de sanciones no monetarias | N° de sanciones no monetarias por incumplimiento en material social o económica | 0 | 0 | 0 |
| Número de casos | N° de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios en materia social o económica | 0 | 0 | 0 |
| **Contribuciones a partidos políticos** | Millones de US$. Monto total de las contribuciones a partidos políticos | 0 | 0 | 0 |
| **Valor económico generado y distribuido entre los distintos agentes económicos** | | | | |
| Costo directo operacional | Millones de US$. Costo de venta de plataformas y aplicaciones | 520 | 610 | 658 |
| Valor Económico Generado | Millones de US$. Ingresos por ventas - Costo directo operacional | 542 | 638 | 824 |
| Valor retenido en la empresa | Millones de US$. Incluye la depreciación y amortización del ejercicio, más las utilidades no distribuidas. | 53 | 65 | 49 |
| Valor Económico Distribuido | Millones de US$.<br>(Valor Económico Generado - Valor retenido en la empresa) = Valor Distribuido hacia los distintos agentes económicos (Remuneraciones y beneficios a trabajadores + empresas colaboradoras + Impuestos al Estado + Dividendos a Accionistas + Pagos a Financistas) | 489 | 574 | 776 |
| Colaboradores | Millones de US$. Costos de explotación y de administración | 281 | 332 | 382 |
| Empresas colaboradoras | Millones de US$ (empresas proveedoras de servicios) | 73 | 86 | 93 |
| Estado | Millones de US$. Pago en impuestos y otros tributos al Estado | 35 | 21 | 18 |
| Accionistas | Millones de US$. Pago en dividendos | 21 | 21 | 22 |
| Financistas | Millones de US$. Pago en intereses y amortizaciones | 19 | 28 | 36 |
| Otros gastos operacionales | Millones de US$ | 62 | 85 | 225 |

## CLIENTES

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Satisfacción de clientes** | | | | |
| % clientes medidos en satisfacción | % del total de clientes donde se evalúa su satisfacción | 88% | 88% | 90% |
| Reclamos | Tasa de reclamo (N° de reclamos/N° de Órdenes de Servicio) | 0,03 | 0,03 | 0,03 |
| **Calidad del servicio** | % Cumplimiento de abandono en mesas de ayuda | 92,5% | 94,8% | 93,9% |
| | % Cumplimiento de SLA atención OS | 95,8% | 94,9% | 94,6% |
| **Seguridad de datos de clientes** | | | | |
| Monto de las multas | Monto US$ infracciones de seguridad de datos de clientes | 0 | 0 | 0 |
| Número multas | N° total de infracciones de seguridad de datos de clientes | 0 | 0 | 1 |
| Casos de pérdida de datos de clientes | N° de casos de clientes con problemas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes | 0 | 0 | 0 |
| Reclamos | N° de reclamos de clientes por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes | 0 | 0 | 0 |
| | N° de reclamos de la autoridad/regulador por temas de privacidad y pérdida de datos de clientes | 0 | 0 | 0 |
| **Continuidad servicio** | | | | |
| Disponibilidad servicio | Porcentaje de tiempo de servicios disponibles/Tiempo total | 99,6% | 99,7% | 99,5% |
| Reclamos por disponibilidad | N° de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema | 6 | 0 | 2 |
| Uptime componentes | (1- ((Td-Tm)/Ta))* 100%<br>Td: Tiempo de downtime del período<br>Tm: Tiempo de mantención programada del período<br>Ta: Tiempo acordado de servicio del período | 99,7% | 99,8% | 99,6% |

## COLABORADORES

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Total de colaboradores** | | | | |
| Nº colaboradores | N° al 31 de diciembre de cada año | 13.522 | 13.855 | 14.823 |
| **Colaboradores permanentes y temporales** | | | | |
| Colaboradores permanentes | N° al 31 de diciembre de cada año | 13.522 | 13.855 | 14.823 |
| Colaboradores temporales | N° al 31 de diciembre de cada año | 109 | 158 | 165 |
| **Nº trabajadores de empresas contratistas** | N° al 31 de diciembre de cada año | 109 | 158 | 165 |
| **Colaboradores por edad** | | | | |
| Colaboradores menores 30 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 3.598 | 3.734 | 3.742 |
| Colaboradores entre 31 y 50 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 8.350 | 8.377 | 9.171 |
| Colaboradores mayores 51 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 1.574 | 1.744 | 1.910 |
| **Colaboradores por género** | | | | |
| Hombre | N° al 31 de diciembre de cada año | 9.611 | 9.798 | 10.366 |
| Mujer | N° al 31 de diciembre de cada año | 3.911 | 4.057 | 4.457 |
| | % de mujeres en relación al total | 29% | 29% | 30% |
| **Mujeres en cargos ejecutivos** | | | | |
| N° colaboradoras en cargos ejecutivos | N° de ejecutivas (Plana Superior, maximo dos niveles alejadas del CEO) | 36 | 35 | 41 |
| N° de mujeres en cargos ejecutivos | N° de ejecutivas (Plana Superior, maximo dos niveles alejadas del CEO) | 1 | 2 | 3 |
| **Desglose de colaboradoras por edad** | | | | |
| Mujeres menores de 30 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 1.163 | 1.172 | 1.135 |
| Mujeres entre 31 y 50 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 2.385 | 2.521 | 2.841 |
| Mujeres mayores de 51 años | N° al 31 de diciembre de cada año | 363 | 364 | 481 |

| Indicador | Forma de cálculo | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **Colaboradores por rango etáreo** | | | | |
| Colaboradores menores a 30 años | N° de colaboradores | 3.598 | 3.734 | 3.742 |
| Colaboradores entre 31 y 50 años | N° de colaboradores | 8.350 | 8.377 | 9.171 |
| Colaboradores mayor a 51 años | N° de colaboradores | 1.574 | 1.744 | 1.910 |
| **Colaboradores por país** | | | | |
| Chile | N° de colaboradores | 2.876 | 3.079 | 3.831 |
| Brasil | N° de colaboradores | 6.306 | 5.849 | 6.123 |
| México | N° de colaboradores | 1.299 | 1.385 | 1.272 |
| Otros países LA | N° de colaboradores | 3.041 | 3.542 | 3.597 |
| **Colaboradores por rango de antigüedad en la empresa** | | | | |
| Menos de 3 años | N° de colaboradores | 6.923 | 7.641 | 8.452 |
| Entre 3 y 6 años | N° de colaboradores | 3.437 | 3.076 | 3.174 |
| Más de 6 y menos de 9 años | N° de colaboradores | 847 | 784 | 776 |
| Entre 9 y 12 años | N° de colaboradores | 986 | 1.012 | 999 |
| Más de 12 años | N° de colaboradores | 1.329 | 1.342 | 1.422 |
| **Brecha salarial por género** | | | | |
| Ejecutivos y Gerentes | Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría | 28% | 24% | 25% |
| Profesionales, Técnicos y Administrativos | Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría | 14% | 12% | 13% |
| **Capacitación en aspectos de liderazgo y soft skills** | | | | |
| Horas de capacitación | Promedio de horas de formación y desarrollo, por colaborador propio | 2,8 | 3,1 | 5,3 |
| Monto total invertido | US$ invertidos en capacitación | 141.214 | 743.711 | 729.353 |
| Índice de Capacitación | US$ invertidos en capacitación en relación al número de colaboradores propios | 10 | 54 | 49 |
| **Sindicalización** | | | | |
| Sindicatos | N° de sindicatos al 31 de diciembre | 40 | 46 | 36 |
| Sindicalización | Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre en relación al total de colaboradores | 20% | 23% | 11% |
| Huelgas | N° de huelgas con duración mayor a una semana | 0 | 0 | 0 |
| Trabajadores bajo convenios colectivos | Porcentaje de empleados cubiertos por los acuerdos de negociación colectiva | 72% | 70% | 62% |
| **Accidentabilidad** | | | | |
| N° fatalidades (Propios y contratistas) | N° fatalidades en el año, incluye trabajadores propios y contratistas | 0 | 0 | 0 |
| Indice Frecuencia (Propios y contratistas) | N° de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas. Incluye propios y contratistas | 1,5 | 2,7 | 2,8 |

| Indicador | Forma de cálculo | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **Rotación y satisfacción** | | | | |
| Rotación total de trabajadores | Porcentaje de egresos totales en relación al total de colaboradores | 39% | 41% | 30% |
| Encuesta de clima | % cobertura de los colaboradores | 81% | 79% | 78% |
| | % favorabilidad en el clima laboral | 72% | 74% | 71% |
| | % colaboradores satisfechos | 75% | 77% | 74% |
| | % colaboradores comprometidos | 76% | 76% | 76% |
| **Egresos** | N° de colaboradores que dejaron de trabajar en SONDA | 5.305 | 5.624 | 4.515 |

## MEDIO AMBIENTE

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Gestión ambiental** | | | | |
| Certificación ISO 14.001 | Número de colaboradores que trabajan bajo certificación ISO 14.001 | 4.989 | 5.965 | 4.864 |
| **Ecoeficiencia** | | | | |
| Agua | Volumen ($m^3$) de agua consumida | 34.689 | 41.208 | 48.018 |
| Energía | MWh de energía eléctrica consumida | 38.006 | 38.422 | 33.851 |
| ERNC consumidas | MWh de energias renovables consumidas | 34.077 | 35.103 | 31.955 |
| | % Energía consumida ERNC/Consumo de energía eléctrica | 90% | 91% | 94% |
| **Ecoeficencia en los Data Center** | | | | |
| Consumo Data Center | % de energía consumida en el DC respecto del total consumido en SONDA | 91% | 91% | 91% |
| PUE | Ratio entre el consumo de energía total de las instalaciones y el consumo de los equipos de TI dentro de esa instalación | 1,8 | 1,7 | 1,9 |
| **Residuos TI** | | | | |
| Residuos TI generados | Kilos | 64.873 | 60.823 | 136.437 |
| Residuos generados en Data Center | Kilos | 2.690 | 4.786 | 26.176 |
| Residuos TI reciclados | % de los residuos TI generados que son reciclados | 97% | 74% | 44% |
| Residuos TI a destino final seguro | % de los residuos TI generados que son enviados a disposición final segura | 79% | 70% | 42% |

## CADENA SUMINISTRO

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Cadena de suministro** | | | | |
| Capacitación a proveedores | % de proveedores capacitados | 33% | 33% | 33% |
| Capacitación a contratistas | % de contratistas capacitados | 55% | 33% | 50% |

# Índice de Contenido NCG 461

| Código | Respuesta o ubicación |
|---|---|
| **1. ÍNDICE DE CONTENIDO** | **128** |
| **2. PERFIL DE LA ENTIDAD** | |
| **2.1 Misión, visión, propósito, valores** | 7 |
| **2.2 Información histórica** | 10 |
| **2.3 Propiedad** | |
| 2.3.1 Situación de control | 79 |
| 2.3.2 Cambios importantes en la propiedad o control | 79 |
| 2.3.3 Identificación de socios o accionistas mayoritarios | 79 |
| 2.3.4 Acciones, sus características y derechos | |
| i. Descripción serie de acciones | 79 |
| ii. Política de dividendos | 80 |
| iii. Información estadística: Dividendos, transacciones en bolsa, número de accionistas | 80 |
| 2.3.5 Otros valores | 80 |
| **3. GOBIERNO CORPORATIVO** | |
| **3.1 Marco de gobernanza** | |
| i. Evaluación buen funcionamiento | 83 |
| ii. Integración enfoque sostenibilidad | 83 |
| iii. Gestión de conflictos de interés | 55, 83 |
| iv. Intereses de los principales grupos de interés | 83 |
| v. Promoción de la innovación | 83 |
| vi. Reducción barreras que inhiben la diversidad | 84 |
| vii. Identificación de diversidad de capacidades | 84 |
| Organigrama organizacional | 50 |
| **3.2 Directorio** | |
| i. Identificación de directores | 47 |
| ii. Ingresos de los directores | 84 |
| iii. Contratación de expertos asesores | 84 |
| iv. Matriz de conocimientos y experiencia de directores | 85 |
| v. Procedimientos de inducción | 87 |
| vi. Periodicidad de reuniones con áreas especializadas | 87 |
| vii. Periodicidad de información ambiental y social | 87 |
| viii. Visitas en terreno | 87 |

| Código | Respuesta o ubicación |
|---|---|
| ix. Evaluación del desempeño colectivo y/o individu | 88 |
| x. Número mínimo de reuniones con áreas especializadas | 88 |
| xi. Cambio en organización frente a contingencias | 88 |
| xii. Sistema de información remoto | 88 |
| xiii. Conformación del Directorio | 88 |
| **3.3 Comités del Directorio** | 51 |
| **3.4 Ejecutivos principales** | |
| i. Cargo, nombre, rut y profesión | 48, 89 |
| ii. Monto de remuneraciones percibidas | 89 |
| iii. Retribución de ejecutivos principales fija y variable | 89 |
| iv. Porcentaje de participación en la propiedad de ejecutivos principales y directores | 89 |
| **3.5 Adherencia a códigos nacionales o internacionales** | 89 |
| **3.6 Gestión de riesgos** | |
| i. Directrices para políticas de gestión de riesgos | 53 |
| ii. Riesgos y oportunidades | |
| a. Riesgos y oportunidades, incluidos ambientales, sociales y de DDHH | 89 |
| b. Seguridad de la información | 34, 36, 90 |
| c. Libre competencia | 90 |
| d. Salud y seguridad de los consumidores | 90 |
| e. Otros impactos en el medio ambiente o la sociedad | 90 |
| iii. Detecciín de los riesgos y determinación de prioritarios | 53 |
| iv. Rol del Directorio | 53 |
| v. Unidad de gestión de riesgos | 53 |
| vi. Unidad de auditoría interna | 53 |
| vii. Código de ética | 54, 55 |
| viii. Información y capacitación en gestión de riesgos | 54 |
| ix. Canal de denuncias | 54, 55 |
| x. Plan de sucesión | 66 |
| xi. Estructuras salariales y politicas de compensación | 90 |
| xii. Procedimientos de aprobación de los accionistas a estructuras salariales y de compensación | 90 |
| xiii. Modelo de prevención de delitos | 55 |
| **3.7 Relación con grupos de interés y público general** | |
| i. Unidad de relaciones con grupos de interés | 91 |

| Código | Respuesta o ubicación |
|---|---|
| ii. Procedimiento de mejoramiento de divulgaciones | 91 |
| iii. Procedimientos de información hacia accionistas de candidatos | 91 |
| iv. Mecanismos de votación por medios remotos | 91 |
| **4. ESTRATEGIA** | |
| **4.1 Horizontes de tiempo** | 20 |
| **4.2 Objetivos estratégicos** | 15 |
| **4.3 Planes de inversión** | 20 |
| **5. PERSONAS** | |
| **5.1 Dotación de personal** | |
| 5.1.1 Número de personas por sexo | 92 |
| 5.1.2 Número de personas por nacionalidad | 92 |
| 5.1.3 Número de personas por rango de edad | 93 |
| 5.1.4 Antigüedad laboral | 93 |
| 5.1.5 Número de personas por discapacidad | 93 |
| **5.2 Formalidad laboral** | 93 |
| **5.3 Adaptabilidad laboral** | 93 |
| **5.4 Equidad salarial por sexo** | |
| 5.4.1 Política de equidad | 68, 93 |
| 5.4.2 Brecha salarial | 94 |
| **5.5 Acoso laboral y sexual** | 94 |
| **5.6 Seguridad laboral** | 94 |
| **5.7 Permiso postnatal** | 68, 94 |
| **5.8 Capacitación y beneficios** | |
| i. Monto total y porcentaje respecto del ingreso anual | 65, 94 |
| ii. Número de personal capacitado y porcentaje del total | 65, 94 |
| iii. Promedio anual de horas de capacitación | 65, 94 |
| iv. Materias que abordaron las capacitaciones | 65 |
| **5.9 Política de subcontratación** | **95** |
| **6. MODELO DE NEGOCIOS** | |
| **6.1 Sector industrial** | |
| i. Naturaleza de productos y servicios | 96 |
| ii. Competencia que enfrenta en el sector | 96 |
| iii. Normas que afectan las actividades | 96 |
| iv. Entidades reguladores con atribuciones | 96 |

| Código | Respuesta o ubicación |
|---|---|
| v. Principales grupos de interés | 96, 99 |
| vi. Afiliación a gremios y organizaciones | 100 |
| **6.2 Negocios** | |
| i. Principales bienes y productos | 96 |
| ii. Canales de venta y distribución | 98 |
| iii. Proveedores que representan al menos 10% de las compras | 98 |
| iv. Clientes que concentren al menos 10% de los ingresos | 98 |
| v. Principales marcas | 96 |
| vi. Patentes de propiedad de la entidad | No aplica |
| vii. Principales licencias, franquicias, royalties, concesiones | 98 |
| viii. Otros factores del entorno externo relevantes | 120 |
| **6.3 Grupos de interés** | 99 |
| **6.4 Propiedades e instalaciones** | 100 |
| **6.5 Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades** | |
| 6.5.1 Subsidiarias y asociadas | 101 |
| 6.5.2 Inversión en otras sociedades | 101 |
| **7. GESTIÓN DE PROVEEDORES** | |
| **7.1 Pago a proveedores** | 115 |
| **7.2 Evaluación de proveedores** | 115 |
| **8. INDICADORES** | |
| **8.1 Cumplimiento legal y normativo** | |
| 8.1.1 En relación con los clientes | 116 |
| 8.1.2 En relación con los trabajadores | 116 |
| 8.1.3 Medioambiental | 116 |
| 8.1.4 Libre compentencia | 116 |
| 8.1.5 Otros | 116 |
| **8.2 Indicadores de sostenibilidad por tipo de industrias** | 9, 35, 36, 43, 68, 117 |
| **9. HECHOS RELEVANTES O ESENCIALES** | **117** |
| **10. COMENTARIOS DE ACCIONISTAS Y DEL COMITÉ DE DIRECTORES** | **51** |
| **11. INFORMES FINANCIEROS** | **69** |

# Índice de Contenido GRI

| | |
|---|---|
| **Declaración de uso** | SONDA ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI. |
| **GRI 1 usado** | **GRI 1: Fundamentos 2021** |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación |
|---|---|---|
| **CONTENIDOS GENERALES** | | |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | **1. La organización y sus prácticas de presentación de informes** | |
| | 2-1 Detalles organizacionales | 8, 78<br>La sede central se localiza en la ciudad de Santiago, Chile. |
| | 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | El presente documento es un Reporte Integrado, y por tanto su información financiera y de sostenibilidad tiene el mismo alcance. |
| | 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | 123, 133<br>El Reporte Integrado se publica en forma anual. |
| | 2-4 Actualización de la información | El efecto de cualquier actualización o reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, junto con los cambios de alcance, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido. |
| | 2-5 Verificación externa | 78<br>Los Estados Financieros del presente reporte integrado se ha sometido a verificación. |
| | **2. Actividades y sus trabajadores** | |
| | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 8, 18, 23, 26, 79, 81, 115 |
| | 2-7 Empleados | 58, 92, 93, 126, 127 |
| | 2-8 Trabajadores que no son empleados | 126 |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación |
|---|---|---|
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | **3. Gobernanza** | |
| | 2-9 Estructura de gobernanza y composición | 45-52; 83-88; 125 |
| | 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno | 83 |
| | 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno | El presidente del Directorio no ejerce cargos ejecutivos dentro de la compañía |
| | 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos | 83, 84, 87 |
| | 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos | 83 |
| | 2-15 Conflictos de interés | 55 |
| | 2-16 Comunicación de inquietudes críticas | 88 |
| | 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | 87 |
| | 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | 87 |
| | 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | 87 |
| | **4. Estrategia, políticas y prácticas** | |
| | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 4, 5 |
| | 2-23 Compromisos y políticas | 7, 15, 17, 37, 39, 54, 55, 64 |
| | 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | 55 |
| | 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas | 116, 117, 126 |
| | 2-28 Afiliación a asociaciones | 100 |
| | **5. Participación de los grupos de interés** | |
| | 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 91, 99 |
| | 2-30 Convenios de negociación colectiva | 127 |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación |
|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales | 123, 124 |
| | 3-2 Lista de temas materiales | 124 |
| **SOLUCIONES PARA CONTRIBUIR A LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 37 |
| | Soluciones con impacto social | 37 |
| | Soluciones para un planeta sostenible | 39 |
| **GESTIÓN AMBIENTAL EN SONDA** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 41 |
| **GRI 302: Energía 2016** | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 42, 43 |
| **GRI 303: Agua y efluentes 2018** | 303-5 Consumo de agua | 43 |
| **GRI 306: Residuos 2020** | 306 - 3: Residuos generados<br>306 - 4 Residuos no destinados a eliminación<br>306 - 5 Residuos destinados a eliminación | 43 |
| **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS CON IMPACTO SOCIAL (ODS)** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 37 |
| | Soluciones tecnológicas que aportan a las metas de los ODS | 37, 38 |
| | Número de profesionales en TI (empleados propios) | 8, 125 |
| | Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de empleados propios | 125 |
| **CULTURA, ENGAGEMENT, BIENESTAR Y GESTIÓN DEL TALENTO** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 57 |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación |
|---|---|---|
| **GRI 401: Empleo 2016** | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 127 |
| | 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 67, 68, 94 |
| | 401-3 Permiso parental | 68, 94 |
| | Relaciones laborales: sindicalización, huelgas, índice de clima laboral | 127 |
| **GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018** | 403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo | 94, 127 |
| **GRI 404: Formación y enseñanza 2016** | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado | 65, 94, 127 |
| | 404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición | 65, 66, 127 |
| | 403-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periodicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera. | 66, 94 |
| | Inversión en capacitación (total y por empleado) | 65, 94, 127 |
| **DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN SONDA** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 61 |
| **GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016** | 405-1 Diversidad en empleados (género, edad, rango etáreo, antigüedad en la empresa) | 92, 93, 126, 127 |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 94, 127 |
| | Iniciativas para fomentar la diversidad e inclusión en SONDA | 61-64 |
| **INNOVACIÓN Y EXCELENCIA AL SERVICIO DE LOS CLIENTES** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 17, 22, 25, 27-31, 32 |
| | Calidad del servicio | 29-31, 126 |
| | Reclamos | 126 |
| | Clientes medidos en satisfacción laboral | 126 |
| | Satisfacción de clientes | 29, 126 |
| | Disponibilidad del servicio | 31, 126 |
| | Reclamos por disponibilidad | 31, 126 |
| | Uptime componentes | 31, 126 |
| | Alianzas y acuerdos con el ecosistema | 23, 25, 26 |
| | Monto invertido en I + D | 125 |
| | Porcentaje de inversión en I + D respecto de las ventas | 125 |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación |
|---|---|---|
| **CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 32-36 |
| **GRI 418: Privacidad del cliente 2016** | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 36 |
| | Seguridad de los datos de clientes (Multas, montos, casos y reclamos) | 36, 126 |
| | Iniciativas de ciberseguridad y protección de datos | 32-36 |
| **GOBERNANZA Y GESTIÓN DE RIESGOS** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 46 |
| **GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016** | 405-1 Número de directoras | 47, 85, 86, 125 |
| | 405-1 Directores por rango de edad y antigüedad | 88, 125 |
| | Directores con experiencia en la industria de TI | 85,86, 125 |
| | Directores con experiencia en gestión de riesgos | 85, 86, 125 |
| | Asistencia promedio de los directores | 125 |
| **GRI 201: Desempeño económico 2016** | 201-1 Valor económico generado y distribuido | 126 |
| **ÉTICA Y CUMPLIMIENTO** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 54, 55 |
| **GRI 205: Anticorrupción 2016** | 205-2 Comunicación y entrenamiento en políticas y procedimientos anti-corrupción | 54, 55, |
| | 205-3 Casos confirmados de corrupción | 125 |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación |
|---|---|---|
| **GRI 206: Competencia desleal 2016** | 206-1 Casos de competencia desleal | 126 |
| **GRI 406: No discriminación 2016** | 406-1 Incidentes de discriminación | 125 |
| **GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016** | 419-1 Valor monetario de multas significativas por incumplimientos | 125, 126 |
| | 419-1 Número de multas significativas por incumplimientos | 125, 126 |
| **GRI 415: Contribuciones políticas 2016** | 415-1 Valor monetario de las contribuciones políticas | 126 |
| | Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética | 125 |
| | Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias | 125 |
| | Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas | 125 |
| **ABASTECIMIENTO RESPONSABLE** | | |
| **GRI 3: Temas Materiales 2021** | 3-3 Gestión de los temas materiales | 115, 127 |
| | Monto total pagado a proveedores | 115, 127 |

SONDA®
make it easy

## Relación con Inversionistas


Investor Relations
**Alfredo González Olave**
**Martín Lineros Solari**

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 2023. Salvo que se indique lo contrario, las conversiones por dólares estadounidenses han sido realizadas utilizando tipo de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2023.**

(1 US$ = $877,12 pesos chilenos)


Desarrollo de contenidos
**Gerencia de Finanzas Corporativas (SONDA)**
**Kodama Consultores**

Diseño
**Qdesign.cl**

**Abril 2024**