



Reporte de
Sostenibilidad
2016



Desempeño en Sostenibilidad



Introducción

· Visión del Presidente	3
· SONDA	4

SONDA en una mirada

· La Compañía	5
· Transformación digital para Latinoamérica	6
· Hitos	7

Estrategia de desarrollo

· Estrategia de negocios	8
· Innovación permanente y mejora continua	9

Aporte a la sociedad

· Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	10
· Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	11
· Capital humano en TI	12

Propuesta de valor a los clientes

· Servicios y soluciones TI	13
· <i>Customer experience</i>	14
· Gestión integral del servicio	15

Compromiso con los colaboradores

· Desarrollo y bienestar de los colaboradores	16
· Relaciones laborales, salud y seguridad	17
· Atracción y retención de talentos	18

Cuidado del entorno

· Gestión ambiental	19
· Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	20
· Aporte a las comunidades	21
· Cadena de suministro	22

Gobierno y ética

· Gobierno corporativo y gestión de riesgos	23
· Ética y cumplimiento	24
· Relación con grupos de interés	25

Anexos

· Acerca de este reporte	26
· Temas de mayor relevancia	27
· Resumen de desempeño en sostenibilidad	28
· Índice de contenido GRI	29



Mario Pavón Robinson / Presidente del Directorio

Visión del Presidente

“ Los liderazgos conscientes tienen una mirada de largo plazo, de bien común y nunca pierden de vista el sueño que dio origen al negocio. No es solamente la búsqueda de rentabilidad la que debe gatillar un emprendimiento, sino que también hacer un aporte a la sociedad, generar riqueza, y agregar valor para todos entregando un bien útil y significativo “



A su juicio, ¿cuál es el rol de las empresas en la sociedad actual?

Creo que el fin de la empresa es la creación de valor para todos sus grupos de interés. Los liderazgos conscientes tienen una mirada de largo plazo, de bien común y nunca pierden de vista el sueño que dio origen al negocio. No es solamente la búsqueda de rentabilidad la que debe gatillar un emprendimiento, sino que también hacer un aporte a la sociedad, generar riqueza y agregar valor para todos, entregando un bien útil y significativo. Ese es el sueño que busca persuadir, no sólo a quienes idearon el negocio en su origen, sino también a las nuevas generaciones y a los *stakeholders*, que harán que la compañía perdure en el tiempo.

Sin duda, las empresas constituyen uno de los agentes de cambio más influyentes de la sociedad. Son las que impulsan el progreso y mejoran la calidad de vida, la inserción social, la innovación, el avance científico, y un sinnúmero de logros que muchas veces pasan inadvertidos.

En una época de escepticismo generalizado y de casos que han afectado la credibilidad del sector empresarial ¿Qué factores que puedan servir de inspiración a las nuevas generaciones destacaría de SONDA?

Llevamos más de 40 años dedicados a prestar servicios en el campo de las tecnologías de la información (TI). Somos una empresa regional de origen chileno que nació en 1974, con sólo 12 personas. Actualmente, estamos presentes en 10 países de la región y más de 18.000 personas son parte de SONDA. A lo largo de los años nos hemos convertido en la empresa latinoamericana líder en la región. Muchas veces nos hemos preguntado ¿qué ha sido determinante para llegar a lo que somos hoy? No hay una razón única, sino que son varios los factores y circunstancias que lo explican.

A mi juicio, un factor relevante que da cuenta de los logros alcanzados es la existencia de un grupo humano calificado, motivado y de grandes valores, con el que hemos caminado a lo largo de nuestra historia. Este equipo ha tenido el privilegio de ser conducido durante muchos años por un líder como Andrés Navarro, que hizo escuela, y de sumar un conjunto de clientes de primer nivel, a quienes hemos intentado servir con lo mejor de cada cual, manteniendo siempre al frente nuestra más genuina vocación de servicio. Con ello, pensamos que estamos contribuyendo al desarrollo y mejor calidad de vida de nuestros pueblos.

La sociedad ha cambiado. En el entorno que vivimos, administrar se ha convertido en sinónimo de administrar cambios y, también, sorpresas. En la industria de las TI el avance tecnológico ha sido un agente arrollador en esta dinámica de cambios. Y en eso ha estado SONDA desde su fundación, aprendiendo, adecuándose, creando nuevas competencias, innovando permanentemente en sus productos y servicios para servir mejor a sus clientes y a nuestra región. Hemos buscado formas de conducción que se adapten mejor a este entorno, basándonos en el liderazgo y en la confianza en las personas, que logren el desarrollo pleno de sus habilidades.

¿Cómo entiende SONDA la sostenibilidad y cuáles son las prioridades en esta materia?

Nos parece que una empresa sostenible es aquella capaz de liderar a través de sus buenas prácticas, que innova y se adapta, que cuida su principal activo -sus colaboradores y sus clientes-, que concibe su negocio ligado al valor que crea a sus distintos grupos de interés, y que se compromete con impactar positivamente a la sociedad.

Entendemos que la sostenibilidad debe ser transversal a todas las áreas de la empresa. Debe impulsar y guiar nuestro actuar, para así ser capaces de influir positivamente en el crecimiento y desarrollo de las sociedades en las que operamos.

En nuestro caso, estar insertos en la industria de TI, en evolución continua y cada vez más veloz, nos plantea el desafío permanente de estar preparados y anticiparnos a los cambios que enfrentamos. Esto solo es posible si contamos con colaboradores motivados y comprometidos y, a la vez, si somos capaces de atraer los talentos que requerimos en los países donde operamos. Es por ello que dentro de nuestras principales prioridades están las personas que trabajan con nosotros, su calidad humana, su competencia técnica, su desarrollo personal y profesional, y el clima laboral en que se desenvuelven.

La otra gran prioridad son nuestros clientes, a quienes atendemos principalmente a través de contratos de servicios. Ellos representan un pilar fundamental de nuestra propuesta de valor, con los que procuramos establecer relaciones de largo plazo que perduren y se acrecienten en el tiempo.

Queremos tener siempre en el trasfondo de las acciones que emprendemos nuestra inspiración original: "mejorar la calidad de vida de millones de latinoamericanos a través de las TI y así aportar al desarrollo de nuestra región". Para eso nacimos y para eso seguimos trabajando cada día en los diez países de Latinoamérica donde estamos presentes, eso es lo que nos mueve y apasiona.

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
<ul style="list-style-type: none"> Visión del Presidente SONDA 	<ul style="list-style-type: none"> La Compañía Transformación digital para Latinoamérica Hitos 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de negocios Innovación permanente y mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales Capital humano en TI 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios y soluciones TI Customer experience Gestión integral del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y bienestar de los colaboradores Relaciones laborales, salud y seguridad Atracción y retención de talentos 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente Apoyo a las comunidades Cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo y gestión de riesgos Ética y cumplimiento Relación con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Acerca de este reporte Temas de mayor relevancia Resumen de desempeño en sostenibilidad Índice de contenido GRI

SONDA

“ SONDA es la mayor empresa latinoamericana de servicios de tecnologías de la información (TI). En sus 42 años de trayectoria se ha caracterizado por una profunda vocación de servicio, una amplia oferta de soluciones y una sólida posición financiera“



10 países

Empresa multinacional presente en
10 países de Latinoamérica



42 años

de experiencia en la industria



A stylized orange icon depicting a cluster of buildings, likely skyscrapers, with a small tree in front of one of the bases.

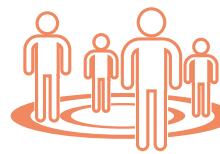
+ 3.000 ciudades

Cobertura en más de 3.000 ciudades en Latinoamérica



18.324

colaboradores componen nuestra organización



+ 5.000 clientes

Más de 5.000 clientes corporativos



77%

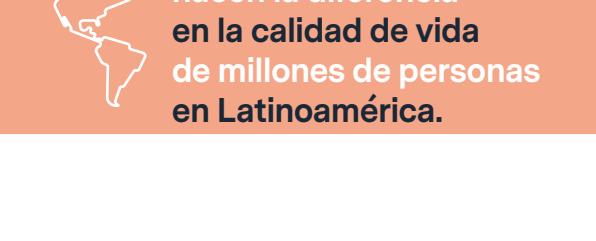
de nuestros colaboradores son profesionales en Tecnologías de la Información

Chile, Brasil, México, Argentina, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Perú y Uruguay

SONDA en una mirada / La Compañía →

La Compañía

“ El negocio de SONDA es usar la tecnología para solucionar problemas de la vida cotidiana de millones de ciudadanos, hacer más competitivos a sectores claves de las economías Latinoamericanas, y mejorar la gestión de empresas y organizaciones “



¿Qué nos inspira?

Desde nuestro origen, hemos buscado ser agentes de transferencia de tecnologías hacia las empresas e instituciones en América Latina. De esta forma, queremos contribuir a que las sociedades en las que operamos alcancen mayores niveles de desarrollo, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.



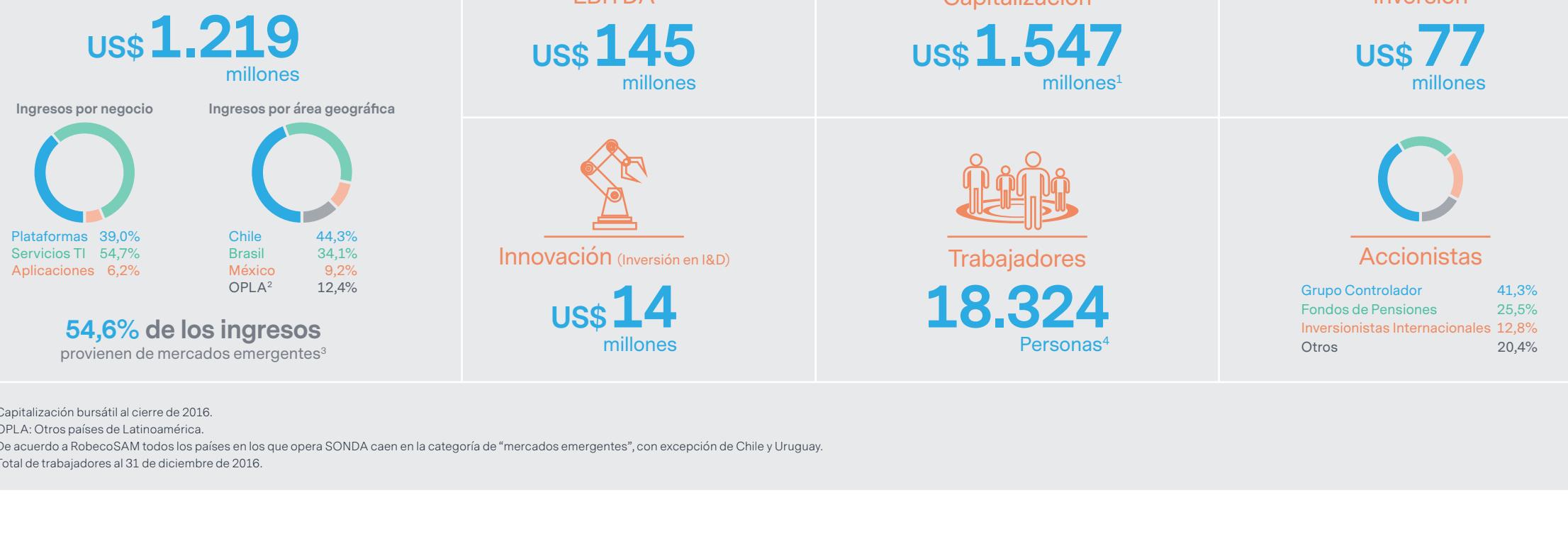
Desde nuestra apertura bursátil, en 2006, cuadriplicamos los ingresos.

Nuestro negocio

SONDA fue fundada en 1974 en Santiago de Chile. En la actualidad somos la principal empresa latinoamericana en el competitivo sector de las Tecnologías de la Información (TI), contamos con más de 18.000 colaboradores y estamos presentes en las 10 principales economías de la región.

Participamos en tres *segmentos de negocios*: Servicios TI, Aplicaciones y Plataformas. Hemos establecido alianzas y acuerdos con los fabricantes y proveedores líderes en el mundo, para que nuestros clientes puedan acceder al estado del arte de la tecnología. Entre estas alianzas destacan Cisco, Dell EMC, VMware, HPE, SAP, IBM, Autodesk, Microsoft, Intel y Oracle, entre otras.

SONDA en cifras (2016)

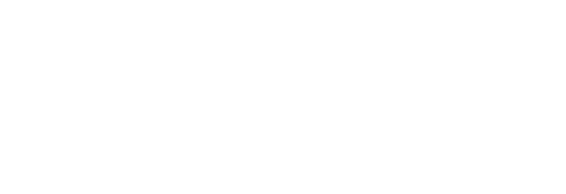


1. Capitalización bursátil al cierre de 2016.

2. OPLA: Otros países de Latinoamérica.

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

4. Total de trabajadores al 31 de diciembre de 2016.



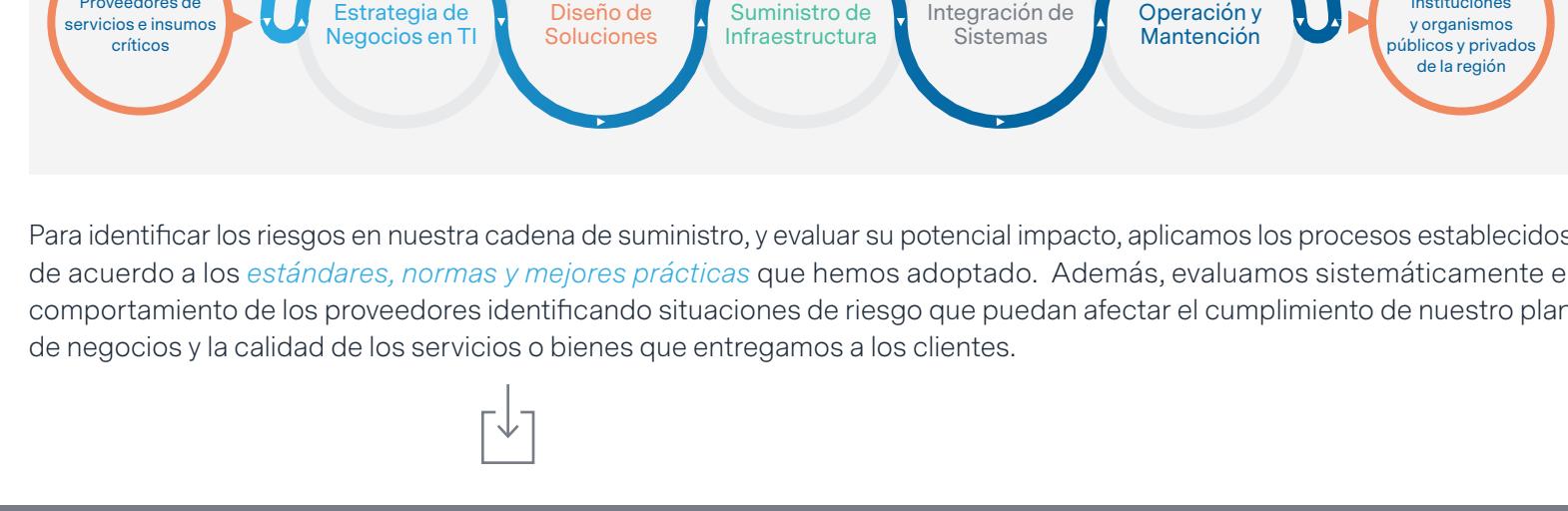
Cadena de valor

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

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

Propuesta de Valor de SONDA

SONDA resuelve las necesidades de negocios de sus clientes a través de una oferta integral de soluciones basadas en TI



Para identificar los riesgos en nuestra cadena de suministro, y evaluar su potencial impacto, aplicamos los procesos establecidos de acuerdo a los *estándares, normas y mejores prácticas* que hemos adoptado. Además, evaluamos sistemáticamente el comportamiento de los proveedores identificando situaciones de riesgo que puedan afectar el cumplimiento de nuestro plan de negocios y la calidad de los servicios o bienes que entregamos a los clientes.



Premios y reconocimientos en 2016

Cisco Partner of The Year



Nuestra empresa recibió el reconocimiento regional como *partner del año Cisco 2016*, en el ámbito de soluciones de Software, y dos premios locales en Ecuador (*Service Provider y Data Center*). Adicionalmente, SONDA México recibió el reconocimiento de *"Software Partner of The Year México"*, y su homólogo en Latam. SONDA es el aliado *Gold* de Cisco con mayor cobertura en Latinoamérica y cuenta con dicha calificación en los diez países donde opera.

Mejor Distribuidor de Valor Agregado de Autodesk en Latinoamérica (SONDA Argentina)



Autodesk es líder mundial en software de diseño 3D para ingeniería, construcción, infraestructura, recursos naturales, manufactura y entretenimiento.

Partner First Award de Hewlett Packard (SONDA Perú)



SONDA Perú demostró su alto desempeño como uno de los mejores socios de negocio de acuerdo a su nivel de compra, durante el año 2016, en la premiación *Partner First Awards* en la categoría de computo. A esto se suma el reconocimiento *"Deal Of the Year Cross BU"* a SONDA Costa Rica, por la consecución de un proyecto de impacto transversal en distintas unidades de negocio del fabricante.

SONDA Perú recibió el Reconocimiento a Ventas Notables 2016 por parte de NUTAVIX, una de las empresas líderes a nivel mundial en *cloud computing*.

SONDA en una mirada / Transformación digital para Latinoamérica →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	• Customer experience	• Relaciones laborales, salud y seguridad	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Ética y cumplimiento	• Temas de mayor relevancia

Resumen de desempeño en sostenibilidad

Índice de contenido GRI

Transformación digital para Latinoamérica

“ Hoy en día sería difícil pensar en crecimiento, mejorar resultados, generar eficiencias, crear valor, mejorar la vida de las personas, sin tener presente el uso de las tecnologías de la información y comunicación para lograrlo “



El rol de las TI como impulsor del crecimiento

Las tecnologías de la información y comunicación están transformando el mundo. Internet de las Cosas (IoT, en su sigla en inglés) -es uno de los avances tecnológicos de mayor profundidad en los últimos años- las nuevas aplicaciones que cada día impactan a millones de personas, los nuevos negocios generados en la era digital, son solo un ejemplo que sitúa a las TI como uno de los principales motores de la innovación para alcanzar un mundo sostenible.

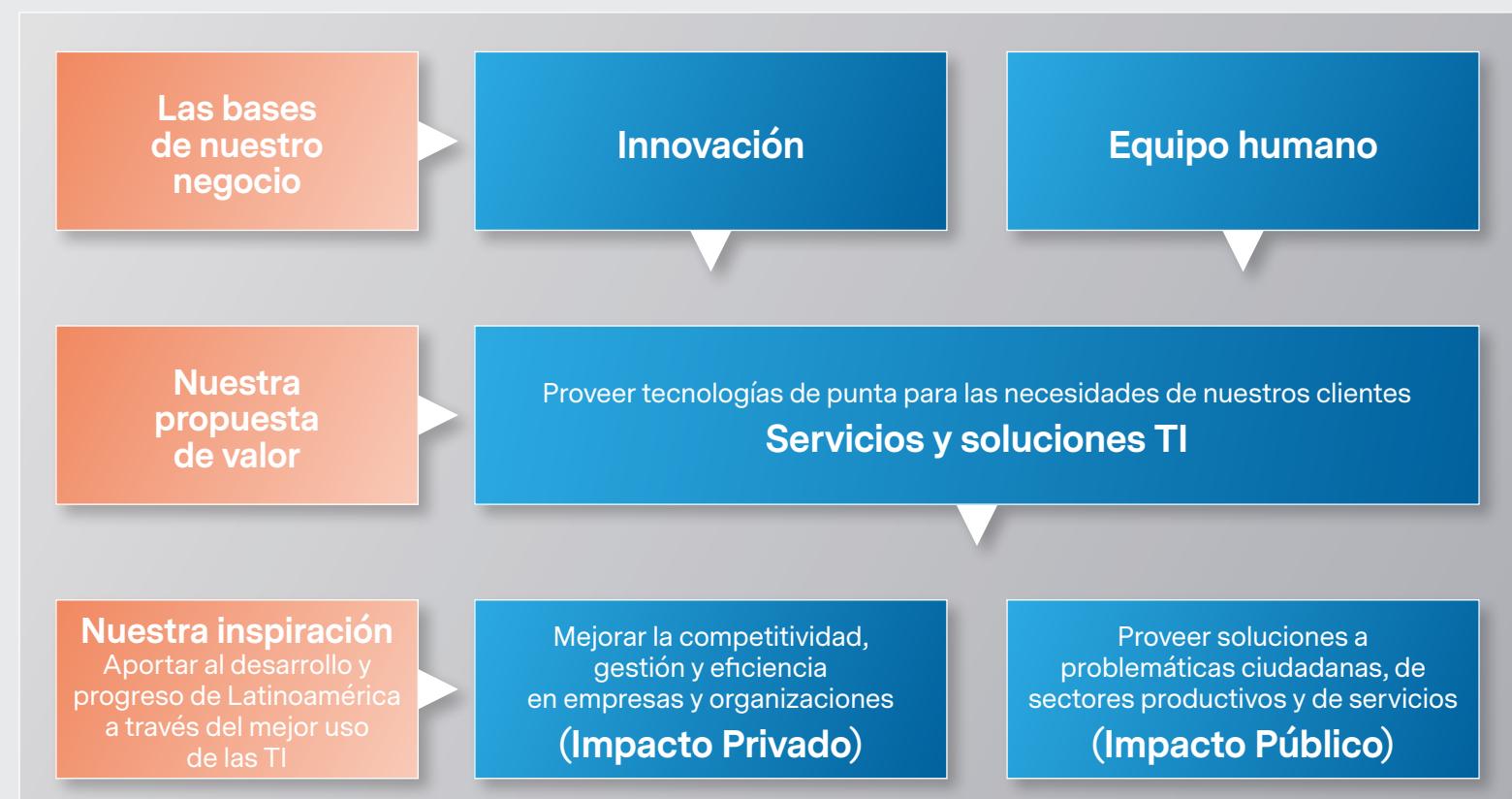
En efecto, el uso de las TI contribuye a la gestión eficiente de los recursos disponibles, cada vez más valiosos y, en algunos casos, más escasos y no renovables. El impacto que tienen las TI es transversal a los países, industrias y empresas, generando cambios en los sistemas productivos, la administración de las compañías, la forma de gobernar, y la manera en que nos relacionamos, entre otros.



SONDA, aportando al desarrollo de Latinoamérica

Nuestra Compañía ha participado en importantes proyectos tecnológicos para el sector privado y público, ayudando a más de 5.000 clientes en 3.000 ciudades de Latinoamérica. Soluciones para el sistema de transporte público en Chile, Panamá y El Salvador, el proyecto de trazabilidad ganadera en Uruguay y Colombia, el sistema de video vigilancia que ayuda a combatir el crimen en Montevideo, el bono electrónico que revolucionó el sistema de atención en salud en Chile, son algunos de los servicios desarrollados por SONDA que benefician a millones de ciudadanos en la región. ([ver sección Aporte a la Sociedad](#))

SONDA elabora soluciones que apuntan a mejorar la competitividad, gestión y eficiencia de sus clientes, ya sean empresas u organizaciones gubernamentales (Impacto privado); y a proveer soluciones a problemáticas ciudadanas o de sectores productivos y de servicios (Impacto público).



Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	• Customer experience	• Relaciones laborales, salud y seguridad	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Ética y cumplimiento	• Temas de mayor relevancia
	• Hitos		• Capital humano en TI	• Gestión integral del servicio	• Atracción y retención de talentos	• Aporte a las comunidades	• Relación con grupos de interés	• Resumen de desempeño en sostenibilidad
						• Cadena de suministro		• Índice de contenido GRI

Hitos

“En 42 años de historia, nuestras soluciones tecnológicas han respondido a diversos desafíos y necesidades de quienes nos han elegido como aliado de negocios y proveedor de servicios y soluciones de TI”



En los años sesenta y setenta se estaban sentando las bases de la futura evolución de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el mundo desarrollado. Intel fue fundada en 1971, Microsoft en 1975 y Apple en 1976. En Chile, en el año 1974 nace SONDA, de la mano de Andrés Navarro Haeussler, con el objetivo de agregar valor al quehacer de las empresas y organizaciones, mediante el mejor uso de las tecnologías de la información.

Luego de una década de operación en Chile, SONDA emprendió la aventura de la internacionalización, con su llegada a Perú, en 1984. Luego se sumaría Argentina (1986), Ecuador (1990), Uruguay (1994), Colombia (2000), Brasil (2002), Costa Rica (2003), México (2004) y Panamá (2008). En 2006 concretó su apertura bursátil.

42 años de historia

Crecimiento rentable... que aporta al desarrollo de Latinoamérica

1974 - 1980

- FUNDACIÓN DE SONDA (1974).

- Desarrollo del primer contrato de *Outsourcing Integral* con la Asociación Nacional de Ahorro y Préstamo, en Chile.

1981 - 1990

- INICIO INTERNACIONALIZACIÓN: arribo a Perú (1984), Argentina (1986) y Ecuador (1990).

- Aplicaciones para fondos de pensiones y sistema de salud en Chile, que más tarde serían replicados en Argentina y Perú.
- Primer gran proyecto de integración de sistemas para la automatización del Registro Civil en Chile.
- Solución para el monitoreo de variables ambientales de Santiago.
- Inicio de proyectos bancarios en Latinoamérica.

1991 - 2000

- Arribo a Uruguay (1994) y Colombia (2000).

- Soluciones para el control de tráfico en Santiago y Sao Paulo.
- Soluciones para fondos de pensiones en Argentina y Perú.
- Proyectos bancarios en Indonesia, Tailandia y Taiwán.
- Proyectos de telefonía celular en Argentina y Brasil.
- Automatización de hospitales en Argentina, Colombia y Chile.

2001 - 2010

- Arribo a Brasil (2002), Costa Rica (2003) y México (2004).
- APERTURA BURSÁTIL (2006).**
- Ingreso al IPSA (2008).
- Arribo a Panamá (2008).
- Emisión de bonos corporativos (2009).

- Solución para el transporte público en Santiago y su posterior aplicación en Ciudad de Panamá y San Salvador.
- Sistema de trazabilidad ganadera en Uruguay y Colombia.
- Nuevo sistema chileno de identificación (Registro Civil).
- Solución para la recaudación tributaria en Brasil.
- Solución para fondos de pensiones en Brasil.
- Portal de compras públicas en Chile, Colombia y Panamá.

2010 - 2016

- Incorporación del negocio de Cloud Empresarial.
- Aumento de Capital internacional por US\$ 301 millones (2012).
- SONDA se convierte en partner regional de grandes vendors a nivel mundial, como EMC y Cisco (2010).
- SONDA es socio fundador del primer centro de investigación y desarrollo de *Cloud Computing* con la Universidad Adolfo Ibáñez (2013).
- SONDA es socio fundador del Centro de Innovación Anacleto Angelini (2013).

- Sistema de transporte de Ciudad de Panamá.
- Sistema de video vigilancia inteligente para Montevideo.
- Sistema de fiscalización de operadores de transporte público en San Salvador.
- Solución que permite reducir en 50% el consumo de energía domiciliaria en la ciudad de São Luis do Paraitinga, São Paulo, mediante el uso de *Internet of Things*.

Estrategia de desarrollo / Estrategia de negocios →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
<ul style="list-style-type: none"> Visión del Presidente SONDA 	<ul style="list-style-type: none"> La Compañía Transformación digital para Latinoamérica Hitos 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de negocios Innovación permanente y mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales Capital humano en TI 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios y soluciones TI <i>Customer experience</i> Gestión integral del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y bienestar de los colaboradores Relaciones laborales, salud y seguridad Atracción y retención de talentos 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente Aporte a las comunidades Cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo y gestión de riesgos Ética y cumplimiento Relación con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Acerca de este reporte Temas de mayor relevancia Resumen de desempeño en sostenibilidad Índice de contenido GRI

Estrategia de negocios

“ Desde nuestra fundación, en SONDA hemos estado aprendiendo, adecuándonos, desarrollando nuevas competencias, innovando permanentemente en soluciones y servicios, para atender mejor a los clientes y estimular a nuestros colaboradores en el desarrollo pleno de sus habilidades “



Crecimiento Equilibrado

Solidez Corporativa

Talento Humano

Contexto

El crecimiento de SONDA se ha dado en un contexto siempre desafiante en Latinoamérica, como la crisis financiera que afectó a la región en 2008 y el posterior proceso de recuperación. En años recientes, Latinoamérica se ha visto afectada por cierta inestabilidad e incertidumbre producto de casos de corrupción en algunos gobiernos, cambios en la administración en otros, y el término del ciclo virtuoso de los commodities, entre otros eventos. Aun así, las perspectivas son atractivas y alentadoras, considerando que los niveles de inversión en tecnologías de la información y comunicaciones en la región aún son muy bajos, cercanos al 2% del PIB. La inversión en TI de los países desarrollados, como por ejemplo en Estados Unidos, alcanza niveles del 4%. Esto nos lleva a esperar un incremento importante en la medida que se comiencen a generar certezas que permitan, tanto a las empresas como instituciones público y privadas, invertir con un mayor dinamismo en las TI.



Focalizamos nuestro crecimiento en Latinoamérica, la segunda geografía de mayor crecimiento del gasto en TI del mundo.



Crecimiento con rentabilidad en Latinoamérica

En SONDA hemos implementado exitosamente una estrategia de crecimiento con rentabilidad, basada en la expansión orgánica y en adquisiciones de empresas, aumentando la base de clientes y ampliando, adicionalmente, nuestra oferta de TI.

Nuestro crecimiento lo hemos enfocado en Latinoamérica. Esta región es la segunda zona geográfica con mayor crecimiento del gasto en TI en el mundo. Y presenta un alto potencial si se considera que la inversión anual promedio en TI por país es cercana al 2% de sus respectivos PGB, cifra inferior al 4% de las economías de países desarrollados.

Tal como se señaló anteriormente, después de una década de operaciones en Chile, SONDA inició un proceso de internacionalización exitoso en nueve países latinoamericanos, entre 1984 y 2008. Actualmente somos el principal proveedor latinoamericano de servicios TI en la región.



El crecimiento que hemos alcanzado en estos años, y su dimensión regional, nos impone el desafío de seguir adelante manteniendo vivos nuestros principios e inspiración original.



Planes Trienales

Los planes trienales han sido claves para impulsar la estrategia de crecimiento con rentabilidad de SONDA, manteniendo una sólida posición financiera y aprovechando las oportunidades en la industria de las TI en la región. Desde 2007, y cada tres años, la empresa lleva adelante planes de inversión para lograr un crecimiento orgánico e inorgánico (adquisiciones).

El actual *Plan Trienal 2016-2018* contempla una inversión de US\$ 790 millones. Dicho crecimiento se basa en nuestro amplio conocimiento del mercado de TI y en nuestra experiencia exitosa en la adquisición e integración de empresas.

(Más información de la Estrategia de Negocios en *Memoria Anual 2016*)



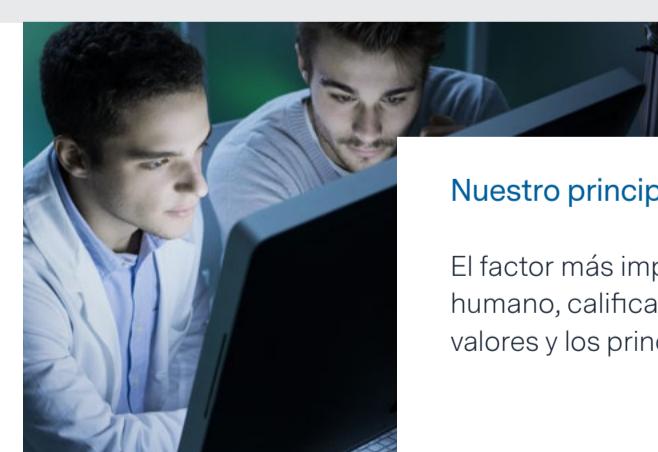
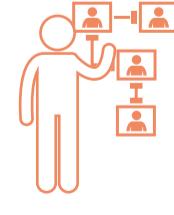
Actualmente el 56% de los ingresos de la Compañía provienen desde fuera de Chile.



Innovación, cambio permanente y evolución en el ADN de la Compañía

La sociedad va cambiando y el mercado que demanda productos y servicios en TI también ha cambiado y lo seguirá haciendo. En este entorno, administrar se ha convertido en sinónimo de administrar cambios. En la industria de las TI el avance tecnológico ha sido un agente arrullador en esta dinámica.

En este marco, la innovación es parte esencial de nuestro quehacer. El mundo digital evoluciona día a día y en SONDA debemos trabajar, permanentemente, para incorporar estos avances en los servicios que prestamos a los clientes. Hoy estamos abocados a generar soluciones y servicios basados en las últimas tendencias, entre las cuales podemos mencionar la movilidad, Internet de las Cosas (IoT), Cloud Computing y Big Data, por citar algunos ejemplos.



Nuestro principal activo, las personas

El factor más importante que explica los logros alcanzados por SONDA es nuestro grupo humano, calificado, motivado, con una genuina vocación de servicio, y que comparte los valores y los principios de la Compañía.

Estrategia de desarrollo / Innovación permanente y mejora continua

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente • SONDA	• La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos	• Estrategia de negocios • Innovación permanente y mejora continua	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI	• Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos	• Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Aporte a las comunidades • Cadena de suministro	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos • Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés	• Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI



Innovación permanente y mejora continua

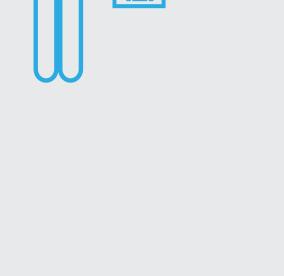
“ El mundo digital sigue evolucionando y en SONDA trabajamos para incorporar estos avances e innovaciones en las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes “



Indicador clave
1,2% de inversión en I&D respecto de las ventas.

Innovación como parte central de la estrategia de negocio

Focalizamos los esfuerzos de innovación para que sean concretos y estén alineados con nuestra estrategia de negocios. En la oferta integral de TI, innovamos desde la demanda, para generar modelos de negocios, servicios, soluciones y productos que respondan a las nuevas necesidades de las empresas y organizaciones. Nos esforzamos para mejorar en forma sistemática los procesos, la organización y el marketing.



Gestión de la innovación

Directorio de Innovación

Creado en el año 2013 como un comité, hoy es un directorio integrado por 12 gerentes de primera línea de distintas áreas de la empresa y con distintos perfiles, *expertise* y *backgrounds*. La función de este directorio es canalizar la decisión estratégica de la Compañía en el ámbito de la innovación. Es liderado por el Gerente General de SONDA. Además, existe un cargo de nivel gerencial con dedicación exclusiva a este tema, el Gerente de Innovación, quien lleva adelante la ejecución de la Estrategia de Innovación.

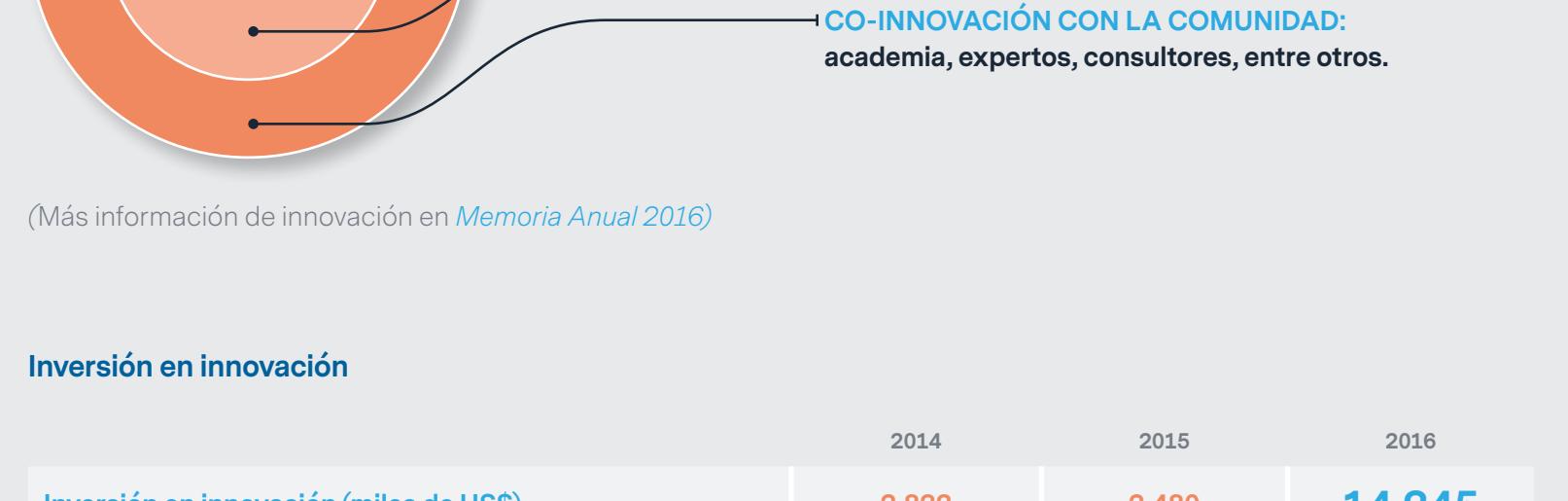
Estrategia de Innovación SONDA

Hemos definido tres ejes de acción: ser parte del ecosistema de innovación aplicada; asegurar la correcta implementación del proceso de innovación empresarial en SONDA; y desarrollar políticas de financiamiento y blindaje de nuestras iniciativas de innovación.

Canales para la captura de la innovación

La innovación en SONDA se genera a partir de conocimientos y necesidades que se detectan gracias a la interacción constante con clientes, *partners* y proveedores; así como también a partir de las iniciativas impulsadas por nuestros profesionales y colaboradores. En el proceso de innovación también juegan un rol importante otros agentes del propio ecosistema, tales como la Academia (convenios con Centro de Innovación UC y UAI – Cloud Lab), expertos, consultores y especialistas que participan en los distintos eventos que SONDA organiza en torno a este tema (SONDA Talks, BOF, SONDA Innovation Day).

Canales de captura



(Más información de innovación en [Memoria Anual 2016](#))

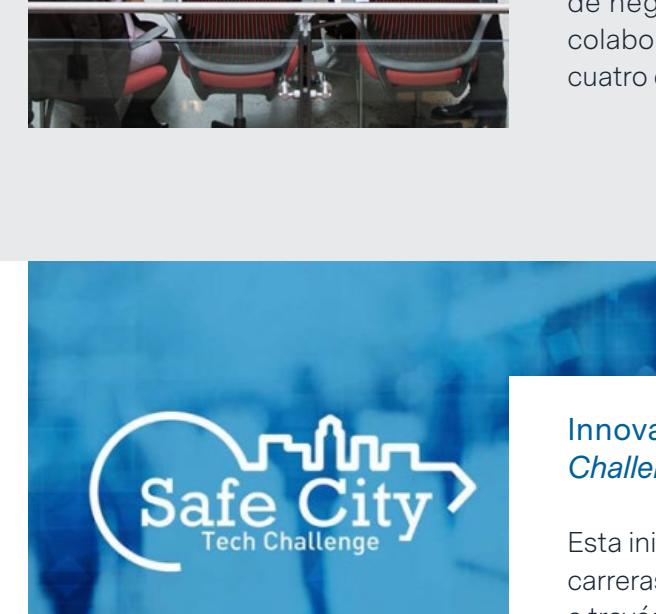
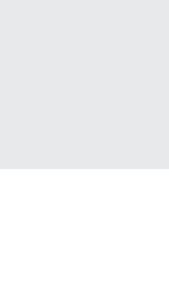
Inversión en innovación

	2014	2015	2016
Inversión en innovación (miles de US\$)	2.833	2.480	14.345
Porcentaje que representa la inversión en innovación respecto de las ventas	0,2%	0,5%	1,2%



SONDA Futuro: innovación sistémica

En 2014 se inició el Programa SONDA Futuro con el objetivo de instalar, desarrollar y acelerar la adopción de capacidades de innovación en todas las unidades de negocio de la Compañía. Este trabajo se hizo bajo el modelo IMO (por sus siglas en inglés *Innovation Management Office*), poniendo énfasis en una innovación con foco en los resultados, alineada estratégicamente, y como una actividad sistemática en toda la empresa.



Intra- emprendimiento: innovando al interior de SONDA

Con el fin de desplegar la innovación en la empresa, diseñamos un modelo que incluye a los colaboradores de todas las áreas de SONDA. Para ello cada unidad de negocio define sus “Desafíos de Negocio”, los que son tomados por los colaboradores y transformados en ideas innovadoras a través de un proceso de cuatro etapas: idea, incubación, maqueta y Go-To Market.



Innovación abierta a la comunidad: concurso SONDA Safe City Tech Challenge

Esta iniciativa busca potenciar la creatividad innovadora de los estudiantes de las carreras de Ingeniería y Diseño, de Universidades o Institutos Profesionales de Chile, a través de una plataforma destinada a canalizar sus ideas en torno a un tema de interés público y someterlas al escrutinio de expertos. En 2016 participaron 112 ideas relacionadas con el tema de seguridad ciudadana, que fueron evaluadas por un jurado multidisciplinario de expertos. El ganador tuvo la posibilidad de viajar a Silicon Valley, EE.UU.



Innovación con clientes: SONDA Innovation Days

Espacios de co-creación con ejecutivos, expertos, clientes y socios de negocios, que busca definir en forma conjunta los desafíos de innovación que son útiles para los clientes y que, después de una evaluación técnica y comercial, se puedan encaminar hacia un plan de negocios. Hasta ahora hemos realizado *Innovation Days* con Chilectra, Masisa y Metrogas.

[Aporte a la sociedad / Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones](#) →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	• Customer experience	• Relaciones laborales, salud y seguridad	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Ética y cumplimiento	• Temas de mayor relevancia

Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones (impacto privado)

“En SONDA ponemos toda nuestra oferta corporativa a disposición de las empresas y entidades públicas de la región. Tenemos la capacidad de desarrollar grandes proyectos de automatización e integración de tecnologías, para abordar sus desafíos con miras a mejorar su competitividad y eficiencia”



Algunos proyectos desarrollados por SONDA



SONDA®

- Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA). México
 - Servicios de *Outsourcing*.
 - CODELCO, el principal productor de cobre del mundo. Chile
 - *Full IT Outsourcing*.
 - Gobierno de Chile
 - Plataforma electrónica para las compras y contrataciones públicas (ChileCompras).
 - GRUPO CCR, una de las mayores empresas de concesión de infraestructura en el mundo. Brasil
 - SAP BPC (*Business Planning and Consolidation*)
 - ELEKTRO, una de las mayores distribuidoras de energía eléctrica de Brasil.
 - Red Eléctrica Inteligente (*Smart Grid*) y su integración con sistemas comerciales.
 - Sao Paulo- Brasil
 - MICHELIN, una de las líderes mundiales en la fabricación de neumáticos. América del Sur.
 - *Application Management Services*.



CODELCO

Una de las principales empresas cupreras del mundo, confió nuevamente en SONDA - empresa que ha sido su partner tecnológico por quince años - como proveedor de *Full IT Outsourcing*, que incluye servicios de hosting, plataforma y también administración *SAP Basis*. Lo que permite, entre otras cosas, procesar de manera eficiente los datos que generan las operaciones mineras, mejorar el acceso a las aplicaciones SAP, y lograr una mayor adaptabilidad de crecimiento.



GRUPO CCR

Para dar soporte a la evolución de su negocio, el Grupo CCR, una de las mayores empresas de concesión de infraestructura del mundo, está promoviendo la actualización tecnológica de su herramienta integrada de planificación basada en *Business Intelligence*. La elección fue a favor de SAP BPC (*Business Planning and Consolidation*) de SONDA.



ELEKTRO

Implementación de *Smart Grid* (Medidores Inteligentes), un sistema integrado que permite que tanto el consumidor como el proveedor de energía puedan acceder de manera remota a información en detalle de su consumo.



[View Details](#)

SONDA IT apoya el crecimiento de Michelin en América del Sur, siendo responsable de AMS (*Application Management Services*) de la multinacional en América del Sur. Esta suma cerca de 300 aplicaciones y 700 interfaces usadas por aproximadamente 6 mil usuarios. Entre los sistemas que reciben soporte se encuentran siete softwares de gestión empresarial, como el JD Edwards (ERP de Oracle), tres aplicaciones de *Customer Relationship Management* (CRM), *Business Intelligence* (BI) y otros sistemas industriales que apoyan la gestión de la Compañía en ocho países de la región.

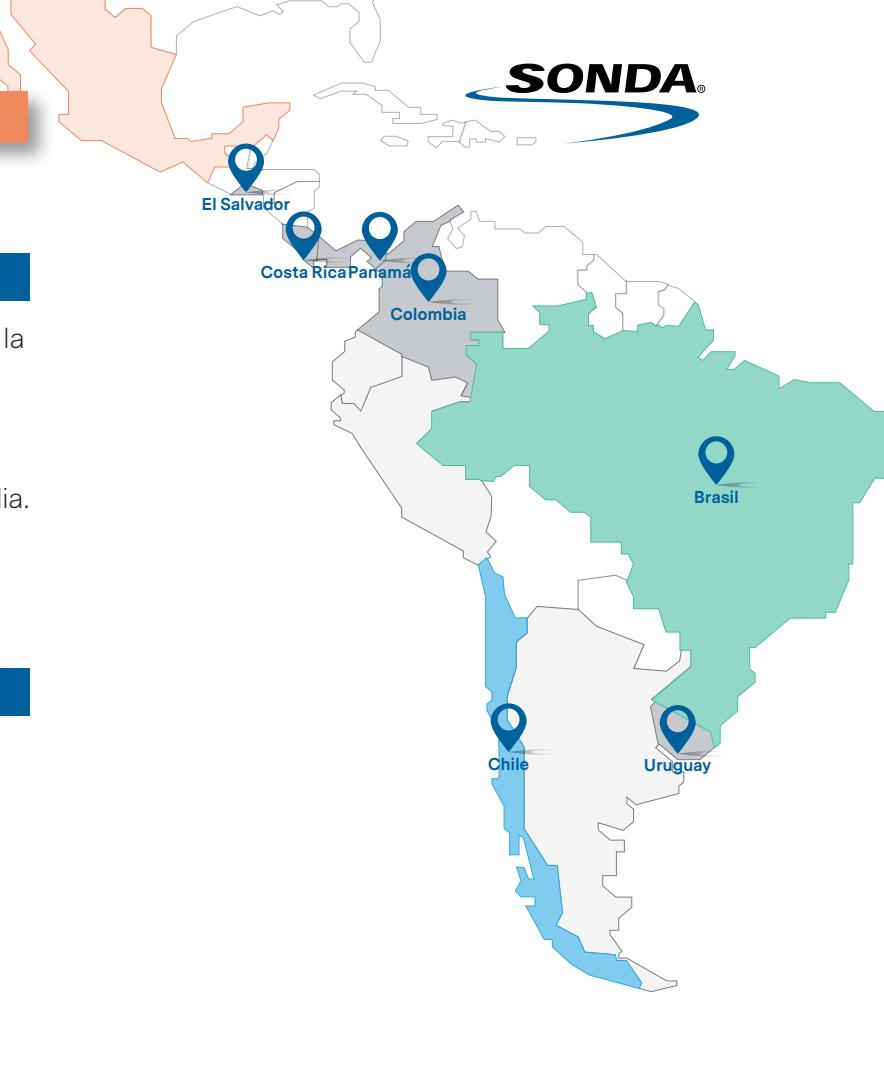
(Más proyectos en *Casos de Éxito*)

Apporte a la sociedad /Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales

Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales (impacto público)

“Después de 42 años de historia, seguimos fieles a nuestra esencia: somos una empresa de servicios que agrega valor a sus clientes mediante el uso más adecuado de las TI, para contribuir a un mayor nivel de desarrollo y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos”

Proyectos emblemáticos



Atención en salud

- Tecnología e integración de procesos para la red chilena de salud (I-Med). Chile.
- Plataforma Tecnológica para el Sistema de Salud. Costa Rica.
- Telemedicina en Clínicas de Salud de Familia. Brasil.
- Servicios de Outsourcing Integral TI para Fundación Santa Fe de Bogotá. Colombia.

Tecnologías en los servicios del Estado

- Chile Atiende, red de multiservicios del Estado. Chile.
- Automatización del sistema de cédulas y pasaportes para el Registro Civil. Chile.

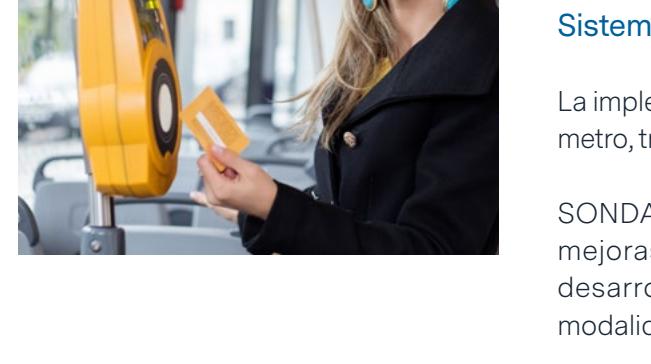


Seguridad urbana inteligente

Nuestra solución integrada de seguridad ha sido concebida y construida para responder a las necesidades específicas, tanto de instituciones públicas como privadas, que requieren gestionar de forma centralizada y eficaz la seguridad, mediante un enfoque preventivo y reactivo.

Ejemplo de ello es el sistema de video-vigilancia urbana que implementamos para el Ministerio del Interior de Uruguay. Este ha permitido que Montevideo se transforme en una ciudad más segura, además de ahorrar costos y recursos en el combate a la delincuencia, para hacer más eficiente el resguardo de la seguridad pública.

Nuestra oferta se focaliza en: seguridad urbana; ambientes críticos (cárcel, generación de energía, telecomunicaciones, sector hídrico, entre otros); y eventos masivos (estadios y recintos de alta convocatoria de público).

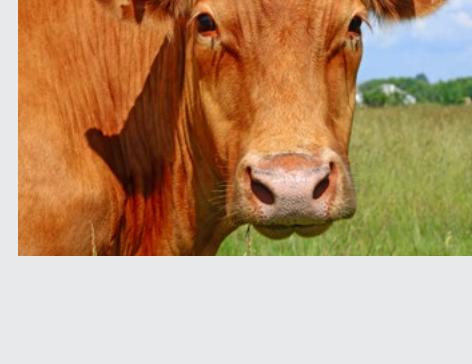


Sistemas de transporte público

La implementación del pago electrónico en Sistemas de Transporte Público (buses, metro, trenes) es una de las necesidades más importantes de las ciudades modernas.

SONDA ha implementado soluciones tecnológicas que permiten importantes mejoras en seguridad y comodidad de los pasajeros, además de propiciar el desarrollo de sistemas de transporte más complejos, integrando servicios y modalidades que permiten a las autoridades tarificar en la forma más apropiada.

Algunos ejemplos de la experiencia de SONDA en la región son: el sistema de recaudo y SAEF de 6.500 buses con validadores y GPS del Transantiago en Chile; los sistemas de recaudo de MetroBus, Metro de Panamá y Gran Terminal Albrook en Panamá; y la provisión de un sistema de Control de Flota en El Salvador.



Sistema de trazabilidad ganadera

El Sistema de Trazabilidad Ganadera desarrollado por SONDA se está consolidando como una herramienta eficaz. Permite a los productores un desempeño competitivo en el mercado bovino global, con la potencialidad de extenderse a otras especies y mercados que exijan contar con un sistema de trazabilidad para controlar y monitorear diversos aspectos del proceso productivo, desde el origen hasta la entrega al potencial cliente y/o distribuidor.



Red de multiservicios del Estado para la mejor atención de los ciudadanos

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia del Gobierno de Chile necesitaba una plataforma segura, confiable y escalable para que los ciudadanos pudieran acceder a un conjunto de trámites y beneficios del Estado, en una modalidad de ventana única, tanto virtual como presencial y telefónica. ChileAtiende es una red multiservicios que facilita la vida de las personas, ya que ofrece nuevas vías de acceso a la información y agiliza la realización de trámites, de acuerdo a sus necesidades.

Para ello implementamos la solución de infraestructura denominada Servidores Virtuales del cloud empresarial de SONDA. Este servicio, potente y flexible, permite ejecutar aplicaciones de negocios en el *cloud*, obteniendo todos los beneficios de éste de manera confiable y segura.

Aporte a la sociedad / Capital humano en TI →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
<ul style="list-style-type: none"> Visión del Presidente SONDA 	<ul style="list-style-type: none"> La Compañía Transformación digital para Latinoamérica Hitos 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de negocios Innovación permanente y mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales Capital humano en TI 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios y soluciones TI Customer experience Gestión integral del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y bienestar de los colaboradores Relaciones laborales, salud y seguridad Atracción y retención de talentos 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente Apoyo a las comunidades Cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo y gestión de riesgos Ética y cumplimiento Relación con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Acercamiento de este reporte Temas de mayor relevancia Resumen de desempeño en sostenibilidad Índice de contenido GRI

Capital humano en TI

“ En nuestros años de trayectoria, hemos contribuido a la formación y desarrollo de generaciones de especialistas en TI para la región latinoamericana “



14.095 personas de nuestro staff son profesionales de TI (77% del total).

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

Es así como nuestra estrategia corporativa alinea el crecimiento y desarrollo del negocio a la gestión de personas, en un entorno dinámico y de permanente cambio que caracteriza a la industria de las tecnologías de la Información.

La administración de los talentos, desde su atracción hasta la retención, es un eje fundamental para acompañar la evolución de nuestro negocio. Queremos retener a aquellas personas de alto desempeño y potencial, que logren aportar significativamente a la empresa. A la vez, buscamos fomentar nuestra presencia en el mercado como una empresa atractiva para el desarrollo y crecimiento de los profesionales, tanto en habilidades como en nuevos conocimientos. Buscamos generar un espacio de trabajo desafiante y colaborativo, con personas altamente comprometidas y compenetradas con la visión y valores de la organización.

Como resultado de lo anterior, podemos destacar que el 77% de nuestro staff son profesionales en TI. Contamos con 14.095 talentos que están al servicio de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y de buscar aquellas soluciones tecnológicas que permitan mejorar la calidad de vida de millones de ciudadanos en Latinoamérica.



Propuesta de valor a los clientes / Servicios y soluciones TI →

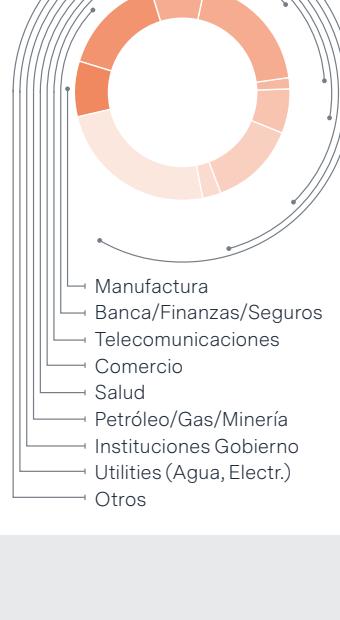
SONDA / Reporte de Sostenibilidad 2016

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	• Customer experience	• Relaciones laborales, salud y seguridad	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Ética y cumplimiento	• Temas de mayor relevancia
	• Hitos		• Capital humano en TI	• Gestión integral del servicio	• Atracción y retención de talentos	• Aporte a las comunidades	• Relación con grupos de interés	• Resumen de desempeño en sostenibilidad
						• Cadena de suministro		• Índice de contenido GRI

Servicios y soluciones TI

“ La tecnología está produciendo un cambio en la humanidad. Nuestro rol es ayudar a las empresas a resolver sus desafíos, a través de la incorporación de soluciones de TI en sus negocios, para generar un mayor valor para ellas y para la sociedad “

Presencia atomizada en distintas industrias (Distribución de los ingresos de SONDA por sector)



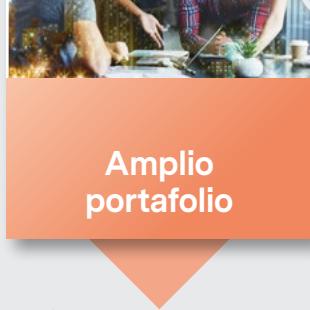
Nuestros clientes

Tenemos más de 5.000 clientes en toda Latinoamérica, con quienes buscamos generar un vínculo de largo plazo a través de una combinación de servicios de TI, provisión de plataformas y aplicaciones de negocios.

Nos hemos especializado en distintos sectores productivos ofreciendo soluciones a la medida: comercio, servicios financieros, instituciones de gobierno, manufactura, telecomunicaciones, *utilities*, energía y minería, entre otros.

Nuestra cartera de clientes está atomizada en los distintos países y sectores. Ningún contrato de SONDA representa más del 5% de los ingresos totales de la Compañía, ni más del 10% de los ingresos totales de alguna de nuestras tres principales líneas de negocio.

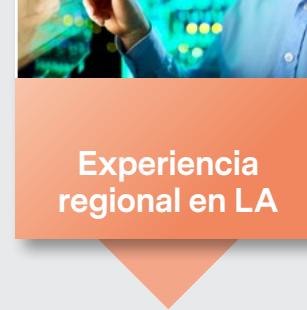
¿Por qué nos prefieren?



Amplio portafolio



Capacidad integradora de soluciones



Experiencia regional en LA



Alianzas regionales con socios de negocio



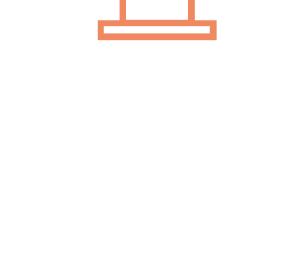
Política de calidad robusta



Experiencia en el mercado TI

Vocación de servicio, compromiso y flexibilidad

(Más información de nuestros clientes en [Memoria Anual 2016](#))



Amplio portafolio

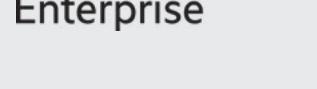
Nuestra oferta integral abarca el ciclo completo de las TI de una empresa u organización. Desde las necesidades más simples y básicas del ámbito de las plataformas tecnológicas, hasta las soluciones más complejas y de mayor envergadura, que requieren alto grado de especialización, integración de tecnologías y capacidad de inversión. A modo de síntesis, durante el año 2016 ofrecimos servicios de Tecnologías de la Información (que representan el 54,7% de los ingresos); servicios de infraestructura de TI o plataformas (que corresponden al 39,0% de los ingresos); y aplicaciones o soluciones diseñadas para clientes de industrias específicas (que equivalen al restante 6,2%).

Nuestra oferta



(Más información del amplio portafolio en [Memoria Anual 2016](#) y [Sitio Web de SONDA](#))

Alianzas Regionales



Alianzas con socios de negocio

Parte de nuestra oferta se basa en tener sólidas relaciones con los principales actores de la industria tecnológica, para asegurar el acceso a la vanguardia de esta cambiante industria.

En SONDA mantenemos una lista acotada de alianzas con alcance regional: Cisco, Dell EMC, Microsoft y HP Enterprise; y un conjunto de alianzas complementarias que pueden variar de país en país. Estos socios preferentes son considerados como la primera opción en nuestros proyectos. De hecho, existen esfuerzos específicos de coordinación y desarrollo de negocios con ellos, a través del área Corporativa División Plataformas. Complementariamente, mantenemos relaciones muy estrechas con otras empresas, como por ejemplo con Oracle, Red Hat, HP Inc y Lenovo.

La independencia en el quehacer del negocio es muy importante para SONDA. Por ello, las compras que hacemos a nuestros aliados regionales son atomizadas: solamente uno de ellos representó más de un 10% -y menos de un 15%- de las compras realizadas en 2016. Ninguno de los acuerdos tiene cláusulas de exclusividad, lo que nos permite ser un proveedor independiente, multimarca y multiplataforma.

(Más información de alianzas con socios de negocio en [Memoria Anual 2016](#))

[Propuesta de valor a los clientes / Customer Experience](#)

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	• Customer experience	• Relaciones laborales, salud y seguridad	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Ética y cumplimiento	• Temas de mayor relevancia
	• Hitos		• Capital humano en TI	• Gestión integral del servicio	• Atracción y retención de talentos	• Aporte a las comunidades	• Relación con grupos de interés	• Resumen de desempeño en sostenibilidad
						• Cadena de suministro		• Índice de contenido GRI

Customer Experience

“ Buscamos ser el mejor socio tecnológico para nuestros clientes. Entendemos sus problemas, necesidades y desafíos de negocio, y les aportamos la experiencia y los conocimientos para proveer soluciones y servicios de TI que les agregan valor “



Vocación de servicio

Nuestro modelo de negocios se basa en el desarrollo de relaciones de largo plazo. La cercanía y el contacto permanente con los clientes nos exigen entregar, de manera consistente, servicios y productos de calidad. Esta vocación de servicio se desarrolla y se prepara día a día; así está definido en el Plan de Calidad y en el entrenamiento de los colaboradores, proveedores y contratistas de SONDA.

(Más información del Plan de Calidad en *Sistemas de Gestión*)



Satisfacción de clientes

Buscamos mejorar la experiencia de nuestros clientes. Por esto, además de los esfuerzos que realizamos para mejorar la calidad y la actitud del servicio, medimos los resultados a través del índice NPS, que nos permite evaluar la satisfacción de los clientes.

Este instrumento sirve para segmentar a los clientes en tres categorías: Promotores, Pasivos y Detractores. Los resultados del índice se pueden situar entre -100% y +100%. Si el índice es positivo, significa que los promotores superan a los detractores, y si es negativo, indica que los detractores superan a los promotores.

En el caso de SONDA el NPS es positivo y ha experimentado -desde el inicio de su medición en 2014, hasta 2016- una mejora de 18 puntos porcentuales, mostrando avances en todos los países en los que operamos. Los indicadores obtenidos son analizados en cada uno de los países para generar un Plan de Mejora.



Estrategia de negocios / Gestión integral del servicio

Gestión integral del servicio

“ La calidad es clave para mejorar la satisfacción de nuestros clientes. Por ello estamos en una permanente búsqueda de la excelencia en los servicios, productos y soluciones que ofrecemos “



Gestión de la calidad

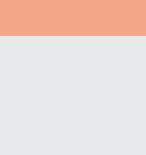
La calidad es transversal a toda la actividad que realizamos; está presente desde los procesos de desarrollo de productos y soluciones, pasando por la venta, la atención al cliente y mucho más. Para poder asegurar que la calidad esté presente en forma estandarizada y homogénea, la gestionamos de manera corporativa y la acreditamos a través de auditores externos que certifican las buenas prácticas.

Organización de la calidad

Con el fin de cumplir el Plan de Calidad de SONDA, hemos definido una organización corporativa que se despliega en todos los países:



(Más información de calidad en [Sistemas de Gestión y Memoria Anual 2016](#))



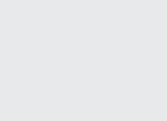
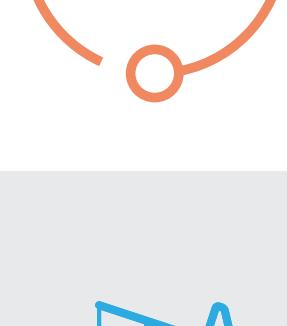
99,6% es el índice de disponibilidad del servicio, que mide el tiempo de disponibilidad del servicio, en relación al tiempo total.

Seguridad y disponibilidad de servicios y sistemas TI

En SONDA contamos con un Plan de Continuidad del Negocio (PCN), basado en la norma ISO 22301 (Sistema de la Continuidad del Negocio). El PCN está diseñado para evitar incidentes que tengan el potencial de afectar nuestras operaciones críticas y es auditado interna y externamente, dos veces al año, por las casas certificadoras de nuestros modelos. Anualmente realizamos un Plan de Pruebas al PCN, acorde a la norma que lo rige.

La seguridad y continuidad del servicio es reforzada a través de dos modelos de gestión implementados en la Compañía: la certificación en ISO 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) y en ISO 20000-1 (Sistema de Gestión del Servicio TI). Ambos incluyen requisitos de continuidad.

(Más información en [Sistemas de Gestión](#))



Compliance en sostenibilidad

Clientes

Nuestros clientes nos exigen el cumplimiento de estándares de sostenibilidad en ámbitos de Gobierno Corporativo, temas laborales, ambientales y de seguridad. Adicionalmente, debemos adherir a certificaciones definidas por ellos, especialmente a los que tienen externalizados servicios críticos en SONDA. Las empresas que requieren estos cumplimientos provienen de distintos sectores (Banca, Minería, Petróleo, Servicios de Telecomunicaciones, entre otros), en los países donde operamos.



Caso destacado

SONDA Argentina y Uruguay: cumplimiento de estándares ambientales y de seguridad exigidos por clientes

Los clientes del sector Petrolero (YPF y ANCAP) nos exigen el cumplimiento de estándares de seguridad y medio ambiente, lo que se traduce en altas medidas de seguridad para nuestros colaboradores, y en medidas específicas para prevenir impactos al entorno en nuestros servicios.



Socios de negocio

Tenemos una larga historia de trabajo conjunto con los principales fabricantes de la industria de la tecnología y adherimos a los códigos de conducta y reglas de compliance definidos por nuestros socios de negocios. Algunos de ellos son:

- **Microsoft:** somos parte del programa de *partners* de Microsoft, donde adherimos al Código de Conducta de *Partners*. Adicionalmente, cumplimos con las reglas de *compliance* que nos exigen requisitos anuales de entrenamiento a nuestros colaboradores en estas materias.
- **Cisco:** los casi 300 profesionales certificados por Cisco con que cuenta SONDA en toda la región, deben seguir el código de ética de certificación. Además, SONDA se adhiere a las normas de integridad de *partners* exigida por parte de Cisco.
- **Dell-EMC:** adherimos a las directrices del código de conducta definido por Dell EMC.
- **HP Enterprise:** como integrador de soluciones de HP Enterprise, aceptamos y cumplimos lo establecido en el *Partner Code of Conduct* del fabricante.



Caso destacado

SONDA Chile: Plan de Continuidad del Negocio

Para participar en el sistema financiero chileno, la Banca nos exige contar con un Plan de Continuidad de Negocio. El año 2016 cumplimos satisfactoriamente con esto, considerando cuatro escenarios de continuidad: falla de infraestructura física, falla de infraestructura tecnológica, ausencia de personal y falla de proveedor.

Compromiso con los colaboradores / Desarrollo y bienestar de los colaboradores 



Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	• Customer experience	• Relaciones laborales, salud y seguridad	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Ética y cumplimiento	• Temas de mayor relevancia

Desarrollo y bienestar de los colaboradores

“ Nuestras personas hacen la diferencia. Buscamos contar con colaboradores comprometidos, entusiastas y apasionados, que sean parte de los desafíos que tenemos para aportar valor a nuestros Clientes. Por ello, identificamos, desarrollamos y retenemos activamente a nuestro talento y a las personas claves de nuestro negocio. Disponemos de espacios de crecimiento profesional, que permitan a nuestros colaboradores gestionar activamente su carrera en la Compañía. Nos esforzamos por entregar grandes beneficios, preocupados por el bienestar y satisfacción de las personas que trabajan en SONDA “



La operación en Brasil representa un 63% del total del personal.

77% de quienes trabajan en SONDA son profesionales TI.

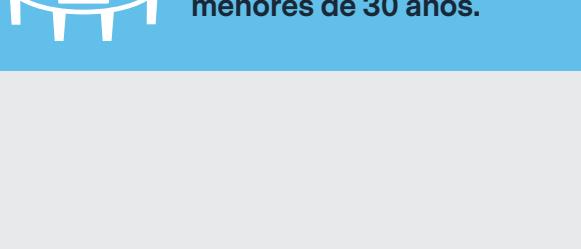
Una empresa regional de TI

Somos una empresa regional con sede en Chile que se ha expandido a 10 países en los últimos años. Pasamos de dar empleo a 4.926 personas en el año 2006 (cuando ocurrió nuestra apertura bursátil), a 18.324 colaboradores en 2016.

Este crecimiento ha significado un desafío importante para SONDA, porque ha sido necesario alinear objetivos, estándares y buenas prácticas, respetando la cultura de los distintos países donde operamos.

SONDA ha contribuido al desarrollo de profesionales de TI en Latinoamérica. Es así como el 77% de nuestros empleados son profesionales de esta área. Muchos de ellos se han formado y desarrollado en nuestra empresa.

(Más información en [Capital humano en TI](#))



36% de quienes trabajan en SONDA son menores de 30 años.

SONDA más diversa e inclusiva

Desde nuestros inicios, hace más de 40 años, hemos tenido un crecimiento constante que se ha materializado en lo que somos hoy, la empresa latinoamericana líder de Servicios TI. Como tal, queremos contar con los mejores talentos, fomentar la inclusión laboral y promover la participación de las mujeres en las áreas ligadas a la industria tecnológica. Actualmente contamos con 6.180 mujeres que representan el 34% de nuestros colaboradores.

Nuestro negocio se basa en entender el futuro de la sociedad, por ello la proporción de jóvenes menores de 30 años que trabaja con nosotros es alta, alcanza un 36%. La mayor cantidad de colaboradores se concentra entre los 30 y 50 años y corresponde a un 56%. El 8% restante supera los 50 años.

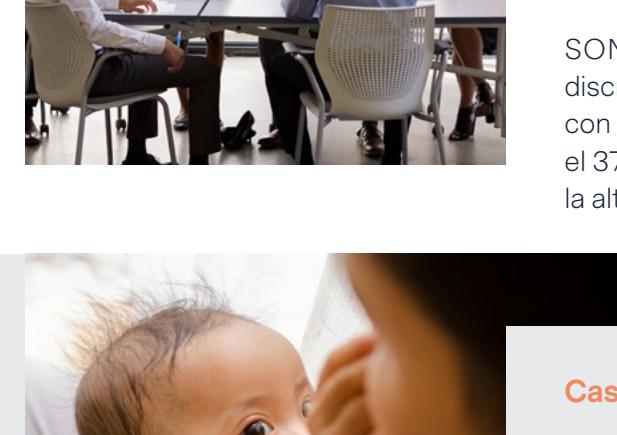
La no discriminación es parte de las conductas incluidas en nuestro Código de Ética. No aceptamos acciones guiadas por prejuicios relacionados con origen étnico, lugar de nacimiento, religión, opción política, sexo o discapacidad. Y para permitir el crecimiento profesional libre de todo tipo de discriminación, llevamos adelante distintas iniciativas en cada uno de los países en los que operamos.

Empleo y diversidad

	2014	2015	2016
Colaboradores propios⁵	21.881	19.652	18.324
Porcentaje de mujeres respecto del total de colaboradores⁵	-	33%	34%
Porcentaje de Profesionales TI⁶	88%	86%	77%
Egresos	4.072	3.956	7.434
Porcentaje de rotación	19%	20%	41%

5. A partir del año 2015 se comenzó a medir a nivel Corporativo el número de mujeres.

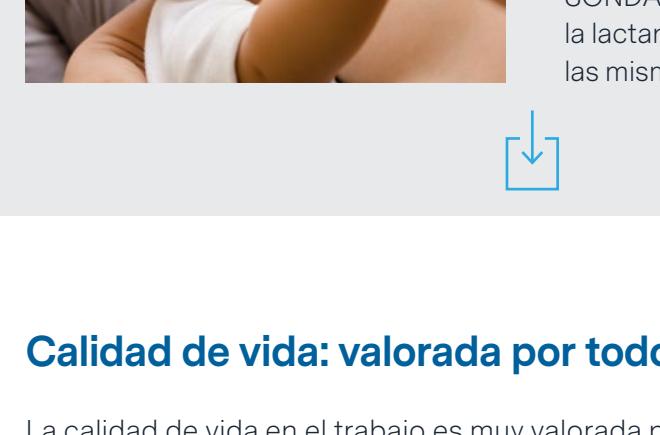
6. Cifras de empleo al 31 de diciembre de cada año.



Caso destacado

SONDA Brasil: programas de inclusión

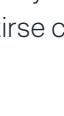
SONDA en Brasil cuenta con políticas específicas de inclusión social y no discriminación. Ha desarrollado varios programas de inclusión, tanto para personas con capacidades especiales, como para jóvenes profesionales y mujeres. En Brasil, el 37% del total de colaboradores corresponde a mujeres, incluyendo la línea de la alta gerencia.



Caso destacado

SONDA Perú: programas de inclusión para la mujer

SONDA en Perú cuenta con un lactario especialmente acondicionado para facilitar la lactancia de las mujeres en período de amamantamiento. Con ello se busca dar las mismas oportunidades a hombres y mujeres en el trabajo.

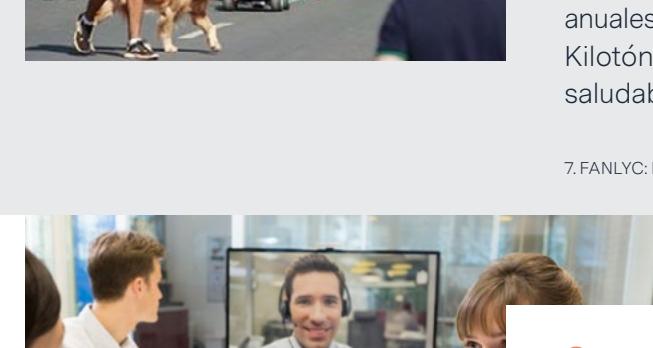


Flexibilidad laboral y fomento de un estilo de vida sana, son los dos ámbitos en los que se enfocan los planes de mejoramiento de la calidad de vida en SONDA.

Calidad de vida: valorada por todos

La calidad de vida en el trabajo es muy valorada por los colaboradores, especialmente por las nuevas generaciones que privilegian la flexibilidad laboral y sentirse considerados. En SONDA nos enfocamos en dos grandes temas: la flexibilidad laboral y el fomento a un estilo de vida sana.

En cada uno de los países donde operamos se realizan iniciativas en torno a estos dos ejes. Por ejemplo, en SONDA Argentina, México y Perú, tenemos programas y herramientas de movilidad en el trabajo; en SONDA Brasil, Colombia, México, Panamá y Uruguay, hemos implementado programas especiales para fomentar un estilo de vida sano.

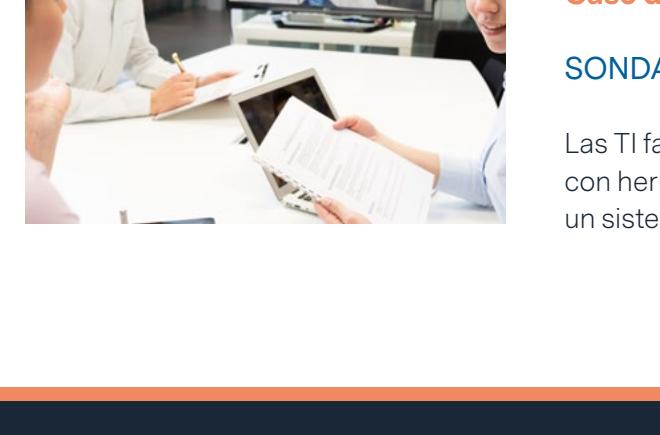


Caso destacado

SONDA Panamá: programas de vida sana

Para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, realizamos dos programas anuales: una carrera que busca aportar a la Fundación Fanlyc⁷ y un programa llamado Kilotón, en el cual expertos asesoran a nuestros colaboradores en alimentación saludable y balanceada, con dietas y controles de salud.

7. FANLYC: Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer.



Caso destacado

SONDA México: flexibilidad laboral

Las TI facilitan la flexibilidad laboral y el trabajo a distancia. SONDA México cuenta con herramientas de movilidad para el trabajo fuera de la oficina. Igualmente, tiene un sistema que permite la flexibilidad de horario en algunas áreas de la Compañía.

Compromiso con los colaboradores / Relaciones laborales, salud y seguridad



Relaciones laborales, salud y seguridad

“ En SONDA reconocemos y valoramos el rol de nuestros colaboradores en la marcha y viabilidad de la empresa. Nos interesa, especialmente, velar por su dignidad, salud, seguridad y desarrollo profesional y personal, respetando sus derechos. Todo esto dentro de un buen ambiente laboral y manteniendo viva una cultura con vocación de servicio “



44 sindicatos representan a los trabajadores de SONDA. El diálogo abierto y franco es clave para mantener relaciones laborales armónicas.

Buscando relaciones laborales constructivas

Para nosotros es muy importante que las relaciones en el lugar de trabajo sean guiadas por una actitud positiva, amable, transparente y de respeto mutuo, donde todos nos desarrollemos buscando los mejores resultados con espíritu de equipo, profesionalismo, lealtad y confianza.

La empresa, por su parte, siempre se ha preocupado de mantener un diálogo abierto y franco con sindicatos y organizaciones de trabajadores, para lograr la armonía en las relaciones laborales, procurando condiciones de eficiencia, productividad y competitividad.

Durante el año 2016 las relaciones entre SONDA y sus colaboradores se desarrollaron de manera normal, constructiva y sin conflictos que puedan considerarse de relevancia. En nuestra compañía existe un total de 44 sindicatos, distribuidos en las filiales de Chile, Argentina, Uruguay y Brasil, siendo este último el país en el cual existe el mayor número de sindicatos (36). Del total de colaboradores de la compañía, un 15% está sindicalizado. Durante 2016 no se registraron huelgas. Tanto las relaciones laborales individuales como las colectivas se desarrollaron en un ámbito de cumplimiento de la legislación y de los contratos vigentes.

Clima laboral

En 2016 realizamos por primera vez una encuesta de clima organizacional en nuestras filiales de Chile y México, a través de la cual pudimos identificar valiosas oportunidades de mejoras en factores relacionados con poder de decisión, reconocimiento y beneficios. Así mismo, las áreas que destacaron con los índices de favorabilidad más altos fueron los factores relacionados con liderazgo, aspectos institucionales y comunicacionales de la Compañía. Con estos resultados, se realizaron planes de acción centrados en movilizar y mejorar aquellas áreas que resultaron con un menor grado de favorabilidad y, a su vez, dar continuidad y seguir potenciando las fortalezas que tenemos como organización y que se vieron reflejadas en la encuesta.



La seguridad y salud ocupacional es clave en todos los países

En la Compañía queremos lograr un cambio cultural, enfocado en las buenas prácticas laborales. Para ello, contamos con un sistema de gestión integrado que incluye aspectos de salud y seguridad, alineados a las OHSAS 18001⁸.

Esto implica que SONDA provee las condiciones adecuadas para el trabajo, con espacios físicos y tecnología apropiada para proteger la salud, integridad y seguridad de las personas, en relación a los peligros identificados para las distintas actividades, mediante el control de los riesgos asociados a cada proceso. El alineamiento de los países se realiza mediante una organización corporativa de calidad y un plan de certificaciones.

Cultura preventiva

Debido a la actividad productiva que desarrolla la Compañía y a las medidas de prevención implementadas, la tasa de incidentes es baja. En 2016 la frecuencia disminuyó de 1,91 a 1,65 respecto a 2015, ya que hubo una reducción en el número de incidentes con tiempo perdido.

Durante 2017 desarrollaremos una campaña de comunicación interna para fomentar el autocuidado de los colaboradores, a partir del análisis de la ocurrencia de incidentes con y sin tiempo perdido, el tratamiento de los incidentes y gestión de los riesgos evaluados en las actividades de nuestros colaboradores y nuestros contratistas, a través del Sistema Integrado de Gestión. Con ello se espera mejorar la anticipación y el oportuno tratamiento de estos hechos (cuasi accidentes) en las distintas áreas. Adicionalmente, incorporaremos al Plan de Capacitación anual un taller de Investigación de Incidentes para los colaboradores que trabajan en la línea de mando y en los distintos Comité Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS).

8. El Sistema está certificado en OHSAS 18.001 en Chile, Colombia y Ecuador.

Accidentabilidad

	2014 ⁹	2015	2016
FATALIDADES Número de fatalidades en colaboradores propios y contratistas.	0	0	0
ÍNDICE DE FRECUENCIA Número de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas, considerando colaboradores propios y contratistas.	s.i.	1,91	1,65

9. SONDA mide la accidentabilidad en contratistas a partir del año 2015.

Compromiso con los colaboradores / Atracción y retención de talentos →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente • SONDA	• La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos	• Estrategia de negocios • Innovación permanente y mejora continua	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI	• Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos	• Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Aporte a las comunidades • Cadena de suministro	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos • Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés	• Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI

Atracción y retención de talentos

“ Los desafíos y el dinamismo del negocio de SONDA requieren de personas con talentos únicos, que puedan enfrentar la velocidad, flexibilidad y adaptabilidad de las TI. Las nuevas generaciones tienen, en forma innata, habilidades en estos temas, por lo mismo, nuestros esfuerzos apuntan a ser un empleador preferido para ellos “



Como atraemos y retenemos a los mejores talentos en TI

Para SONDA es estratégico contar con los mejores talentos en todos los ámbitos. Por lo mismo, en el año 2015, creamos un área de Talento y Desarrollo dependiente de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. Su principal objetivo es identificar el talento interno, alineándolo con la estrategia de la Compañía. Para ello realizamos un proceso de evaluación de desempeño anual y regional, llamado *Talent Assessment*, que permite medir el potencial de los colaboradores en los 10 países donde estamos presentes.



Ciclo de gestión del talento



En el año 2016, en Chile invertimos US\$303,6 en capacitación por cada colaborador.

Capacitación y oportunidades de desarrollo

La capacitación tiene como objetivo desarrollar competencias en los colaboradores durante todo su ciclo laboral, desde la inducción, nivelación en el cargo y desarrollo. Los contenidos de estas capacitaciones se definen en relación a la estrategia de negocio y a la evaluación del desempeño de los colaboradores, lo que nos permite detectar las brechas más importantes que se deben abordar anualmente. Para esto contamos con un área de capacitación encargada de los entrenamientos asociados a las competencias conductuales necesarias para cada cargo. En general, las actividades de desarrollo están orientadas a las personas que destacan en sus evaluaciones de desempeño y de talento.

En la Compañía hemos implementado iniciativas corporativas focalizadas en estandarizar conocimientos y en desarrollar competencias transversales en los distintos países. Un ejemplo de esto es el programa SONDA Líderes (ver destacado).



Caso destacado

SONDA Chile: capacitación a colaboradores

Cada colaborador en Chile es capacitado, en promedio, 33 horas al año, lo que implica una inversión anual de US\$ 211.912 en total y US\$303,6 por empleado. Esta capacitación abarca temas de alta especialización en TI, así como en buenas prácticas y calidad del servicio. Dada la alta especialización de los servicios que presta SONDA a sus clientes, se realizan capacitaciones y entrenamiento instructivo específico.

Colaboradores en Chile

	2014	2015	2016
Promedio de horas de formación y desarrollo, por colaborador.	9	32	33
Monto invertido / dotación propia (US\$)	429,3	371,1	303,6



Caso destacado

SONDA Líderes: programa de liderazgo

Orientado a todos los colaboradores que ejercen un cargo de jefatura, el objetivo de este programa es entregar herramientas concretas para gestionar equipos de trabajo. El modelo está alineado con el proceso de gestión del desempeño de SONDA.

Cuidado del entorno / Gestión ambiental

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente • SONDA	• La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos	• Estrategia de negocios • Innovación permanente y mejora continua	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI	• Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos	• Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Aporte a las comunidades • Cadena de suministro	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos • Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés	• Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI

Gestión ambiental

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



El consumo de energía eléctrica disminuyó un 4% en 2016 en relación a 2015.

Eco eficiencia en la operación

Para SONDA el principal aspecto de eco eficiencia es el consumo de energía eléctrica y de combustibles en los Data Center. La energía eléctrica es su principal insumo, se utiliza para el funcionamiento de los equipos y para enfriar las salas donde éstos se ubican. Por lo mismo, trabajamos permanentemente en aumentar la eficiencia de los equipos que tenemos, a través de nuevas tecnologías y de una adecuada gestión.

Durante el año 2016 el consumo de energía eléctrica disminuyó un 4% con respecto a 2015: pasó de 16,5 MWh a 15,7 MWh. Esto fue posible gracias a los esfuerzos de todos los países, entre los que destaca SONDA Brasil, que utiliza un software para monitorear y controlar el consumo de electricidad en los equipos de la empresa.

El sistema de gestión integrado incluye aspectos ambientales alineados a la ISO 14001¹⁰.

Consumo de agua y energía¹¹

	2014	2015	2016
Volumen de agua consumida (m³)	17.038	45.651	48.013
Energía eléctrica consumida (MWh)	5.237	16.452	15.736

10. El Sistema está certificado en ISO 14001 en Chile, Colombia y Ecuador.

11. En 2015 y 2016 se incluyen todas las operaciones, menos Costa Rica y Panamá. En 2014 se incluyen todas las operaciones a excepción de Chile, Costa Rica y Panamá.



Caso destacado

SONDA Chile: Data Center Quilicura amigable con el medio ambiente

Este Data Center fue diseñado con la tecnología de “free cooling”, que permite enfriar los equipos utilizando la temperatura del medio ambiente, reduciendo el consumo energético y la huella de carbono. De hecho, opera la mayor parte del año sin usar los “chillers” de los centros de datos tradicionales, de alto consumo energético.

El Data Center ubicado en Quilicura (Santiago de Chile) fue construido en 2013 y tiene un PUE¹² de 1,25, uno de los más bajos de la industria.

12. Para medir la eficiencia de los Data Center se utiliza el índice PUE (Power Use Efficiency), mientras más bajo su valor, mayor la eficiencia del sistema.



Caso destacado

SONDA Perú: campañas de conciencia medio ambiental

En Perú realizamos campañas dirigidas a todos nuestros colaboradores para contribuir con el cuidado ambiental a través de una cultura de sostenibilidad. Algunos de los temas tratados son: ahorro de energía, mejor uso del agua, reciclaje de papel, entre otros.

La generación de residuos TI disminuyó un 34% en 2016, en relación a 2015. En los data center esta baja fue de un 39%.

Residuos TI

Los principales residuos que genera SONDA son producidos en las áreas de Managed Device Services (baterías, monitores, entre otros) y Data Center (principalmente baterías).

Los residuos TI son tratados de la siguiente manera:

- Reutilización: principalmente aquellos equipos que se encuentran obsoletos y en buen estado.
- Reciclaje: materiales, suministros y equipos son reciclados, muchos de ellos en conjunto con clientes y partners de negocio.
- Disposición final segura: los residuos peligrosos, así como los equipos y repuestos que son dados de baja, son tratados a través de empresas certificadas para su disposición final.

Durante 2016 la generación de residuos TI disminuyó en un 34%: de 18.047 kg en 2015 a 11.963 kg en 2016. Además, bajó la generación de residuos en los Data Center (principalmente baterías) en un 39%: de 1.300 kg. a 792 kg.

Residuos generados y reciclados

	2014	2015	2016
Residuos TI generados (kilos).	-	18.047	11.963
Residuos generados en los Data Center (kilos).	-	1.300	792
Porcentaje de los residuos TI generados, que son enviados a disposición final segura.	50%	70%	100%

(Más información de residuos en [Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente](#))



Caso destacado

SONDA Mexico: reciclaje en alianza con partners de negocio

En México contamos con una alianza estratégica con el Programa de Devolución y Reciclaje de Cisco®, en línea con las normativas de E-Waste, a través del cual se reciclan componentes (como fierro, plástico, aluminio, cobre, vidrio, entre otros) extraídos de equipos tecnológicos (computadores, laptops, monitores, etc.), que son dados de baja.

[Cuidado del entorno / Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente](#) →

Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente

“ Muchas de las soluciones que prestamos generan un aporte de valor en temas como eco-eficiencia, huella de carbono, entre otros. A ello se suma el resguardo ambiental con el que ejecutamos todos los proyectos que implementamos “



Resguardo ambiental en clientes



En SONDA sabemos que los servicios que prestamos pueden impactar el medio ambiente, por ello nos preocupamos de este tema desde el inicio de un nuevo proyecto. Esto es particularmente relevante cuando nos relacionamos con clientes industriales y mineros, porque debemos cumplir con los altos estándares que ellos exigen.

Igualmente, queremos aprovechar las oportunidades para impactar positivamente nuestro entorno. Por ejemplo, a través de las campañas que realizamos para fomentar el reciclaje de residuos de los clientes, en alianza con nuestros partners de negocio.



Caso destacado

SONDA Brasil: destino seguro para cables utilizados en eventos masivos

SONDA realiza el descarte, ecológicamente responsable, de todo el cableado utilizado en los proyectos de clientes que participan en eventos masivos, por ejemplo, Rock in Rio, Mundial de Fútbol, etc.



Caso destacado

SONDA Colombia, Ecuador y Perú: reciclaje en alianza con clientes

Los toner en desuso que se generan en los servicios de outsourcing de impresión, son recuperados y reciclados gracias a alianzas con distintos proveedores. En Ecuador y Colombia tenemos una alianza con HP y en Perú, con la empresa XEROX.



Positivos impactos ambientales generados por las TI a nuestros clientes



Los servicios y soluciones que implementamos tienen impactos en la eficiencia de los procesos los que, a su vez, puede producir impactos ambientales positivos. Muchos de ellos son medidos, adicionalmente, por los ahorros económicos que producen.

Algunos ejemplos de impactos que generan las TI en los proyectos de nuestros clientes:

- Mejor gestión energética en edificios, plantas de proceso y operaciones industriales.
- Mejor gestión de recursos críticos como agua e insumos claves como papel, entre otros.
- Mejor eficiencia en el uso de oficinas y ahorros en transporte, gracias al trabajo remoto y a distancia.
- Las soluciones en transporte público generan una menor huella de carbono y disminuyen las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI).
- En industrias que están emplazadas en entornos ambientales sensibles, es posible tener un mayor seguimiento y control de los impactos de los procesos en la biodiversidad y los ecosistemas naturales.

(Más información de positivos impactos ambientales generados por las TI a nuestros clientes en [Gestión de la calidad del servicio](#))

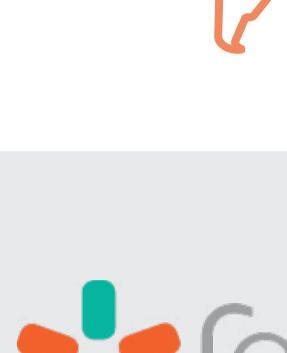
[Cuidado del entorno / Aporte a las comunidades](#)

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
<ul style="list-style-type: none"> • Visión del Presidente • SONDA 	<ul style="list-style-type: none"> • La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de negocios • Innovación permanente y mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Aporte a las comunidades • Cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo y gestión de riesgos • Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI



Aporte a las comunidades – voluntariado corporativo

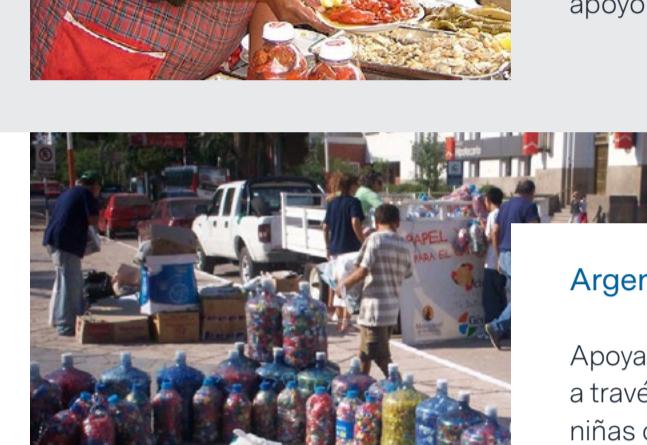
“ Conocemos la vulnerabilidad que existe en los países donde operamos y queremos ser un aporte para lograr una mejor calidad de vida de las personas, generando vínculos profundos a través del voluntariado corporativo ”



Conscientes de las necesidades en las comunidades donde estamos

La comunidad cercana a SONDA es, en muchos casos, la sociedad en su totalidad. En cada uno de los países donde estamos presentes nos preocupamos de realizar acciones sociales para aportar y ayudar en situaciones de vulnerabilidad. En varias de estas iniciativas nuestros colaboradores participan de manera activa y voluntaria.

Acciones sociales realizadas



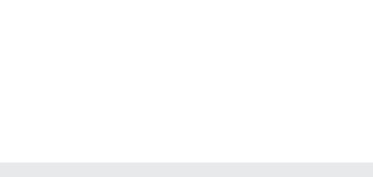
Chile:

Contamos con colaboradores voluntarios que a través de una organización interna llamada Fondo Esperanza, realizan actividades de beneficencia para entidades de apoyo a niños desprotegidos.



Argentina:

Apoyamos el Programa de Reciclado de la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan, a través del aporte de papel y cartón. Con esta iniciativa se busca apoyar a niños y niñas con carencia de recursos.



Uruguay:

Trabajamos en conjunto con la institución Un Techo para mi País, en la cual participan regularmente 10 colaboradores de SONDA.



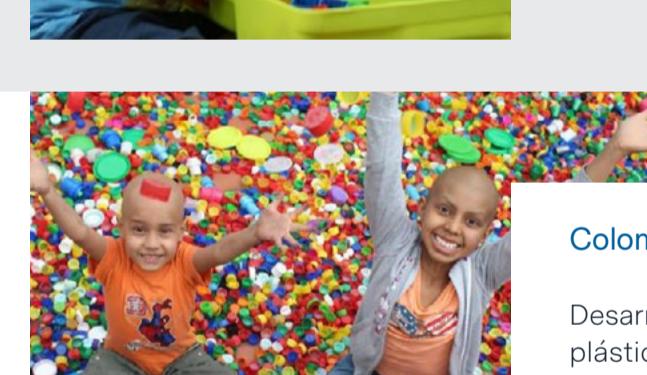
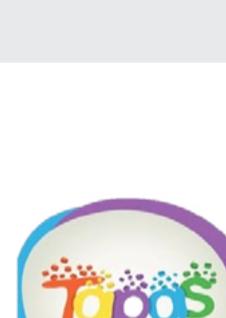
México:

Realizamos acciones de voluntariado y entregamos aporte económico a la Fundación Incluyeme, que trabaja en el desarrollo de habilidades de personas con discapacidad intelectual y/o dentro del espectro autista.



México:

Formamos el grupo "Me Regalo una Oportunidad" para ayudar a mejorar la calidad de vida de los niños hospitalizados en el Instituto Nacional de Pediatría.



Panamá:

Participamos en la carrera "Relevo por la Vida" en beneficio de los niños con leucemia y cáncer. Tanto la empresa como los colaboradores realizan sus aportes.



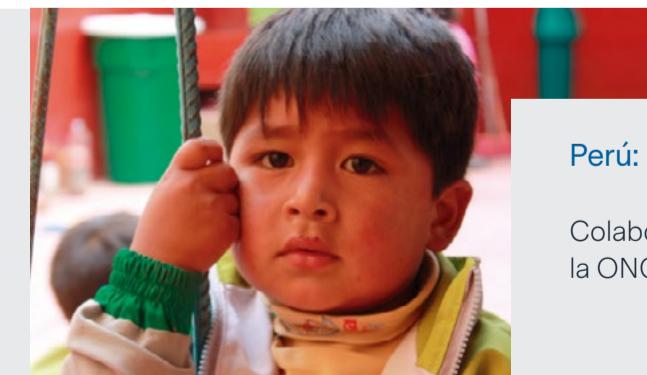
Panamá:

Trabajamos con la ONG Fanlyc que apoya a niños y niñas con cáncer.



Colombia:

Desarrollamos el programa "Sanar", en el cual los colaboradores juntamos tapas plásticas que sirven para ayudar en el tratamiento de cáncer de niños, niñas y adolescentes.



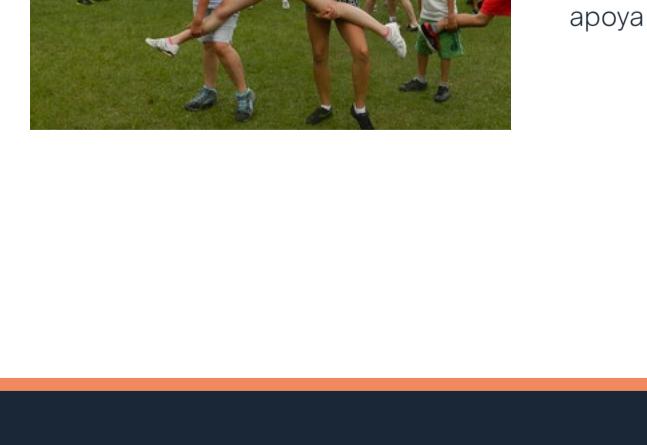
Colombia:

Entregamos un aporte económico a la fundación América Solidaria, con el fin de apoyar programas sociales para poblaciones vulnerables en Colombia.



Perú:

Colaboramos con el programa social a favor de la ayuda y formación de la niñez, de la ONG Aldeas Infantiles SOS, a través de la recolección y envío de papel.



Costa Rica:

En conjunto con nuestros colaboradores, ayudamos a la Fundación Roblealto que apoya a niños, niñas y adolescentes en riesgo social.

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales	• Customer experience	• Relaciones laborales, salud y seguridad	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Ética y cumplimiento	• Temas de mayor relevancia
	• Hitos		• Capital humano en TI	• Gestión integral del servicio	• Atracción y retención de talentos	• Aporte a las comunidades	• Relación con grupos de interés	• Resumen de desempeño en sostenibilidad
						• Cadena de suministro		• Índice de contenido GRI

Cadena de suministro

“ Para SONDA la relación con sus proveedores es clave en el negocio, en el servicio al cliente y en el buen desarrollo de sus operaciones. Por lo mismo, nos preocupamos de utilizar criterios profesionales para poder seleccionar a los mejores y establecer vínculos honestos, transparentes y justos, que favorezcan a ambas partes “



Desarrollo de proveedores y contratistas

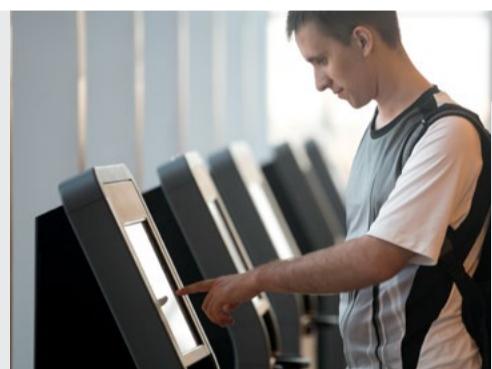
En SONDA queremos tener relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, subcontratistas y agentes técnicos. Por ello nos preocupamos de que los términos de los servicios contratados sean claramente acordados y comprendidos por ambas partes.

En todos los países capacitamos a los proveedores y contratistas, con el fin de asegurar la calidad de los servicios prestados. Dichas capacitaciones se desarrollan de acuerdo a un Plan de Certificaciones, diseñado por el área Corporativa de Calidad. Los proveedores y contratistas participan, además, en los Centros de Competencia. A través de ellos reciben capacitaciones y perfeccionamiento en las distintas áreas de negocio: Transporte, Seguridad Inteligente, Utilities, entre otros. (Más información de los Centros de Competencia en [Memoria Anual 2016](#))

Nuestro objetivo es alinear y traspasar las buenas prácticas hacia nuestros proveedores y contratistas en temas de seguridad y salud ocupacional, medio ambiente, calidad, normativas laborales y de seguridad TI. A los proveedores y contratistas de servicios de integración les entregamos definiciones de protocolos, seguridad y funcionamiento. Además, los asesoramos durante el proceso de desarrollo para poder asegurar el alcance del producto, certificarlo y planear su implementación masiva. Posteriormente, se gestiona y mide la operación del servicio con la finalidad de cuantificar y comparar los resultados obtenidos.

Capacitación en la cadena de proveedores

	2014	2015	2016
Porcentaje de proveedores capacitados	40%	60%	70%
Porcentaje de contratistas capacitados	50%	70%	80%



Caso destacado

SONDA Panamá: registro, evaluación y seguridad en proveedores TIC's

Con el fin de asegurar un estándar de trabajo, y dada la alta especialización requerida en servicios TIC's, en Panamá se llevan registros y evaluaciones de proveedores y contratistas de Terminales de Auto Servicio (TAS), recarga electrónica (#RA) y proveedores de TISC (Tarjetas de Transporte). Especial énfasis se tiene en los procesos de certificación, integración, homologación y operación que permiten mantener los acuerdos establecidos con nuestros clientes.



Caso destacado

SONDA Colombia: seguimiento y mejora continua de los servicios prestados

Definimos los proveedores de alto impacto para nuestra operación, a quienes visitamos periódicamente con el fin de realizar un seguimiento a los servicios prestados. De esta manera, se identifican oportunidades de mejora en favor de la operación del proveedor y de SONDA.

Gobierno y ética / Gobierno corporativo y gestión de riesgos →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
<ul style="list-style-type: none"> Visión del Presidente SONDA 	<ul style="list-style-type: none"> La Compañía Transformación digital para Latinoamérica Hitos 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de negocios Innovación permanente y mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales Capital humano en TI 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios y soluciones TI Customer experience Gestión integral del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y bienestar de los colaboradores Relaciones laborales, salud y seguridad Atracción y retención de talentos 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente Aporte a las comunidades Cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo y gestión de riesgos Ética y cumplimiento Relación con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Acerca de este reporte Temas de mayor relevancia Resumen de desempeño en sostenibilidad Índice de contenido GRI

Gobierno Corporativo y gestión de riesgos

“En SONDA creemos que un sólido Gobierno Corporativo es fundamental para guiar nuestra estrategia de desarrollo, afrontar los desafíos de futuro, y velar por la creación de valor de la Compañía”



Directorio y gobierno en sostenibilidad

Directorio

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

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

La labor del Directorio es apoyada por el Comité de Directores, compuesto por tres directores. Por su parte, el Comité Ejecutivo, que integran directores y ejecutivos, asesora a la administración en el diseño de estrategias, análisis de negocios y resultados, planes de inversión, satisfacción de cliente, gestión de la calidad, marketing organizacional y comunicaciones corporativas, entre otros temas.



La identificación de riesgos incluye los aspectos informáticos, ambientales, laborales, y de continuidad de negocios, entre otros.

Identificación y gestión de riesgos

El Directorio de la Compañía tiene bajo su responsabilidad velar por una adecuada gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos. En 2016 se realizó una nueva actualización, identificando los riesgos críticos para la Compañía.

La unidad de Control Interno es la encargada de supervisar y coordinar el proceso de identificación y evaluación de los riesgos a nivel corporativo, así como de revisar el cumplimiento de los planes de acción establecidos para mitigarlos o eliminarlos. Para esto, SONDA aplica metodologías sobre la base de estándares y mejores prácticas internacionales.

La identificación de riesgos aborda los aspectos informáticos, ambientales, laborales, comerciales, financieros, de seguridad ocupacional, estructura organizacional, continuidad de negocios, y requisitos legales, entre otros.



Sistemas de gestión

En SONDA hemos definido una Estrategia de Calidad, que conjuga la actitud de servicio (ganas de atender al cliente) y la aptitud de servicio (saber atender al cliente). Para ello hemos implementado sistemas, estándares y normas internacionales que tienen la finalidad de gestionar, mantener y medir la calidad de nuestro quehacer, lo que nos ha permitido mantener el liderazgo en el mercado.

Considerando las mejores prácticas de la industria contamos con las certificaciones ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2011, ITIL, PMO y CMMI. Adicionalmente, nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) suma tres modelos normativos: ISO 9001: 2015 (calidad), ISO 14001: 2015 (medio ambiente) y OHSAS 18001: 2007 (seguridad y salud ocupacional).

Como complemento a las normas certificadas mencionadas, hemos incorporado modelos de buenas prácticas con certificaciones a nivel de personas: ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) para la operación, administración y gestión de servicios TI; y PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) para la dirección de proyectos.

Cuadro de certificaciones de SONDA



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

✓ Certificado ✓ Implementado ● En proceso de certificación

Notas:

- ISO 20000-1 : Sistema para la gestión global y eficiente de los servicios de TI.
- ISO 27001 : Sistema para la gestión de la seguridad de la información.
- ISO 22301 : Sistema de gestión de la continuidad del negocio.
- CISCO Resale : Programa que apoya los esfuerzos de ventas de los socios.
- SAP (Hosting) : Sistema informático que le permite a las empresas ejecutar y optimizar distintos aspectos de su gestión.
- AT 801 : Auditoría de Atestiguación sobre controles en una organización de servicios.
- ISAE 3402 : International Standard on Assurance Engagement (Estándar Internacional de Compromiso en Aseguramiento).
- SMETA : Sedex Members Ethical Trade Audit (Auditoría de Comercio Ético para miembros de Sedex).
- CMMI : Capability Maturity Model Integration (Integración de Modelos de Madurez de Capacidades), es un conjunto de mejores prácticas para el desarrollo de productos de software.

Gobierno y ética / Ética y cumplimiento →

Ética y cumplimiento

“ Procuramos realizar nuestros negocios observando altos estándares éticos, con respeto a las personas, a su vida y su libertad, fomentando el trabajo bien hecho y el cumplimiento de normas entre nuestros colaboradores “



Código de ética y sistema de gestión asociado

El *Código de Conducta Ética* de SONDA, actualizado en 2016, está basado en un conjunto de principios y valores que han guiado nuestra acción desde sus inicios, y en el apego a altos estándares y normas legales. Aplica a directores, ejecutivos, asesores y colaboradores de SONDA S.A. y de sus filiales.

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

Contamos con una *Plataforma de Denuncias* disponible en la web www.sonda.com, para que los trabajadores, clientes, proveedores, prestadores de servicios, accionistas, directores, principales ejecutivos y otras terceras partes interesadas de SONDA y sus filiales, hagan llegar sus comentarios o denuncias de incumplimientos al Código. La plataforma es administrada tecnológicamente por una empresa independiente, especialista en estos temas, responsabilidad que en 2016 recayó en Deloitte. Esta independencia garantiza la más completa confidencialidad del denunciante.

Desde el año 2016 realizamos capacitaciones vía e-learning a los colaboradores sobre el Código y su sistema de denuncias. En 2016 se recibieron 12 denuncias a través de esta plataforma, 100% de las cuales fueron debidamente atendidas y resueltas.



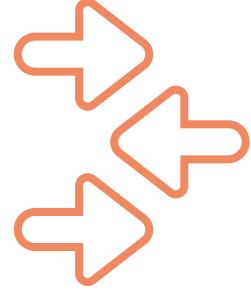
En 2013 implementamos en Chile el **Modelo de Prevención de Delitos**.

Prevención de delitos, corrupción y soborno

Desde 2013 tenemos un Modelo de Prevención de Delitos de cohecho, recepción, lavado de activos, y financiamiento del terrorismo, conforme a las disposiciones de la Ley N° 20.393 chilena. Además, realizamos capacitaciones vía e-learning en esta materia a todos los colaboradores en Chile que ingresan a la Compañía.

Cada una de las disposiciones y/o prohibiciones incluidas en el Modelo son aplicables a los miembros del Directorio y a la totalidad del personal en Chile, con respecto a los procesos y actividades que estén bajo la supervisión directa de ellos. Asimismo, rige la relación de SONDA y sus empresas filiales con sus clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas en este país.

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



Conflictos de interés

Contamos con lineamientos y procedimientos para evitar y gestionar los conflictos de interés. El Código de Conducta Ética establece un capítulo de “Conflictos de Interés”, que contempla lo establecido en esta materia para las Sociedades Anónimas¹³, además de otras situaciones de conflictos no consideradas en esta normativa. Anualmente, todos los directores y gerentes realizan una declaración de intereses.

13. Título XVI “De las Operaciones con Partes Relacionadas en las Sociedades Anónimas Abiertas y sus Filiales” de la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas.



Compliance en SONDA

Las conductas adecuadas y las actitudes correctas contribuyen a la armonía en las relaciones humanas, laborales y con la comunidad en general. Es política y principio fundamental de SONDA que todos sus colaboradores actúen con apego a la ética, leyes, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos.

El Modelo de *Compliance* de SONDA incluye:

- Código de Ética y su correspondiente Comité de Ética
- Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)
- Canal de Denuncias (página Web de SONDA)
- Capacitaciones Internas
- Evaluaciones de Riesgos Críticos
- Evaluaciones de Control Interno mediante Auditorías Externas

Hoy nuestro Modelo de *Compliance* está enfocado en el cumplimiento laboral, la gestión de riesgos críticos, y el cumplimiento de las normas regulatorias y de relación con contratistas, proveedores, accionistas y otros.

En materia de información financiera, SONDA S.A. está sujeta a las disposiciones y fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS), y está obligada a informar al público sus estados financieros.

Dado que estamos presentes en distintos países, la auditoría anual que realizamos se basa en una revisión de los estados financieros consolidados de SONDA S.A. y de cada una de nuestras filiales nacionales y extranjeras, cumpliendo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS), y las normas legales y reglamentarias vigentes y aplicables en cada una de las localidades donde tenemos operaciones.

Gobierno y ética / Relación con grupos de interés →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente • SONDA	• La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos	• Estrategia de negocios • Innovación permanente y mejora continua	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI	• Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos	• Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos • Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés	• Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI
						• Aporte a las comunidades • Cadena de suministro		



Relación con grupos de interés

“En SONDA buscamos establecer relaciones cercanas, honestas y de largo plazo con nuestros clientes, accionistas, proveedores, colaboradores y las comunidades donde operamos. Para ello, promovemos que estas relaciones estén basadas en la confianza, la cual es cultivada permanentemente en cada una de las interacciones que tenemos con nuestros grupos de interés”

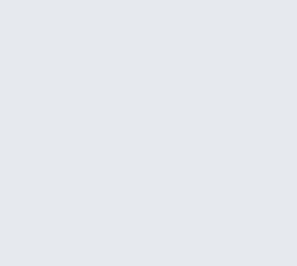


Principales grupos de interés

En SONDA tenemos cinco grupos de interés relevantes: clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y comunidad. El proceso de identificación de estos grupos y los mecanismos de relacionamiento con ellos han sido aprobados por el Directorio de la Compañía.

Gestionamos la relación con nuestros grupos de interés desarrollando una serie de iniciativas que favorecen nuestras ventajas competitivas y que nos permiten diferenciarnos de la competencia. Lo anterior, adhiriendo a principios que forman parte de nuestra cultura corporativa y que se traducen en acciones concretas.

Mapa de los principales grupos de interés



Mecanismos de relacionamiento

Mecanismos de comunicación

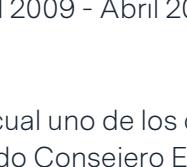
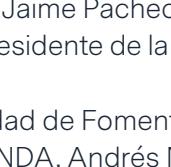
Utilizamos distintos mecanismos de comunicación, tanto a nivel corporativo como en cada uno de los países donde operamos. En términos generales, por las características de nuestro negocio, las herramientas de comunicación más utilizadas son las reuniones presenciales con clientes y socios de negocio,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

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

En cuanto a la relación con accionistas e inversionistas, disponemos de un área especial dedicada a su atención, la cual tiene como función ser el canal de comunicación de la empresa con el mercado, lo que se materializa a través de contactos telefónicos, reuniones presenciales, correos electrónicos, participación en conferencias, desayunos, eventos, presentaciones, información en sitio web, comunicación de hechos esenciales y envío de anuncio de resultados de prensa, entre otras instancias.

Mecanismos de retroalimentación

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



Herramientas de comunicación transversales

Herramientas de comunicación específicas

Mecanismos de retroalimentación

Mecanismos de relacionamiento con grupos de interés



Instancias y organizaciones en las que participa SONDA

Participamos en distintas organizaciones con el objeto de aportar a la discusión y reflexión en materia de TI, innovación, así como en espacios que contribuyen al desarrollo de Latinoamérica y de los países en los que estamos presentes.

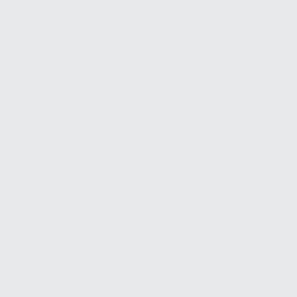
Entre ellas se encuentran:

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI)¹⁴, en la cual Jaime Pacheco (Director de SONDA Abril 2009 - Abril 2017) es Primer Vicepresidente de la asociación.
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)¹⁵, en la cual uno de los controladores de SONDA, Andrés Navarro Haeussler fue elegido Consejero Electivo para el periodo 2013-2017, en conjunto con el Director Juan Antonio Guzmán Molinari. Adicionalmente, con fecha Mayo 2017, la Directora de SONDA, María del Rosario Navarro Betteley fue elegida Consejero Electivo para el periodo 2017-2021.
- Centro de Innovación Anacleto Angelini¹⁶ de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en la cual SONDA es miembro Lithium.

¹⁴ Para más información de ACTI visite su sitio web: www.acti.cl

¹⁵ Para más información de SOFOFA visite su sitio web: <http://web.sofofa.cl/corporativa/quienes-somos/empresas-socias/>

¹⁶ Para más información del Centro de Innovación UC visite su página web: <http://centrodeinnovacion.uc.cl/miembros-y-socios/socios-gold/>



Distribución de valor generado

El Valor Económico Generado por SONDA es medido como la diferencia entre sus ingresos por ventas y sus costos de inventario. En 2016, la empresa generó valor económico por US\$ 811 millones, de este valor la empresa retuvo US\$ 87 millones y el resto US\$ 724 millones fue distribuido entre los agentes con los que interactúa: sus colaboradores (trabajadores propios de explotación y administración); las empresas colaboradoras (que prestan servicios externos), los Estados en los países donde opera (pago de impuestos reconocidos en los Estados Financieros); los accionistas (pago de dividendos); y los proveedores de capital (pago de intereses). Incluye también otros gastos operacionales.

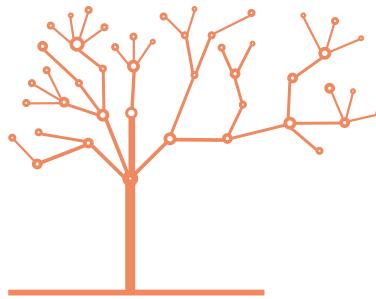


La tasa de cambio utilizada es al cierre de 2016 1US\$=\$669,47

Anexos / Acerca de este reporte

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Ánexos
• Visión del Presidente • SONDA	• La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos	• Estrategia de desarrollo • Innovación permanente y mejora continua	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI	• Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos	• Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Etica y cumplimiento • Aporte a las comunidades • Cadena de suministro	• Gobernance corporativo y gestión de riesgos • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Etica y cumplimiento • Relación con grupos de interés	• Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI

Acerca de este reporte



Acerca de este reporte

Bienvenidos a nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, en donde presentamos nuestra estrategia, prioridades y desempeño en las materias de mayor relevancia para la sostenibilidad de SONDA y sus negocios.

Este documento complementa la Memoria Anual 2016 y ha sido elaborado en conformidad con los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés), en su versión G4 en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para SONDA y sus grupos de interés, los que han sido determinados siguiendo los lineamientos de GRI-G4.

La información que se presenta aborda nuestra gestión durante el año 2016. Se incluyen, además, datos de años anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento.

El reporte incluye la administración corporativa de la Compañía y sus operaciones en los 10 países en los que está presente.

En la confección de este reporte participó un equipo de trabajo formado por representantes de las distintas gerencias corporativas de SONDA. Su preparación y publicación fue coordinada por la Gerencia de Planificación, Control de Gestión y Relación con Inversionistas y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.



Contacto

Para más información sobre el presente reporte dirigirse a:

Patricio Garretón Kreft

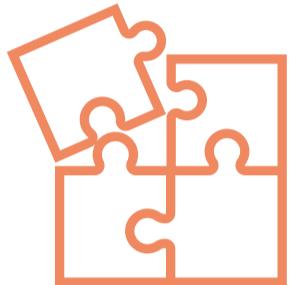
Head of Investor Relations - Gerencia de Finanzas Corporativas
Patricio.Garreton@sonda.com

Anexos / Temas de mayor relevancia →

SONDA / Reporte de Sostenibilidad 2016

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente	• La Compañía	• Estrategia de negocios	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones	• Servicios y soluciones TI	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores	• Gestión ambiental	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos	• Acerca de este reporte
• SONDA	• Transformación digital para Latinoamérica • Hitos	• Innovación permanente y mejora continua	• Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI	• Customer experience • Gestión integral del servicio	• Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos	• Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Aporte a las comunidades • Cadena de suministro	• Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés	• Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI

Temas de mayor relevancia



Temas de mayor relevancia

Para determinar los temas de mayor relevancia a reportar en el presente informe, SONDA realizó un proceso formal que involucró al Gerente General y todas las gerencias de la Compañía.

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

- 1. La mirada interna:** entrevistas a la Alta Dirección de la Compañía, y asuntos que surgen desde las prioridades de negocios y la matriz de riesgos.
- 2. La mirada externa:** entrevistas a representantes de grupos de interés externos, asuntos relevantes en la norma 385 de Gobiernos Corporativos y DJSI Chile, y principales temas aparecidos en medios de comunicación sobre SONDA, el sector de TI y otras empresas.

Los asuntos identificados fueron analizados en un taller de trabajo con la Alta Dirección de SONDA. De dicho taller surgieron los temas de mayor relevancia a reportar, las audiencias a los que se orientaría el reporte y los mensajes centrales que se comunicarían.

Los temas de mayor relevancia fueron los siguientes:

Estrategia y Gobierno

- Estrategia de desarrollo
- Gobierno corporativo
- Ética y cumplimiento
- Gestión de riesgos
- Relación con grupos de interés
- Innovación

Social

Sociedad

- Aporte a la sociedad a través de las TI

Clientes

- Propuesta de valor a través de sus servicios y soluciones
- Relación con clientes
- Calidad del servicio

Laboral

- Progreso y calidad de vida de los colaboradores
- Relaciones laborales
- Salud y seguridad ocupacional
- Atracción y retención de talentos

Comunidad

- Iniciativas sociales

Medio Ambiente

- Gestión ambiental
- Soluciones TI que contribuyen al medio ambiente
- Cadena de suministro

Anexos / Resumen de desempeño en sostenibilidad →

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
<ul style="list-style-type: none"> • Visión del Presidente • SONDA 	<ul style="list-style-type: none"> • La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de negocios • Innovación permanente y mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Aporte a las comunidades • Cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo y gestión de riesgos • Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI

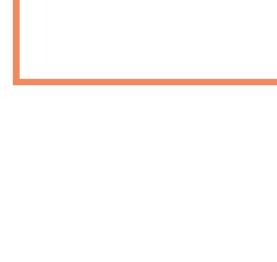
Resumen de desempeño en sostenibilidad

```

operation == "MIRROR_x"
error_mod.use_x = False
error_mod.use_y = True
error_mod.use_z = False
operation == "MIRROR_Z"
error_mod.use_x = False
error_mod.use_y = False
error_mod.use_z = True

selection at the end -add
ob.select= 1
ler_ob.select=1
ntext.scene.objects.acti
("Selected" + str(modifie
error_ob.select = 0
appy.context.selected_o

```



Indicador	Base de cálculo	2014	2015	2016
Económicos				
Ingresos totales	US\$ millones	1.312,2	1.331,1	1.219,1
Ingresos por línea de negocio				
Servicios TI	Porcentaje de los ingresos respecto del total	55,8%	54,1%	54,7%
Aplicaciones	Porcentaje de los ingresos respecto del total	7,7%	6,2%	6,2%
Plataformas	Porcentaje de los ingresos respecto del total	36,5%	39,7%	39,0%
Ingresos por área geográfica				
Chile	Porcentaje de los ingresos respecto del total	35,3%	39,6%	44,3%
Brasil	Porcentaje de los ingresos respecto del total	43,6%	38,6%	34,1%
México	Porcentaje de los ingresos respecto del total	8,4%	9,3%	9,2%
Otros países de Latinoamérica	Porcentaje de los ingresos respecto del total	12,7%	12,5%	12,4%
Ingresos desde mercados emergentes	Porcentaje de los ingresos que provienen de mercados emergentes ¹⁷	63,5%	59,2%	54,6%
EBITDA	US\$ millones	193,8	189,4	145,0
Capitalización bursátil	US\$ millones	2.073	1.540	1.547
Inversión total	US\$ millones	132,6	40,8	76,8
Inversión en Innovación (I&D)	US\$ millones	2,8	2,5	14,3
Sociedad				
Profesionales en TI	Número de profesionales en TI que emplea SONDA	19.255	16.900	14.095
	Porcentaje de profesionales en TI respecto del total de colaboradores	88%	86%	77%
Clientes				
Satisfacción de clientes	Porcentaje de clientes donde se evalúa su satisfacción	100%	100%	100%
Tasa de Reclamo	Número de reclamos en relación al número de órdenes de servicio (OS)	0,04	0,11	0,14
Calidad del servicio	Porcentaje de cumplimiento de abandono en mesas de ayuda	98,0%	93,8%	96,9%
Multas asociadas a la seguridad de datos de clientes	US\$ en infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	0
	Número total de infracciones de seguridad de datos de clientes	0	0	0
Seguridad del servicio				
Disponibilidad servicio	Porcentaje de tiempo de servicios disponibles en relación al tiempo total	s.i.	99,4%	99,6%
Reclamos por disponibilidad	Número de reclamos de clientes por fallas en la disponibilidad del sistema	5	13	14
Uptime componentes	(1- ((Td-Tm)/Ta)) * 100% Td: Tiempo de downtime del período. Tm: Tiempo de mantenimiento programada del período. Ta: Tiempo acordado de servicio del período.	s.i.	99,95	99,53
Colaboradores				
Empleo				
Colaboradores propios ¹⁸	Número de colaboradores que emplea SONDA	21.881	19.652	18.324
Egresos	Número de colaboradores que dejaron de trabajar en SONDA	4.072	3.956	7.434
Rotación	Porcentaje de egresos totales en relación al total de colaboradores	19%	20%	41%
Accidentabilidad				
Fatalidades	Número de fatalidades en colaboradores propios y contratistas	0	0	0
Índice de frecuencia	Número de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas, considerando colaboradores propios y contratistas	s.i.	1,91	1,65
Capacitación¹⁹				
Horas de capacitación	Promedio de horas de formación y desarrollo, por trabajador propio	9	32	33
Monto total invertido	US\$ invertidos en capacitación	149.866	141.907	211.912
Índice de capacitación	US\$ invertidos en capacitación en relación al número de colaboradores propios	429,3	371,1	303,6
Sindicalización				
Sindicatos	Número de sindicatos al 31 de diciembre	s.i.	s.i.	44
Sindicalización	Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre en relación al total de colaboradores	s.i.	s.i.	15%
Huelgas	Nº de huelgas con duración mayor a una semana	s.i.	s.i.	0
Diversidad por género				
Mujeres ¹⁹	Porcentaje de mujeres respecto del total de colaboradores	s.i.	33%	34%
Brecha salarial por género				
Ejecutivos y Gerentes	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	s.i.	-23,0%	-28,3%
Profesionales, Técnicos y Administrativos	Porcentaje del sueldo percibido por las mujeres en relación a los hombres de la misma categoría	s.i.	-24,2%	-24,4%
Diversidad por grupo étnico				
Menores a 30 años	Número de colaboradores	s.i.	7.243	6.649
Entre 30 y 50 años	Número de colaboradores	s.i.	10.549	10.244
Mayores a 50 años	Número de colaboradores	s.i.	1.860	1.431
Entorno				
Residuos				
Residuos TI	Kilos de residuos generados	-	18.047	11.963
Residuos Data Center	Kilos de residuos generados	-	1.300	792
Residuos TI a disposición final segura	Porcentaje de los residuos TI generados que son enviados a disposición final segura	50%	70%	100%
Ecoeficiencia²⁰				
Volumen de agua consumida	m ³	17.038	45.651	48.013
Energía eléctrica consumida	MWh	5.237	16.452	15.736
Proveedores				
Capacitación a proveedores	Porcentaje de proveedores capacitados	40%	60%	70%
Capacitación a contratistas	Porcentaje de contratistas capacitados	50%	70%	80%
Gobierno y ética				
Composición del Directorio	Número de directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa	0	0	0
	Número de directores independientes	4	4	4
	Número de directoras	1	1	1
Cobertura del Código de Ética				
Denuncias recibidas	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	100%	100%	100%
	Número de denuncias recibidas en el año	17	6	12
Discriminación				
Derechos humanos	Número de reclamaciones por discriminación	0	0	0
Corrupción	Número de reclamaciones por derechos humanos	0	0	0
Competencia desleal	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	0	0	0

17. Según clasificación usada por RobecoSAM.

18. Cifras de empleo al 31 de diciembre de cada año.

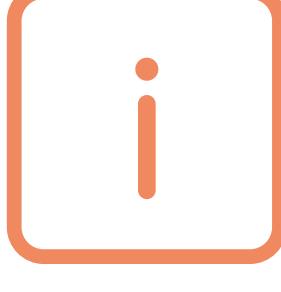
19. Cifras solo incluyen la operación en Chile. En los próximos reportes avanzaremos en la sistematización de los indicadores de capacitación en todos los países donde operamos.

20. En 2015 y 2016 se incluyen todas las operaciones, menos Costa Rica y Panamá. En 2014 se incluyen todas las operaciones a excepción de Chile, Costa Rica y Panamá.

Introducción	SONDA en una mirada	Estrategia de desarrollo	Aporte a la sociedad	Propuesta de valor a los clientes	Compromiso con los colaboradores	Cuidado del entorno	Gobierno y ética	Anexos
• Visión del Presidente • SONDA	• La Compañía • Transformación digital para Latinoamérica • Hitos	• Estrategia de negocios • Innovación permanente y mejora continua	• Mayor competitividad y eficiencia de empresas y organizaciones • Soluciones a problemáticas ciudadanas y sectoriales • Capital humano en TI	• Servicios y soluciones TI • Customer experience • Gestión integral del servicio	• Desarrollo y bienestar de los colaboradores • Relaciones laborales, salud y seguridad • Atracción y retención de talentos	• Gestión ambiental • Soluciones TI que contribuyen a cuidar el medio ambiente • Relación con las comunidades • Cadena de suministro	• Gobierno corporativo y gestión de riesgos • Ética y cumplimiento • Relación con grupos de interés	• Acerca de este reporte • Temas de mayor relevancia • Resumen de desempeño en sostenibilidad • Índice de contenido GRI

Índice de Contenido GRI-G4

Reporte de Sostenibilidad 2016 - SONDA



Contenidos básicos generales

DMA e indicadores	Número de página (o vínculo)
-------------------	---------------------------------

Estrategia y análisis

G4-1	3
G4-2	3, 6, 8, 10, 11, 12

Perfil de la organización

G4-3	4
G4-4	5, 13
G4-5	La casa matriz se ubica en la ciudad de Santiago; Chile.
G4-6	4
G4-7	23
G4-8	5, 6, 13
G4-9	5, 28
G4-10	5, 16, 28
G4-11	28
G4-12	5, 22
G4-13	Ver Memoria Anual 2016 (págs. 6, 7, 65) disponible en www.sonda.com
G4-14	El Código de Ética de SONDA cautela la aplicación del enfoque preventivo como parte del actuar de la Compañía.
G4-15	24
G4-16	25

Aspectos materiales y cobertura

G4-17	El presente documento cubre la operación de toda la Compañía, al igual que la Memoria Anual 2016.
G4-18	26, 27
G4-19	27
G4-20	29
G4-21	29
G4-22	No aplica. Este es el primer reporte elaborado por SONDA
G4-23	No aplica. Este es el primer reporte elaborado por SONDA

Participación de los grupos de interés

G4-24	25
G4-25	25
G4-26	25
G4-27	25

Perfil de la memoria

G4-28	26
G4-29	No aplica. Este es el primer reporte elaborado por SONDA
G4-30	La Compañía espera publicarlo anualmente
G4-31	26
G4-32	26
G4-33	El presente reporte no ha sido verificado externamente.

Gobierno

G4-34	23, Memoria Anual 2016 (pág. 39)
G4-35	23
G4-38	23, 28

Ética e integridad

G4-56	23, 24
G4-57	24
G4-58	24

Contenidos básicos específicos

DMA e indicadores	Número de página (o vínculo)
-------------------	---------------------------------

Estrategia de desarrollo

Enfoque de gestión	8
--------------------	---

Gobierno corporativo

Enfoque de gestión	23
--------------------	----

Ética y cumplimiento

Enfoque de gestión	24
G4-HR3	28
G4-HR12	28
G4-SO5	28
G4-SO7	28

Gestión de riesgos

Enfoque de gestión	23
--------------------	----

Relación con grupos de interés

Enfoque de gestión	25
G4-EC1	25

Innovación

Enfoque de gestión	9
--------------------	---

Aporte a la sociedad a través de las TI

Enfoque de gestión	6, 10, 11
--------------------	-----------

Propuesta de valor a través de sus servicios y soluciones

Enfoque de gestión	13
--------------------	----

Relación con clientes

Enfoque de gestión	14
G4-PR5	14, 28

Calidad del servicio

Enfoque de gestión	15
G4-PR8	15, 28

Progreso y calidad de vida de los colaboradores

Enfoque de gestión	16
G4-9	4, 5, 16, 28
G4-10	4, 5, 16, 28
G4-LA1	16, 28
G4-LA12	16, 28
G4-LA13	28

Relaciones Laborales

Enfoque de gestión	17
G4-HR4	17, 28

Seguridad y salud ocupacional

Enfoque de gestión	17
G4-LA6	17, 28

Atracción y retención de talentos

Enfoque de gestión	18
G4-LA9	18, 28
G4-LA10	18

Iniciativas sociales

Enfoque de gestión	21
G4-SO1	21

Gestión ambiental

Enfoque de gestión	19
G4-EN6	19, 28
G4-EN8	19, 28
G4-EN23	19, 28

Soluciones TI que contribuyen al medio ambiente

Enfoque de gestión	20
--------------------	----