



2017

INFORME DE
**SOSTENIBILIDAD Y
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**





Seguridad Atlas es una Organización de seguridad privada con más de 40 años de experiencia en el mercado ofreciendo soluciones integrales de seguridad y prevención de riesgos en los diferentes sectores y centros económicos del país a través de sus 23 sucursales ubicadas a lo largo del territorio nacional, manteniéndose a la vanguardia en los programas de mejoramiento continuo y garantizando una excelente prestación de sus servicios.

Su razón de ser se ha basado en el desarrollo del ser humano haciendo énfasis en la calidad y la tecnología de punta, para brindar tranquilidad y confianza a sus clientes; corroborando su posición como una Organización de clase mundial a través de un amplio portafolio de productos y servicios en gestión de riesgos y seguridad integral.



MISIÓN

Somos una Organización de seguridad privada con credibilidad en la gestión integral de riesgos; ofrecemos soluciones innovadoras, actuamos con responsabilidad social y generamos valor para nuestros clientes y socios.



VISIÓN

Consolidarnos en América Latina como una Organización de seguridad privada de clase mundial en la gestión integral de riesgos.



PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Con el nuevo ejercicio estratégico de la Organización se redefinieron los principios corporativos los cuales están vigentes desde el 2016.

Innovación
Integridad
Responsabilidad con los logros
Pasión por los clientes
Respeto por el ser humano
Resultados en equipo



NUESTRA PROMESA DE VALOR

Apoyamos la continuidad del negocio y generamos valor a nuestros clientes a través de la gestión integral de sus riesgos, el diseño de soluciones para control, prevención, protección y predicción, incrementando el costo-efectividad de sus procesos mediante la combinación de tecnología, conocimiento y talento humano.

ATRIBUTOS DEL PRODUCTO Y/O SERVICIOS

Integrador de tecnología,
conocimiento y talento humano.

Gestión de riesgos y continuidad
del negocio.

Innovación.

Amplio cubrimiento.

Costo - efectividad.

RELACIONES

Relaciones

Excelencia
en el servicio.

Conectividad
con el cliente.

Socios de largo
plazo.

IMAGEN

Imagen

Integridad

Responsabilidad Social

Credibilidad

Dinamismo

2017
INFORME
DE RSE



CARTA DEL PRESIDENTE



Para nuestra Organización es muy importante tener un contacto directo con nuestros de grupos de interés, por eso cada año reportamos nuestro informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, este año elaborado bajo los parámetros del GRI (Global Reporting Initiative GRI). Aquí consignamos los logros, los aprendizajes y las principales acciones desarrolladas por Seguridad Atlas LTDA en materia económica, social y ambiental, durante el año 2017.

Los años que llevo en Seguridad Atlas me han concedido el gusto de ser participe del gran trabajo que se sigue haciendo con nuestros diferentes Grupos de Interés y en pro del desarrollo económico, el beneficio de nuestros colaboradores y la preservación del medio ambiente. Hoy el Grupo Atlas firme con su misión y visión de mantenerse como el grupo líder de seguridad privada, ha implementado un programa de Innovación con el propósito de perdurar en el tiempo y responder a las necesidades cambiantes de los mercados y de la delincuencia que tanto nos acosa; pero además porque estamos seguros que despertar en nuestros colaboradores, de la gran familia Atlas la semilla de la creatividad, transformación y cambio, se reflejará en un beneficio personal y familiar único, que les permitirá desarrollar emprendimientos y mejorar su calidad de vida.

Nuestra organización cuenta con 12.700 compañeros repartidos a lo largo y ancho del país en 27 sedes y con el portafolio de productos y servicios más amplio y completo del sector. La gestión refleja el compromiso de Seguridad Atlas, el cual va más allá de la responsabilidad y obligaciones que tenemos como prestadores de la seguridad de muchas personas naturales como jurídicas y destaca los aportes de la Organización al bienestar de los colaboradores y de las comunidades que influencia Seguridad Atlas, un trabajo maravilloso que adelantamos con pasión y muy conscientes del impacto que la seguridad tiene sobre la vida de un niño, un anciano, una familia, una empresa y el país en si mismo.

Aunque sabemos que todavía tenemos muchas cosas en que trabajar, el camino recorrido hasta ahora nos permite sentar las bases para un futuro promisorio, en el que soñamos continuar aportando a la seguridad de Colombia, un compromiso que tenemos con la comunidad.

Estamos seguros que los logros y retos presentados en este informe sin duda alguna serán la base para seguir construyendo y consolidando uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia y América Latina.

Mil gracias.

RICARDO FELIPE QUINTERO LÓPEZ

Presidente

Grupo Atlas de Seguridad Integral



CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

Con agrado y plena satisfacción presentamos nuestro reporte de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al periodo 2017; hemos integrado las actividades que desarrollamos en nuestra empresa Seguridad Atlas. Se consolidan todos y cada uno de los proyectos que han fundamentado el éxito alcanzado por nuestra empresa en los últimos años en materia de Responsabilidad Social; y de igual manera compartimos todas nuestras principales prácticas y logros que se han desarrollado por y para nuestros diversos grupos de interés.

Debemos mencionar como aspecto importante que este reporte está elaborado bajo estándares internacionales, por lo cual hemos incluido algunos temas de relevancia e importancia para nuestros grupos de interés. Entre ellos podemos destacar Cambios en la versión GRI, Inclusión de nuevos aspectos de materialidad, tamaño pertinencia y valor agregado generado por la memoria, diseño novedoso integrando su presentación físico y digital y congruencia ambiental con la cual se ha definido que no se imprimirán unidades para minimizar el impacto al medio ambiente.

Hoy podemos decir con orgullo que éstas prácticas empresariales en las que queremos destacar principalmente el exitoso crecimiento del programa de RSE, la inclusión de nuevos servicios con los cuales nos estamos incrustando en las cadenas de valor de nuestros clientes, La innovación en un amplio concepto organizacional, la vinculación de nuevo medios de comunicación

sincrónica y virtual, la adopción de nuevas tecnologías en materia de seguridad, el fortalecimiento del clima laboral, el incremento del capital humano y su constante crecimiento en la gestión del conocimiento, han permitido mantenernos en un lugar privilegiado dentro de la categoría.

Los invito a continuar participando activamente en cada uno de los ejercicios de sostenibilidad que desarrollamos con los grupos con los que interactuamos para seguir construyendo de manera conjunta el camino que nos siga conduciendo como hasta ahora al éxito organizacional.

Atentamente,

LUIS FERNANDO GARCÍA TARQUINO
Gerente General Seguridad Atlas



DECLARACIÓN “DE CONFORMIDAD” CON LA GUÍA

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017 Seguridad Atlas Ltda.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa Seguridad Atlas Ltda.

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017 de la empresa Seguridad Atlas Ltda. de acuerdo a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – GRI Standards y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por Icontec.

La preparación, el contenido y la declaración de opción “De conformidad” Esencial del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa Seguridad Atlas Ltda.; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de Icontec, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con Icontec. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2017-01-01 a 2017-12-31

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información.

La verificación externa fue conducida por el equipo de Icontec entre el 2018-10-03 y el 2018-10-04 en la ciudad de Medellín con conexión remota a la ciudad de Cali donde la empresa tiene su sede principal.

A continuación se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

- Lectura y revisión previa del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017 terminado; para la revisión de las actividades realizadas por Seguridad Atlas Ltda. con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.
- Elaboración del plan de verificación, enviado a la empresa el 2018-09-14. No se realizaron ajustes a la planificación.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los criterios “de conformidad” con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del Global Reporting Initiative –GRI Standards.
- Reuniones con el personal responsable de los diferentes contenidos que integran el Informe, para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la verificación externa. Se desarrollaron seis (6) entrevistas con cada uno de los procesos responsables de las actividades, seleccionados en nuestro ejercicio de verificación los días 2018-10-03 y 2018-10-04.
- Análisis del proceso de diseño del Informe de Gestión y de los procesos para recopilar y validar los datos, así como revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a los contenidos reportados, realizado el 2018-10-03 y 2018-10-04
- Comprobación, mediante la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos básicos incluidos en el Informe, y comprobación de que los que corresponden con los criterios establecidos en la Guía. Dicha comprobación incluyó Contenidos Generales: 102-1 a 102-14; 102-18; 102-40 a 102-56. Enfoques de gestión: 103-1, 103-2. Contenidos Específicos: 202-1, 205-2, 302-1, 303-1, 403-2, 404-1, 404-2, 405-2, 410-1.
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por la empresa en la documentación analizada.
- No se realizaron consultas a grupos de interés.

Conclusión:

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017 de la empresa Seguridad Atlas Ltda. ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del Global Reporting Initiative –GRI Standards, cumple con los principios para su elaboración, y es fiable de acuerdo con los procedimientos realizados. No existe información que nos haga creer que los aspectos revisados descritos contienen errores significativos.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior a una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017.

Se le ha entregado a la organización un informe detallado de los aspectos por mejorar para la realización del informe, encontrados en nuestro ejercicio de verificación.

Independencia:

Condujimos el trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestro código de ética, el cual requiere, entre otros requisitos, que los miembros del equipo de verificación, como la firma de aseguramiento, sea independiente del cliente asegurado incluyendo los que no han sido involucrados en el reporte escrito. El código también incluye requisitos detallados para asegurar el comportamiento, integridad, objetividad, competencia profesional, debido cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional de los verificadores. Icontec Internacional tiene sistemas y procesos implementados para monitorear el cumplimiento con el código y para prevenir conflictos relacionados con la independencia.

Restricciones de uso y distribución:

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de dar aseguramiento sobre el contenido del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial 2017 de la empresa Seguridad Atlas Ltda., para el ejercicio anual terminado 2017-12-31; de acuerdo a lo señalado en el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborado por Icontec Internacional y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro informe se realiza única y exclusivamente para su presentación ante las partes interesadas lectores del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017 y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación



JUAN FELIPE MORA ARROYAVE
Director(a) Regional 2018-11-13

NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

100% confiabilidad,
100% respaldo



SERVICIOS

2017
INFORME
DE RSE



PROTECCIÓN DE INSTALACIONES Y PERSONAS

Desarrollamos e implementamos sistemas de protección, prevención y gestión de los riesgos que atentan contra las personas, bienes y recursos más importantes de nuestros clientes. Somos líderes en el sector de la seguridad, con soluciones innovadoras en seguridad física, escoltas y caninos especializados, que se adaptan a las medidas y requerimientos de nuestros clientes, contando con personal altamente calificado en gestión de la seguridad en los diferentes sectores económicos.

Nuestro enfoque responde a las normas internacionales de seguridad, calidad, salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente. Gracias a nuestra metodología registrada ADMIRA® (Administración Integral de Riesgos Atlas), estamos en capacidad de gestionar los riesgos de nuestros clientes, lo que nos permite ser el aliado estratégico perfecto que garantiza la continuidad del negocio.



SEGURIDAD FÍSICA

Drone protector
Guardas y supervisores.
Atlas OLA.



ESCOLTAS

Esquema a protección a personas.
Escoltas con vehículo blindado o sin blindaje.
Carga crítica.



CANINOS ESPECIALIZADOS

Detección de narcóticos o explosivos.
Defensa controlada.

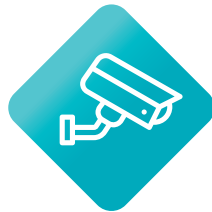
SEGURIDAD ELECTRÓNICA E INGENIERÍA DE PROYECTOS

Diseñamos y ponemos en marcha soluciones costo - efectivas basadas en plataformas tecnológicas que permiten la gestión de los riesgos, optimización de costos y telecomunicaciones eficientes a nuestros clientes.

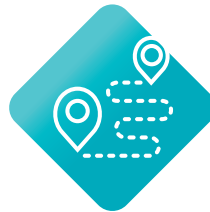
Somos especialistas en proporcionar los mejores desarrollos tecnológicos existentes en el mercado nacional e internacional, adaptándolos a las necesidades de nuestros clientes, gestionando eficientemente los recursos y marcando la diferencia con las soluciones que implementamos.

Gracias al respaldo y entrenamiento de los más reconocidos fabricantes en tecnología de última generación a nivel mundial, así como al profesionalismo de nuestro personal experto en diferentes disciplinas con presencia en todo el país, logramos ser la mejor opción para nuestros clientes.

SERVICIOS



Monitoreo de alarmas



Gestión de movilidad- GPS



Verificación de video remoto-VVR



Sistemas de integración y automatización



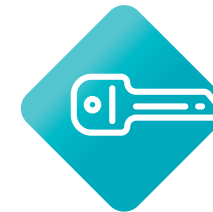
Protección perimetral



Detección de incendios



Circuito cerrado de televisión-CCTV



Control de acceso

GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Proporcionamos soluciones en gestión integral de riesgos alineadas con los objetivos estratégicos de nuestros clientes, logrando detectar oportunamente aquellos riesgos que pueden afectar las compañías, mediante la generación de estrategias que permitan asegurar la continuidad de su negocio.

Contamos con nuestra propia metodología para la gestión integral de riesgos, ADMIRA®. Con su implementación es posible analizar, diagnosticar, implementar y retroalimentar sistemas de gestión de riesgos confiables.

Nuestro personal altamente especializado en el manejo de crisis y continuidad de negocio le brinda la tranquilidad de obtener un diagnóstico de riesgos.

SERVICIOS



Auditoría a sistemas de gestión de riesgos



Asesoría y consultoría en gestión de riesgos por procesos



Asesoría y consultoría en normatividad vigente



Administrador de riesgos Atlas



Plataforma ADMIRA®



Auditorías a sistemas de gestión de riesgos y seguridad



Evaluación a planes de emergencia y continuidad del negocio



Capacitación, formación y entrenamiento en riesgos y seguridad integral

INVESTIGACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Contamos con servicios altamente calificados y con profesionales especializados en el campo de la investigación, áreas forenses y protección de la información, enfocados en obtener resultados para las organizaciones con la ayuda de equipos de última generación.

Contamos con herramientas dispuestas para procesos internos de selección de personal y proveedores, administración de datos e información sensible, ciberseguridad, investigaciones, recopilación de elementos probatorios entre otros, para la toma de medidas preventivas, acciones administrativas y/o legales en contra de personas naturales y/o jurídicas, a través de expertos y aliados tecnológicos.

SERVICIOS



Investigación específica



Estudio de confiabilidad a personas o proveedores



Examen psicofisiológico forense o polígrafo



Medios técnicos probatorios y ciencias forenses



Métodos técnicos de apoyo



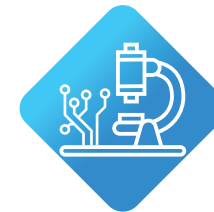
Seguridad informática



Outsourcing de seguridad en procesos de selección



Acompañamiento integral en procesos judiciales



Laboratorio de informática forense

NUESTROS MERCADOS

2017
INFORME
DE RSE



Seguridad Atlas cuenta con presencia a nivel nacional desde las regionales Occidente, Centro, Caribe, Antioquia, Eje Cafetero, Oriente y Sur. Los sectores donde se tiene mayor participación en ventas son el sector de las telecomunicaciones, el industrial y el de servicio.

Los sectores con mayor representación en los ingresos se encuentran distribuidos así: unidad de negocio de protección de instalaciones y personas, sector de telecomunicaciones, investigaciones y seguridad de la información, el sector solidario, financiero e industrial.

Para la unidad de riesgos y continuidad de negocio los clientes representativos están en los sectores productores de confitería, tabaco y químicos. Finalmente encontramos en seguridad electrónica e ingeniería de proyectos los sectores de telecomunicaciones, retail, infraestructura e industrial.



PRESENCIA NACIONAL

CIUDADES

- Cali - Sede Principal
- Buga
- Cartago
- Tuluá
- Palmira
- Buenaventura
- Santander de Quilichao
- Popayán
- Pasto
- Bogotá
- Ibagué
- Cota
- Villavicencio
- Medellín
- Apartadó
- Barranquilla
- Cartagena
- Santa Marta
- Bucaramanga
- Cúcuta
- Pereira
- Armenia
- Manizales

16 Todas nuestras líneas de negocio proporcionan servicios de forma integral a nuestros clientes en cada una de nuestras sedes.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

INCRUSTARNOS EN LA CADENA DE VALOR DEL CLIENTE

DIFERENCIACIÓN Y CRECIMIENTO

1

Enfocar la gestión integral de riesgos, nuestro modelo de diferenciación y crecimiento.



2

Incrementar la mezcla de producto.



3

Incrementar venta oferta diferenciada.

RENTABILIDAD

4

Cumplir con la utilidad y rentabilidad por línea de negocio.



5

Aprovechar de sinergias del grupo.



6

Administrar eficientemente los recursos.

EXCELENTE SERVICIO

7

Prestar un servicio a la medida.



8

Gestionar conocimiento.



9

Generar compromiso y lealtad con nuestros colaboradores.

ATLAS ES INNOVACIÓN

La innovación en Atlas es la estrategia para construir servicios de gestión de riesgos y logística de valores que nos permitan seguir protegiendo a nuestros clientes y aliados estratégicos. Para lograrlo, creemos en la cultura como base para crear una empresa innovadora.

Atlas viene consolidando su estrategia de innovación a través de la definición de un modelo propio de innovación; sensibilización a sus colaboradores y un portafolio de nuevas soluciones; desarrolladas por equipos altamente innovadores, con competencias y formación en metodologías de innovación.

Por primera vez, Atlas obtiene certificación en este campo de parte del Global Innovation Management Institute- GIMI, por su participación en el programa Sistemas para la Innovación liderado por la Cámara de Comercio de Cali y Colciencias, en donde fortaleció su modelo. Esta certificación también la obtuvo para diez colaboradores.

En el año 2017, más del 50% de los colaboradores participaron en diferentes actividades para fortalecer la cultura innovadora; estas actividades tuvieron como fin enseñar a resolver problemas de nuevas formas y aprender conceptos de la innovación. A su vez, al aeropuerto de ideas, llegaron tres mil seis (3.006) ideas de las diferentes regionales, las cuales se usaron como insumo para desarrollar las nuevas soluciones del año.

18



Se conformaron siete (7) equipos altamente innovadores, responsables de desarrollar casos de negocios viables y factibles para la empresa, y deseables para el público objetivo. Con el apoyo de una firma externa de innovación y la realización de varias sesiones de trabajo, se aprendieron y aplicaron más de 20 metodologías de innovación, algunas de ellas son Design Thinking, Mapa de Empatía, Business Case, Prototipos Conceptuales y Livianos y Elevator Pitch. El resultado a fin de año fueron tres (3) casos de negocios provenientes de la asignación de retos e ideas con alto potencial para Atlas, los cuales fueron presentados a la alta gerencia y junta directiva de la Organización.

Los casos corresponden a nuevas soluciones para incorporar al portafolio de la Organización y otro a un medio para resolver las necesidades administrativas de los colaboradores de la operación.

Gracias a nuestro programa de innovación hemos desarrollado los siguientes productos y servicios:

- Atlas Vivo Seguro
- Atlas Campus Seguro
- Drone Protector
- Atlas Access
- A un solo click
- Atlas Express



NUESTROS PRINCIPALES EFECTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Grupo Atlas de Seguridad Integral apoyándose en su metodología de riesgos ADMIRA® y en cumplimiento de los estándares establecidos en los sistemas de gestión de calidad como la ISO 9001:2015, ISO 31000, determinó enfocar la gestión de riesgos corporativos en los objetivos estratégicos.

La identificación, evaluación y análisis de riesgos se desarrolló bajo los ocho (8) factores críticos de resultado establecidos en el modelo de la excelencia de la calidad de MICHAEL BALDRIGE (Estrategia, Liderazgo, Capacidad de Innovación, Personas, Procesos, Conocimiento e Información, Cliente, Mercado y Resultados), teniendo como foco los grupos de interés (clientes, proveedores, socios, empleados, comunidad y medio ambiente).

Como resultado y conclusión de la identificación y evaluación de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos, se concluye:

1. Se identificaron y evaluaron riesgos que pueden afectar: incumplimiento de las metas estratégicas, vinculación de clientes asociados al LAFT, incapacidad operativa por concentración geográfica, insertada comunicación con los grupos de libre asociación, disminución en la participación del mercado de aspectos legales, entre otros.

2. Que la integración de las buenas prácticas de administración, el Código de Buen Gobierno corporativo, el Código de Ética y el Protocolo de Familia, hacen del Grupo Atlas de Seguridad Integral una Organización con altos niveles de resiliencia empresarial como soporte para la continuidad, sostenibilidad del negocio, como aspecto determinante de su responsabilidad social empresarial.
3. Que la aplicación de las buenas prácticas establecidas en los Sistemas de Gestión de Riesgos como las ISO 28000, Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros ISO 22301, Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio ISO 27001, Sistema de Seguridad de la Información BASC v.4-2012 y la ISO 9001:2015 garantiza una adecuada gestión y mitigación de los riesgos que puedan llegar a afectar la consecución de los objetivos estratégicos.
4. La estrategia corporativa ha definido sus objetivos estratégicos, en respuesta y acción a la mitigación y control de cada uno de los riesgos identificados y evaluados en la matriz de riesgos corporativos.



DIMENSIÓN ECONÓMICA

En esta dimensión debemos mencionar que el Grupo Atlas (**SEGURIDAD ATLAS, ATLAS TRANSVALORES, ATLAS TECNOLOGÍA**) tiene como principal proyección el mejorar y alcanzar un excelente nivel de su EBITDA en el que la meta grupal para el 2022 corresponde al 8.5%; meta en la que **Seguridad Atlas** tiene una gran participación en el resultado final. Para el año 2017 y 2018 este margen en la Unidad de Negocios de Seguridad pretende llegar al 5.92% a través de una oferta diferenciada y operación moderna, que genere valor a todos nuestros clientes mediante: innovación, desarrollo tecnológico y talento humano competente.

Estos objetivos se conseguirán apalancados en los siguientes valores y principios:

- Innovación continua para generar productos y servicios diferenciados y rentables que integren hombre y tecnología.
- Bienestar y desarrollo permanente para nuestros trabajadores.
- Modernización, sistematización y automatización de procesos.
- Hacemos de la **INNOVACION** una práctica cotidiana, cultivando la capacidad de visualizar una oportunidad antes que los demás
- Somos buenos ciudadanos y actuamos con **INTEGRIDAD**
- Contribuimos activa y voluntariamente con el mejoramiento social económico y ambiental con **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- Actuamos con **PROFESIONALISMO**, como expertos en Gestión Integral de Riesgos
- Profesamos la **PASIÓN POR EL SERVICIO** en todo lo que hacemos

CRECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa en el transcurso de los últimos años ha venido creciendo de una forma alentadora gracias a sus proyectos e iniciativas.

Durante el año 2017, la Organización prepara sus estados financieros bajo normas internacionales de información financiera por primera vez, de acuerdo con la normatividad legal vigente. El cierre del periodo presenta un aumento de ingresos del 9% frente al año inmediatamente anterior.

NÚMERO DE EMPLEADOS

CANTIDAD	2017	2016	2015	DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA
Ventas netas	322.245.387.134	279.666.802.198	285.251.496.201	La información financiera ha sido preparada de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la ley 1314 de 2009, reglamentadas por el decreto 2496 de diciembre de 2015.
Pasivo	43.314.470.000	39.136.162.000	34.247.944.000	
Patrimonio	43.455.533.000	39.547.296.000	31.076.303.000	

CADENA DE SUMINISTRO

En la cadena de valor los proveedores de Atlas juegan un papel importante, ya que garantizan que nuestros servicios se presten de acuerdo a los estándares de nuestro Sistema Integrado de Gestión, a la promesa de valor y a que nuestros clientes logren recibir y sentir la protección, confianza y tranquilidad que ofrecemos con nuestros servicios, cumpliendo con nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial y sus grupos de interés.

ENTRADA

Requisición del cliente
Especificaciones del producto
Necesidades del cliente

SALIDA

Órdenes de compra
Nota contable u oficio remisorio
Factura del asociado de negocio
Producto crítico comprado conforme

CATEGORÍA

Apalancados
Críticos
Estratégicos
No críticos

TOTAL GENERAL

NÚMERO DE PROVEEDORES

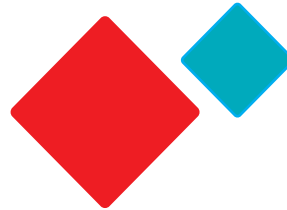
98
37
15
120
270

DURANTE EL AÑO
2017
NO SE REALIZARON
CAMBIOS EN LA CADENA
DE SUMINISTRO
DE LA ORGANIZACIÓN.





NUESTROS COLABORADORES



CARACTERÍSTICAS SOCIO LABORALES

CONCEPTO	2013	2014	2015	2016	2017
Empleados a nivel nacional	10.728	11.200	10.889	11.689	11.917
Administrativos	536	568	596	669	658
Operativos	10.192	10.632	10.293	11.020	11.312

De los 11.917 empleados, 4.564 corresponden a contratos a termino indefinido de los cuales 422 corresponde a personal femenino y 4.142 a personal masculino. Adicionalmente se cuenta con 7.353 personas con contratos a termino fijo y labor contratada de los cuales 891 corresponde a personal femenino y 6.462 a personal masculino.

Durante el año 2.017 se contrataron 4.212 personas a nivel nacional. 83 personas fueron contratadas a termino indefinido de los cuales 52 corresponden a personal Masculino y 31 a personal femenino. 4.129 personas fueron contratadas a termino fijo y labor contratada, de los cuales 3.534 corresponden a personal masculino y 595 a personal femenino.

Se presenta mayor porcentaje de personal masculino ya que este genero es el más interesado en funciones de seguridad física. La compañía presentó un incremento de 228 personas respecto del año 2017.

TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD DE PERSONAL	%
Contrato término indefinido	4.564	38%
Contrato a término fijo y labor contratada	7.353	61%
Contratistas	17	0,1%

EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS
CUBIERTOS POR CONVENIOS
COLECTIVOS FUE DEL

6,42%

EN EL AÑO 2017.

COMPOSICIÓN REGIONAL POR EMPLEADOS Y SEXO

Generamos oportunidades y empleos en las diferentes regiones donde desarrollamos nuestras actividades comerciales. En nuestra organización no existe la discriminación de salario por género.

REGIONAL	M	F
Cundinamarca	2.753	526
Sur Occidente	3.748	340
Antioquia -Chocó	1.768	173
Costa Atlántica	830	77
Santanderes	500	52
Eje Cafetero	520	68
Tolima - Huila	485	77
Total	10.604	1.313

CONTRATACIÓN
ÉTNICA

30%



Más del 30% del personal a nivel nacional es de raza afro descendiente y/o pertenece a grupos inmigrantes de municipios de origen indígena o campesina.



COMPOSICIÓN REGIONAL POR EMPLEADOS Y SEXO

Generamos empleo en las diferentes regiones donde desarrollamos nuestras actividades comerciales.



INDICADORES DE DIVERSIDAD

CONCEPTO	HOMBRES	%	MUJERES	%
< 30 AÑOS	2.647	25,03%	354	31,83%
30 < 50 AÑOS	5.994	56,67%	698	62,77%
> 50 AÑOS	1.936	18,30%	60	5,40%
TOTAL	10.577		1.112	

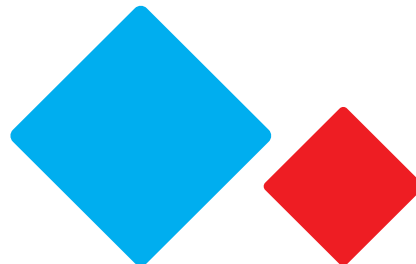
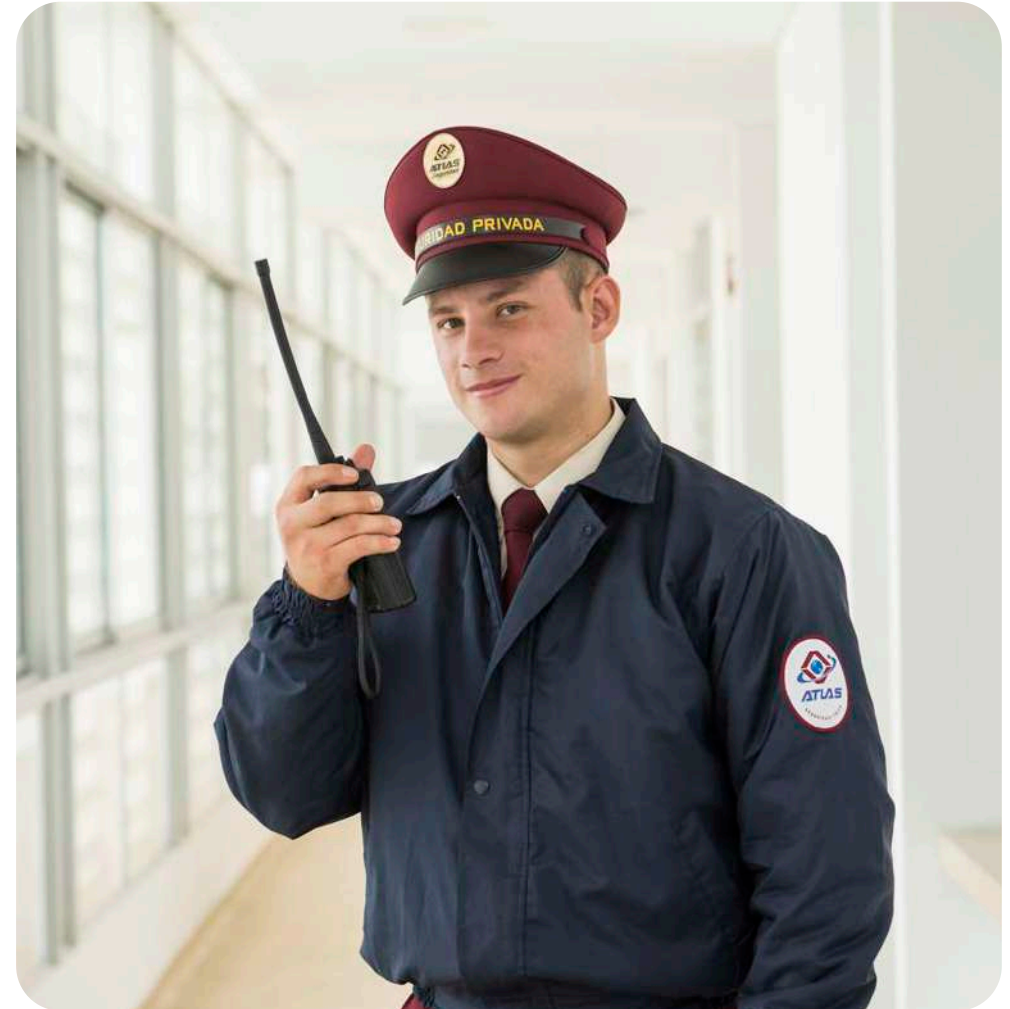
Género

A nivel operativo, debido a la demanda en el mercado de la seguridad privada, las contrataciones se inclinan hacia el personal masculino, ya que éstos son los más interesados en este sector. A nivel administrativo ha sido posible conservar una mayor equidad entre el personal femenino y masculino en empleabilidad.

NUESTROS PRINCIPIOS DE PRECAUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

La Organización en los últimos cinco años y como filosofía de la misma, ha estandarizado una cultura de precaución mediante la prevención de riesgos hacia nuestros clientes, colaboradores, proveedores, y en general todos los grupos de interés. Para esto se ha desarrollado una metodología orientada a la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos que se puedan presentar en nuestra cadena de valor y suministro, procesos e instalaciones tanto de clientes como de la Organización, los aspectos e impactos ambientales, el bienestar del colaborador a través de la seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Se ha logrado interiorizar el principio de precaución a través de capacitaciones, acompañamientos, coaching, y en general todas las herramientas necesarias para continuar creciendo de una manera sostenible y segura en un mercado en donde las exigencias por parte del cliente son cada vez más complejas, permitiéndole a la Organización como un todo aplicar este principio en cada una de las actividades que llevemos a cabo como empresa socialmente responsable.



LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIO 10

Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.

PRINCIPIO 9

Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

PRINCIPIO 8

Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 7

Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.

PRINCIPIO 6

La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.



PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

PRINCIPIO 2

Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

PRINCIPIO 3

Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4

La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

PRINCIPIO 5

La eliminación del trabajo infantil.

RED PACTO GLOBAL



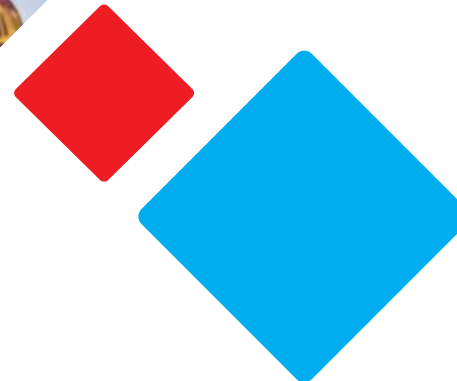
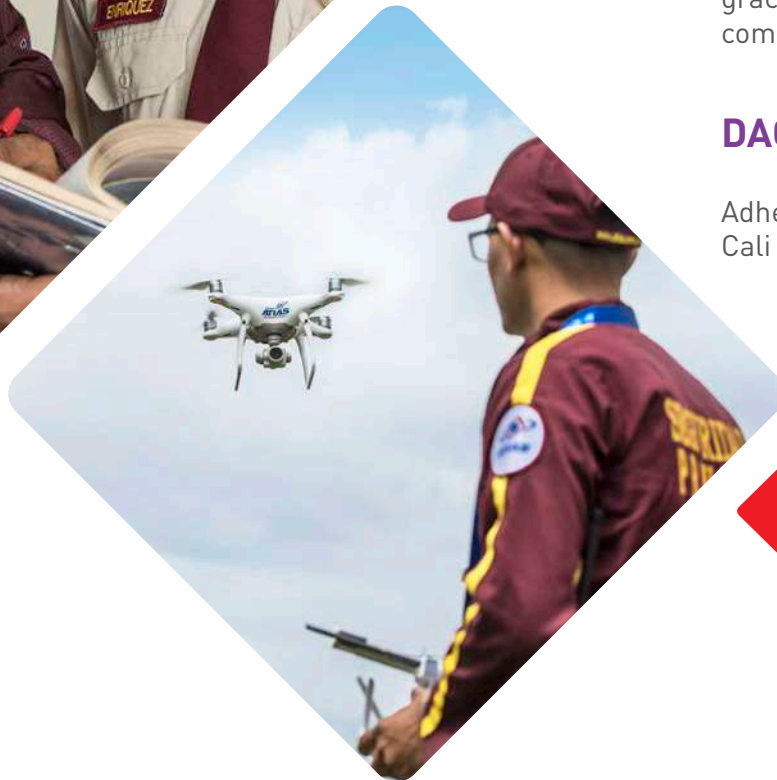
PRINCIPIOS O INICIATIVAS

CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO

La Corporación Fenalco Solidario nos reconoce por segundo año consecutivo gracias al desarrollo de procesos de responsabilidad social y nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

DAGMA

Adhesión mediante un convenio de adopción de zonas verdes en la ciudad de Cali (Programa de Adopción del Parque Santander).



GESTIÓN DE RIESGOS

La metodología con la cual se abordan los riesgos a nivel corporativo en nuestra Organización, es una herramienta propia que fue diseñada por un equipo de expertos en la Administración de Seguridad, Gerencia de Proyectos, Auditores Internacionales, entre otros profesionales que aportaron a su construcción, e igualmente se apoyaron en estándares internacionales de la industria de la seguridad como también en las normas ISO. Entre algunas están: ISO 27001 Seguridad de la Información, ISO 28000 Seguridad en la Cadena de Suministro, ISO 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 31000 Gestión del Riesgo entre otras. Esta metodología nos permitió de igual forma crear un SOFTWARE marca registrada que se denomina ADMIRA® (Administración Integral de Riesgos Atlas), la cual permite establecer todos los riesgos de la Organización y a su vez nos lleva a la identificación y valoración de los riesgos estratégicos, lo que permite obtener un diagnóstico más claro y ajustado a la realidad con el fin de establecer los planes de inversión que permitan garantizar la sostenibilidad, competitividad y continuidad de nuestro negocio.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Seguridad Atlas Ltda., brinda protección, confianza y tranquilidad a todas las personas naturales y jurídicas a través de los servicios de seguridad integral, cumpliendo todas las normas aplicables al servicio en los diferentes mercados en los que opera, y en los diferentes sectores económicos del país, salud, retail, laboratorios, industrial, hoteles, educación, centros comerciales y alimentos soportados en el modelo de oferta diferenciada.

Seguridad Atlas cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, el cual a través de su manual integrado define la política y los objetivos del sistema basado en las Normas ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad), BASC (Business Alliance For Secure Commerce), OHSAS 18001 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo), ISO 31000 (Gestión de Riesgos), ISO 28000 (Sistema de Gestión de la Seguridad en la Cadena de Suministro), ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) y guías del sistema de seguridad, salud en el trabajo y ambiente para contratistas; desarrollado y aplicado por la Organización para gestionar la calidad, seguridad, salud en el trabajo, ambiente, control y seguridad y los riesgos de sus actividades



en seguridad integral y así satisfacer los requisitos especificados por los clientes, las expectativas de sus grupos de interés (Empleados, Proveedores, Socios, Gobierno, Ambiente y Comunidad), utilizando los principios de gestión de calidad, principios de gestión de riesgos, estándares internacionales de seguridad BASC y legislación en seguridad privada, seguridad y salud en el trabajo, ambiente y de otra índole.



Todos los servicios de seguridad integral ofrecidos por la Organización están incluidos en el Sistema Integrado de Gestión y buscan la mejora continua. El sistema se somete semestralmente a auditorías de calidad, control y seguridad, salud en el trabajo, ambiente y de riesgos, de primer y tercer orden, para revisarlo y asegurar su efectividad continua.

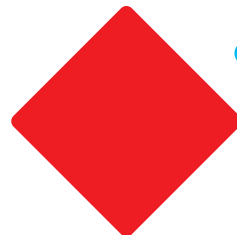
COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA

El compromiso de la Alta Gerencia en materia de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo, Ambiente y Riesgos está enmarcado entre otros, en los siguientes puntos:

Revisión del Sistema Integrado de Gestión, orientado a detectar oportunidades de mejora y cambios, necesidades y asignación de recursos, entre otros aspectos.

Proporcionar los medios y herramientas necesarias para divulgar el Sistema Integrado de Gestión a toda la Organización, resaltando la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, siendo parte del control en la cadena logística en los clientes que tienen operación con el comercio internacional y cadena de suministro, manteniendo el ambiente de trabajo sano y seguro, liderando una cultura de respeto por la conservación del ambiente y la sostenibilidad, gestionando los riesgos, cumpliendo requisitos legales y reglamentarios, enmarcado en el código de ética y buen gobierno corporativo. Promover el conocimiento y entendimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión y sus objetivos a través de programas encaminados a la generación de cultura e interiorización.

Suministro de los recursos adecuados al igual que el entrenamiento, apoyo al desarrollo del personal y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión.



LÍNEA ÉTICA

A través de la Línea Ética de Atlas, los colaboradores o terceros pueden reportar, denunciar y/o consultar todos los casos relacionados con la corrupción al Código de Ética, Política de No Soborno, casos de discriminación y acoso; entre otros comportamientos que puedan afectar los intereses de la Organización como:

- Competencia desleal
- Conflicto de intereses
- Reportes fraudulentos
- Apropiación indebida de activos
- Participación en grupos al margen de la ley
- Sabotaje a la operación y/o sistemas de información

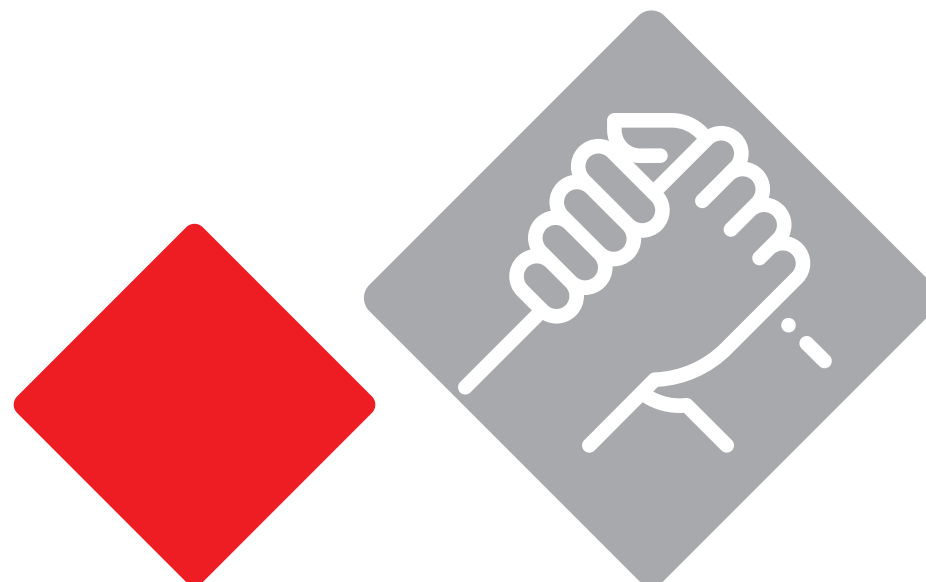
¿Cómo se puede hacer uso de la Línea Ética?

La Línea Ética es un canal virtual, que funciona por medio de direcciones de correo electrónico una para cada Unidad de Negocio, así:

- SEGURIDAD ATLAS
lineaeticaseguridad@atlas.com.co
- TRANSVALORES ATLAS:
lineaeticatransvalores@atlas.com.co

Los colaboradores o terceros pueden acceder enviando un correo electrónico a través del cual expone su caso. Posteriormente, la persona recibirá respuesta electrónica donde se le confirmará la recepción del mismo. y será contactado para dar respuesta y conclusión a su caso según convenga.

Para dar a conocer los resultados de nuestra Línea Ética, se presentará periódicamente un informe estadístico. El manejo de esta información será confidencial y solo será administrado por los responsables de la Línea Ética





LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Seguridad Atlas cuenta con unas políticas y procedimientos de comunicación y capacitación de lucha contra la corrupción.

Todos los grupos de interés de la Organización han sido informados sobre las políticas anti corrupción.

Y se han capacitado:

- Todos los integrantes del Gobierno Corporativo.
- El 100% de los colaboradores.

Con relación a las prácticas de competencia desleal, prácticas monopolistas o contra la libre competencia y resultado de las misma, Seguridad Atlas no presentó demandas asociadas a estos temas.

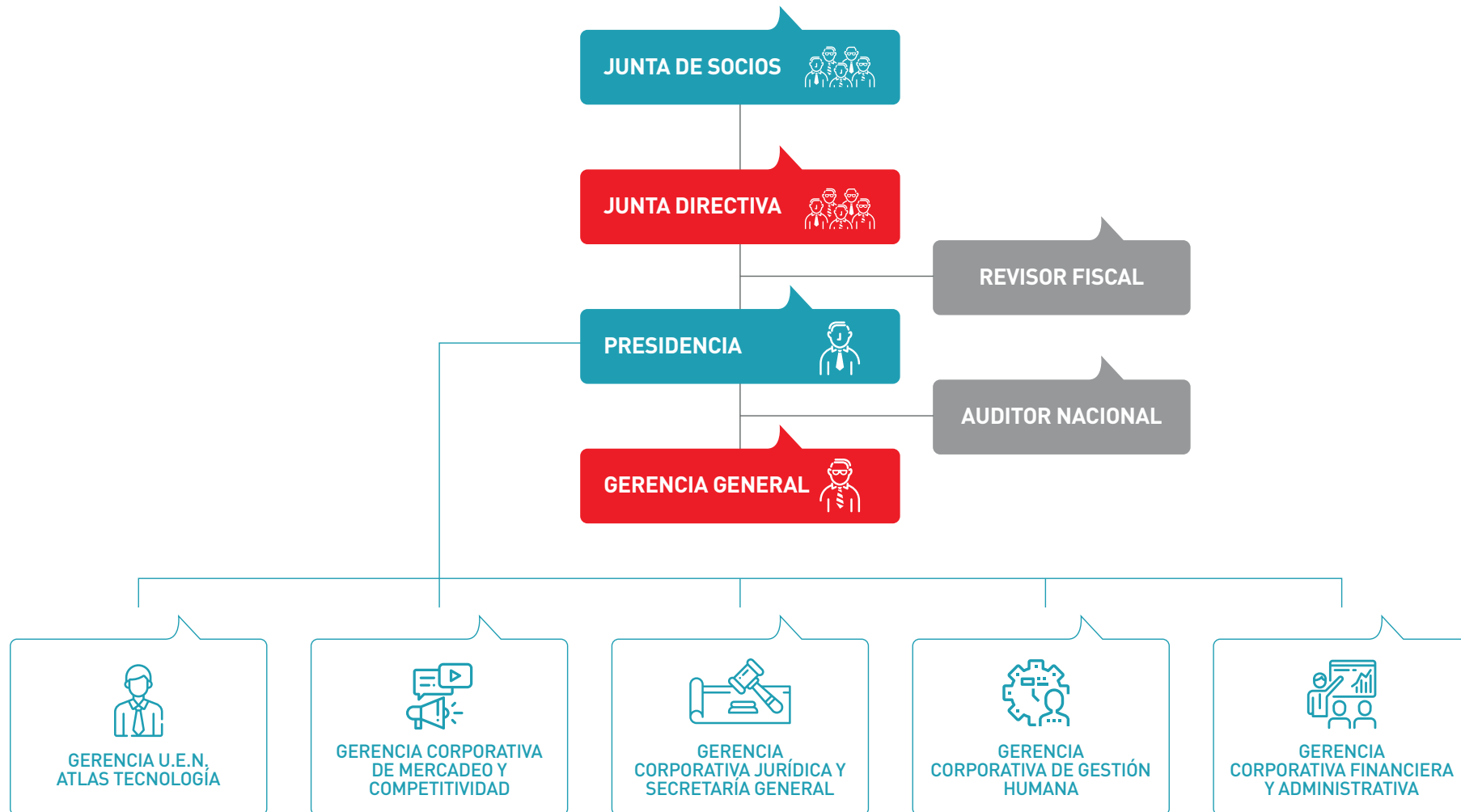
Así mismo **en el año 2016 no** se presentaron multas, ni sanciones monetarias por incumplimiento de legislación y normatividad colombiana.

GOBIERNO CORPORATIVO

1



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



JUNTA DIRECTIVA

Es el máximo órgano de gobierno de la Organización, está compuesto por 6 miembros principales que cumplen requisitos de trayectoria profesional, formación académica y conocimiento del sector. Su elección se realiza cada dos años y su remuneración es definida por la Junta de Socios.

La elección de la junta directiva la realiza un comité especializado en el tema, se basan en la formación, experiencia, educación y participación de los postulados. Se tienen en cuenta personas de diferentes ciudades y países. Esta elección no es discriminativa en cuestiones de género o etnia.

La Junta Directiva define la visión y misión de la Organización, aprueba los planes estratégicos generales, las políticas corporativas en sus diferentes órdenes, el plan de inversión o venta de activos. Es el enlace entre la empresa y los accionistas, garantiza la calidad de información que se revela a través de las iniciativas estratégicas de la Organización, supervisa el desarrollo de las actividades organizacionales y toma las decisiones pertinentes a través de los comités de trabajo establecidos para cada proceso.

LA JUNTA DIRECTIVA SE ENCUENTRA COMPUESTA POR 6 MIEMBROS DE LOS CUALES 4 SON REPRESENTANTES EXTERNOS Y 2 SON INTERNOS, Y HACEN PARTE DE LA JUNTA DE SOCIOS DE LA ORGANIZACIÓN.

38

102-18 / 102-19 / 102-20 / 102-24 / 102-26

COMITÉ DE PRESIDENCIA

Presidencia, es el máximo órgano de nuestra Alta Gerencia y es el encargado de tomar las decisiones estratégicas de la Organización. En el comité se le da seguimiento a las iniciativas y planes estratégicos del Grupo Atlas.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Facilita a la Junta Directiva la toma de decisiones en materia de control interno y su mejoramiento. Tiene la función de revisar los procesos y riesgos financieros, y el monitoreo del cumplimiento de las normas legales y de códigos internos de conducta.

COMITÉ DE ÉTICA Y CONVIVENCIA LABORAL

El Comité de Ética y Convivencia Laboral tiene por objetivo contribuir con mecanismos alternativos a los establecidos en los demás reglamentos, enfocados a la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los trabajadores al interior de la empresa; así como las manifestaciones que vayan en contra de los principios éticos o que sobrevengan de conductas que promuevan, acepten o sugieran prácticas de corrupción o soborno.

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

SEGURIDAD ATLAS ES UNA DE LAS EMPRESAS PERTENECIENTES AL GRUPO ATLAS DE SEGURIDAD INTEGRAL, ES UNA SOCIEDAD LIMITADA QUE CUENTA CON LOS SIGUIENTES ÓRGANOS INSTITUCIONALES QUE APOYAN LA GESTIÓN DE SU ACTIVIDAD.

JUNTA DE SOCIOS

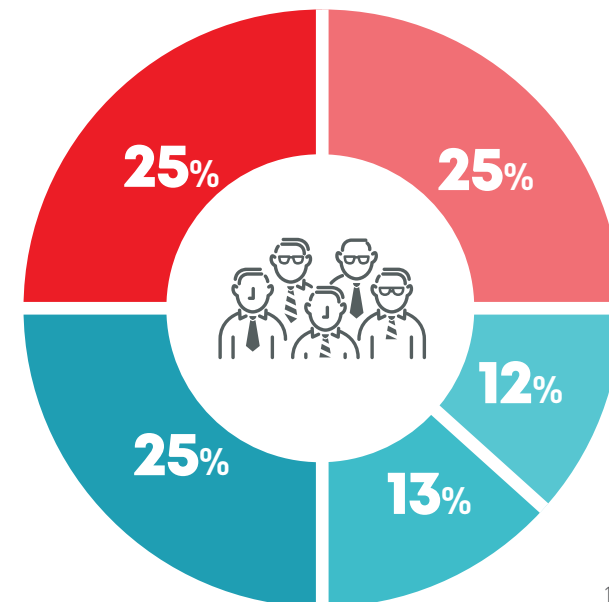
Aprueban y establecen la orientación de las actividades de la Organización propuestas por la Gerencia General. Igualmente, nombran a los miembros de la Junta Directiva, establecen cambios en el estatuto y aprueban el balance final.

Así es nuestra Junta de Socios:

- Quintero López y CIA. S en C.S. – 25%
- Juan José Plaza Cruz. – 12%
- Plaza Cruz Ltda. – 13%
- Betancour Villa y CIA. S en C. – 25%
- Inversiones Apolo Ltda. – 25%



Durante el año 2017 no se realizaron cambios en la propiedad accionaria.



CONFLICTO DE INTERESES

Todos los miembros de la Junta Directiva en su carta de aceptación al cargo, manifestaron no estar incurso en situación alguna que pudiere significar conflicto de interés, respetando tal condición durante el desempeño del cargo. De otra parte, en el reglamento de Junta Directiva se establecen reglas en caso de que sus miembros presenten algún conflicto de interés respecto de los temas tratados.

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME

RESPONSABILIDADES DE REPORTE

- Los informes se elevan a la Junta Directiva.
- Las actas de las sesiones del comité.
- Validación de contenidos asociados al informe de sostenibilidad: Para la elaboración del informe de sostenibilidad de Seguridad Atlas, el Gerente General y el comité directivo del informe, que está compuesto por la Gerente Corporativa de Estrategia, el Gerente General y el Director Nacional de Formación y Desarrollo, revisan y aprueban la memoria de la Organización y aseguran que todos los aspectos materiales queden reflejados. Previamente, y de acuerdo con la planeación de la elaboración del informe de sostenibilidad, al interior de las áreas se definen los roles de los validadores y la persona encargada de consolidarlo, la analista de comunicación interna.
- Una vez validado por el comité, el informe de sostenibilidad se somete a consideración y aprobación de la Junta Directiva.



EVALUACIÓN EN TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

- El comité y la Junta Directiva, tienen la función de identificación, revisión, validación y aprobación de la gestión integral de riesgos como parte de ésta, la identificación de riesgos, impactos y oportunidades en el nivel de gestión de procesos, y en el nivel de gestión de la estrategia, la identificación de impactos. A su vez se toman como insumos los resultados de consultas a los diferentes grupos de interés.
- La gestión integral de riesgos es aprobada y validada por la Junta Directiva y el comité hace seguimiento trimestral a los riesgos de alto impacto económico, social y ambiental según directrices. La gestión se realiza con un análisis del contexto y la identificación del riesgo, lo que concluye con la formulación de planes de mejoramiento y la selección de alternativas de transferencia/retención. Para esto se tienen en cuenta resultados e información obtenida de los procesos de relacionamiento con los grupos de interés de Seguridad Atlas.
- A nivel directivo, se establecen agendas y cronogramas en los cuales se incluyen temas económicos, sociales y ambientales que se revisan por el comité.

LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA DESARROLLAR Y POTENCIAR EL CONOCIMIENTO COLECTIVO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.

En el programa anual de Junta Directiva se planifica la asistencia de expertos en materia económica, ambiental y social, entre otros temas de actualidad y estratégicos, para actualización y sensibilización de los directores. Además los miembros de la Junta Directiva son reconocidos profesionales en diferentes áreas con especializaciones, maestrías e incluso doctorados, a cuya trayectoria académica se le suma su experiencia en materia práctica como emprendedores, empresarios y empleados de primer nivel tanto en empresas nacionales como multilatinas y multinacionales.

El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno:

Las reuniones de Junta Directiva se programan y celebran en forma mensual. En cada reunión el representante legal rinde su informe de gerencia que incluye temas de negocio, riesgos y asuntos de alta importancia y que requieren ser conocidos por el máximo organismo de gobierno corporativo.

Así mismo la Presidencia Ejecutiva mantiene contacto permanente con el Presidente de la Junta Directiva y se tienen programadas dos retroalimentaciones al mes. En caso de requerir comunicar un asunto de alta criticidad e impacto está definido que deberá ser informado inmediatamente en forma telefónica o por videoconferencia al Presidente y los demás miembros.

Naturaleza y número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno:

- Cambio de dos miembros de Junta Directiva: uno por evaluación y otro por conflicto de interés con un cliente muy importante; cambio de Presidencia del Grupo Atlas por renuncia; cambio de revisores fiscales por tiempo establecido de duración; cambio de Gerencia General de Transvalores Atlas por renuncia.

Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas:

- Reuniones ordinarias y extraordinarias de Junta de Socios y/o Junta Directiva, videoconferencia y comunicación telefónica.

POLÍTICA Y PROCESO DE REMUNERACIÓN GOBIERNO CORPORATIVO

Seguridad Atlas cuenta con junta directiva conformada por 8 miembros principales. Actualmente, el valor de los honorarios por la asistencia a cada junta mensual es de \$2.800.000. La definición de este honorario no tiene en cuenta a todos los grupos de interés.

Al interior de la empresa se tienen conformados los siguientes comités que se celebran periódicamente:

- Tecnología
- Financiero
- Recursos humanos

El valor que se paga a cada miembro que participa en c/u de los comités es de \$1.779.000.

Los honorarios tanto para asistencia a juntas y comités se incrementan anualmente con el IPC, que es aprobado en asamblea de socios.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de Seguridad Atlas han prevalecido en el transcurso de los últimos años, identificados en la siguiente matriz de priorización, la cual tuvo la participación del Comité de Gerencia integrado por los gerentes y directores nacionales de Departamento.

Dicha matriz condensa la percepción de los participantes y cruza como variables importantes:

- Grupos de interés elegidos.
- Categorías de influencia.
- Impacto en la sostenibilidad.
- Impacto en la imagen.



LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	CATEGORÍA	SOSTENIBILIDAD	IMAGEN	PRIORIDAD	TOTAL
Nuestra gente	Personal administrativo	3	3	9	24
	Personal operativo	3	3	9	
	Familia de colaboradores	2	3	6	
Proveedores	Críticos	3	2	6	8
	No críticos	2	1	2	
Clientes	Facturación clientes CONSER	3	3	9	24
	Unidades de negocio	3	2	6	
	Naturaleza de la Organización: pública o privada	3	3	9	
Comunidad	Acorde a la naturaleza de nuestra Organización: fundaciones, ejército, policía, fuerza área.	2	2	4	10
	Por zona de influencia: Juntas de Acción Comunal cercanas a sedes y entorno de operación	2	2	4	
	Cultura y arte: museos	1	1	1	
	Fundaciones sin ánimo de lucro	1	1	1	
	Tipos de residuos: peligrosos y no tan peligrosos.	2	2	4	
Medio Ambiente	Emisiones: huella de carbono	2	2	4	8
	Accionistas	3	3	9	
Alta Dirección	Junta Directiva	3	3	6	19
	Alta Gerencia	2	2	4	
	Entidades asociadas con nuestra naturaleza	3	3	9	
Estado					9

2017
INFORME
DE RSE



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En estas últimas dos variables se incluyó una escala de valoración así:

1. Alto impacto.
2. Medio impacto.
3. Bajo impacto.

El resultado de este cruce de variables arrojó una calificación final, que corresponde al nivel de atención o de prioridad que se le da al grupo de interés.

Finalmente, el peso otorgado según la calificación, permite determinar acciones y presupuestos conforme a lo establecido en el plan estratégico.

Teniendo en cuenta el ejercicio de los grupos de interés, el resultado de proximidad fue:

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

- Nuestra gente
- Nuestros clientes
- Nuestros socios

SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

- Nuestra comunidad
- Nuestros asociados de negocio
- El medio ambiente - El Estado



ENTIDADES QUE FIGURAN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COMPAÑÍA

Este indicador no procede para el caso de Seguridad Atlas Ltda teniendo en cuenta que los estados financieros consolidados los presentan empresas que en el desarrollo de su actividad cuentan con otras empresas filiales que desarrollan parte de la actividad de su negocio. Son especialmente útiles en el caso de holdings y empresas que cuentan con una empresa filial en cada país.

102-45

[Se recomienda referirse al informe de estados financieros de la Compañía en el periodo 2016]

MATERIALIDAD

- Aspectos generales
- Conclusiones de materialidad
- Aspectos materiales
- Priorización materialidad

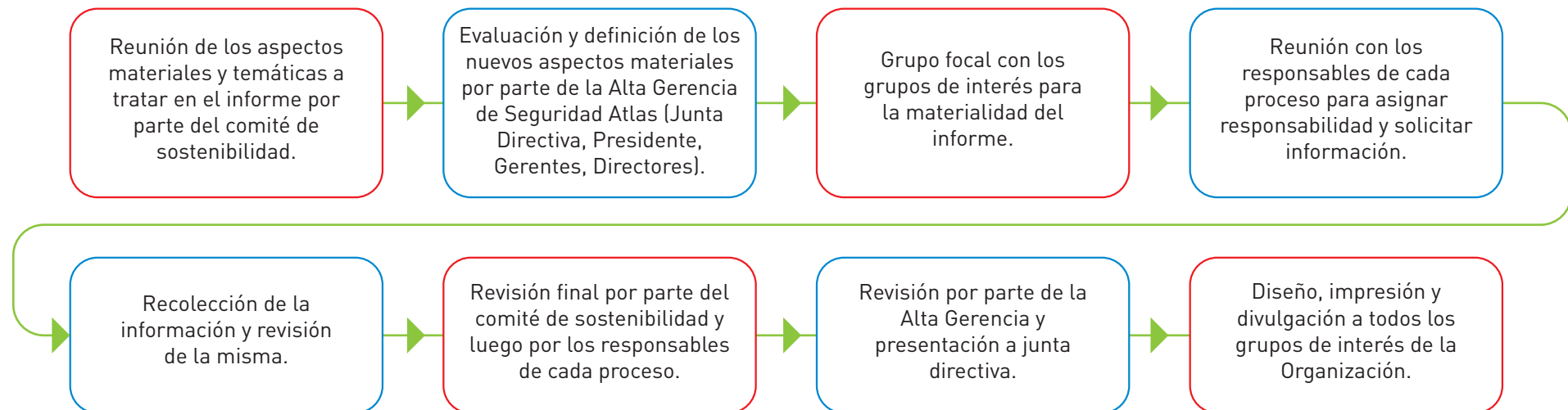


PROCESO DE ELABORACIÓN INFORME DE SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para la elaboración de este nuevo reporte bajo GRI Estándar, se tuvieron en cuenta varios elementos que constituyen parte de la materialidad y sus aspectos más rescatables; entre ellos incluimos algunos que surgieron como referencia de las diversas revisiones y evaluaciones que nuestro programa de RSE tuvo durante el periodo 2016-2017 y con ellas la pasada verificación de nuestro reporte GRI G4 elaborado por el ICONTEC y la calificación de los estándares de la ISO 26000 realizada por el mismo organismo.

La elaboración de este informe incluye a todos los grupos de interés, teniendo como principal al interno, ya que la Organización cuenta con 12.000 colaboradores que son, conjunto a clientes, el grupo de interés más importante para Seguridad Atlas.

Toda las imágenes, fotografías e información que contiene este informe le corresponden a Seguridad Atlas y son de su propia autoría.



MATERIALIDAD

ASPECTOS GENERALES:

- Este informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial 2017 de la Compañía Seguridad Atlas ha sido realizado bajo los estándares GRI en su más reciente versión. La Organización a través de la Dirección Nacional de Formación y Desarrollo implementó actividades con la intención de poder establecer cuáles fueron los principales aspectos de materialidad e importancia para los principales Stake Holders definidos en la estrategia de RSE y Sostenibilidad de nuestra empresa.

GOBIERNO CORPORATIVO

- Mediante un comité directivo con alcance a Gerentes y Direcciones nacionales se llevó a cabo un ejercicio en donde fueron definidos los aspectos más relevantes teniendo en cuenta factores de preponderancia como: Sostenibilidad y Pertinencia empresarial. Dicho ejercicio consistió en la elección participante por participante de los aspectos y luego se procedió a elegir de acuerdo a la votación de los miembros; seguidamente con Gerencia General y la presidencia del grupo se definieron finalmente los aspectos en los cuales se trabajaría la materialidad del presente informe.

CLIENTES

- El proceso de materialidad se realizó con una muestra pequeña de clientes representativos en cuanto a desarrollo de programas y políticas de RSE. Las entrevistas fueron telefónicas y se pudo con algunos de los clientes conocer que aspectos eran considerados para ellos importantes ver reflejados en este informe.

NUESTRA GENTE

- En un proceso para determinar con algunos de los colaboradores y una pequeña muestra se realizaron diversas reuniones aprovechando espacios formativos, dentro de los cuales se plantearon los principales aspectos materiales para el presente informe. Para ello se presentaron los aspectos de materialidad existentes actualmente en GRI y de igual forma los aspectos que en la actualidad hoy se trabajan.
- Luego como parte complementaria del ejercicio, se realizó una votación para elegir cuáles iban a ser los propuestos por este grupo de interés mediante diligenciamiento del formulario de aspectos materiales.

PROVEEDORES

- La recolección de los aspectos materiales con los asociados de negocio o proveedores se llevó a cabo en la 9 edición de la jornada “Cadena de valor con proveedores” la cual se realizó en las 3 principales ciudades de Colombia CALI-BOGOTA – MEDELLIN, con un grupo de proveedores cercano a los 250 participantes. En dicho espacio de realizaron conferencias e intercambio de prácticas empresariales exitosas; así como reconocimientos de desempeño como proveedor de Atlas y procesos en materia de RSE, Prevención de trabajo infantil y Protección del Medio Ambiente.

Es importante destacar que esta jornada de Cadena de Valor se realiza desde hace ya 9 años y en ella se tiene como uno de los principales fundamentos el compartir practicas de impacto transversal a sus organizaciones en materia de sostenibilidad, es por esto que cada año la compañía desarrolla dentro de la jornada conferencias y talleres dentro de los cuales se han destacado:

- Aspectos Generales de la RSE
- Derechos Humanos (contexto, aplicación y cuidados en sus empresas; en dicho tema se incluyeron ejemplos de cómo a través de sus practicas y del desconocimiento por parte de sus empleados se pueden sin quererlo violentar algunos de los derechos fundamentales de las personas.
- Sistema de calidad
- Gestión de Riesgos
- Seguridad y confiabilidad en la selección de personal
- Prevención de Trabajo Infantil
- Felicidad Laboral

CONCLUSIONES DE MATERIALIDAD

Los aspectos materiales son el eje central de este informe de sostenibilidad, por tal razón este año debido a los cambios de los estándares de GRI a nivel mundial, Seguridad Atlas realizó un ajuste en sus aspectos y sus indicadores, escogiendo unos más específicos y con un impacto más concreto y directo a nuestros grupos de interés.

Así mismo, Seguridad Atlas quiere darle un cambio a su modelo actual y la forma de presentación de sus aspectos de Sostenibilidad y Responsabilidad Social; de ahí que se hayan tenido en cuenta otras variables anexas para la escogencia de los aspectos finales y por ende sus indicadores; entre ellos podemos destacar:

- Cambios en la versión GRI
- Materialidad actual
- Tamaño, pertinencia y valor agregado generado por la memoria
- Número de unidades impresas
- Diseño novedoso e integral físico y digital
- Congruencia ambiental

El contenido de esta memoria está marcado por aspectos novedosos en contenido y diseño, de igual manera se ha considerado no incluir alguna información que podrá ser referenciada en los anteriores informes o en otros medios de la compañía; esto para no ser repetitivos en información que ya ha sido presentada y que no haya sufrido variaciones.



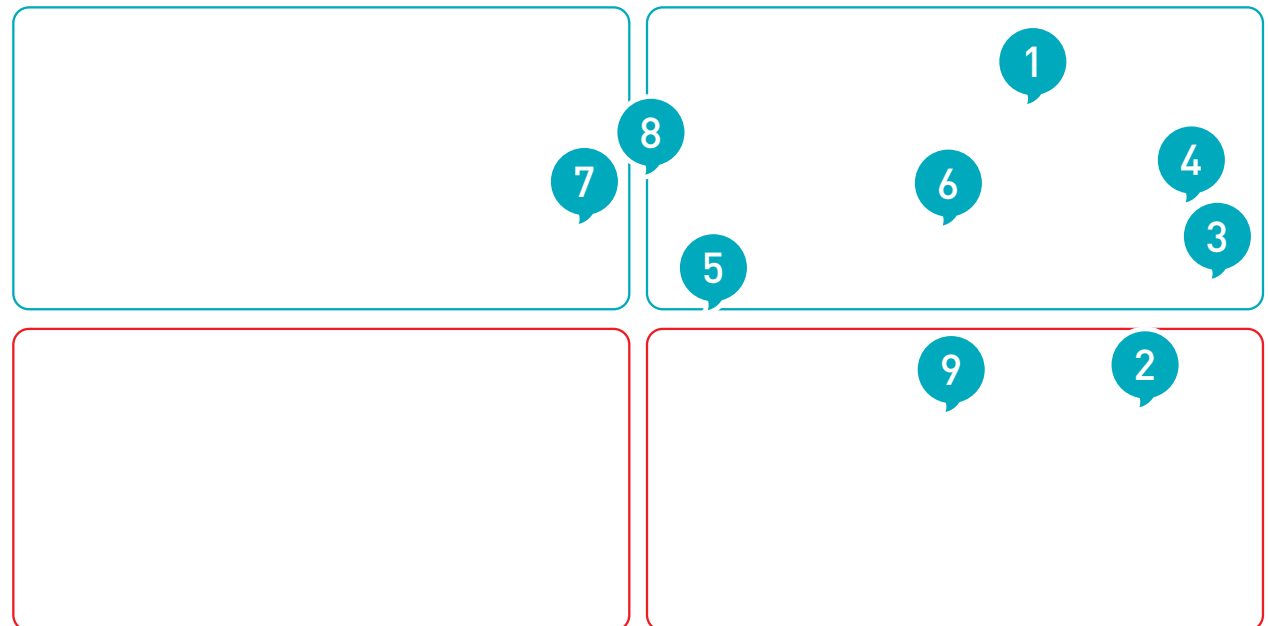
ASPECTOS MATERIALES SEGURIDAD ATLAS

Estos temas y preocupaciones han sido señalados a través de la participación de nuestros grupos de interés y se les ha dado tratamiento y respuesta mediante los programas organizacionales desarrollados para este fin, los cuales están contenidos en el reporte de sostenibilidad. Es así como en nuestra matriz de materialidad señalamos la importancia que tiene cada uno de estos temas y preocupaciones para nuestros grupos de interés.

PRIORIZACIÓN MATERIALIDAD

1. Desempeño económico
2. Corrupción
3. Consumo de energía
4. Consumo de agua
5. Riesgos de salud y seguridad de los empleados
6. Formación, enseñanza y bienestar
7. Desigualdad y discriminación
8. Oportunidades en la prestación del servicio
9. Debita diligencia de Derechos Humanos

INFLUENCIA EN LAS EVALUACIONES
Y DECISIONES DE GRUPOS DE INTERÉS



IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

ASPECTOS MATERIALES

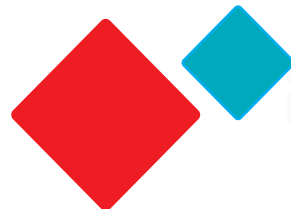
DESEMPEÑO ECONÓMICO

DEFINICIÓN: En Seguridad Atlas, reconocemos que un elemento fundamental de la sostenibilidad es garantizar su viabilidad financiera, de tal manera que esta sea la base para responder al compromiso con sus dueños de incrementar el valor económico agregado, generar bienestar a sus grupos de interés y aportar al desarrollo sostenible de los territorios en los cuales hace presencia.

IMPORTANCIA: Una adecuada gestión financiera incide de manera directa en el bienestar de los grupos de interés, permite el incremento de las utilidades para responder al compromiso con los dueños de retribuir a su inversión; permite realizar inversiones que apuntan a la protección de los activos de la empresa y la mejora en la calidad de los servicios, impacta en el bienestar de los trabajadores y sus familias, fomenta el desarrollo económico de las regiones generando productividad y empleo a través de sus proveedores; permite responder a los compromisos tributarios y legales exigidos por el estado así como invertir en iniciativas y procesos que aporten al cuidado del ambiente.

CORRUPCIÓN

DEFINICIÓN: En Seguridad Atlas la transparencia y la anticorrupción se gestionan a partir de la implementación de mecanismos de comunicación y relacionamiento para los grupos de interés que faciliten procesos de información, educación y conversación soportados en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad sobre la gestión empresarial con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés. En la organización también se integran los esfuerzos que se realizan desde diferentes áreas entorno a la ética, la transparencia y la gestión anticorrupción; con el fin de evitar la materialización de riesgos asociados al fraude y la corrupción.





IMPORTANCIA: En la Organización reconocemos que llevar a cabo las operaciones en un marco de transparencia y anticorrupción es un elemento clave para aportar al desarrollo y bienestar de sus grupos de interés y de los territorios donde hace presencia; es por esto que el compromiso organizacional con la transparencia y la anticorrupción son la base de la Responsabilidad Social Empresarial declarada y son factores de gestión fundamentales para el logro del propósito y el aporte a la sostenibilidad.


DERECHOS HUMANOS

DEFINICIÓN: Brindamos formación en áreas de Derechos humanos con el objetivo de que el personal conozca cuál es su papel en este tema tan sensible y como de alguna manera podemos incurrir con algunos comportamientos a la violación de dichos derechos; aun sin saberlo.

IMPORTANCIA: Como empresa es fundamental que nuestra gente conozca de primera mano cuáles son sus derechos, pero por sobre todo cuál es su responsabilidad en esta materia; esto debido a que hacemos presencia diaria en lugares y puestos en donde se interactúa todo el tiempo con personas; en este caso: Hospitales, Universidades, Aeropuertos, etc. Como empresa en el ámbito de seguridad privada toma vital importancia fortalecer este tema con nuestros grupos de interés siendo el más relevante nuestra gente.

DESIGUALDAD Y DISCRIMINACIÓN

DEFINICIÓN: Como principio importante para nuestras prácticas queremos resaltar la igualdad; razón por la cual en Seguridad Atlas NO existe diferenciación alguna en las asignaciones salariales sobre todo en cuestiones de género.



IMPORTANCIA: Estamos convencidos que la igualdad y las practicas NO discriminatorias nos hacen un lugar justo y ecuánime y nos convierte en un lugar agradable para trabajar; sobre todo que permite desarrollarse como persona y profesional sin ningún tipo de diferencia ni desigualdad.

FORMACIÓN, ENSEÑANZA Y BIENESTAR

DEFINICIÓN: Implementamos continuamente planes de formación, entrenamiento y capacitación a nuestro personal con la firme intención de que logre incrementar su nivel de competencias y su máximo desarrollo en pro de su aporte y participación en los objetivos y la estrategia de la empresa.

IMPORTANCIA: Para Seguridad Atlas el desarrollo y formación de su gente siempre ha sido y será una de sus principales estrategias para afrontar sus retos y desafíos; es aquí donde se siembra en gran parte el éxito de las operaciones y prácticas de nuestra empresa. Lograr el desarrollo permanente y profesionalización de nuestra gente es la primera puerta hacia el éxito.

CONSUMO DE AGUA

DEFINICIÓN: El Agua es considerada un recurso natural vital para el sostenimiento de la vida, desarrollo económico, productivo y sostenible para cualquier Organización. En Seguridad Atlas fomentamos una cultura del uso racional y consiente visto desde el valor del agua para la vida hacia los diferentes grupos de interés y a los que ellos puedan impactar.

IMPORTANCIA: Para Seguridad Atlas es importante el cuidado del recurso hídrico, el cual reconocemos como componente principal del Sistema de Gestión Ambiental, es por eso que uno de nuestros principales objetivos es la reducción y uso eficiente del consumo de este recurso dentro de

los procesos al interior de la Organización con Campañas permanentes cuyo objetivo social es multiplicar estas buenas practicas a las familias de nuestros colaboradores.

CONSUMO DE ENERGÍA

DEFINICIÓN: La Energía es considerada un recurso clave para el funcionamiento de cualquier Organización y para el desarrollo de las actividades cotidianas; en Seguridad Atlas se generan procesos educativos a nuestros colaboradores apoyando así la Gestión Ambiental de los clientes y diferentes partes interesadas encaminadas a la Sostenibilidad Ambiental.

IMPORTANCIA: Para la Organización es importante la reducción del consumo de energía por el impacto que puede traer para el Cambio Climático y el Desarrollo Sostenible; desde la política del SIG, se han generado estrategias para mitigar el consumo al iniciar la búsqueda de nuevas alternativas amigables con el Ambiente.

RIESGO SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

DEFINICIÓN: En Atlas se considera como aspecto importante la salud integral, el bienestar de colaborador en todo su contexto; de ahí que se incluyan también los principales riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores en la prestación del servicio de vigilancia especialmente; pues es el grupo de mayor vulnerabilidad al estar expuestos y en muchas ocasiones con armas letales que son consideradas de alto riesgo para la vida y la salud del trabajador.

IMPORTANCIA: Para nuestra empresa la calidad de vida, el bienestar integral así como su salud es fundamental y hace parte de nuestros principales ejes estratégicos; razón por la cual este aspecto material toma un preponderancia muy relevante para nuestra organización. De ahí que muchos de los esfuerzos e inversiones se dirijan a este grupo de interés.

Se puede resumir entonces que este aspecto material tiene una alta injerencia para las actividades normales de nuestra empresa, razón por la cual en el presente reporte se hace especial énfasis en las acciones y actividades que esta relacionadas con la protección y cuidado de nuestra gente.

OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DEFINICIÓN: Este aspecto se define como la calidad del servicio que se presta a todos y cada uno de nuestros clientes y es de especial cuidado pues en el se incluyen todos los aspectos que hacen parte de nuestra promesa de valor y de los diferentes acuerdos de servicio que se tienen con los clientes; estos quedan plasmados por escrito en los contratos y se convierten en la carta de navegación de la empresa de cara al mercado. Es una exigencia de alto nivel el cumplir a cabalidad con cada aspecto contractual que pueda afectar la seguridad o el bienestar de los usuarios o clientes de Seguridad Atlas en todas y cada una de sus unidades de negocio.

IMPORTANCIA: Su importancia es tal que hace parte de los ejes estratégicos planteados de cara al 2022; esto teniendo en cuenta que es vital para nosotros garantizar una total satisfacción teniendo como valores del servicio la calidad, la oportunidad y el respaldo. También se considera vital debido a que la empresa está en continua evolución y ha incluido dentro de sus actividades que involucran clientes, la innovación constante y el desarrollo de nuevos productos y soluciones que incrementen su satisfacción.



DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE

2



DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE

En Seguridad Atlas le apostamos a la Sostenibilidad, integrando la gestión ambiental a los objetivos corporativos de la Organización logrando así la minimización o mitigación de los impactos negativos generados en el desarrollo de los procesos.

Esta gestión se lleva a cabo mediante el mantenimiento de los diferentes programas y campañas establecidas:

- Campaña de la Fundación Sanar la cual consiste en la recolección de tapas plásticas a nivel nacional para apoyar a los niños con cáncer.
- Campaña de clasificación y adecuada disposición final de los residuos.
- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables y sensibilización a nuestros colaboradores logrando así una cultura sostenible.

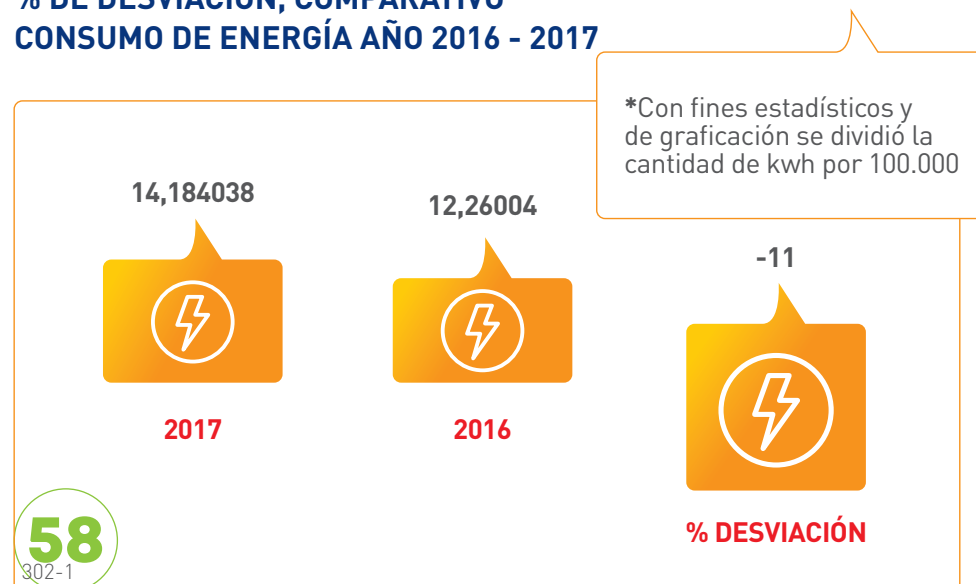
Como parte de los objetivos estratégicos y en busca de mejorar nuestros procesos alineados con un ambiente sostenible, hemos incluido el concepto de compras inteligentes las cuales aportaran a conservar los recursos naturales con la inclusión de productos y servicios amigables con el ambiente. Dentro de los cambios que se han incorporado en la compañía avanzamos a las medición y compensación de huella de carbono con la cual se busca la disminución de gases de efecto invernadero.

ENERGÍA

AVANCES EN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL

La Gestion Ambiental de Seguridad Atlas tiene establecido dentro sus objetivos la reducción y uso sostenible de los recursos naturales, para esta medición se definió como indicador el porcentaje de cumplimiento de metas de reducción de consumo de energía en Kwh el cual se tiene como el 0,5% del año inmediatamente anterior. Como observamos en la grafica se produjo un aumento del 11% durante el año 2017.

% DE DESVIACIÓN, COMPARATIVO CONSUMO DE ENERGÍA AÑO 2016 - 2017



Causas del incremento del 11% de consumo en las Sedes Buenaventura, Bucaramanga, Palmira, Ibagué, Bogotá y Medellín:

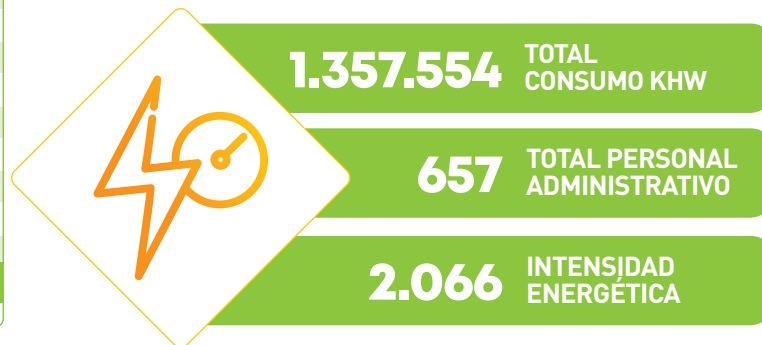
- Instalación de nuevos aires acondicionados.
- Incremento de personal operativo y visitantes en las instalaciones.
- Turnos extendidos del personal administrativo.
- Aumento en la modalidad de servicio del personal administrativo.

Se presentó reducción en el consumo en la Sede Cali gracias a:

- Cambio del tipo de iluminación en algunas áreas.
- Mayor conciencia en el personal relacionado con el uso racional de este recurso.

SEDE	TOTAL 2017
Apartadó	19516
Armenia	4291
Barranquilla	90860
Bogotá	166207
Bucaramanga	82920
Buenaventura	56799
Buga	17872
Cali	443377
Cartagena	38364
Cartago	4077
Cota	507
Cucuta	16410
Ibagué	19937
Manizales	4157
Medellín	231061
Palmira	37458
Pasto	0
Pereira	63252
Popayán	7048
Sant. Quilichao	1578
Santa Marta	15567
Tuluá	34736
Villavicencio	1560
TOTAL	1.357.554

REGIONALES	PERSONAL ADMINISTRATIVO
Cali	205
Bogotá	150
Ibagué	22
Antioquia	76
Costa Atlántica	66
Santanderes	41
Eje Cafetero	42
Palmira	16
Buenaventura	16
Tuluá	17
Buga	6
TOTAL	657



2.066 kwh por empleado durante el año 2017 a nivel nacional.

1.853 kwh por empleado durante el año 2016 a nivel nacional.

1.643 kwh por empleado durante el año 2015 a nivel nacional.

Intensidad energética:

Es de 2.066 kwh por empleado durante el año 2017 a nivel nacional.

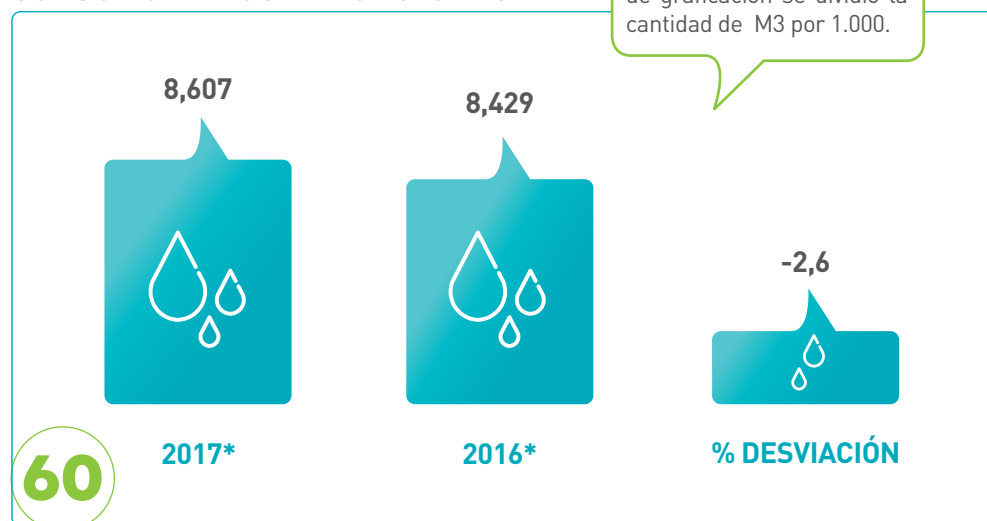
La intensidad energética de Seguridad Atlas durante el periodo del año 2016 fue de 1.853 kwh por empleado del área administrativa; como numerador se tomo el total de Kwh reportado por cada una de las sedes. Esta información es identificada en la facturación mensual, tomando como denominador el número de empleados a tiempo completo. Para esta medición se tiene en cuenta el consumo energético interno de la organización.

AGUA

AVANCES EN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL

Otro de los indicadores asociados al uso racional y sostenible de los recursos naturales es la reducción del consumo de agua, se emplea como indicador el porcentaje de cumplimiento de metas de reducción de su consumo en M3, el cual se tiene como el 0,5% del año inmediatamente anterior. Como observamos en la grafica el consumo de agua permaneció estable a pesar del incremento del personal administrativo, lo que evidencia aumento en la toma de conciencia del uso racional de este recurso.

% DE DESVIACIÓN, COMPARATIVO CONSUMO DE AGUA AÑO 2016 - 2017



Causas del Incremento del 1% de Consumo en las Sedes Buenaventura, Costa Atlántica, Bogotá y Medellín:

- Incremento del personal administrativo.
- Incremento en el lavado de fachadas.
- Daños presentados en tuberías en algunas sedes.
- Baños con fugas.
- Y la habilitación de un baño en la sede Barranquilla.
- Alto porcentaje de visitantes y personal operativo en las instalaciones administrativas.

Las sedes que Ahorraron son:

- Cali y la Regional Santander gracias al refuerzo del FQSA 355 Ordenes de Servicio de Mantenimiento.

Teniendo de referencia los objetivos del programa de Gestión Ambiental, presentamos nuestro desempeño ambiental.

SEDE	TOTAL 2017
Apartadó	50
Armenia	32
Barranquilla	1180
Bogotá	1563
Bucaramanga	74
Buenaventura	436
Buga	233
Cali	2357
Cartagena	185
Cartago	44
Cúcuta	196
Ibagué	196
Manizales	140
Medellín	1030
Palmira	120
Pereira	344
Popayán	95
Sant. Quilichao	24
Santa Marta	51
Tuluá	276
Villavicencio	26
TOTAL	8652

8.652 M3

Durante el año 2017
a nivel nacional.

8.421 M3

Durante el año 2016
a nivel nacional.

PARA DETERMINAR EL CONSUMO TOTAL DE AGUA DE LAS SEDES A NIVEL NACIONAL SE TOMA COMO FUENTE DE INFORMACIÓN LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EMITIDOS POR LAS DIFERENTES EMPRESAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN CADA UNA DE LAS REGIONALES.

AUSENTISMO DE PERSONAL POR ENFERMEDAD GENERAL Y ACCIDENTE COMÚN

La Compañía actualmente continúa implementando actividades de prevención encaminadas a la reducción de las incapacidades por enfermedad general y accidente común, mediante los programas y protocolos de vigilancia epidemiológica, la promoción de la salud y la práctica hábitos de vida saludable, logrando un cumplimiento anual del 84,5% de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente.

Para la medición del impacto del ausentismo, se emplean las llamadas "Tasas", indicadores que nos permiten realizar comparaciones entre períodos y determinar cuantos colaboradores se incapacitan y cuantos días se pierden por cada 100 personas que laboran.

CUMPLIMIENTO DE METAS AUSENTISMO POR EG Y AC DIC 2017 A NIVEL NACIONAL

	2016	2017	META	DESVIACIÓN	OBSERVACIONES
TASA DE FRECUENCIA	84,1	80,3	82,4	3,81	Durante el período comparado, disminuyó el número de personas incapacitadas pero aumentaron los días no laborados, no logrando cumplir con la meta proyectada para la tasa de severidad.
TASA DE SEVERIDAD	407,62	425,37	399,5	-17,75	

* En esta tabla se observa que durante el 2017 se incapacitaron 80 personas y se perdieron 425 días por cada 100 colaboradores de la compañía.

AUSENTISMO ACCIDENTE Y ENFERMEDAD LABORAL (AL - EL)

La compañía actualmente cuenta con diferentes sistemas en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales están encaminados a reducir los índices de frecuencia y severidad de los accidentes laborales y de esta forma crear ambientes de trabajo sanos, seguros y saludables.

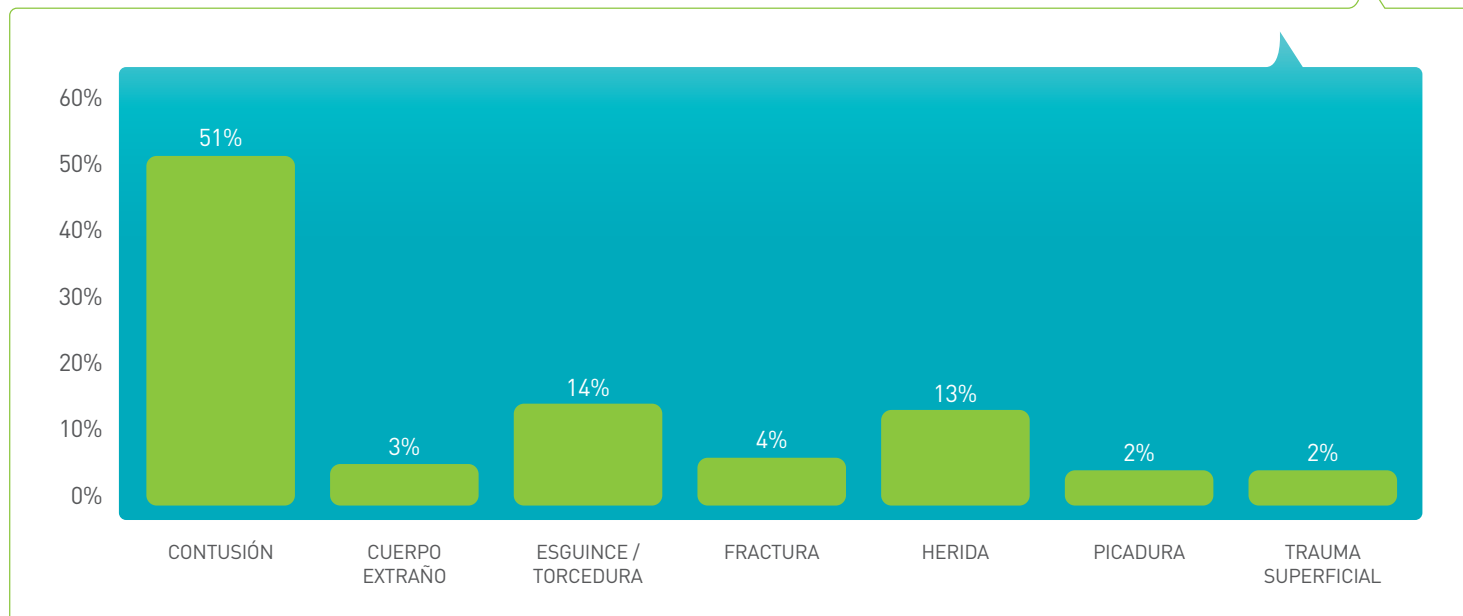
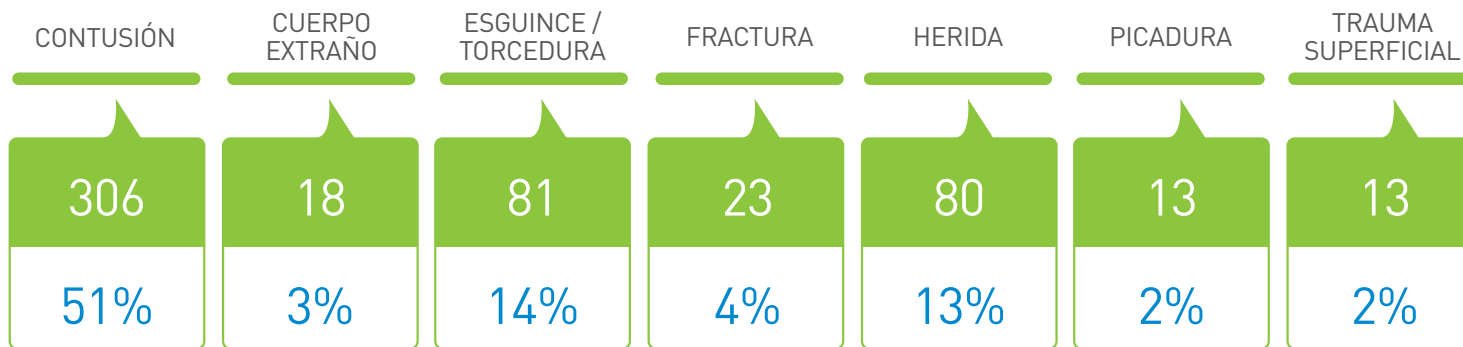
Durante el 2017 se presentó una reducción en los días perdidos por accidente laboral (tasa de severidad) del 0.53, mientras que el número de accidentes ocurridos (tasa de frecuencia) se mantuvo igual.

DESVIACIÓN CUMPLIMIENTO DE METAS ACCIDENTE DE TRABAJO DICIEMBRE DE 2017 A NIVEL NACIONAL

	2016	2017	META	DESVIACIÓN	OBSERVACIONES
TASA DE FRECUENCIA	4,82	4,84	4,72	0,022	La tasa de frecuencia de 2017 es prácticamente igual a la de 2016 y al disminuir los días perdidos por incapacidad laboral se logró una reducción de la tasa de severidad en 0,53 aunque sin lograr alcanzar la meta propuesta.
TASA DE SEVERIDAD	23,00	22,47	22,31	-0,53	

*En esta tabla se observa que durante el 2017 se incapacitaron 5 personas y se perdieron 22 días por cada 100 colaboradores de la compañía.

ACCIDENTALIDAD POR LESIÓN O DAÑO



MESES	2017			
	No. AT	No. DÍAS	No. AT SIN DÍAS	No. AT CON DÍAS DE INCAPACIDAD
ENERO	58	371	11	-47
FEBRERO	55	303	7	-48
MARZO	42	292	8	-34
ABRIL	35	186	6	-29
MAYO	57	222	8	-49
JUNIO	37	94	0	-37
JULIO	53	256	5	-48
AGOSTO	44	212	4	-40
SEPTIEMBRE	60	6.168	10	-50
OCTUBRE	61	176	8	-53
NOVIEMBRE	50	288	9	-41
DICIEMBRE	46	154	10	-36
TOTAL	598	8.722	86	-512

*En el 2017 se presentaron un total de 598 accidentes laborales de los cuales 512 fueron incapacitantes obteniendo un total de 8722 días de incapacidad * Los riesgos mas representativos en la accidentalidad en el año 2017 fueron Locativo 36%, Transito 20%, Mecánico 14% y las lesiones que mas se presentaron derivadas de los riesgos son Contusión 51%, Esguince o torcedura 14%, Herida 13%

ENFERMEDADES LABORALES

La responsabilidad social con nuestros colaboradores, conlleva el manejo adecuado de los riesgos a través de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica para la conservación auditiva, la prevención de lesiones osteomusculares y el riesgo psicosocial, proveyendo conjunto a la ARL una adecuada y pronta rehabilitación, mejorando la salud y la calidad de vida de nuestro personal. Es así como se ha logrado que desde el año 2015 no se haya calificado ninguna enfermedad como laboral en la Compañía.

ACCIDENTES DE TRABAJO

Durante el año 2017 se presentó 1 evento normal el cual fue objetado por la ARL ya que no cumplía con lo establecido en la ley 1562 de 2012

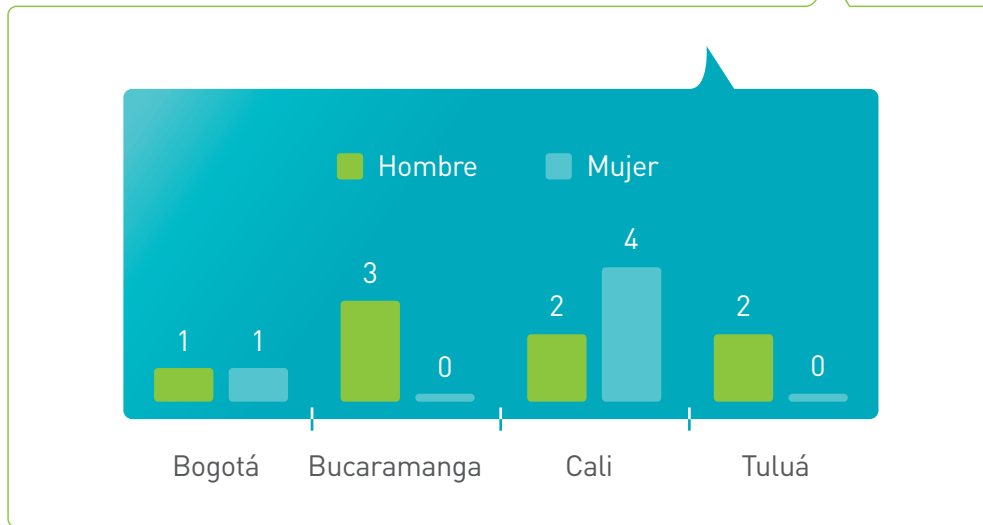
Fallecimiento de colaboradores relacionados con el trabajo

Durante el año 2017 se presentó **1 víctima mortal**

Cantidad de colaboradores fallecidos relacionados con el trabajo



**ENFERMEDAD LABORAL POR SEDE / POR SEXO
2017**

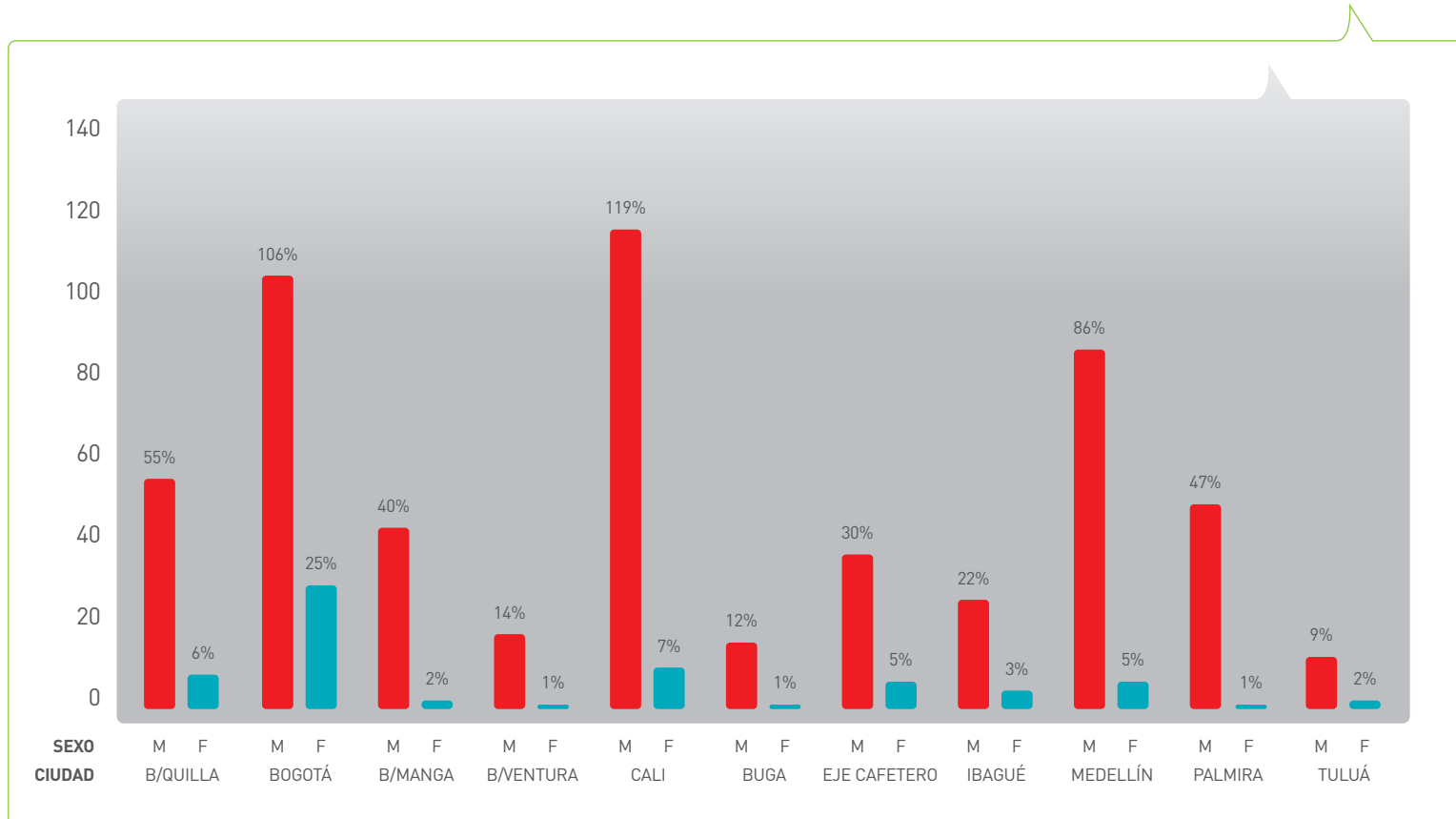


**SEGURIDAD ATLAS LTDA.
ENFERMEDAD LABORAL POR SEDE / POR SEXO
2017**

SEDES/SEXO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Bogotá	1	1	2
Bucaramanga	3	0	3
Cali	2	4	6
Tuluá	2	0	2
TOTAL	8	5	13

ACCIDENTES LABORALES POR SEDE Y GÉNERO 2017

SEXO	B/QUILLA		BOGOTÁ		B/MANGA		B/VENTURA		CALI		BUGA		EJE CAF.		IBAGUÉ		MEDELLÍN		PALMIRA		TULUÁ		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Nº AT	55	6	106	25	40	2	14	1	119	7	12	1	30	5	22	3	86	5	47	1	9	2	540	58



DIMENSIÓN SOCIAL

3



DIMENSIÓN SOCIAL

Esta dimensión cobra un inmenso valor para la estrategia de sostenibilidad de Seguridad Atlas; esto teniendo en cuenta que las características de las operaciones de nuestra empresa en más de un 95% están centradas en su gente y de ahí que todas sus problemáticas, necesidades y expectativas son consideradas como de primer nivel para la organización.

En continuos análisis realizados al programa de RSE tanto la pertinencia como la oportunidad y el impacto en la sostenibilidad de la empresa han sido los criterios fundamentales para definir que la primera línea de atención está encabezado por nuestra gente, por lo que esta dimensión está basada en un alto porcentaje en todas las prácticas que desarrollamos en dicha materia al interior de la organización.

Entre ellas las más destacadas son:

- Capacitación bajo metodologías presencial y virtual
- Formación para el trabajo
- Programa de Bienestar a empleados y sus familias
- Derechos Humanos
- Plan de beneficios
- Desarrollo en Competencias laborales

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Seguridad Atlas fundamenta sus programas de formación y entrenamiento en el desarrollo de las competencias que los empleados deben tener para alcanzar desempeños superiores y garantizar así la mayor eficacia en sus actividades diarias. Los diferentes programas de capacitación y gestión del conocimiento tienen como diferenciador las técnicas utilizadas para formación de adultos en donde se aprovechan al máximo las experiencias y habilidades del participante. Para tal fin se han desarrollado una variedad de programas que van desde lo catedrático, hasta lo lúdico usando como herramientas los talleres vivenciales, ejercicios reales, prácticas outdoor, manuales, cartillas y hasta obras teatrales.

Durante el año 2017 se llevó a cabo el Plan Anual de Formación, lo que nos permitió obtener un cumplimiento del 97% en el indicador de eficiencia en la capacitación.

Dicho indicador corresponde a las actividades programadas vs. las realizadas y tiene una meta de cumplimiento del 90%, de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión.

Actividades de capacitación realizadas	850
Actividades de capacitación programadas	871
% Cumplimiento	97%



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ADMINISTRATIVOS

209

personas fueron capacitadas durante el año 2017 en los diferentes programas de formación, tales como: cursos, seminarios, conferencias, congresos, talleres y foros.

PERSONAL CAPACITADO

209

INVERSIÓN

88.836.830

199

personas fueron beneficiadas con el auxilio educativo que otorga la empresa, contribuyendo con el crecimiento profesional de sus colaboradores.

PERSONAL CAPACITADO

199

INVERSIÓN

127.429.571

TOTAL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAPACITADO

408



INVERSIÓN REALIZADA

\$ 216.266.401

CATEGORIZACIÓN POR SEXO

De las **23.335** personas capacitadas, **21.235** corresponden al sexo masculino y las **2.100** restantes al personal femenino.

OPERATIVOS

6.880

personas fueron capacitadas durante el año 2017 en los diferentes **Cursos de Seguridad**, tales como Especializaciones en el Sector Industrial, Entidades Oficiales, Comercial, Educativa, Hospitalaria, Portuaria, entre otras, las cuales contribuyeron al fortalecimiento de las competencias del personal y mercado de la seguridad privada en Colombia. Lo anterior enmarcado en el cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

PERSONAL CAPACITADO:
CURSOS DE SEGURIDAD

6.880

INVERSIÓN

\$791.701.795

11.642

personas se capacitaron en los diferentes **Planes de Formación**, en donde se trataron temas como: Inspección de Contenedores, Derechos Humanos, Comunicación Asertiva, Gestión Integral de Riesgos, Manejo de Armas, Normatividad en la Seguridad Privada, Liderazgo y Trabajo en Equipo, Sarlaf, Ética y Valores, Modus Operandi, etc.

PERSONAL CAPACITADO:
PLANES DE FORMACIÓN

11.642

INVERSIÓN

\$16.780.000

944

personas que presentan el servicio de seguridad a **Dispositivos con Clientes Específicos** fueron vinculados a actividades de formación, de acuerdo a los requerimientos del cliente y a las necesidades propias del dispositivo.

PERSONAL CAPACITADO:
DISPOSITIVO CLIENTES

944

INVERSIÓN

\$38.278.667

Continuamos realizando la

Jornada Integral de Desarrollo

para el personal que regresa de disfrutar su periodo de vacaciones, en donde se refuerzan temas como Servicio al Cliente y Resolución de Conflictos, Identificación de Peligros, Casuística, Sistema Integrado de Gestión, Manual de Ética y Política de No Soborno, aspectos generales de la Ley 1010 (Acoso Laboral), Reglamento Interno de Trabajo, entre otros. **3.001** personas asistieron a la Jornada durante el 2017.

PERSONAL CAPACITADO: JORNADA INTEGRAL DE DESARROLLO

3001

INVERSIÓN

Se realizó con
facilitadores
internos

460

personas fueron certificadas en **Competencias Laborales** con el SENA, en las normas: Servicio al Cliente, Control de Accesos, Prevenir Incidentes.

PERSONAL CERTIFICADO: COMPETENCIAS LABORALES

460

INVERSIÓN

\$25.226.000

TOTAL PERSONAL OPERATIVO CAPACITADO

22.927



INVERSIÓN REALIZADA

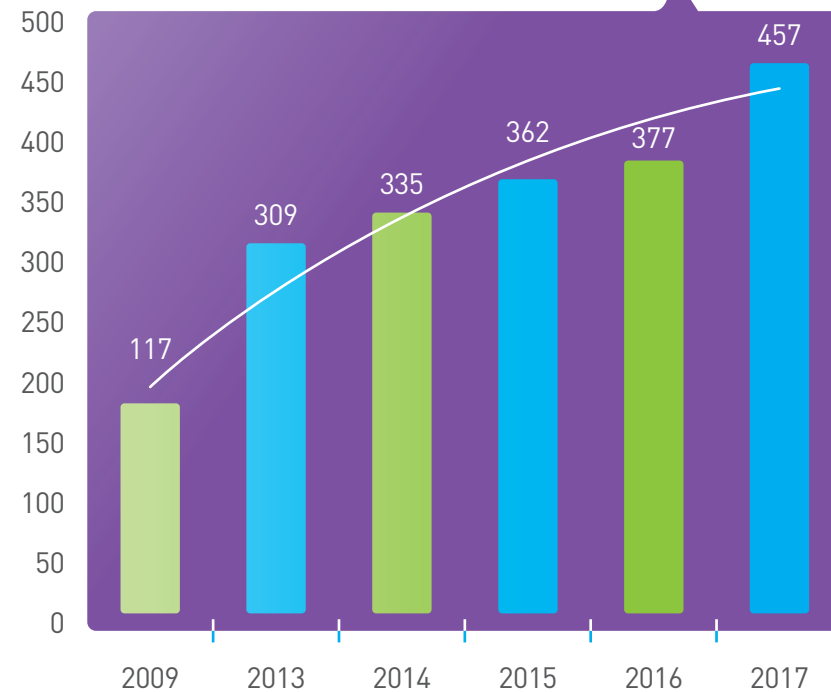
\$1.088.252.863

HORAS HOMBRE CAPACITACIÓN

La implementación del Plan Anual de Formación, representa un promedio anual de 457 horas/hombre de capacitación a nivel nacional para el personal administrativo y operativo.

La continua variación en las horas de capacitación nos marca un significativo crecimiento en el tiempo dedicado a la capacitación de nuestros colaboradores. La variación del presente periodo corresponde a que se contemplaron capacitaciones para dispositivos especiales, en el cual se incluyeron temáticas que no se venían manejando.

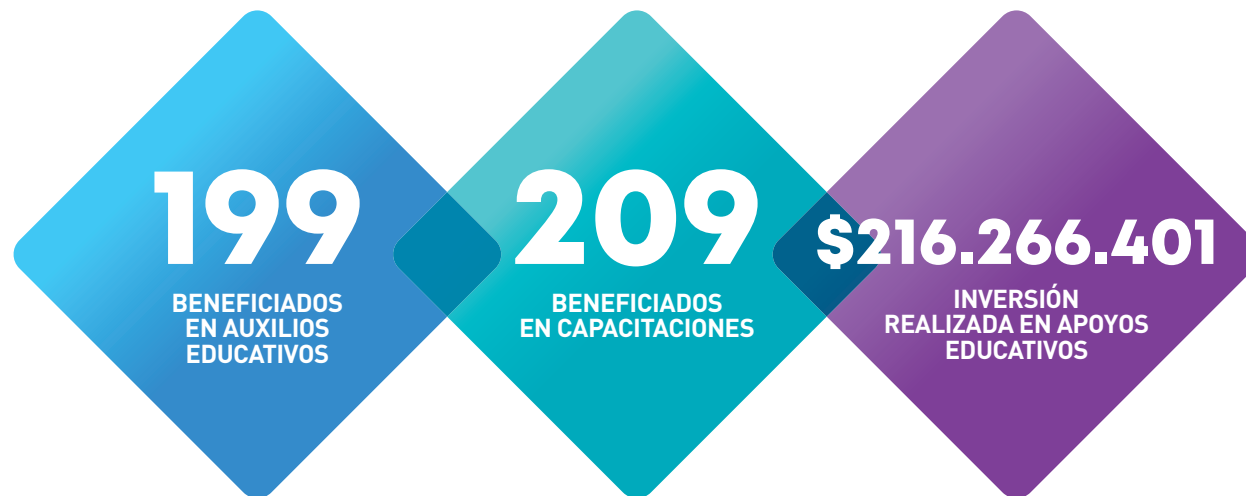
HORAS HOMBRE EN CAPACITACIÓN



INVERSIÓN Y APOYO EDUCATIVO

Con el objetivo de apoyar el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores y sus familias, impactando positivamente en el desarrollo social y en la contribución de una mejor calidad de vida la Organización ha dispuesto invertir en el apoyo educativo de nuestro personal.

Durante el 2017 se realizó la inversión de \$216.266.401 por concepto de auxilios educativos y capacitaciones tales como cursos, diplomados, congresos y seminarios que buscaron contribuir en la formación integral de los colaboradores.



KITS ESCOLARES

Con el objetivo de apoyar la educación de los hijos de nuestros colaboradores operativos que actualmente se encuentran en edad escolar, la Organización en el año 2017, realizó una inversión de \$108.366.000 para la entrega de 6.500 kits escolares, los cuales fueron entregados a nuestro personal.

INVERSIÓN 2017

\$108.366.000

2017
INFORME
DE RSE



ATLAS VIRTUAL

Seguridad Atlas cuenta con un campus virtual a través del cual contribuye a la integración y creación de conocimiento colaborativo por medio de herramientas tecnológicas bajo la metodología online.

BENEFICIOS

- Cobertura Nacional
- Interacción con los colaboradores a nivel nacional
- Generación de conocimiento colaborativo
- Variada oferta de programas de formación
- Programas de formación para personal administrativo, operativo y clientes
- Experiencias e información útiles a tu alcance

Atlas Virtual: el objetivo es lograr capacitar al personal a través de cursos y diplomados enfocados a su crecimiento profesional y personal.

Virtualteca: recopila un conjunto de herramientas audiovisuales clasificadas y de fácil acceso, para ser utilizadas en los diferentes procesos formativos de nuestra empresa.

Comunidad Virtual de Aprendizaje: es un espacio para compartir ideas entre compañeros en el desarrollo de proyectos, conocer mejor la empresa, sus programas, compartir y publicar fotos y videos.

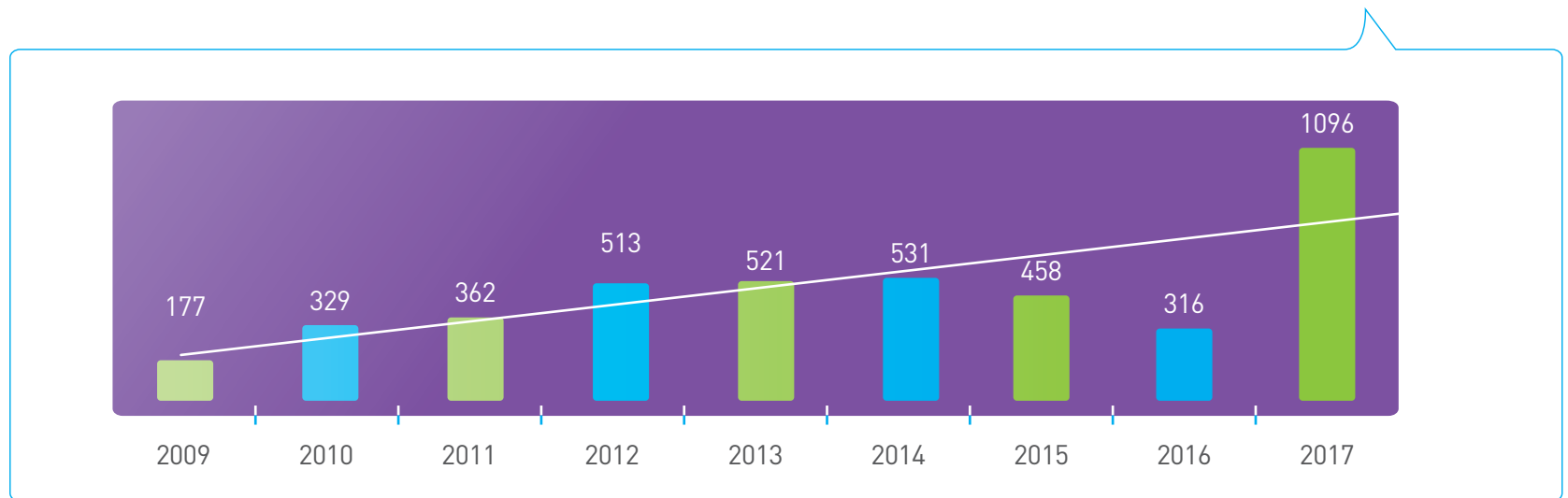
Lecciones Aprendidas: es un espacio en el que se encuentra una base de datos de lecciones y experiencias reales, que permiten generar conocimiento vivencial, así como prevenir errores y generar buenas prácticas a futuro.

Psicología On Line: ofrece asesoría psicológica a nivel nacional, en temas relacionados con la orientación familiar y los conflictos personales.



1.096

personas tuvieron la oportunidad de acceder al campus virtual durante el año 2017, los cuales participaron en los diferentes componentes del campus.



COMPARATIVO PERSONAS CAPACITADAS

Se evidencia una curva ascendente del 346% con respecto a la cantidad de personas capacitadas en el año 2016, esto corresponde al nuevo campus virtual adquirido por la Organización, el cual ha brindado mayores beneficios para sus usuarios.

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS

Con el objetivo de determinar el nivel de eficiencia en el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del personal en sus cargos y generar planes de mejoramiento, fortalecimiento de competencias y habilidades empresariales, la Organización lleva a cabo su programa de Sistema de Evaluación de Desempeño, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados a nivel nacional:

Resultados de la evaluación
de desempeño.

90,4%

Resultados de la evaluación
de competencias.

87,7%

PLANES DE DESARROLLO

Como continuidad de la Evaluación de Desempeño, se dio inicio a los planes de desarrollo para el fortalecimiento de las competencias del personal.

El cumplimiento alcanzado es del 73, 81% en el Plan de Desempeño y del 65,22% en el Plan de Cargos Claves.

73,81

CIERRE DE BRECHAS,
EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO

65,22

CIERRE DE BRECHAS,
CARGOS
CLAVES

PROGRAMA DE COMPETENCIAS LABORALES

Con el fin de garantizar el profesionalismo e idoneidad de nuestros colaboradores en el servicio, continuamos certificando en conjunto con el SENA las competencias del personal en normas como Servicio al Cliente, Control de Accesos, Prevenir Incidentes.

BENEFICIOS

- Evalúa el desempeño en el ejercicio real del trabajo.
- Reconocimiento laboral nacional e internacional.
- 3 años de vigencia de la certificación.

Durante el 2017 se certificaron 460 personas para un total de 1.398 personas certificadas.

PROGRAMA DE BIENESTAR

El interés constante por nuestro personal ha permitido el desarrollo de programas encaminados a mejorar las condiciones sociales y culturales del personal Atlas, que fortalezcan su sentido de pertenencia, honestidad con el cliente, gusto por su trabajo y un adecuado clima organizacional.

Para ello, la compañía en el 2017 llevo a cabo la ejecución de las siguientes actividades de bienestar las cuales, tuvieron un cumplimiento del 98% con relación a su ejecución a nivel nacional. Esta labor, no solo logro superar la meta del Sistema Integrado de Gestión del 90% sino, que no ha permitido impactar en el bienestar de nuestros colaboradores y su grupo familiar.



2017
INFORME
DE RSE



49.191 PERSONAS BENEFICIADAS CON LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR Y PLANES DE BENEFICIOS

DÍA DE LA SECRETARIA

140 compañeros homenajeados

DÍA DE LOS NIÑOS

1.617 hijos de colaboradores disfrutaron de su día.

INTEGRARTE

1.290 esposas e hijas de colaboradores se capacitaron con nuestro programa. 80 hogares se vincularon como proveedores para proyectos de la Organización, a través del programa Integrarte.

DÍA DE LA FAMILIA

5.836 colaboradores e integrantes de su grupo familiar celebraron en su día.

ACCIONES RECREATIVAS

1.423 niños, hijos de colaboradores, disfrutaron de sus vacaciones.

OLIMPIADAS DEPORTIVAS

1.626 colaboradores y sus familias se divirtieron con las actividades deportivas.

ALFABETIZACIÓN DIGITAL

153 colaboradores operativos se capacitaron en tecnologías de la información.

ANIVERSARIO ATLAS

1.023 colaboradores homenajeados por sus quinquenios.

HALLOWEEN ATLAS

4.187 hijos de colaboradores y sus familias compartieron una divertida celebración de Halloween.

DÍA DEL GUARDA

10.033 colaboradores fueron homenajeados en su día.

CONCURSO TARJETA NAVIDEÑA

111 hijos de colaboradores participaron en la elaboración de la tarjeta navideña corporativa.

CUADRO DE HONOR

272 compañeros fueron homenajeados por su excelencia en la prestación del servicio.

ALMUERZO Y/O CENA NAVIDEÑA Y FIN DE AÑO

3.849 colaboradores recibieron como atención la cena de fin de año.

PLAN DE BENEFICIOS

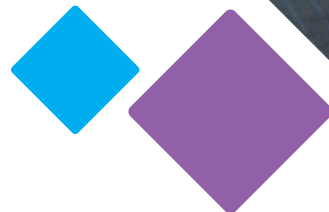
Son **18.826** beneficios asignados a nuestros colaboradores operativos cubiertos por el plan.

APOYO PARA TRABAJADORES PRÓXIMOS A PENSIONARSE Y/O PENSIONADOS POR SEGURIDAD ATLAS

233 colaboradores a nivel nacional recibieron asesoría pensional.







ANIVERSARIO GRUPO ATLAS

En el 2017 celebramos nuestro 43° aniversario y como hace parte de nuestra tradición realizamos un reconocimiento a los quinquenios de todos nuestros colaboradores a nivel nacional exaltando su compromiso, antigüedad y servicio en la Organización.

OTORGAMOS **1.023**
RECONOCIMIENTOS
CON UNA INVERSIÓN TOTAL DE
\$ 191.495.933

PATROCINIOS PARA ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, DEPORTIVAS Y CULTURALES

Seguridad Atlas patrocinó a nivel nacional a nuestros colaboradores que participaron en actividades artísticas, culturales y deportivas representando a la Organización, como poesía, atletismo, voleibol, ciclismo, tóftbol, paintball, karate, fut-sala, etc.

Así mismo, la orquesta Son de Atlas estuvo vinculada a varias actividades de índole social y comunitaria, e hizo parte del Día de la Familia Atlas, lo cual permitió que muchos compañeros y sus familias, conocieran y compartieran esta gran experiencia.

SEGURIDAD ATLAS INVIRTIÓ UN MONTO DE
\$57.641.725
PARA ACTIVIDADES ARTÍSTICAS,
DEPORTIVAS Y CULTURALES.

PLAN INCENTIVOS

256

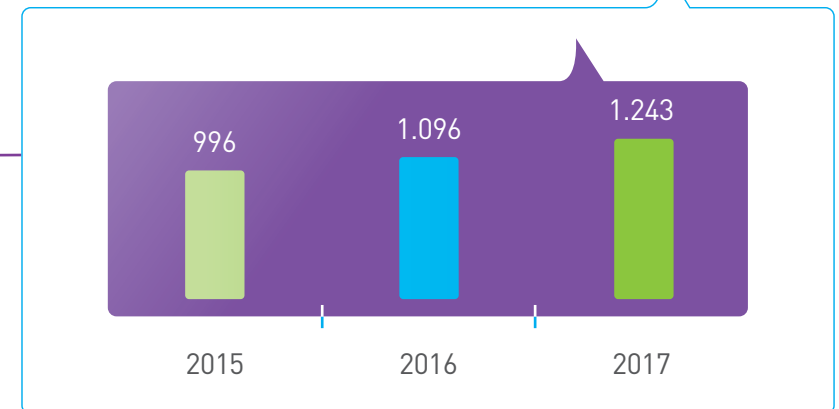
COLABORADORES FUERON HOMENAJEADOS EN EL CUADRO DE HONOR. Con el objetivo de motivar a nuestro personal para continuar desarrollando sus labores de forma sobresaliente y yendo de la mano con nuestros objetivos estratégicos, Seguridad Atlas presenta su inversión en el Plan de Incentivos 2017:

ACTIVIDAD	2016
Cuadro de Honor	\$17.256.000
Bonificación fin de año	\$973.045.717
TOTAL	\$990.301.717

1.243

COLABORADORES FUERON HOMENAJEADOS EN EL PROGRAMA "AQUÍ VALORAMOS TUS BUENAS ACCIONES"

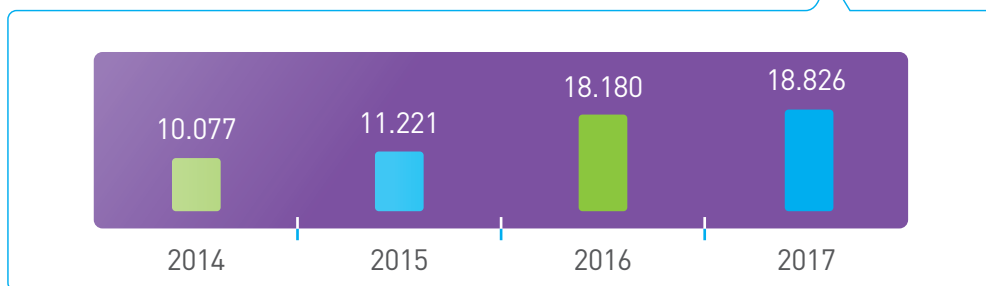
Como parte del Plan de Incentivos a nuestro personal operativo, se llevó a cabo el desarrollo de nuestro programa "Aquí Valoramos tus Buenas Acciones" en el cual exaltamos y reconocemos de manera trimestral a los trabajadores que han tenido actuaciones destacables en el cumplimiento de su deber. Cada año se ha logrado un incremento en el número de reconocimientos a nuestro personal, que llevan a incentivar un mejor desempeño de los colaboradores.



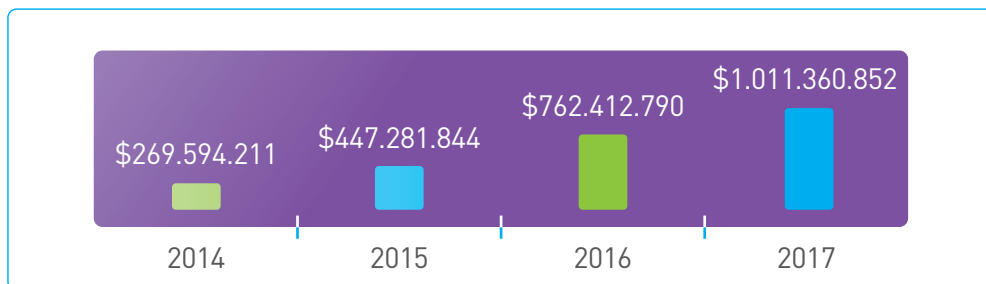
PLAN DE BENEFICIOS 2017

Seguridad Atlas da continuidad al Plan de Beneficios dirigido al personal operativo, con la finalidad de contribuir al desarrollo y mejoramiento de las condiciones de nuestros colaboradores y sus familias. Así mismo, podemos evidenciar como cada año se ha logrado un considerable incremento en el número de personas beneficiadas y presupuesto asignado.

Número de beneficiados



Presupuesto invertido



BENEFICIO	TOTAL	TOTAL BENEFICIARIOS
Auxilio anteojos	\$ 25.520.000	638
Permiso matrimonio	\$ 2.866.966	41
Auxilio matrimonio	\$ 4.500.000	75
Auxilio lactancia	\$ 2.984.500	28
Auxilio nacimiento	\$ 15.965.000	285
Permiso defunción familiar	\$ 81.021.445	459
Bono navideño	\$ 320.900.00	6418
Bono de maternidad	\$ 2.106.250	23
Capacidad laboral	\$ 983.638	8
Calamidad doméstica	\$ 149.521.574	647
Auxilio defunción familiar	\$ 60.840.000	535
Permiso sindical	\$ 35.518.869	1.006
Auxilio muerte trabajador	\$ 4.500.000	10
Cuadro de honor	\$ 17.256.000	272
Buenas acciones	\$ 26.541.486	1.243
Aniversario	\$ 96.380.000	1.023
Kit escolar	\$ 108.366.000	5.865
Bono pensional	\$ 2.550.000	17
Asesoría pensional	\$ 53.039.124	233
TOTAL PLAN	\$ 1.011.360.852	18.826

DERECHOS HUMANOS



En Seguridad Atlas trabajamos y servimos para responder a las necesidades de nuestros grupos de interés sin distinción alguna, valorando la diversidad de pensamiento y basados en los méritos de nuestro talento humano. Con el propósito de garantizar el respeto en todas las relaciones, actuamos en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos.

Objetivos de la Política de Derechos Humanos:

- Respetamos y apoyamos la protección de los derechos humanos, civiles y políticos de todas las personas.
- Proporcionamos condiciones laborales seguras y dignas, respetamos la libertad de opinión, expresión, pensamiento y creencia.
- En Atlas no existe ni se promueve el trabajo infantil ni forzado.
- Somos respetuosos con la legislación laboral y la cumplimos estrictamente.

Compromisos:

- Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad humana.
- Erradicar el uso de trabajo infantil.
- Garantizar la equidad de género.
- Promover por la salud y bienestar de las personas.
- Propender por un empleo justo y digno.

- Apoyar y promover el respeto a los derechos humanos en los grupos de interés.
- Respetar la libertad de culto, asociación y preferencia sexual.
- Promover la formación y capacitación en DDHH.



DERECHOS HUMANOS

Seguridad Atlas asume su compromiso en respetar los Derechos Humanos, los derechos laborales, la libertad de asociación y negociación colectiva establecidos en los diferentes principios a nivel mundial. Así mismo, nuestras prácticas están alineadas a los principios definidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas, en el cual se establece: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales que se reconocen internacionalmente, dentro de su entorno y deben garantizar y no permitir la vulneración de estos en ninguna forma".

EN SEGURIDAD ATLAS TRABAJAMOS POR:

ÉTICA



Difundimos al 100% de nuestro personal el Código de Ética y Política de No Soborno como refuerzo a los conocimientos en materia de lucha contra la corrupción y cualquier forma de discriminación.

RESPECTO



Dentro de nuestra filosofía corporativa nos enfocamos a realizar actividades bajo el marco del respeto a los derechos humanos.

COLABORACIÓN



Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y establecemos la no contratación de menores de edad en todas las regiones en las que operamos.

PARTICIPACIÓN



Participamos activamente en la formación de nuestro personal en el tema "Redes de apoyo de la OSP y derechos humanos", al hacer parte de las redes de apoyo de la Policía Nacional.

FORMACIÓN



Durante el año **2017**, se continuó con la formación al personal en el tema de derechos humanos capacitando a **9.881** colaboradores, el cual corresponde al **82,9%**.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



Cero (0) reclamaciones sobre Derechos Humanos en el periodo 2016.

OPORTUNIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para nuestra organización los clientes son un grupo de interés muy relevante. Además de medir la sensibilidad de nuestra organización con respecto a las necesidades y preferencias de los clientes, la satisfacción o insatisfacción de los clientes puede aclarar el grado que confiere la organización a las necesidades de los grupos de interés.

Por tal razón Seguridad Atlas cuenta con diferentes mecanismos para escuchar a los clientes, estos son:

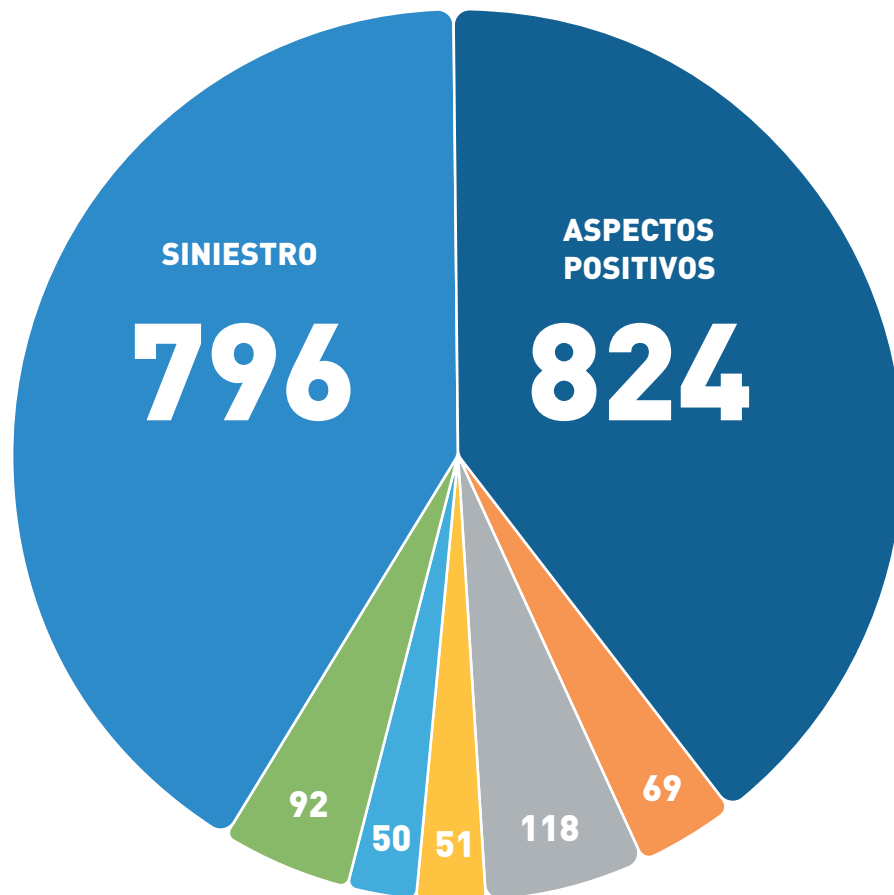
SIRA: Software de la compañía en ambiente web, su definición es “Sistema Integral de Respuesta y Atención al Cliente”, permite el registro de manifestaciones del cliente interno y externo y la respectiva retroalimentación.

Encuesta al cliente externo:.. Esta encuesta se realiza cada año y su objetivo es determinar el nivel de satisfacción del los clientes de Seguridad Atlas.






	PROMEDIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN	PONDERADOR	CONTRIBUCIÓN
Seguridad física	5,84	80,6%	21,9	17,6
Alarma y monitoreo	5,81	80,2%	24,0	19,2
Imagen general	5,82	80,3%	54,0	43,7

RESULTADOS SIRA

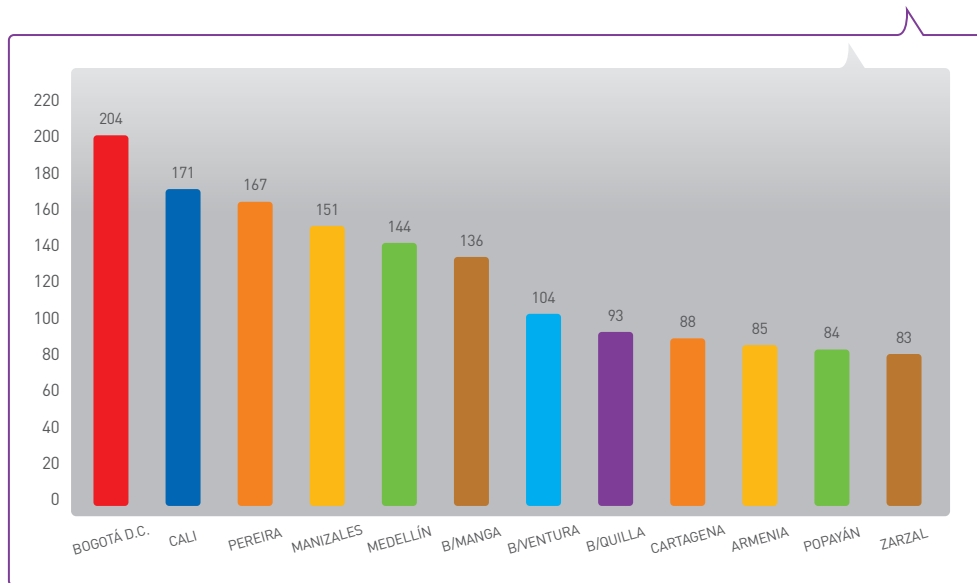
CLASIFICACIÓN



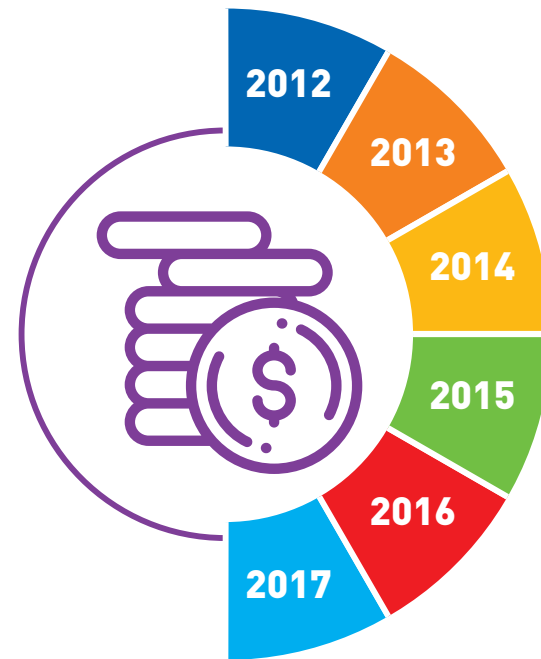
Durante el 2017 se registraron un total de 2000 manifestaciones de las cuales: 824 fueron por aspectos positivos, 796 por siniestros, 118 por Observación durante la Prestación del Servicio, 92 pendientes por definir, 51 Quejas del Cliente, 50 Reclamaciones del cliente.

-  Inconformidad en la prestación del servicio
-  Observación en la prestación del servicio
-  Queja del cliente
-  Reclamación del cliente
-  Sin definir

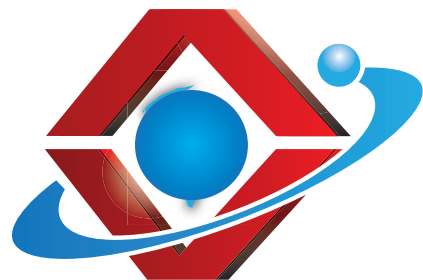
PARTICIPACIÓN



En la gráfica se puede observar las ciudades con mayor participación en el módulo durante el 2017



En la gráfica se evidencia la participación total por año. Siendo el 2012 y el 2017 los años con mayor cantidad de registros.



ATLAS

Seguridad