



Prosegur AVOS tiene como meta ser un referente en el sector del BPO, aportando valor a través de soluciones innovadoras y a medida para nuestros clientes, siendo un factor clave la generación de confianza entre las partes gracias a la calidad y eficiencia de los servicios prestados.

Prosegur AVOS, considera esencial la diferenciación respecto a la competencia a través de la EXCELENCIA en el servicio prestado a sus clientes, la cual se fundamenta en:

- **Eficiencia y rentabilidad** de los procesos derivado de la eliminación de tareas que no aporten valor añadido y la reducción de la posibilidad de fallos, errores o incumplimientos de plazos.
- La **competitividad** de los servicios prestados a través de la eficiencia de los procesos y la mejora continua. Prosegur AVOS tiene como objetivo la mejora a través de la reingeniería de procesos y la implantación de soluciones tecnológicas con el objetivo de reducir los tiempos de realización y la posibilidad de errores o incidencias.
- La **calidad** del servicio estableciendo el control de los procesos en todas sus las fases, además del control del riesgo operacional.
- La alta **cualificación** del equipo humano gracias a su amplia experiencia y al desarrollo de un riguroso proceso de selección y formación.
- La **comunicación** constante con el cliente para el establecimiento de objetivos comunes y propuestas de soluciones BPO a la medida con gran capacidad y agilidad de respuesta.

Es por ello por lo que Prosegur AVOS cuenta con el Sistema de Gestión 3P y se compromete a:

- Cumplir cualquier requisito aplicable a los servicios que se prestan, sean requisitos legales, requisitos del cliente o normativa 3P.
- Lograr la mejora continua a través de la gestión eficiente de los procesos de tal forma que se traduzca en un mejor servicio para nuestros clientes y un aumento de la productividad y la competitividad.
- Asignar los recursos necesarios, bajo la premisa de su optimización, para el cumplimiento de los objetivos de los clientes y de Prosegur AVOS.
- Comunicar la política a todos nuestros empleados, asegurándose que es comprendida y aplicada por todos ellos y que se encuentra siempre disponible y actualizada.
- Certificar la conformidad del sistema de gestión 3P con estándares internacionales tales como ISO 9001.

La Dirección de Prosegur AVOS con la aprobación de esta política, muestra su firme compromiso para garantizar que es conocida, comprendida y cumplida su cumplimiento por parte de todos los empleados.

En aplicación de esta Política, la Dirección establece anualmente objetivos y propone nuevas actuaciones que supongan retos para inspirar y motivar a todos los que formamos parte de Prosegur AVOS

Elaborado por:	Eva Bugeiro / M ^a Luz Álvarez – Productividad y Eficiencia, Prosegur AVOS		
Revisado por:	Ana Barcia/Gerente Productividad y Procesos Prosegur AVOS		
Aprobado por:	Dirección Prosegur AVOS		
Sustituye a:	NG/ES/AVOS/01 Política de Calidad de Prosegur AVOS	Edición: 05	Fecha: 10/03/2022