



AVOS TECH

a Prosegur company

Política de Sistema de Continuidad de Negocio

AVOS TECH tiene como meta ser un referente en el sector **BPO**, aportando valor a través de soluciones innovadoras y a medida para nuestros clientes.

Todas las actuaciones de quienes componemos **AVOS TECH** van encaminadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Para afianzar el compromiso con la **Continuidad de Negocio**, la Organización ha decidido implantar un Sistema de Gestión de **Continuidad de Negocio** conforme a la Norma internacional **ISO 22301 en vigor**.

Este sistema proporciona una estructura que permite a la organización prepararse ante interrupciones y garantiza la continuidad de sus operaciones esenciales. La implementación de la norma ISO 22301 contribuye a reducir el impacto de las incidencias en la entrega de servicios y productos, mejorando la capacidad de recuperación y fortaleciendo la resiliencia organizacional.

Nos comprometemos a identificar y evaluar riesgos potenciales, diseñar estrategias de respuesta eficaces y mantener planes de continuidad actualizados y probados regularmente. Además, aseguramos la formación y concienciación de nuestro personal en materia de continuidad de negocio, para que puedan actuar con diligencia y eficiencia ante cualquier eventualidad.

Este enfoque proactivo nos permite proteger los intereses de nuestros clientes y partes interesadas, y garantizar la calidad y continuidad de nuestros servicios en todo momento.

implica el cumplimiento de requisitos reglamentarios y legales aplicables, así como con el compromiso de mejora continua en el marco de dicho **Sistema de Gestión Integrado**.

Nuestra política es **adecuada al propósito** y al **Contexto** de nuestra organización, incluida la naturaleza y magnitud de nuestras actividades y servicios y asumimos la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, asegurándonos de la integración de los requisitos del sistema en los procesos de negocio de la organización.

Conocer y satisfacer las **necesidades y expectativas** de nuestros clientes y partes interesadas.

La mejora del **desempeño ambiental** de **AVOS TECH**, teniendo en consideración el **cambio climático**.

Comunicar al cliente y atender del mismo, con la mayor rapidez posible, las incidencias que se puedan producir en la prestación del servicio respecto a la Continuidad de Negocio.

Mostrar nuestro compromiso de **mejora continua** del sistema de Gestión Continuidad de Negocio, para la mejora del desempeño de éste.

Proporcionar un marco de referencia para establecer anualmente unos **objetivos** del Sistema de Continuidad de Negocio, medibles y cuantificables, y proceder al seguimiento de los mismos, en busca de la **mejora continua** además de que sean compatibles con la dirección estratégica de la



organización.

Concienciar, motivar, e involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua.

Establecer con nuestros proveedores los **mejores criterios** de Continuidad de Negocio e informarles de nuestra necesidad de innovación continua.

Comunicar a todo el personal de **AVOS TECH** nuestra Política de Gestión de Continuidad de Negocio y mantenerla **disponible para las partes interesadas**.

Establecer todos los **medios y recursos necesarios** para implementar esta política.

Comprometernos a que nuestras actuaciones y servicios cumplan con los **requisitos legales** establecidos, así como con otros requisitos a los que la organización se suscriba.

Se fomenta la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado y de las relaciones con los clientes a través de **indicadores de gestión**.

Compromiso con el cliente para que disponga de las soluciones necesarias y adecuadas a sus circunstancias, manteniendo el vínculo en el tiempo y fomentando la confianza depositada por la excelencia de nuestro trabajo, así como en el cumplimiento de los **requisitos de Continuidad de Negocio** asociados a los servicios prestados por **AVOS TECH**.

Asignación eficaz de funciones y responsabilidades de forma que el concepto de **Sistema de Continuidad de Negocio** esté presente en todos los niveles y actividades.

Concienciar y motivar al personal, sobre la importancia del mantenimiento y desarrollo del **Sistema de Continuidad de Negocio**, garantizando **su formación** para el correcto desempeño de sus actividades dentro de la organización.

Velar por garantizar la **Continuidad de Negocio**, así como de los propios **Sistemas de Información** que dan soporte a los servicios prestados por **AVOS TECH** a sus clientes.

Implantar y mantener las medidas internas de gestión y control para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del **Sistema de Continuidad de Negocio** y asegurar así la satisfacción de nuestros clientes.

AVOS TECH, como empresa perteneciente al **Grupo Prosegur**, trabaja afín al Sistema de Gestión en el que Prosegur establece las Políticas y la gestión de los Procesos clave del negocio y de soporte al negocio que denominamos por el acrónimo 3P. Este sistema es único e integral y, por tanto, incluye las políticas y elementos de gestión de los procesos relacionados con el cumplimiento de normativa interna y el marco regulatorio, de la **Continuidad de Negocio**.

El Sistema 3P se aplica a todos los países y negocios y tiene una parte común y otra específica a cada país definiendo en su conjunto la forma en que trabajamos en el Grupo Prosegur de acuerdo con la realidad de cada geografía. La metodología 3P establece un enfoque de gestión por



AVOS TECH

a Prosegur company

procesos como base del control y la mejora continua.

Considerando estas pautas, la dirección de **AVOS TECH**, reitera su más firme compromiso aunando esfuerzos para el logro de estos objetivos, por lo que esta política es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización.

Fecha: 14 de enero de 2025

Dirección