




# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA


**NEXA**  
BPO



	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 2 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

**TABLA DE CONTENIDO POLITICA DE SOSTENIBILIDAD**

<b>1.1</b>	<b>GENERALIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3</b>	<b>Ámbito de Aplicación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4</b>	<b>Políticas internas.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>DIMENSIONES DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.</b>	<b>Gobierno Corporativo .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.</b>	<b>Modelo de Negocio.....</b>	<b>5</b>
<b>2.4.</b>	<b>Prácticas ambientales .....</b>	<b>5</b>
<b>2.5.</b>	<b>Prácticas con la Comunidad .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>COMPONENTES DEL PROGRAMA DE SOSTEBILIDAD CORPORATIVA .....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERES .....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA .....</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>MARCO DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y MEJORA PERMANENTE .....</b>	<b>9</b>

	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 3 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

## 1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

En **Nexa BPO** entendemos la sostenibilidad como una forma de operar que nos impulsa a ser coherentes, responsables y conscientes del impacto que generamos en el país. Con más de 47 años impulsando empleo, crecimiento y desarrollo, hoy damos un paso clave con la publicación de nuestra primera Política de Sostenibilidad. Bajo nuestra premisa de “**ACTUAMOS SOSTENIBLE**”, asumimos que nuestra labor va mucho más allá de ofrecer un servicio excepcional: también significa cuidar el planeta, acompañar a nuestras comunidades y conectar nuestro día a día con acciones que generen bienestar real. Por eso, nuestro propósito es claro: avanzar en la ejecución de una estrategia de sostenibilidad que transforme positivamente nuestro entorno empresarial, social y ambiental, y que nos permita seguir creciendo de manera consciente y con propósito.

En esta primera versión, partimos de una comprensión muy honesta de quiénes somos y del punto en el que estamos. Hemos consolidado una visión conjunta desde nuestro Comité Interno de Sostenibilidad, que nos permitió reconocer a los grupos con los que nos relacionamos en el día a día y sobre los cuales generamos impacto. Aunque sabemos que este camino seguirá madurando y que más adelante integraremos metodologías más robustas, hoy damos un primer paso firme que refleja nuestra convicción: actuar con coherencia, responsabilidad y la mejor energía para avanzar hacia un modelo de sostenibilidad cada vez más sólido y participativo.


Nuestra estrategia se construye sobre relaciones transparentes y responsables con los grupos de interés identificados inicialmente por nuestro comité: **Accionistas, Junta Directiva, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Matriz Corporativa (Grupo Aval S.A, Entes Regulatorios, Comunidades**. Esta política recoge las dimensiones que hacen posible nuestra visión de sostenibilidad y orienta la toma de decisiones éticas, sociales, ambientales y empresariales en todas las áreas de la organización.

### 1.1 GENERALIDAD

**Nexa BPO** es una empresa del sector BPO con más de 49 años impulsando empleo joven, crecimiento y desarrollo en Colombia, y creemos firmemente que las organizaciones debemos ir más allá de nuestro objeto social para aportar de manera activa al sostenimiento de la sociedad. Por eso, nuestra Política de Sostenibilidad reúne las dimensiones que hacen posible una gestión responsable —desde el Gobierno Corporativo hasta lo Laboral, Ambiental y Comunitario— y nos permite consolidar iniciativas reales, medir su avance y asegurar una forma de actuar coherente con nuestro propósito empresarial. Este documento será revisado periódicamente por la Gerencia Jurídica y de Sostenibilidad, y sus actualizaciones serán elevadas al Comité de Sostenibilidad y a la Alta Gerencia para su aprobación, garantizando que nuestra política evolucione con la organización y con las necesidades de nuestro entorno.

### 1.2 Objetivo

El objetivo de nuestra Política de Sostenibilidad es integrar de manera coherente las dimensiones de Gobierno Corporativo, económicas, sociales, ambientales para impulsar acciones reales que generen beneficios tangibles a la sociedad y fortalezcan nuestro rol como referente sostenible en el sector BPO. Buscamos consolidar una gestión alineada con nuestro propósito y con el modelo de negocio de Nexa BPO, articulando iniciativas claras,

	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 4 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

medibles y conectadas con la operación, de manera que podamos hacer seguimiento efectivo al avance de cada compromiso y asegurar que la sostenibilidad sea una parte natural de cómo pensamos, decidimos y actuamos.

Esta política se construye en armonía con los lineamientos de Nexa BPO y de nuestra casa matriz, Banco de Occidente, integrando iniciativas como Diversidad e Inclusión, Derechos Humanos, Gestión Ambiental y nuestros códigos de Ética, Buena Conducta y Buen Gobierno Corporativo, para asegurar que cada una de nuestras acciones esté respaldada por principios sólidos y una cultura organizacional basada en integridad y responsabilidad

### 1.3 Ámbito de Aplicación

Esta Política aplica a toda Nexa BPO y a quienes hacemos parte de la organización. Su cumplimiento se adapta a los cambios regulatorios y a los lineamientos de las entidades que nos supervisan, asegurando que siempre estemos alineados con las exigencias del entorno. Para ponerla en práctica, tenemos en cuenta nuestro modelo de negocio, las iniciativas estratégicas y los objetivos que guían a Nexa, así como la normatividad vigente que enmarca nuestra operación. En otras palabras: esta Política nos acompaña, evoluciona con nosotros y se integra de manera natural en la forma en que trabajamos y tomamos decisiones.

### 1.4 Políticas internas


En **Nexa BPO** contamos con un conjunto de políticas internas que no solo orientan nuestro día a día, sino que también impulsan y refuerzan nuestra estrategia de sostenibilidad. Estas políticas actúan como una especie de “columna vertebral” que nos permite operar de forma responsable, consistente y alineada con nuestros valores. Gracias a ellas, promovemos prácticas sostenibles en todos los niveles de la organización y aseguramos que cada decisión y cada acción aporte a los objetivos que nos hemos trazado en materia ASG. En esencia: nuestras políticas internas son el punto donde la sostenibilidad deja de ser una intención y se convierte en una forma real de trabajar, relacionarnos y avanzar juntos.

## 2. DIMENSIONES DE SOSTENIBILIDAD

Hemos definido cinco dimensiones que integran nuestra visión de sostenibilidad y se conectan con diecinueve (19) Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde el **Gobierno Corporativo** hasta lo **Económico, Social y Ambiental**, estas dimensiones nos ayudan a convertir la sostenibilidad en una forma real de trabajar, decidir y relacionarnos

### 2.1. Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo en **Nexa BPO** es la columna vertebral de nuestra forma de gestionar la organización y de garantizar que cada decisión esté guiada por integridad, transparencia y responsabilidad. Esta dimensión asegura que nuestro propósito se traduzca en acciones coherentes, que nuestra estrategia avance con claridad y que los riesgos se administren de manera oportuna y ética.

	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 5 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

En Nexa entendemos el Gobierno Corporativo como un sistema vivo, que articula procesos, principios y órganos de decisión para darle sentido y orden a nuestra gestión sostenible. Esto incluye cómo tomamos decisiones, cómo informamos a nuestros grupos de interés y cómo rendimos cuentas sobre nuestras acciones e impactos.

A través de esta dimensión, entendemos que nuestras decisiones no solo repercuten en la compañía, sino también en nuestros colaboradores, la sociedad y el entorno. El Gobierno Corporativo es, por tanto, un habilitador que impulsa la toma de decisiones responsables, sostenibles y alineadas con los principios que guían nuestra razón de ser. En Nexa, gobernar bien significa crear valor para todos los que hacen parte de nuestra cadena de impacto.

## 2.2. Modelo de Negocio

Nuestro modelo de negocio sostenible pone en el centro la relación estratégica con nuestros proveedores. Apostamos por cadenas de suministro más responsables y por prácticas que fortalezcan el crecimiento económico de las regiones donde operamos.

Creemos en trabajar de la mano con proveedores que comparten nuestros valores; así aseguramos que cada interacción, cada proceso y cada operación esté alineada con prácticas éticas, sociales y ambientales coherentes con lo que somos como Nexa. En síntesis, construimos un modelo que genera valor compartido y una cadena de suministro resiliente y sostenible

## 2.3. Prácticas Laborales


En Nexa apostamos por un ambiente donde las personas puedan crecer, sentirse bien y desarrollarse profesional y personalmente. Esta dimensión refuerza nuestro compromiso con la equidad, la inclusión y la creación de oportunidades para todos los colaboradores, sin distinción de género, origen étnico, edad, orientación sexual u otras condiciones.

Impulsamos programas de formación, crecimiento y bienestar, y avanzamos hacia modelos de trabajo más flexibles que permitan equilibrar la vida laboral y personal. En esencia, buscamos que cada persona en Nexa viva una experiencia laboral enriquecedora, motivadora y transformadora.

## 2.4. Prácticas ambientales

La dimensión de Prácticas Ambientales refleja nuestro compromiso con integrar el cuidado del planeta en cada decisión y operación de **Nexa BPO**. Buscamos que el desarrollo económico vaya de la mano con la protección del entorno, midiendo y gestionando los impactos ambientales para avanzar hacia una operación más responsable y consciente.

Promovemos el uso eficiente de los recursos naturales —como energía, agua y materiales— y aplicamos acciones que favorecen la reducción, reutilización y reciclaje de residuos, minimizando así la huella que generamos. Además, impulsamos una cultura interna de sensibilización ambiental, llevando a nuestros

	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 6 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

colaboradores a adoptar hábitos más sostenibles a través de campañas, capacitaciones y actividades que conectan nuestro propósito con el cuidado del planeta.

En resumen, esta dimensión es nuestra forma de demostrar que la sostenibilidad también se vive desde lo ambiental: operando mejor, impactando menos y actuando como una empresa que quiere ser parte del cambio positivo que necesita el entorno.

## 2.5. Prácticas con la Comunidad

Nuestro compromiso con las comunidades va más allá de lo empresarial. Buscamos construir relaciones sólidas y de largo plazo con comunidades foco, aportando a su bienestar social, educativo y ambiental.

A través del voluntariado corporativo y otras iniciativas sociales, invitamos a nuestros colaboradores a ser parte activa del cambio, conectando nuestro talento con causas que generan impacto positivo. Esta dimensión expresa nuestra visión de empresa: ser un actor que suma, que acompaña y que transforma vidas y territorios con acciones reales y coherentes.

## 3. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE SOSTEBILIDAD CORPORATIVA

### 3.1. Responsables de la Política de sostenibilidad

#### La Junta Directiva de Nexa BPO


Nuestra Junta Directiva es la encargada de aprobar esta Política de Sostenibilidad y cualquier actualización que se requiera con el tiempo. Además, acompaña su seguimiento a nivel estratégico para asegurar que esté alineada con el rumbo corporativo y con los estándares que esperamos como organización

#### Gerencia General

La Gerencia General es quien impulsa la implementación de esta Política en el día a día. Promueve una cultura sostenible, comunica su importancia a nuestros grupos de interés y garantiza los recursos necesarios para cumplir los objetivos que nos proponemos. También vela por que la sostenibilidad esté integrada en todos los procesos y decisiones de Nexa, como un pilar fundamental del negocio.

#### Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad lidera, acompaña y supervisa las estrategias e iniciativas ASG en la organización. Su misión es integrar las cinco dimensiones de sostenibilidad en todo lo que hacemos, equilibrando lo económico, lo social y lo ambiental para generar impactos positivos y duraderos en nuestro entorno. Es el motor que articula, impulsa y mantiene viva nuestra visión sostenible.

	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 7 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

#### 4. RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERES

En **Nexa BPO** creemos que la sostenibilidad se construye conversando, escuchando y trabajando de la mano con quienes influyen en nuestra operación y con quienes se ven impactados por ella. Por eso, el relacionamiento con nuestros grupos de interés es fundamental: nos ayuda a tomar decisiones más conscientes, a identificar oportunidades y a generar valor compartido para todas las personas y actores con los que interactuamos.

Esta es una **primera versión** de nuestro esquema de relacionamiento. Aunque sabemos que evolucionará a medida que fortalezcamos el análisis técnico y metodológico, hoy presentamos los compromisos iniciales que asumimos con cada grupo con base en la experiencia del Comité Interno de Sostenibilidad y en los lineamientos del documento original.

Así, con cada grupo identificado inicialmente nos comprometemos a:

##### a. Accionistas

- Mantener información clara, transparente y alineada con los objetivos estratégicos del negocio.
- Integrar criterios ASG que fortalezcan la reputación y el valor de la organización.

##### b. Junta Directiva


- Garantizar la entrega de información clara, oportuna y suficiente para decisiones alineadas con criterios ASG.
- Facilitar espacios de retroalimentación sobre el avance de la sostenibilidad en la compañía.
- Integrar sus lineamientos y recomendaciones para mejorar nuestra estrategia y asegurar que la sostenibilidad siga siendo parte del rumbo corporativo.

##### c. Trabajadores

- Fomentar un ambiente laboral basado en equidad, inclusión y desarrollo profesional.
- Impulsar programas que promuevan bienestar físico, emocional y mental.  
Generar iniciativas que integren innovación y sostenibilidad en el entorno laboral, fortaleciendo la experiencia de nuestros equipos.

##### d. Clientes

- Garantizar la prestación de servicios bajo los más altos estándares de calidad, adaptados a las necesidades específicas de cada cliente.
- Mantener una relación basada en la confianza, la honestidad y el respeto, asegurando la claridad en todos los procesos, acuerdos y comunicaciones.
- Mantener canales de comunicación abiertos y efectivos, permitiendo un flujo constante de información relevante y oportuna.

	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 8 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

#### e. Proveedores

- Priorizar la contratación de proveedores locales, promoviendo el crecimiento económico y el fortalecimiento de las comunidades donde Nexa tiene presencia.
- Fomentar prácticas sostenibles entre los proveedores.
- Mantener una comunicación clara y honesta en los procesos de negociación y contratación.
- Facilitar oportunidades para proveedores pequeños y medianos, apoyando su desarrollo y consolidación en el mercado.

#### f. Matriz Corporativa – Grupo Aval

- Alinear nuestra Política y prácticas con los estándares corporativos del Grupo Aval.
- Informar avances ASG con transparencia y siguiendo sus lineamientos de sostenibilidad.

#### g. Entes Regulatorios


- Dar respuesta clara y oportuna a los requerimientos solicitados por las entidades y cumplir con la normatividad legal vigente, contribuyendo al desarrollo de Nexa en sostenibilidad.
- Asegurar que todas las operaciones y actividades de la empresa se realicen conforme a las leyes y regulaciones vigentes.
- Trabajar proactivamente en la actualización de procedimientos y políticas internas para adaptarse a cambios regulatorios.

#### h. Comunidades

- Promover iniciativas y proyectos de voluntariado que generen un impacto positivo y duradero en las comunidades locales.
- Trabajar en conjunto con las comunidades para promover prácticas sostenibles y responsables.
- Impulsar el compromiso social de sus colaboradores mediante programas de voluntariado que les permitan contribuir de manera activa y directa en proyectos comunitarios.

### 5. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Esta política será revisada de manera periódica por la Gerencia Jurídica y de Sostenibilidad y aprobada por la Alta Gerencia y el Comité de Sostenibilidad. Evolucionará conforme lo haga nuestro sistema ASG y la madurez de nuestras prácticas corporativas.

	<b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD NEXA BPO</b>		Código:
			Versión:
			Fecha de emisión:
Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso:	Responsable: Gerencia General	Página 9 de 9
Localización: Oficina Gerencia General		Clasificación de Información: Uso Interno	

## 6. MARCO DE ACTUACIÓN

El marco de actuación de **Nexa BPO** se basa en principios éticos, sostenibles y de excelencia operativa que orientan la forma en que trabajamos y cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés. Este marco reúne nuestras políticas corporativas y las estrategias que hemos definido para integrar la sostenibilidad —económica, social, ambiental y de buen gobierno— en cada área del negocio.

En otras palabras, es la guía que asegura que nuestras decisiones, proyectos y acciones estén alineados con nuestro propósito organizacional, con los lineamientos del Banco de Occidente y del Grupo AVAL y con los compromisos asumidos en esta Política. A través de este marco, buscamos actuar de manera coherente y responsable, manteniendo una operación que genere valor y contribuya al desarrollo sostenible en todas las dimensiones de nuestra gestión.

## 7. VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y MEJORA PERMANENTE

En **Nexa BPO** entendemos la sostenibilidad como un proceso vivo: evoluciona, se adapta y mejora con el tiempo. Por eso, nuestra Política de Sostenibilidad cuenta con un esquema de vigilancia permanente que nos permite revisar cómo estamos avanzando, identificar oportunidades de mejora y asegurar que nuestras acciones sigan alineadas con nuestra estrategia, con las expectativas de nuestros grupos de interés y con los lineamientos del Banco de Occidente y Grupo Aval.

Este proceso de vigilancia incluye el seguimiento continuo por parte de la Gerencia Jurídica y de Sostenibilidad, que será la encargada de revisar la Política cada vez que sea necesario y proponer ajustes cuando la regulación, el contexto o la estrategia corporativa lo requieran. Cualquier actualización se presentará al Comité de Sostenibilidad y posteriormente a la Alta Gerencia para su aprobación, garantizando así transparencia, coherencia y responsabilidad institucional.

De esta forma, nos aseguramos de que la Política no sea un documento estático, sino una guía dinámica que acompaña nuestro crecimiento y refleja nuestro compromiso de operar de manera ética, sostenible y centrada en el impacto positivo. En pocas palabras: la sostenibilidad en Nexa se monitorea, se evalúa y se mejora... porque actuar sostenible también significa mejorar siempre.

La presente política entra en vigor a partir de la fecha de su publicación

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	MODIFICACION	ELABORO	REVISÒ/APROBÒ	APROBÒ
1.0	10-02-2026	creación documento para Nexa BPO	Gerencia Jurídica y Sostenibilidad	Gerente General Gerente Jurídica y de Sostenibilidad	Junta Directiva