



(Ventas y Servicios S.A)

Programa de Transparencia y Ética Empresarial

Diciembre de 2025



	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 2 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	


Tabla de Contenido

Contenido

Introducción	4
Glosario	5
Alcance	9
Objetivo	10
Declaración de compromiso	10
Responsabilidades	11
Junta Directiva	11
Representante legal	11
Oficial de Cumplimiento.....	12
Comité de Riesgos – Cumplimiento	14
Colaboradores.....	15
Revisoría Fiscal.....	15
Valores y principios corporativos	16
Principios corporativos.....	16
Valores humanos	16
Políticas generales sobre el Programa de Transparencia y Ética Empresarial	17
Debida Diligencia	19
Evaluación Corporativa de Riesgos	20
Identificación de Riesgos de Soborno y Corrupción	20
Medición o evaluación del Riesgo de Soborno y Corrupción.....	21
Control y Monitoreo.....	22
Protocolo de gestión de procesos sensibles al Soborno y la Corrupción	23

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 3 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Lineamientos generales sobre la conservación de documentos	25
Sensibilización, capacitación y comunicación	25
Sanciones.....	26
Canales de comunicación.....	27
Línea ética	27
Líneas de denuncia relacionadas en el capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica.....	27

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 4 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Introducción

El Soborno y la Corrupción son actividades que además de vulnerar la ley, afectar considerablemente la reputación e imagen de cualquier institución, quebranta la confianza de sus clientes, proveedores, empleados, accionistas y de la sociedad en general, afectando directamente el desarrollo social y crecimiento económico de la nación.


Conscientes de esto, diferentes órganos nacionales de control, han intensificado sus esfuerzos para que las personas naturales y jurídicas con mayor exposición a tal riesgo adopten lineamientos y prácticas Anticorrupción, que permitan asegurar razonablemente que las empresas no serán utilizadas como medios para efectuar actos de Corrupción.

En alineación a esto, la Superintendencia de Sociedades como institución veedora por las adecuadas prácticas de las sociedades comerciales, sucursales de sociedad extranjera, empresas unipersonales y cualquier otra que determine la ley, ha promulgado el capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, mediante el cual se determinan instrucciones y recomendaciones para la puesta en marcha de Programas de Transparencia y Ética Empresarial (también conocida como PTEE), el cual tiene como finalidad implementar procedimientos que permitan a las entidades comerciales mitigar el riesgo de Corrupción y Soborno Transnacional.

Conforme a lo anterior Ventas y Servicios S.A. (en adelante Nexa BPO), en su compromiso por actuar con los más altos estándares éticos de transparencia en la interrelación con sus grupos de interés, al tiempo que da cumplimiento a la normativa legal vigente, ha gestionado juiciosamente las actividades requeridas para implementar todas las directrices emitidas en materia del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, como herramienta que permita fortalecer el control interno, apoyo al Gobierno Corporativo, para que se asegure razonablemente la transparencia en la revelación de la información y permita a la compañía estar en una mejor posición para mitigar el riesgo de Soborno y Corrupción.

Con base a lo anteriormente mencionado, en la presente Programa se relacionan los principales elementos en materia del Programa de Transparencia y Ética Empresarial de Nexa BPO, los cuales incluyen tanto responsabilidades de las partes que intervienen en la ejecución del Programa, como las principales actividades para la adecuada implementación y puesta en marcha del programa, las cuales incluyen el diseño, gestión, control, y evaluación apropiada del Programa.

De igual manera, se destaca que el Programa de Transparencia y Ética Empresarial de Nexa BPO ha sido armonizado con la Política Anticorrupción ABAC (Antibribery – Anticorruption),

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 5 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

previamente adoptada por la compañía, la cual ha sido desarrollada e implementada atendiendo principalmente a las disposiciones contenidas en la Ley de Prácticas Corruptas del Extranjero de 1977 expedida por el gobierno de los Estados Unidos de América (“Foreign Corrupt Practice Act of 1977” o “FCPA) por lo cual, adicional a los lineamientos emitidos en el presente documento, el Programa Anticorrupción de Nexa BPO se complementa con las actividades relacionadas en el “Manual de Políticas para la prevención del soborno y la Corrupción ABAC” en adelante “Manual ABAC”.

Glosario

Alta Dirección: Junta Directiva y Gerencia General de Nexa BPO.

Auditoría de Cumplimiento: Es la revisión sistemática, crítica y periódica respecto de la debida implementación y ejecución del PTEE.


Administración: Gerencia General de Nexa BPO.

Conflicto de Intereses: Corresponde a aquellas situaciones en las cuales los colaboradores de la Sociedad enfrentan en la toma de decisiones sus intereses personales, o provecho propio, con los de la Sociedad, sus proveedores, accionistas, inversionistas o Grupo de Interés y/o terceros, lo que podría inferir en su capacidad para decidir objetivamente y en el mejor interés de la Sociedad. Se entiende por provecho propio el derivado de cualquier decisión en beneficio del colaborador, de su cónyuge, compañero o compañera permanente o sus parientes dentro de segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este caso existe la obligación para el colaborador revelar y administrar el Conflicto de Intereses

Contribución Pública o Política: Aporte o contribución ya sea a una campaña política, partido político (sin que necesariamente este en periodo de campaña) o a una persona vinculada a cualquiera de estos.

Corrupción: Actividad deshonesta en la cual un Colaborador, o Contratista utiliza su posición para obtener un beneficio indebido para la Sociedad o a título personal o una ventaja indebida, para la Sociedad, para sí mismo o para un tercero.

Corrupción privada: Actividad deshonesta en la cual un Colaborador, o Contratista directamente o por interpuesta persona promete, ofrece o concede a directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 6 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Cosa de valor: Se debe entender como “cosa de valor”, cualquier pago en efectivo o en especie, susceptible de considerarse de valor tal y como viajes y reembolso de gastos, becas y patrocinios, regalos en especie, donaciones o contribuciones, contratos favorables, oportunidades de inversión, opción de compra de acciones, posiciones en alianzas estratégicas (“joint ventures”) y subcontratos, beneficios impositivos, información y promesas de futuro empleo, descuentos, actividades esparcimiento, entre otros, sin consideración de su cuantía.

Debida Diligencia: Proceso de revisión y evaluación constante y periódico que debe realizar Nexa BPO de acuerdo a los Riesgos de Corrupción o Riesgos de Soborno Transnacional a la que se encuentre expuesta.

Donación: Acto de liberalidad por el cual una persona natural o jurídica dispone gratuitamente de una cosa a favor de otro que lo acepta


Factores de Riesgo: Son los posibles elementos o causas generadoras del Riesgo C/ST para Nexa BPO.

Gerencia de Aseguramiento y Mejora Continua: Se refiere al área encargada de asegurar el cumplimiento de las políticas Antisoborno y Anticorrupción en Nexa BPO.

Ley de Prácticas Corruptas del Exterior o FCPA (por sus siglas en inglés): La Ley de Prácticas Corruptas, en su forma enmendada, 15 U.S.C. §§ 78dd-1, et seq. ("FCPA"), se promulgó con el propósito de hacer ilegal que ciertas clases de personas y entidades realicen pagos a funcionarios de gobiernos extranjeros para ayudar a obtener o retener negocios.

Modelo de las tres líneas de defensa: Nexa BPO, en su compromiso por la prevención del Soborno y Corrupción, implementa el modelo de las tres líneas de defensa expuestas por COSO en versión 2013, para lo cual; la primera línea de defensa hace referencia a las áreas operativas que gestionan el negocio -Administrativa (compras proveedores), Comercial (clientes) y Talento Humano (trabajadores)- encargados de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos inherentes. La segunda línea de defensa, Oficial de cumplimiento, encargado de hacer seguimiento continuo del cumplimiento de todas las obligaciones en materia del riesgo de Soborno y Corrupción y la tercera línea de defensa (Auditoría interna) encargada de evaluar de forma independiente la gestión, control y supervisión del correcto funcionamiento del sistema.

Monitoreo: Es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de una política o de un proceso, mediante la identificación de sus logros y debilidades para recomendar medidas correctivas tendientes a optimizar los resultados esperados.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 7 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Negocios o Transacciones Internacionales: Por negocio o transacción internacional se entiende, negocios o transacciones de cualquier naturaleza con personas naturales o jurídicas extranjeras de derecho público o privado.

Oficial de Cumplimiento: Es la persona natural designada por Nexa BPO, que debe cumplir con las funciones y obligaciones establecidas en el PTEE.


Órganos de Control: Corresponde a los órganos internos de control, tales como la Auditoría Interna y el Comité de Auditoría de Nexa BPO, así como entidades gubernamentales con facultades de control y vigilancia tales como la Superintendencia Financiera de Colombia, la Comisión de Valores de los Estados Unidos, la Superintendencia de Sociedades, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados, entre otros.

Pagos de Facilitación: Los pagos de facilitación son pagos pequeños, no oficiales e impropios que se hacen a un funcionario de bajo nivel para obtener o agilizar el desempeño de una actividad de rutina o necesaria a la cual tiene derecho el que realiza el pago de facilitación. Los pagos de facilitación normalmente son entregados a funcionarios públicos para obtener licencias, certificados y otros tipos de servicios públicos.

Parientes: Son los padres, hermanos, cónyuge, hijos y otros familiares hasta segundo grado de consanguinidad.

Parentesco por consanguinidad: El Artículo 35 del Código de Civil Colombiano, lo define como “la relación o conexión que existe entre las personas que descienden de un mismo tronco o raíz, o que están unidas por los vínculos de la sangre.” En esa medida hace relación a los familiares directos, por vínculos familiares. Por tal razón, el parentesco por consanguinidad puede interpretarse como una Línea recta (relación entre Padres e Hijos, Nietos y Abuelos) o Líneas Oblicuas, Transversales o Colaterales (Entre Hermanos, Sobrinos y Tíos). En tal sentido cuando se hace referencia hasta un segundo grado de consanguinidad en su definición, se extiende de la siguiente manera: Entre una Persona y sus Hijos, Nietos, Padres, Hermanos y Abuelos (Incluye primer y segundo grado de consanguinidad).

Parentesco por afinidad: El Artículo 47 del Código de Civil Colombiano, lo define como “la que existe entre una persona que está o ha estado casada y los consanguíneos legítimos de su marido o mujer. La línea o grado de afinidad legítima de una persona con un consanguíneo de su marido o mujer, se califica por la línea o grado de consanguinidad legítima de dicho marido o mujer con el dicho consanguíneo” En esa medida hace relación a las personas con las que se adquiere una relación afín por el matrimonio o unión marital de hecho. En esa medida, el parentesco por afinidad de una persona se interpreta como una línea recta entre: (i) El cónyuge; (ii) Hijos legítimos del cónyuge antes de la unión en pareja; o líneas Oblicuas,

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 8 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Transversales o Colaterales; (iii) Entre hermanos legítimos del cónyuge; (iv) Abuelos del cónyuge; entre otros. En tal sentido, cuando hace referencia hasta un segundo grado de Afinidad, se extiende de la siguiente manera: entre una Persona y su cónyuge, hijos del cónyuge antes de la unión en pareja, hermanos del cónyuge y padres del cónyuge

Patrocinio: Apoyo económico que se presta a cambio de publicidad

Persona Políticamente Expuesta o PEP: Corresponde a la definición establecida en el artículo 2.1.4.2.3. del Decreto 1081 de 2015, modificado por el artículo 2º del Decreto 830 del 26 de julio de 2021.

Programa ABAC: Esquema de cumplimiento encaminado a la prevención de la materialización del riesgo de corrupción, conocido como Programa ABAC por sus siglas en inglés “Antibribery and Anticorruption”. Incluye desde la definición de políticas y lineamientos hasta el monitoreo.


Programa de Transparencia y Ética Empresarial o PTEE: Es el documento que recoge la los procedimientos específicos a cargo del Oficial de Cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento el sistema, con el fin de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción o los Riesgos de Soborno Transnacional que puedan afectar a Nexa BPO, conforme a la Matriz de Riesgo, y demás instrucciones y recomendaciones señaladas por la Superintendencia de Sociedades.

Propinas y pagos indebidos: Mediante dádivas y el otorgamiento de cosas de valor, pero también los ofrecimientos y promesas de pago de cualquier cosa de valor, siempre y cuando exista el propósito corrupto de que una persona, directa o indirectamente, por cuenta propia o a través de un tercero realice u omite alguna actividad.

Regalos e invitaciones: Corresponde a artículos promocionales como sombrillas, gorras, lapiceros, calendarios, agendas, que sean representativos de una imagen empresarial, así como invitaciones a eventos relacionaos con el giro ordinario del negocio, tales como desayunos, almuerzos, cenas, cocteles, talleres, seminarios, viajes y en general actividades para demostración de servicios o productos.

Relación Comercial: Es aquella en donde se lleva a cabo algún tipo de acuerdo comercial entre dos o más partes, como, por ejemplo, asesoría, consultoría, prestación de servicios, contratos laborales, contratos de mantenimiento, contratos de obra, contratos de concesión, asociaciones, acuerdos de colaboración y negocios conjuntos entre otros.

Riesgo: Cualquier evento, amenaza, acto u omisión que en algún momento pueda comprometer el logro de los objetivos estratégicos y corporativos de Nexa BPO. No está

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 9 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

limitado a acontecimientos negativos o eventos inesperados; incluye también la ausencia o desaprovechamiento de oportunidades.

Tercero: Persona natural o jurídica con la cual Nexa BPO tienen una relación comercial: Colaboradores, Proveedores, Clientes, Usuarios, Vinculados económicos, Inversionistas. Estos pueden ser entre otros: asesores, consultores, arrendatarios, entidades del Gobierno, y funcionarios o servidores públicos nacionales y/o extranjeros.


Señales de Alerta: Es un hecho, información o circunstancia particular, que rodea la realización de una transacción, actividad, vinculación, comportamiento de un Tercero que puede dar indicios de fraude o corrupción y por el cual se requiere un análisis adicional.

Servidor Público Extranjero: Es toda persona que tenga un cargo legislativo, administrativo o judicial en un Estado sus subdivisiones políticas, autoridades locales, o una jurisdicción extranjera, sin importar si el individuo hubiese sido nombrado o elegido. También se considera toda persona que ejerza una función pública para un Estado, sea dentro de un organismo público, o una empresa del estado o una entidad cuyo poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad del Estado. También ostenta dicha calidad cualquier funcionario o agente de una organización pública internacional.

Soborno: Es el acto de ofrecer, prometer, solicitar o aceptar cualquier cosa de valor en dinero o en especie (atenciones, regalos, productos y servicios), con el fin corrupto de obtener o lograr un beneficio o ventaja inapropiada a favor propio o de un tercero o de influir en un acto o decisión.

Alcance

El Programa de Transparencia y Ética Empresarial debe ser acogido y aplicado por todos los colaboradores, accionistas, alta dirección y administración o individuos que realicen negocios en nombre de Nexa BPO de manera que sus actuaciones y en el cumplimiento de sus deberes, observen los principios establecidos y los más altos estándares y requisitos legales, para promover transparencia y confianza en las relaciones internas de la Compañía, con terceros, con la sociedad y en ciertas circunstancias se extiende a proveedores y otros terceros según se indique.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 10 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Objetivo

Integrar los elementos emitidos en materia del Programa de Transparencia y Ética Empresarial a los requerimientos particulares de Nexa BPO, como herramienta para mitigar eventos de Soborno y Corrupción, fortalecer el Gobierno Corporativo y velar por el adecuado cumplimiento de los valores y principios promulgados en el Código de Ética y Buena Conducta.


Declaración de compromiso

Nexa BPO está comprometida con una política de cero tolerancia frente a la Corrupción y al Soborno en cualquiera de sus modalidades, por lo cual vela permanentemente por promover una cultura de lucha contra el mismo, que permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes. Para tal efecto Nexa BPO se compromete a:

- Gestionar, de acuerdo con los principios establecidos y de una manera estructurada y estratégica, los riesgos de Soborno y Corrupción asociados al negocio y su relacionamiento con terceros.
- Promover continuamente una cultura ética como elemento indispensable para la prevención, detección, investigación y remediación de corrupción.
- Prevenir los daños a la imagen y reputación a través de la adopción y cumplimiento de disposiciones que prohíben la realización de acciones constitutivas de corrupción.
- Presentar información y registrar transacciones con precisión, así como contar con controles internos para asegurar que los activos de los accionistas se vigilen y salvaguarden adecuadamente.

La Administración de Nexa BPO está comprometida con la gestión Antisoborno transnacional y Anticorrupción y asume la responsabilidad de ejercer seguimiento al cumplimiento del presente programa. La Administración y los Órganos de Control son además responsables de asegurar que los riesgos de corrupción sean gestionados y los incidentes presentados sean reportados e investigados adecuadamente, así mismo de tomar las acciones sancionatorias correspondientes como elemento disuasivo de posibles actos de corrupción.

Cada Colaborador es responsable por aplicar los criterios definidos en este programa y por ajustar sus actuaciones de acuerdo con los valores corporativos y lineamientos establecidos

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 11 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

en el Código de Ética y Buena Conducta. De igual forma es responsable de informar y denunciar potenciales casos de corrupción de los que pudiera llegar a tener conocimiento.

Responsabilidades

Con la finalidad de asegurar la correcta gestión del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, es deber de todos los colaboradores de Nexa BPO apoyar los requerimientos estipulados en el presente programa. Conforme a esto, a continuación, se señalan las principales responsabilidades sobre los principales actores que interactúan en el desarrollo del Programa.


Junta Directiva

Se encuentra a cargo de:

- I. Establecer, definir y aprobar la Política de Cumplimiento del Programa de Transparencia y ética empresarial.
- II. Definir el perfil del Oficial de Cumplimiento en alineación a los requerimientos normativos expedidos sobre la materia, y designar al mismo.
- III. Asumir un compromiso dirigido a la prevención de los Riesgos C/ST, de forma tal que Nexa BPO pueda llevar a cabo sus negocios de manera ética, transparente y honesta.
- IV. Asegurar el suministro de los recursos económicos, humanos y tecnológicos que requiera el Oficial de Cumplimiento para el cumplimiento de su labor.
- V. Ordenar las acciones pertinentes en contra de Asociados, empleados, Directivos o cualquier tercero que infrinja lo previsto en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial de Nexa BPO.
- VI. Aprobar la estrategia de comunicación y pedagogía adecuada para garantizar la divulgación y conocimiento eficaz de las Políticas de Cumplimiento y del PTEE a los Empleados, Asociados, Contratistas (conforme a los Factores de Riesgo y Matriz de Riesgo) y demás partes interesadas identificadas.
- VII. Promover la buena conducta al interior de la organización, actuando en todo momento con integridad, de acuerdo con los valores corporativos y normativa vigente

Representante legal

- I. Presentar con el Oficial de Cumplimiento, para aprobación de la junta directiva o el máximo órgano social, la propuesta del PTEE.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 12 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	


- II. Velar porque el PTEE se articule con las Políticas de Cumplimiento adoptadas por la junta directiva o el máximo órgano social.
- III. Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento en el diseño, dirección, supervisión y monitoreo del PTEE.
- IV. Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en el presente Programa cuando lo requiera la Superintendencia.
- V. Asegurar que las actividades que resulten del desarrollo del PTEE se encuentran debidamente documentadas, de modo que se permita que la información responda a unos criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad. Los soportes documentales deberán conservarse de acuerdo con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o la norma que la modifique o sustituya.
- VI. Velar por la adecuada gestión del PTEE.

Oficial de Cumplimiento

Requisitos para ser designado Oficial de Cumplimiento.

En alineación a los requerimientos normativos, el Oficial de Cumplimiento debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- I. Gozar de la capacidad de tomar decisiones para gestionar el Riesgo C/ST y tener comunicación directa con, y depender directamente de, la junta directiva.
- II. Contar con conocimientos suficientes en materia de administración de Riesgo C/ST y entender el giro ordinario de las actividades de Nexa BPO.
- III. Contar con el apoyo de un equipo de trabajo humano y técnico, de acuerdo con el Riesgo C/ST y el tamaño de Nexa BPO.
- IV. No pertenecer a la administración, a los órganos sociales o pertenecer al órgano de revisoría fiscal (fungir como revisor fiscal o estar vinculado a la empresa de revisoría fiscal que ejerce esta función, si es el caso) o quien ejecute funciones similares o haga sus veces en Nexa BPO.
- V. Cuando el Oficial de Cumplimiento no se encuentre vinculado laboralmente a la Entidad Obligada, esta persona natural puede estar o no vinculada a una persona jurídica.
- VI. No fungir como Oficial de Cumplimiento, principal o suplente, en más de diez (10) Empresas. Adicionalmente, para fungir como Oficial de Cumplimiento en más entidades además de Nexa BPO de una Empresa Obligada, el Oficial de Cumplimiento

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 13 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

deberá certificar; y la Junta Directiva de Nexa BPO deberá verificar, que el Oficial de Cumplimiento no actúa como tal en Empresas que compiten entre sí.

VII. Estar domiciliado en Colombia.

Inhabilidades e incompatibilidades para ser Oficial de Cumplimiento

Inhabilidades


- Haber sido sancionado por autoridades administrativas o judiciales por incumplimiento de normas relacionadas con corrupción, soborno y soborno transnacional.
- Tener vínculos familiares o comerciales directos con miembros de la administración, órganos de control o socios que puedan generar conflictos de interés.
- Tener vínculos por matrimonio, unión permanente o de parentesco hasta de cuarto grado de consanguinidad y/o segundo de afinidad, con algún funcionario dentro de la entidad.
- Haber sido sancionado disciplinariamente al interior de la empresa, tres (3) o más veces en los últimos cinco años.

Incompatibilidades

- Ejercer simultáneamente funciones administrativas que puedan interferir con su rol de control.
- Participar en decisiones comerciales, contractuales o financieras que puedan comprometer su independencia.
- Ser proveedor o contratista de la empresa en actividades distintas a las de Cumplimiento.
- No tener certificación en el conocimiento integro de la funcionalidad de la entidad.
- Ser revisor fiscal, auditor interno o administrador de Nexa BPO.

Funciones del Oficial de Cumplimiento


- I. Presentar con el representante legal, para aprobación de la junta directiva o el máximo órgano social, la propuesta del PTEE.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 14 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

- II. Presentar, por lo menos una vez al año, informes a la junta directiva o, en su defecto, al máximo órgano social. Como mínimo, los reportes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del PTEE y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, demostrar los resultados de la gestión del Oficial de Cumplimiento y de la administración de Nexa BPO en general, en el cumplimiento del PTEE.
- III. Velar porque el PTEE se articule con las Políticas de Cumplimiento adoptada por la junta directiva o el máximo órgano social.
- IV. Velar por el cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno del PTEE.
- V. Implementar una Matriz de Riesgos y actualizarla conforme a las necesidades propias de Nexa BPO, sus Factores de Riesgo, la materialidad del Riesgo C/ST y conforme a la presente Política de Cumplimiento.
- VI. Definir, adoptar y monitorear acciones y herramientas para la detección del Riesgo C/ST, conforme a la Política de Cumplimiento para prevenir el Riesgo C/ST y la Matriz de Riesgos.
- VII. Garantizar la implementación de canales apropiados para permitir que cualquier persona informe, de manera confidencial y segura acerca de incumplimientos del PTEE y posibles actividades sospechosas relacionadas con Corrupción.
- VIII. Verificar la debida aplicación de la política de protección a denunciantes que Nexa BPO haya establecido y, respecto a empleados, la política de prevención de acoso laboral conforme a la ley.
- IX. Establecer procedimientos internos de investigación en Nexa BPO para detectar incumplimientos del PTEE y actos de Corrupción.
- X. Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.
- XI. Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia aplicable a Nexa BPO.
- XII. Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del Riesgo C/ST.
- XIII. Diseñar las metodologías de clasificación, identificación, medición y control del Riesgo C/ST que formarán parte del PTEE.
- XIV. Realizar la evaluación del cumplimiento del PTEE y del Riesgo C/ST al que se encuentra expuesta Nexa BPO.

Comité de Riesgos – Cumplimiento

- I. Supervisar el diseño e implementación del Programa.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 15 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

- II. Velar por la adecuada implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial en la compañía.
- III. Apoyar todos los requerimientos del programa en los diferentes procesos de la compañía.
- IV. Sugerir, informar y asegurar la adecuada implementación en cada proceso aplicable, de todos los controles y acciones correctivas definidas en el comité.
- V. Expresarse sobre las alertas e investigaciones relacionadas con la ejecución de actos incorrectos.


Colaboradores

Son deberes de todos los colaboradores de Nexa BPO los siguientes.

- I. Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente Programa y demás normas complementarias, que tengan como finalidad prevenir cualquier acto en contra de la moral y la normativa legal vigente por actos de Soborno o Corrupción.
- II. Reportar cualquier alerta o acto de Soborno o Corrupción por medio de los canales relacionados en el presente Programa.
- III. Conocer y dar cumplimiento a las actividades de control que le sean aplicables en función del sistema Antisoborno y Anticorrupción de la compañía.
- IV. Abstenerse de realizar cualquier acto que atente contra la ética y buena fe de la compañía, o de tomar represalias por denuncias o sospechas de incumplimiento de los lineamientos del presente Programa.

Revisoría Fiscal

- I. El revisor fiscal deberá auditar la organización conforme a lo determinado en el artículo 207 del código de comercio, de tal forma que le permita verificar la fidelidad de los libros contables y asegurarse de que en las transferencias de dinero u otros bienes que ocurran entre Nexa BPO y cualquier tercero, no se oculten pagos directos o indirectos relacionados con sobornos, dadas, coimas u otras conductas corruptas.
- II. El revisor fiscal en cumplimiento de sus funciones deberá prestar especial atención a las alertas que pueden dar lugar a sospecha de un acto relacionado con un posible acto de Corrupción o Soborno Transnacional que conozca en desarrollo de sus funciones y denunciar ante las autoridades competentes.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 16 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Adicionalmente, las partes relacionadas en el presente documento deben dar cumplimiento a las funciones y responsabilidades complementarias consignadas en el “Manual ABAC” de la compañía.

Valores y principios corporativos


Nexa BPO, con la finalidad de regular el adecuado modo de actuar de sus colaboradores, directivos y principales partes interesadas, de tal modo que siempre prevalezca la transparencia y honestidad en la interacción de estos en el quehacer diario, ha establecido en su Código de Ética y Buena Conducta un marco conductual basado en los valores y principios relacionados a continuación:

Principios corporativos

- **Principio de la disciplina:** Entendemos la disciplinaria como el arte de cumplir en debida y correcta forma y de manera puntual y ordenada los diferentes compromisos que adquirimos. La disciplina es una constante en todas las actividades que desarrollamos, puesto que nos facilita el resultado y logro de nuestro trabajo lo cual conlleva a ser confiables ante nuestros clientes prestando un servicio enfocado a la excelencia y su satisfacción.
- **Principio de la Justicia:** Nuestras relaciones se caracterizan por tratar a todos y cada uno de los colaboradores con equidad e imparcialidad, según el sentido natural de la justicia, actuando siempre conforme a la ley, la normatividad corporativa y demás disposiciones internas, sin olvidar que nuestra principal guía es la conciencia y el sentimiento del deber.
- **Principio de la Buena Fe:** Nuestras relaciones laborales, civiles y comerciales, están enmarcadas dentro del principio universal de la buena fe. Todo nuestro actuar está enmarcado dentro de la lealtad y nuestro mandato imperativo es actuar de buena fe, por lo cual asumimos que todos nuestros colaboradores se ciñen a este principio.

Valores humanos

- **Respeto por las personas:** Entendemos que los seres humanos somos diferentes y aceptamos estas diferencias en nuestra relación laboral. Es por ello que para la compañía la inclusión social es un eje fundamental en su quehacer diario, brindando

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 17 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	


así oportunidades laborales a personas consideradas habitualmente como minorías, grupos vulnerables, excluidos o poco representativos de la fuerza laboral, política que se encuentra descrita en nuestro Protocolo de Diversidad e Inclusión Laboral. El ser humano es el aporte más importante de nuestra organización por lo tanto le daremos un trato justo y digno.

- **Honestidad:** Se refiere a la transparencia con nuestros clientes, es decir, no se deberá ocultar información, ni disponer de la misma sin previa autorización. Debemos aplicar la honestidad en todas las comunicaciones y de la misma manera obrar en forma recta y clara.
- **Compromiso:** Respetar los compromisos y asumirlos con responsabilidad y dedicación, de manera que se cumpla lo pactado en el ámbito particular y general.

Políticas generales sobre el Programa de Transparencia y Ética Empresarial


Nexa BPO, en alineación a su compromiso de “cero tolerancias a la Corrupción” en cualquiera de sus modalidades, y con la finalidad de promover una cultura de lucha contra este fenómeno, al tiempo que propende por conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, ha establecido los lineamientos relacionados a continuación.

- I. Nexa BPO tiene una Política de cero tolerancias frente al Soborno y la Corrupción en cualquiera de sus formas, por lo cual la Administración de Nexa BPO está comprometida con la gestión Antisoborno y Anticorrupción y asume la responsabilidad de ejercer seguimiento al cumplimiento de la presente política.
- II. El Programa de Transparencia y Ética Empresarial de la compañía se encuentra alineado a las condiciones específicas y necesidades de Nexa BPO, de tal manera que, a partir de los procedimientos implementados, la empresa se encuentra en capacidad de prevenir, detectar y corregir cualquier situación potencial de Soborno o Corrupción.
- III. Todas las operaciones, negocios y contratos efectuados por Nexa BPO deben dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente documento.
- IV. En alineación al compromiso de la compañía, es deber de todos los colaboradores no realizar o recibir promesa de pago o autorización del pago de efectivo o de cualquier cosa de valor a un funcionario público nacional o extranjero y en general, a cualquier persona, cuando el propósito del mismo consista en influenciar de manera corrupta cualquier acto u omisión para ayudar a Nexa BPO o en nombre propio, a obtener un

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 18 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

beneficio indebido, o cuando a raíz de su comportamiento se pueda afectar el buen nombre de Nexa BPO.

- V. Con la finalidad de asegurar la adecuada gestión y puesta en marcha del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, la compañía ha adoptado el modelo de las tres de líneas de defensa sugerido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su versión 2013, por los colaboradores de cada línea de defensa deben implementar oportunamente las actividades y controles requeridos por el Programa.
- VI. Todos los colaboradores, directivos o terceros que actúen en representación de Nexa BPO, deben brindar un trato honesto y transparente en cualquier relacionamiento que tengan con funcionarios del sector público.
- VII. Es deber de todos los empleados de la compañía, anteponer los intereses de la compañía sobre los intereses personales, por lo cual, en cualquier caso de Conflictos de interés, el colaborador involucrado deberá reportar la situación oportunamente para brindar tratamiento alineado a los procedimientos establecidos en la Política de Conflictos de interés de Nexa BPO.
- VIII. Nexa BPO implementará procedimientos de Debida diligencia que permitan evaluar la contraparte de la compañía, de modo tal que se ejecute un análisis más exhaustivo a aquellos que presenten una mayor exposición al riesgo de Corrupción y Soborno.
- IX. Nexa BPO deberá contar permanentemente con una Matriz de Riesgos de Soborno y Corrupción (Matriz de Riesgos ABAC) la cual deberá ser actualizada, de tal manera que se encuentre alineada a las necesidades de la compañía, sus factores de Riesgos, la materialidad del Riesgo y la Política del PTEE de la compañía.
- X. Nexa BPO incluye en todos sus contratos con terceros que los dineros que se utilizan en las operaciones descritas en el contrato, provienen de actividades lícitas. La no aprobación de la contraparte se analizará como de alto riesgo.
- XI. Nexa BPO no recibe de sus clientes, activos como garantía o como bien en dación de pago. En caso de presentarse, debe ser aprobado por el máximo órgano de Nexa BPO y ser evaluado con los procedimientos establecidos en el PTEE de la compañía.
- XII. El máximo órgano de Nexa BPO documenta y registra las decisiones de adelantar, continuar, suspender o terminar cualquier relación jurídica con Contrapartes a las que no haya sido o no sea posible identificar al Beneficiario Final, después de adelantar y ejecutar las Medidas Razonables, conforme a lo establecido en la presente política.
- XIII. Nexa BPO se abstendrá de realizar cualquier relación contractual con personas naturales y/o jurídicas que no estén plenamente identificados, o sobre las que se tengan dudas del origen de sus fondos, tengan vínculos con grupos al margen de la ley o se encuentren condenados por actos de Soborno o Corrupción.


	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 19 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

- XIV. El Programa de Transparencia y Ética Empresarial debe ser actualizado cada vez que se presenten cambios en las actividades de Nexa BPO, existan actualizaciones normativas en materia del PTEE, existan cambios en el entorno externo de modo que se pueda alterar el grado de Riesgo de Corrupción o Soborno, o en general cuando considere pertinente el Oficial de Cumplimiento, de tal manera que se garantice el funcionamiento eficiente y efectivo del sistema Antisoborno y Anticorrupción de Nexa BPO
- XV. La compañía establecerá procedimientos de señales de Alerta mediante las cuales se puedan identificar alertas de Soborno y Corrupción.
- XVI. Todos los colaboradores de Nexa BPO deben reportar al Oficial de Cumplimiento o por medio del canal de línea ética de la compañía, cualquier alerta de Riesgo o Corrupción identificada.
- XVII. Nexa BPO debe propender permanentemente por proteger frente a cualquier represalia en contra de un Colaborador, directivo o tercero que informe acerca de un evento o potencial evento de corrupción, facilite información de buena fe sobre una conducta antiética o coopere con una investigación debidamente autorizada.
- XVIII. Todos los contratos suscritos con terceros deberán contener cláusulas mediante las cuales se prevenga la ejecución de prácticas de Soborno y/o Corrupción, y en los que la relación contractual establecida pueda ser finalizada unilateralmente sin lugar a una indemnización a favor de alguien, en los casos que se identifique la ejecución de actividades que puedan considerarse como un acto corrupto, de acuerdo a lo relacionado en la presente Política.

Debida Diligencia

Nexa BPO cuenta con procedimientos de Debida Diligencia, de tal manera que mediante estos se adoptan medidas razonables para conocer a su contraparte, e identificar aquellas partes que, por su perfil, actividad económica, o funciones desempeñadas (entre otros) puedan representar un mayor riesgo de Corrupción o Soborno transnacional para la compañía, a la vez que pueda brindar elementos de juicio al Oficial de Cumplimiento para descartar o continuar la formalización de una relación contractual.

En atención a esto, el procedimiento de Debida Diligencia de Nexa BPO deberá alinearse a las directrices relacionadas en el Manual ABAC y cualquier otra que determine el Oficial de Cumplimiento, los cuales deben incluir validación en listas restrictivas de la contraparte,

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 20 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

alineación del tercero con las Políticas de Nexa BPO, entre otros, previo a su vinculación contractual con la compañía.

La responsabilidad de efectuar una adecuada gestión de Debida Diligencia recae principalmente en las áreas que adelantan los procesos de vinculación con la contraparte de la compañía (áreas administrativas, comercial y Talento Humano), para lo cual, en caso de identificarse una alerta de Soborno o Corrupción, debe ser remitida al área de prevención del Soborno y Corrupción para ser evaluado conforme a los procedimientos estipulados en la presente política y el Manual ABAC.

En caso de considerarse pertinente, la compañía podrá adoptar medidas adicionales (Debida Diligencia intensificada) para tener un pleno conocimiento de la contraparte, para lo cual podrá solicitar la aplicación de visitas in situ o virtuales a la contraparte, incluir cláusulas adicionales al contrato, solicitar documentos adicionales al tercero evaluado, o cualquiera que considere el Oficial de Cumplimiento.


En todo caso, las actividades de debida diligencia deben constar por escrito, de tal forma que pueda ser de fácil acceso y entendimiento para el Oficial de Cumplimiento.

Evaluación Corporativa de Riesgos

El modelo corporativo de Riesgos se encuentra alineado tanto a los requerimientos estipulados el capítulo XIII de la circular básica jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades, de tal manera que, a partir de la evaluación de los riesgos determinados sobre las condiciones específicas de la compañía, se ejecutan actividades encaminadas a identificar, evaluar, documentar, gestionar y mitigar los riesgos de soborno y/o corrupción. En atención a esto, a continuación, se relacionan las principales actividades efectuadas sobre la gestión, las cuales se encuentran descritas en el Manual ABAC de la compañía.

Identificación de Riesgos de Soborno y Corrupción

Corresponde a la etapa en la cual se identifican los riesgos Inherentes que son la base para determinar las actividades y controles en las cuales la compañía debe enfocar sus esfuerzos para prevenir los eventos de Soborno o Corrupción. En este punto, si bien la compañía tiene como insumo principal el inventario genérico de Riesgos emitido por el Grupo AVAL, Nexa BPO debe evaluar el contexto interno y externo de la entidad, así como como las características particulares de la entidad dentro del sector del contact center y BPO, a la vez que tiene en cuenta las definiciones de la Superintendencia de Sociedades y demás organismos

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 21 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

nacionales e internacionales. Con base a esto, la organización debe incluir, modificar o eliminar los riesgos, causas, factores de riesgo y cualquier otro elemento que considere pertinente en la matriz de Riesgos de Soborno o Corrupción.

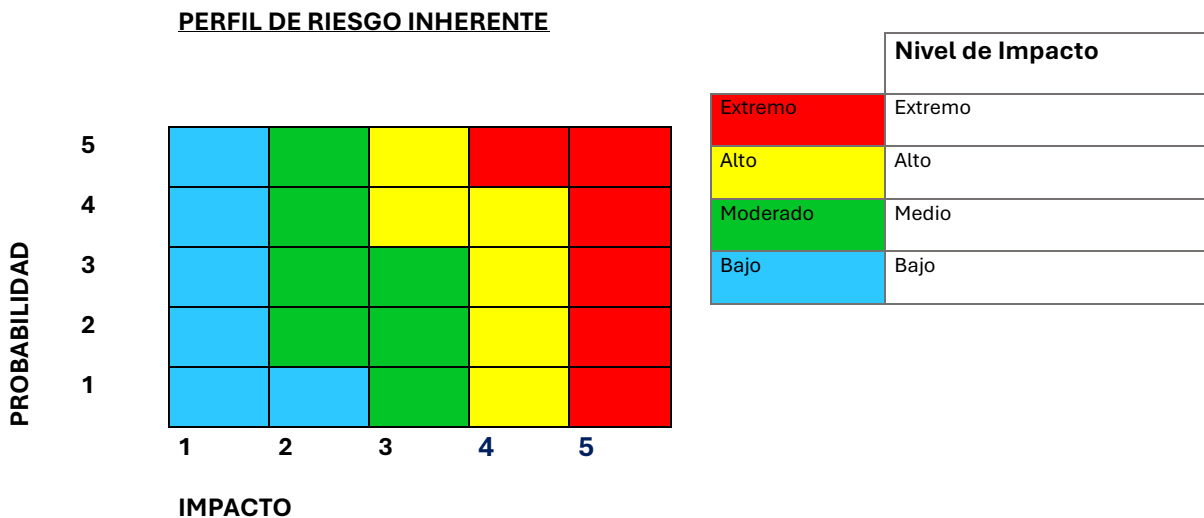
Frente a lo anterior, la entidad deberá como mínimo tener en cuenta los factores de riesgo relacionados a continuación:


- III. Riesgo país.
- IV. Riesgo de sector económico
- V. Riesgo de terceros
- VI. Cualquier otro que se considere pertinente.

Medición o evaluación del Riesgo de Soborno y Corrupción

La metodología de gestión de Riesgos adoptada por la compañía, cuenta con lineamientos que permiten la revisión de cada riesgo asociado en la matriz de Riesgos de Soborno y Corrupción, en criterios de Impacto y Probabilidad de materialización del Riesgo.

Una vez evaluados estos criterios, se obtiene el nivel de Riesgo inherente (previo a la implementación de actividades para su mitigación) el cual es clasificado en una escala de 1 a 4 e identificado en el mapa de calor alineado a la metodología de gestión del riesgo corporativo SARO, como se visualiza a continuación:



	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 22 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Control y Monitoreo


Una vez evaluados los riesgos de Soborno y Corrupción de la compañía, se determinarán las acciones de control adecuadas para cada riesgo relacionado en la matriz, con la finalidad de tener un nivel de Riesgo residual (Riesgo que persiste aún después de haber adoptado las medidas necesarias para tratar el riesgo) acorde al nivel de Tolerancia definido por la entidad.

Se destaca que previo a la determinación del Riesgo residual, debe evaluarse la eficacia de los controles relacionados en la matriz bajo la metodología señalada en el Manual ABAC de la compañía, para lo cual la determinación del nivel de Riesgo residual se encuentra directamente relacionada con el resultado de la evaluación del control, el cual mitiga la probabilidad de ocurrencia (en caso de ser un control preventivo) o el nivel de impacto (en caso de ser un control detectivo y/o correctivo).

De igual manera, se destaca que, para efectos del tratamiento de Riesgos de la compañía, el Oficial de Cumplimiento con base al análisis de riesgos efectuado, podrá dar un tratamiento conforme a lo relacionado a continuación:

- **Mitigar el Riesgo:** Para este fin, Nexa BPO adoptara medidas para contrarrestar el nivel del riesgo (realizando cambios en los procesos o implementando controles), con la finalidad de evitar la materialización de las causas que originan el riesgo, disminuir las consecuencias asociadas a su materialización, o las dos.
- **Transferir el Riesgo:** Cuando las acciones de gestión del riesgo son insuficientes y/o las consecuencias que conlleva la materialización del riesgo representan costos elevados que la organización no podría asumir. La estrategia consiste en compartir el riesgo a través de mecanismos como contratos, seguros, entre otros.
- **Dispersar o atomizar el Riesgo:** Se logra mediante la distribución o localización del riesgo en diversos lugares, procesos o personas.
- **Eliminar el riesgo:** Si después de gestionar el riesgo, su nivel es inaceptable para la entidad, se decide que se debe eliminar la causa o evento generador del riesgo.
- **Asumir el riesgo:** Esta decisión se toma sobre los riesgos a los cuales se les logra disminuir el impacto, después de ser gestionados y en algunos casos transferidos a tal grado que la entidad puede asumir el impacto generado con su materialización.

Adicionalmente, para asegurar una correcta gestión del riesgo de Soborno y corrupción, se debe tener presente que:

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 23 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

- Los niveles de Riesgo residual aceptables para la entidad son los clasificados en nivel Bajo y Moderado, para lo cual es posible no realizar actividades de tratamiento adicional a los controles de riesgo estipulados anteriormente.
- Los Riesgos cuyo nivel de riesgo residual se mantenga en los niveles de riesgo Alto o Extremo deberán tener un tratamiento adicional conforme a las estrategias señaladas en la presente política y Manual ABAC de Nexa BPO, o cualquier otra que defina el Oficial de Cumplimiento.


Protocolo de gestión de procesos sensibles al Soborno y la Corrupción

Nexa BPO en su compromiso por promover una cultura ética en el relacionamiento con terceros mediante directrices encaminadas a mitigar los riesgos de corrupción y soborno transnacional, al tiempo que vela porque todas sus actividades se realicen en el marco de la Transparencia, ha establecido en el “Manual ABAC” las actividades aplicables para asegurar la correcta verificación, evaluación y aprobación de las actividades con mayor grado de exposición frente al Soborno y la Corrupción tales como lo son la entrega y/o recepción de regalos, entrega de Donaciones, contribuciones públicas o políticas, entrega de Patrocinios, gestión de Conflictos de interés, entre otros.

Al respecto se aclara que, con la finalidad de asegurar la transparencia en la gestión de cualquiera de estos procesos sensibles al Soborno y la Corrupción, el análisis y aprobación de los mismo debe realizarse dando estricto cumplimiento a los lineamientos señalados en el Manual ABAC de Nexa BPO, y su omisión podrá ser sancionada conforme al régimen sancionatorio de la compañía.


De igual manera, respeto a la gestión de estos procesos se aclara que:

- Nexa BPO prohíbe a sus Colaboradores, solicitar, recibir u ofrecer a título de gratificación o regalo, dinero, bonos, honorarios, comisiones, anticipos, viáticos, cheques, tarjetas débito, entretenimiento, títulos valores o cualquier otro que pueda ser convertible en dinero, así como cualquier otra cosa de valor de un tercero con el que Nexa BPO tenga negocios.
- Se encuentra estrictamente prohibido el ocultamiento de cualquier bonificación, comisión o regalo, por lo cual la ejecución de esta actividad será sancionada de

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 24 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

conformidad con el régimen sancionatorio de la compañía, relacionado en la presente política.

- Los directivos y colaboradores de Nexa BPO no podrán recibir pagos indebidos, o promesas de pago por parte de colaboradores públicos o privados (incluidos miembros de un partido político y los colaboradores de organizaciones internacionales de carácter multilateral), con el objetivo de obtener o mantener un negocio, asegurar una ventaja o influenciar en forma indebida en las actuaciones oficiales de la compañía.
- Los directivos y colaboradores de Nexa BPO no podrán ofrecer, prometer a un funcionario gubernamental, ni a ninguna persona, ni a los miembros de la familia de dicho funcionario, ni a una tercera persona u organización sin ánimo de lucro sugerida por el destinatario, con el objetivo de influenciar de manera corrupta cualquier acto u omisión para ayudar a Nexa BPO, a obtener un beneficio indebido.
- Nexa BPO prohíbe realizar o dar cualquier tipo de donación a un funcionario público nacional o extranjero con la intención de influenciar cualquier acto u omisión con el propósito corrupto de ayudar a Nexa BPO a obtener una ventaja inapropiada.
- Nexa BPO podrá realizar Donaciones en efectivo o en especie, siempre que estas sean para el beneficio de la sociedad en general y están enmarcadas en un plan o programa aprobado por las instancias autorizadas de Nexa BPO.
- Nexa BPO aclara que podrá efectuar contribuciones públicas o políticas con sujeción a lo previsto en sus respectivos estatutos sociales y en la regulación aplicable. Cualquier contribución Pública o Política deberá ser evaluada por el Oficial de Cumplimiento o la persona que este designe de la compañía en alineación a las directrices señaladas en el Manual ABAC.
- La ejecución de Patrocinios en los que incurra Nexa BPO debe ser hecho desinteresado y sin esperar un retorno o beneficio para Nexa BPO, diferente a los propios percibidos de una gestión publicitaria. Adicionalmente, todo Patrocinio debe enmarcarse en los objetivos estratégicos de Nexa BPO.
- Nexa BPO cuenta con una directriz de Conflicto de Intereses diseñada para proteger los intereses de la empresa, ayudar a la Administración, los Órganos de Control y sus Colaboradores a alcanzar altos niveles éticos y de confianza y prevenir que se vean enfrentados a situaciones de Conflicto de Intereses o en el caso de estarlo, que los mismos sean debidamente atendidos, por esta razón, todos los colaboradores que se vean involucrados en una situación de Conflicto de interés deben realizar oportunamente el reporte de dicha situación a la Dirección de Riesgos y Cumplimiento por medio de los canales habilitados para tal fin, con la finalidad de que la situación reportada sea tratada con los mecanismos diseñados para la resolución del mismo.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 25 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Lineamientos generales sobre la conservación de documentos

La documentación generada a partir de gestión del Programa de Transparencia y Ética Empresarial debe ser conservada de modo que la misma responda a criterios de integridad, confiabilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad. De igual modo, los mismos deben conservarse de acuerdo a los términos señalados en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005 o cualquier norma que la modifique, complemente o sustituya.

Conforme a lo anterior, Nexa BPO debe velar por conservar:


- ~ Los documentos y registros que sean generados como producto de la gestión y monitoreo del sistema de prevención de Soborno y Corrupción de la compañía.
- ~ Los documentos asociados a las actividades de debida diligencia de los terceros y en general aquellos asociados a Negocios y Transacciones internacionales en los que esté involucrada Nexa BPO.

Los documentos deberán ser tratados bajo los requerimientos estipulados en la ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

Sensibilización, capacitación y comunicación

Conscientes de que la base para una adecuada gestión del Riesgo de Soborno y Corrupción es una comunicación efectiva sobre los principales elementos del Programa de Transparencia y Ética Empresarial dirigida a los colaboradores, asociados, administrativos y contratistas de Nexa BPO, la entidad se encuentra enteramente comprometida con el adecuado desarrollo del Plan de Comunicaciones del PTEE-ABAC.

El Plan de Comunicaciones del PTEE-ABAC se encuentra liderado por el Oficial de Cumplimiento y alineado a las actividades relacionadas en el Manual ABAC, para lo cual el Programa de Transparencia y Ética empresarial será divulgado al interior de la compañía como mínimo una vez al año. De igual manera, para los proveedores y demás contrapartes de interés para la compañía, la periodicidad de la comunicación será determinada por el Oficial de

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 26 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Cumplimiento de acuerdo con su nivel de Riesgo, así como las estrategias y mecanismo de comunicación apropiados.


En cualquier caso, la estrategia de comunicación deberá propender por dar a conocer los siguientes elementos:

- ~ Los principales elementos del PTEE, así como el tratamiento que se debe dar sobre las actividades sensibles a los eventos de Soborno y Corrupción (tales como regalos, Donaciones, Patrocinios, Conflictos de interés, entre otros).
- ~ Marco de actuación de los colaboradores de la compañía, alineado a los valores corporativos descritos en el código de ética y buena conducta.
- ~ Crear conciencia acerca de los riesgos de Corrupción a los que se ve expuesta la compañía y el impacto que tiene la Corrupción en la sociedad en general.
- ~ Los canales de denuncia para reportar alertas o sospechas de eventos de Soborno y/o Corrupción.
- ~ Dar a conocer la Política Anti-Represalias, la cual esta incorporada en la Política Corporativa Anticorrupción AVAL.
- ~ Brindar mecanismos para que los grupos de interés evalúen la efectividad del PTEE.
- ~ Cualquier otro que considere el Oficial de Cumplimiento.

Sanciones

Para los colaboradores que incumplan los lineamientos establecidos en la Política de Transparencia y Ética Empresarial, la compañía evaluará la gravedad de la falta cometida y aplicará las sanciones disciplinarias a las que haya lugar conforme al régimen sancionatorio contemplado en el Reglamento Interno de Trabajo de Nexa BPO, sin perjuicio de las sanciones penales que se puedan derivar de la conducta del colaborador conforme a las regulaciones legales vigentes.

De igual manera, conforme a los lineamientos expedidos por la Superintendencia de Sociedades, el incumplimiento del numeral XIII de la circular básica jurídica dará lugar a las actuaciones administrativas que sean del caso y a la imposición de las sanciones administrativas pertinentes a las Entidades Obligadas, su Oficial de Cumplimiento, su revisor fiscal o a sus administradores, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y el numeral 23 del artículo 7 del Decreto 1736 de 2020, sin perjuicio de las acciones que correspondan a otras autoridades.

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 27 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

Canales de comunicación

Línea ética

Nexa BPO tienen un canal de comunicación a través del cual los colaboradores pueden de manera libre y espontánea reportar cualquier posible evento de Soborno y/o de corrupción. La Línea Ética está disponible para los colaboradores en la Intranet del Nexa BPO, este canal se encuentra en el sitio web de Nexa BPO, para los proveedores, contratistas y demás grupos de interés, con el propósito de incentivar el cumplimiento de los más altos estándares éticos, así como para prevenir potenciales eventos de corrupción, malas prácticas y situaciones irregulares que pudieran afectar a Nexa BPO, y a los agentes económicos que interactúan con él.

La administración del canal de Línea Ética está a cargo de la Gerencia de Auditoría Interna de Nexa BPO, los cuales son los encargados de garantizar la confidencialidad de la información y el anonimato de quienes hagan uso del mismo.

Líneas de denuncia relacionadas en el capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica


En alineación a los lineamientos relacionados en el capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, el Programa de Transparencia y Ética Empresarial pone a disposición de la comunidad en general las líneas de denuncia relacionadas a continuación, mediante las cuales podrán realizar la denuncia de actos de Soborno o Corrupción:

Línea Superintendencia de Sociedades

https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_aec/Paginas/Canal-de-Denuncias-Soborno-Internacional.aspx

Línea Secretaría de transparencia

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/observatorio-anticorrupcion/portal-anticorrupcion>

	Programa de Transparencia y Ética Empresarial		Código: M-AN-ABAC-007
			Versión: 1
			Fecha de emisión: 15/12/2025
Tipo de Proceso: Asegurador	Proceso: Gestión de Riesgos de Soborno y Corrupción (ABAC)	Responsable: Director de Riesgos y Cumplimiento	Página 28 de 28
Localización del documento: Área de Riesgos		Clasificación de la información: Uso Interno	

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	MODIFICACION	ELABORO	REVISÓ	APROBO
1.0	17/05/2022	Creación del Documento	Carlos Andres Londoño Especialista Senior de Cumplimiento	Axel Orlando Carvajal Gerente de riesgos Natalia Rengifo Vera Director de Cumplimiento	Junta Directiva NEXA BPO
2.0	17/12/2025	1. Actualizaciones generales (de forma) a nivel transversal en la redacción del documento. 2. Se realizaron ajustes en la denominación de los cargos conforme a la estructura organizacional, garantizando la alineación con la estructura vigente 3. Se complementa el Glosario con nuevos términos en alineación al Manual ABAC 4. Se actualiza la redacción del alcance 5. Se complementan las Inhabilidades e Incompatibilidades del Oficial de Cumplimiento 6. Se actualiza el numeral IX de la sección <i>Políticas Generales sobre el Programa de Transparencia y Ética Empresarial</i> para indicar que la <i>Matriz de Riesgos de Soborno y Corrupción</i> corresponde a la <i>Matriz de Riesgos ABAC</i> .	Samuel Esteban Beltrán Martínez Especialista Senior de Cumplimiento Laura Valentina Penagos Arévalo Analista Profesional de Cumplimiento	Axel Orlando Carvajal Gerente de Aseguramiento y Mejora Continua Adriana Paola Triana Contreras Director Riesgos y Cumplimiento	Junta Directiva NEXA BPO (Acta 523)