



NEXA

Grupo
AVVAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

✦ 2025 ✦

#ActuamosSostenible

EN ESTE DOCUMENTO ENCONTRARÁS

**1 MENSAJE DE NUESTRA
GERENTE GENERAL**

**2 ACERCA DE
ESTE INFORME**

**3 NUESTRA
ORGANIZACIÓN**

**4 NUESTRA CADENA
DE VALOR**

**5 NUESTROS
WORKEADORES**

**6 NUESTRO GOBIERNO
CORPORATIVO**

**7 NUESTRA ESTRATEGIA
DE SOSTENIBILIDAD**

**8 NUESTROS GRUPO
DE INTERÉS**

**9 NUESTRA POLÍTICAS
Y OTROS PROCESOS**

**10 NUESTRA
MATERIALIDAD**



MENSAJE DE NUESTRA GERENTE GENERAL ✦



*“En **Nexa BPO** creemos profundamente en la importancia de avanzar con propósito. Para nosotros, la sostenibilidad no es una extensión de la operación: es la forma en la que miramos nuestro impacto, tomamos decisiones y construimos vínculos con quienes confían en nosotros”*

-Julia Fernández Velásquez

El **2025** fue un año trascendental; un año en el que decidimos organizarnos para ir más allá de las nubes y materializar una visión más integral de responsabilidad y futuro. Y hoy, con enorme orgullo, presentamos el **primer Informe** de Sostenibilidad de la compañía, un hito que marca el inicio de una nueva etapa en nuestra evolución ASG.

Este periodo estuvo marcado por hitos que reflejan nuestra evolución. Diseñamos y ejecutamos el **82%** de nuestro Cronograma de Sostenibilidad, una herramienta que nos permitió ordenar, priorizar y medir con rigor las iniciativas que dieron vida a nuestro camino ASG. Participamos en más de 5 eventos empresariales y espacios especializados, fortaleciendo nuestra visibilidad y enriqueciendo nuestra perspectiva a través de espacios de aprendizaje y conversación que están transformando al sector

Dimos pasos que nos llenan de orgullo: realizamos nuestro **primer voluntariado ambiental** de siembra de árboles, una experiencia que reforzó nuestro compromiso con el planeta y que conectó a nuestros Workeadores con un propósito compartido. También consolidamos nuestros voluntariados corporativos, que nos acercaron aún más a comunidades y aliados con quienes compartimos valores y desafíos.

Y quizá uno de los avances estratégicos más relevantes fue iniciar la **identificación de nuestros grupos de interés y la construcción de los asuntos materiales** que guiarán nuestras decisiones en los próximos años. Este ejercicio nos permitió comprender y proyectarnos de una manera más consciente y alineada con lo que realmente importa.

Este informe refleja esa convicción. Resume un año de trabajo colaborativo en el que avanzamos con pasos firmes hacia una sostenibilidad que se vive, se piensa y se gestiona desde el corazón mismo de nuestras operaciones. Gracias a nuestros clientes, aliados y, en especial, a nuestros Workeadores, por ser parte activa de esta construcción.

ACERCA DE ESTE INFORME ✦



Este informe establece el punto de partida desde el cual podremos identificar avances, variaciones y tendencias en los próximos ciclos de reporte, incorporando progresivamente comparaciones tanto internas como históricas en la medida en que nuestro sistema de gestión y seguimiento de información continúe fortaleciéndose.

En nuestro compromiso por garantizar la transparencia y la claridad de la información que reportamos, definimos el alcance organizacional de este Informe de Sostenibilidad. Toda la información que presentamos corresponde exclusivamente a nuestras operaciones, ya que no contamos con subsidiarias, filiales, unidades de negocio adicionales ni actividades bajo control conjunto que deban incorporarse en este reporte. **El proceso de recolección**, verificación y consolidación de los datos se llevó a cabo con base en nuestras políticas institucionales, operaciones y procesos internos

El presente documento corresponde a **nuestro primer Informe de Sostenibilidad**, el cual cubre el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 y ha sido **elaborado con referencia a los Estándares GRI**. Al cierre del período informado, no contamos aún con un proceso formal de verificación externa de la información de sostenibilidad. La definición de lineamientos, criterios y mecanismos de aseguramiento independiente forma parte del fortalecimiento progresivo de nuestro sistema de gestión ASG, actualmente en desarrollo.

La preparación del contenido de este informe se desarrolló de manera articulada con las áreas responsables de cada una de nuestras dimensiones ASG, garantizando la consistencia y solidez de la información presentada. La información correspondiente al año **2025** se alinea con el mismo periodo de nuestro reporte financiero, permitiendo ofrecer una visión complementaria de nuestra gestión, sin que los temas de sostenibilidad dependan o se estructuren con base en los resultados financieros.

Este informe estará disponible al público a partir del segundo trimestre de 2026, una vez finalicen las fases internas de revisión y comunicación.

Para cualquier solicitud o consulta relacionada con este informe, nuestro punto de contacto es:

Antuannette Aldana Rodriguez – Gerente Jurídica y de Sostenibilidad

3

NUESTRA
ORGANIZACIÓN

✦ OPERAMOS CON ✦

SOSTENIBILIDAD



3.1 CONOCE A NEXA BPO

¿QUIENES SOMOS?

Somos **Ventas y Servicios S.A.** una compañía colombiana con más de 4 décadas de trayectoria, fundada en 1976 como sociedad limitada y transformada en Sociedad Anónima en 1991, consolidándonos como pioneros en servicios de Outsourcing Operativo, Administrativo y Comercial en el país.



Desde el año 2021 adoptamos oficialmente la marca comercial **“Nexa BPO”**, una marca que refleja nuestra evolución, nuestro ADN de servicio y nuestra vocación por ir **más allá de las nubes**, conectando innovación, cercanía y experiencia para transformar la manera en la que interactuamos con clientes, aliados, comunidades y Workeadores. Bajo esta identidad hemos construimos una propuesta de valor más fresca, más estratégica y alineada con los retos del sector BPO en Colombia.



Pertenece al Grupo Aval, el conglomerado financiero más importante del país, lo cual fortalece nuestra gestión corporativa y nos impulsa a mantener altos estándares en gobierno, transparencia y responsabilidad.

3.2 NUESTRO PROPÓSITO

En **Nexa BPO** creemos en un modelo de operación centrado en las personas, en la experiencia y en la sostenibilidad. Cada interacción, cada solución y cada proyecto se construyen desde el propósito de generar impacto positivo y ofrecer un servicio que trascienda. Por eso, nuestra marca se inspira en ir siempre más allá, elevando la calidad, la innovación y el compromiso con todos nuestros grupos de interés

3.2 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES



Nexa BPO participa activamente en espacios empresariales y gremiales que promueven el fortalecimiento del sector de servicios tercerizados en Colombia. Como parte de este propósito, la organización forma parte de BPRO, el principal gremio nacional que agrupa a las empresas del sector BPO y Contact Center. Esta participación nos permite contribuir a la construcción de estándares sectoriales, fortalecer la competitividad del ecosistema de servicios en el país y mantenernos actualizados frente a tendencias, desafíos regulatorios y oportunidades de innovación dentro de la industria

3.3 NUESTROS VALORES

Nuestros valores representan la forma en la que trabajamos, decidimos, nos relacionamos y construimos futuro



Juntos somos Cracks



Somos **grandes humanos**



Aceleramos el futuro

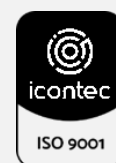


Cuidamos lo que más importa



Somos influyentes

3.4 NUESTRAS CREDENCIALES



SISTEMAS DE **GESTIÓN DE CALIDAD**



PRIVACIDAD DE DATOS



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SOMOS EL ALIADO **PERFECTO**
EN LA GESTIÓN DE LA **EXPERIENCIA**
DE TUS CLIENTES ✨

3.3

NUESTRA UBICACIÓN

Nuestra sede principal se encuentra en **Bogotá, Colombia**, ciudad desde donde orientamos la estrategia corporativa, gestionamos la toma de decisiones y coordinamos los proyectos clave que impulsan nuestra operación. Además, contamos con presencia en más de **10 ciudades del país**. Atendemos principalmente empresas de sectores como servicios financieros, telecomunicaciones y *Oil & Gas*, que confían en nosotros para externalizar procesos operativos, administrativos, comerciales y de experiencia del cliente; una relación que nos permite aportar valor estratégico y fortalecer cadenas de servicio altamente especializadas

Nuestra presencia nos permite operar de **manera cercana**, diversa y alineada con las realidades locales. Esta capilaridad territorial amplía nuestro alcance, fortalece nuestra capacidad de respuesta y nos conecta con los distintos contextos sociales, culturales y económicos donde trabajan y viven nuestros *Workeadores* y aliados.

11 SITES

+ 45 AÑOS

PRESENTES EN

90 CIUDADES Y MUNICIPIOS

CADENA DE VALOR

RESPONSABLE

✦ Y TRANSPARENTE ✦



4

**NUESTRA CADENA
DE VALOR**

4.1

NUESTRAS ACTIVIDADES Y RELACIONES COMERCIALES

En **Nexa BPO** comprendemos que nuestra operación solo cobra sentido cuando genera experiencias que impactan positivamente a nuestros clientes y a los grupos de interés que confían en nosotros. Cada proceso que desarrollamos, cada interacción que gestionamos y cada solución que entregamos hace parte de una cadena de valor que evoluciona permanentemente con las exigencias del sector y que avanza con la convicción de ir siempre más allá de las nubes.

Somos una compañía del sector **Contact Center y Business Process Outsourcing (BPO)**. Nuestro portafolio integra atención al cliente, soporte administrativo, comercial y operativo, soluciones digitales, procesamiento de información y servicios multicanal diseñados para fortalecer la competitividad de las organizaciones a las que acompañamos.

Nuestros clientes son el eje central de todo lo que hacemos. Durante 2025 acompañamos a **32 clientes corporativos**, principalmente de los sectores financiero y de comunicaciones, industrias que demandan precisión, seguridad, alta capacidad operativa y experiencias de servicio consistentes.

Cerca del **90,63%** pertenecen a estas industrias; el **9,38%** restante corresponde a compañías del sector *Oil & Gas*, con quienes gestionamos operaciones especializadas de alto impacto.

4.2 NUESTRO PORTAFOLIO

La diversidad y dinamismo de nuestra operación se reflejan en la estructura del portafolio de servicios. En **2025**, la distribución de nuestro portafolio medida según la participación de cada línea en los ingresos de la compañía estuvo compuesta así.

48,03% Soporte Administrativo
Comercial y Operativo

29,15% Servicio al cliente **inbound**
y outbound

12,83% Cobranza



80% DE LA BANCA
COLOMBIANA
CONFÍA EN NOSOTROS

4,66% Ventas
Multicanal

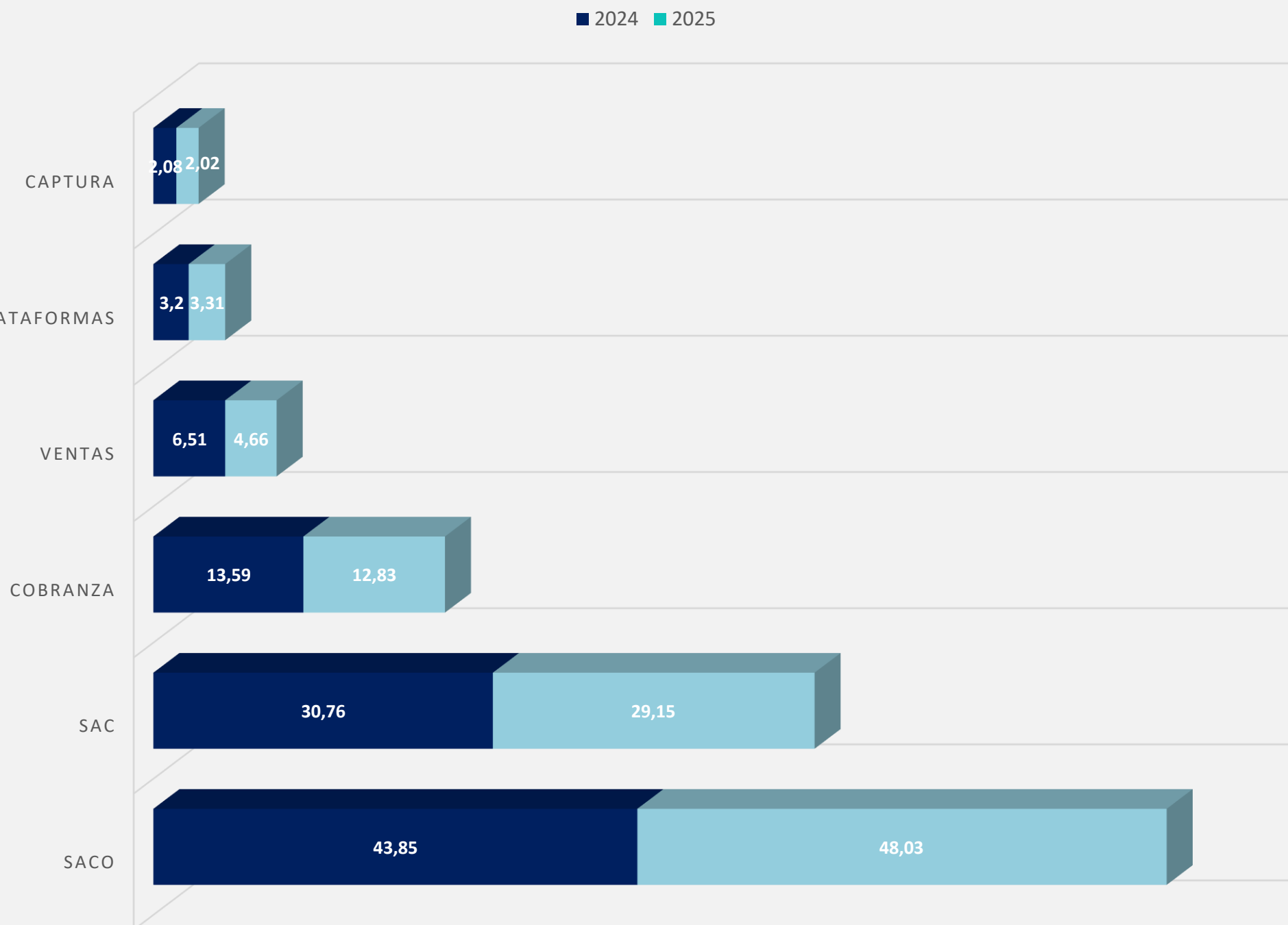
3,31% Plataformas **Contact**
Center

2,02% Captura de datos y
gestión documental

4.3

COMPORTAMIENTO DE NUESTRO PORTAFOLIO SEGÚN NUESTROS INGRESOS

49 AÑOS EN EL MERCADO



Esta evolución confirma que **Soporte Administrativo, Comercial y Operativo continúa siendo la línea de negocio que más ingresos genera para Nexa BPO**, consolidándose como el principal motor económico de la organización. Su participación creció **de 43,85% en 2024 a 48,03% en 2025, un aumento de 4,18 puntos porcentuales**, reflejo de la confianza depositada por nuestros clientes en nuestra capacidad para asumir procesos operativos complejos y de alto valor agregado

ANÁLISIS COMPARATIVO

El análisis comparativo también evidencia ajustes en otras líneas: Servicio al Cliente inbound/outbound se redujo en **1,61 pp**, Cobranza en **0,76 pp**, y Ventas Multicanal en **1,85 pp**, comportamientos asociados a la transición hacia modelos de autoservicio, optimización digital y cambios en los patrones de demanda sectorial. Plataformas de Contact Center mostró un incremento marginal de **0,11 pp**, mientras que Captura de Datos se mantuvo prácticamente estable, con una variación de **-0,06 pp**. Esta recomposición refleja una preferencia creciente hacia servicios administrativos y operativos más integrales, intensivos en conocimiento y complementados con tecnología

4.4

NUESTROS PROVEEDORES

Nuestra cadena de valor es un motor que impulsa el desarrollo económico de las regiones donde operamos. El trabajo articulado con nuestros proveedores especialmente aquellos nacionales no solo amplía nuestra capacidad operativa, sino que dinamiza las economías territoriales al generar empleo, fortalecer empresas nacionales y promover encadenamientos productivos que multiplican el impacto más allá de nuestra operación directa.

Durante 2025, trabajamos con **217** proveedores (**202 nacionales** y 15 internacionales). Las compras por más de **\$3,18 billones** no solo representan un componente esencial para garantizar continuidad, calidad y seguridad en nuestros procesos, sino que también constituyen una inversión significativa que circula dentro del tejido empresarial colombiano, impulsando la competitividad de compañías nacionales y fortaleciendo la economía regional.

Al trabajar con aliados nacionales, contribuimos a consolidar un ecosistema empresarial más fuerte, resiliente e innovador, generando valor compartido y reafirmando nuestro compromiso con la prosperidad económica del entorno.

93,1% PROVEEDORES
Y COMPRAS NACIONALES

CATEGORIAS

Las categorías principales incluyen tecnología y sistemas, servicios de outsourcing, seguros, transporte, capacitación, mercadeo y suministros operativos. En coherencia con nuestra integración al modelo corporativo del Grupo Aval, adoptamos los lineamientos del **Centro de Sinergias de Abastecimiento (CSA-AVC)**, que fortalecen un abastecimiento estratégico, eficiente y alineado con criterios ASG

El **reto** para 2026 será implementar un **sistema de calificación ASG para proveedores**, alineado con los estándares corporativos, promoviendo compras responsables y fortaleciendo la participación de empresas regionales y emergentes.

Así, nuestra cadena de valor seguirá creciendo con nosotros, consolidándose como un pilar fundamental para garantizar servicios confiables, innovadores y sostenibles, y reafirmando nuestro compromiso con una operación más competitiva, justa y alineada con el propósito que nos inspira a seguir yendo más allá de las nubes



5

NUESTROS
WORKEADORES

NUESTRA **GESTION**

SE CONSTRUYE,

CON Y PARA LAS

✦ PERSONAS ✦



5.1

NUESTRA GENTE

Durante 2025, en Nexa contamos con **6.750 colaboradores directos**, vinculados a través de contratos a término indefinido, término fijo y modalidades de aprendizaje como **SENA**.

De este total, **4.240 fueron mujeres y 2.510 hombres**, una composición que refleja con claridad la **alta participación femenina** que caracteriza a nuestro sector. Esta diversidad no solo fortalece nuestro talento humano, sino que también reafirma nuestro compromiso con la **inclusión, la equidad y la generación de oportunidades laborales** en los territorios donde operamos

En comparación, la plantilla de 2024 finalizó en **7.459 colaboradores, con 4.703 mujeres y 2.756 hombres**, lo que representa una variación general de **-9,5 %** en el personal directo. Esta disminución obedeció principalmente a ajustes operativos y a procesos de optimización orientados a la eficiencia del servicio.

En ambos años, la organización mantuvo una estructura de empleo basada casi exclusivamente en **vinculación directa**, sin participación significativa de servicios temporales u outsourcing. Esta práctica fortalece la estabilidad laboral y asegura mejores condiciones de desarrollo para las personas que integran la organización.

62,8%
MUJERES CONTRATADAS

En **Nexa BPO** entendemos la diversidad como un activo estratégico que fortalece la toma de decisiones, impulsa la innovación y nos acerca aún más a nuestros clientes. Como se mencionó, al cierre de 2025 nuestra plantilla directa estuvo integrada por 6.750 colaboradores, reflejando una organización con **participación femenina mayoritaria** en todos los niveles del negocio, característica del sector de servicios y coherente con nuestro compromiso con la inclusión y la equidad.



Creemos firmemente que las personas son **el centro de nuestra operación**, y por ello seguimos trabajando para ofrecer entornos laborales estables, diversos y que promuevan el **desarrollo profesional y personal de nuestros equipos**.

5.2

LIDERAZGO CON SELLO FEMENINO

La estructura de liderazgo de **Nexa BPO** muestra un avance significativo hacia la equidad de género en los cargos de mayor responsabilidad.

En conjunto, los niveles de **Alta Dirección, Gerencia Media y Gerencia Subalterna** suman **47 mujeres y 42 hombres**, evidenciando que **más de la mitad de los cargos de liderazgo están ocupados por mujeres**, en coherencia con el compromiso de Nexa BPO con la diversidad y la igualdad de oportunidades.



52,8%
MUJERES EN
ALTOS CARGOS

En Alta Dirección, conformada por **Gerencia General y Gerencias Corporativas**, la compañía cerró con **5 mujeres**, consolidando una participación femenina superior al **50%** en este nivel

En la **Gerencia Media** que integra direcciones de área, Nexa cuenta con **16 mujeres**, manteniendo una representación equilibrada y con liderazgo femenino predominante

En la **Gerencia Subalterna**, conformada por jefaturas, coordinaciones y liderazgos de área, se registran **26 mujeres** que reafirma la continuidad de la participación femenina en la línea de sucesión y en los equipos que operan más cerca del día a día de la organización.

Este equilibrio se complementa con una base operativa robusta: en las **áreas funcionales** (especialistas, gestores, abogados senior, administrativos, técnicos y analistas, entre otros), Nexa cuenta con **3.456 mujeres** y 1.987 hombres con contrato a término indefinido, lo que mantiene la tendencia de una organización mayoritariamente femenina también en los equipos que sostienen la operación diaria.

5.3

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GENERO

En Nexa BPO creemos que la diversidad generacional es un pilar clave para nuestro crecimiento y para un desempeño sostenible del negocio. Contamos con una combinación equilibrada de **talento joven y perfiles con experiencia**, que se complementan y enriquecen nuestra cultura organizacional.

Al analizar a nuestros colaboradores directos —vinculados mediante contratos a término indefinido y fijo, e incluyendo aprendices y SENA— **identificamos una estructura etaria diversa**, que se distribuye de la siguiente manera:

Entre los colaboradores con **contrato a término indefinido**, la mayoría se concentra en el rango de **30 a 50 años**, con **2.196 mujeres y 1.166 hombres**, lo que evidencia una base de talento en plena etapa productiva, con trayectoria y capacidad de liderazgo técnico y operativo



5.3

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GENERO



LA POBLACIÓN MENOR DE 30 AÑOS

También tiene un peso relevante: **1.189 mujeres y 801 hombres** con contrato indefinido, a los que se suman **154 mujeres y 137 hombres en calidad de aprendices SENA**, consolidando un semillero de talento que se fortalece a través de programas formativos y de vinculación temprana.



LOS COLABORADORES MAYORES DE 50 AÑOS

Representan un grupo estratégico por su conocimiento acumulado: en contratos indefinidos se registran **63 mujeres y 184 hombres**, lo que aporta una mirada de experiencia y continuidad institucional en los equipos de trabajo..



ESTA CONFIGURACIÓN ETARIA, SUMADA

A la fuerte participación femenina tanto en la base operativa como en los niveles de liderazgo, nos permite avanzar de manera decidida hacia una fuerza laboral diversa, inclusiva y equilibrada, alineada con nuestra visión de sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.



EN NEXA, DISTINTAS GENERACIONES Y LIDERAZGOS DIVERSOS CONSTRUYEN JUNTOS NUESTRO FUTURO

5.4

CATEGORIAS LABORALES Y EQUIDAD DE GENERO

ÁREAS FUNCIONALES

En 2025, la mayor parte de los colaboradores se desempeñó en **Áreas Funcionales**, categoría que agrupa cargos como analistas, auxiliares, técnicos, especialistas, abogados y personal administrativo. Aunque la participación disminuye en niveles de **Alta Dirección, Gerencia Media y Gerencia Subalterna**, es destacable la presencia femenina en roles de liderazgo, un avance hacia la equidad en toma de decisiones. La estructura evidencia oportunidades para seguir impulsando la participación de mujeres en posiciones estratégicas, especialmente dentro de la Alta Dirección

5.5

DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA DE NUESTROS WORKEADORES

En **Nexa BPO** contamos con un modelo de operación que se expande **por buena parte del territorio colombiano**, lo que nos permite ser una organización cercana, diversa y con una sólida presencia regional. A cierre de 2025, nuestra fuerza laboral se encontraba distribuida a lo largo del país, con una mayor concentración de talento en Bogotá D.C., ciudad en la que operan nuestras plataformas de mayor escala y alcance operativo.

Adicionalmente, consolidamos una presencia estable en territorios con alta vocación de servicios a través de otros departamentos como Meta, Córdoba, Huila, Nariño, Magdalena, Norte de Santander, Cauca, Tolima y Risaralda, que en conjunto agrupan 449 colaboradores, equivalentes al **7,01%** de nuestra nómina nacional.

Esta distribución geográfica **no solo fortalece la continuidad operativa y la resiliencia del negocio, sino que también contribuye al desarrollo económico de distintos territorios**, fomentando empleo formal, capacitado y adaptado a las necesidades de cada región.

BOGOTÁ **65,6%** **4431**
Workeadores

El resto de **nuestros colaboradores** se distribuye en diferentes **regiones** del país, ubicados de la siguiente manera:

VALLE DEL CAUCA
10,4% **704**
Workeadores

ATLANTICO
3,5% **239**
Workeadores

ANTIOQUIA
6,1% **409**
Workeadores

SANTANDER
2,6% **173**
Workeadores

La presencia de **Nexa** también llega a territorios tradicionalmente menos representados en la industria BPO, donde mantenemos operaciones activas de menor escala pero con alto impacto social.

Tal es el caso de **Guaviare (1), Putumayo (1), San Andrés (1), Chocó (6), Arauca (2)**, entre otros. Estas presencias regionales evidencian nuestro compromiso con la empleabilidad inclusiva y con la generación de oportunidades en zonas donde el acceso al empleo formal suele ser más limitado.

5.6 FORMACIÓN ACÁDEMICA

En 2025, la formación académica de nuestros colaboradores refleja la esencia de Nexa BPO como una organización profundamente conectada con la operación y con las personas. Predominan perfiles con **bachillerato completo, formación técnica y tecnológica y estudios profesionales**, mientras que en menor proporción se cuentan colaboradores con **especialización o maestría**.

Esta composición académica da cuenta de una compañía con una **sólida base operativa**, integrada en gran medida por **talento joven**, dinámico y con alto potencial de crecimiento. Al mismo tiempo, representa una **valiosa oportunidad para seguir fortaleciendo programas de desarrollo**, formación continua y reconversión laboral, que acompañen a nuestros colaboradores en la construcción de trayectorias de crecimiento personal y profesional dentro de la organización.

5.8 DIALOGO COLECTIVO

Durante 2025, **42** colaboradores hicieron parte de organizaciones sindicales, reflejando el compromiso de **Nexa BPO con el respeto a la libertad sindical, el diálogo abierto y la negociación colectiva como pilares de relaciones laborales responsables**

5.7 JORNADA LABORAL

La operación de **Nexa BPO** se sustenta principalmente en colaboradores con jornada completa, modalidad que concentra la mayor parte de nuestra fuerza laboral. A cierre de 2025, **6.666** personas se encontraban vinculadas bajo este esquema, mientras que **84** colaboradores desarrollaban su labor en jornada de tiempo parcial.

Esta distribución refleja la estabilidad y continuidad de nuestra operación, así como nuestro compromiso con la generación de empleo formal. La coherencia entre el número total de jornadas y el total de colaboradores (6.750 personas) evidencia la solidez de nuestros procesos de registro y la consistencia en la gestión de la información laboral.

5.9 NACIONALIDAD DE NUESTROS WORKEADORES

La mayoría de nuestros **Workeadores** son **colombianos**, lo que refleja una operación arraigada en el país y en las comunidades donde desarrollamos nuestra labor. La presencia de talento extranjero es limitada, en coherencia con un modelo de negocio de enfoque local y con la fortaleza del mercado colombiano para proveer los perfiles que requiere nuestra operación.



**NUESTRA RUTA DE EXPERIENCIA:
TALENTO, OPERACIÓN Y CERCANÍA
AL SERVICIO**

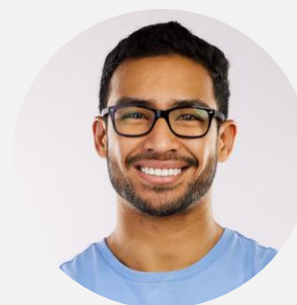
5.10

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

En **Nexa BPO** creemos profundamente que la diversidad es una de nuestras mayores fortalezas. La vivimos, la promovemos y la integramos en cada decisión que tomamos. Nuestra cultura se nutre de la pluralidad de identidades, trayectorias y perspectivas que enriquecen las relaciones entre equipos y potencian la manera como servimos a nuestros clientes y grupos de interés.

Durante 2025, contamos con **200 personas colaboradoras que se reconocen pertenecientes a poblaciones diversas**, lo que reafirma nuestro compromiso con la inclusión real y la eliminación de barreras. Estos datos, evidencian que somos una organización que se mueve desde la empatía, el respeto y la apertura.

A partir de esta convicción, en **Nexa BPO** entendemos la diversidad no como un concepto abstracto, sino como una realidad viva que se expresa en las personas que hacen parte de nuestra organización. A continuación, presentamos las principales **poblaciones diversas que integran nuestros equipos**, reconociendo su aporte, visibilizando sus realidades y reafirmando nuestro compromiso con entornos laborales inclusivos, seguros y respetuosos para todas las personas.



5 personas migrantes hicieron parte de nuestros equipos, aportando diversidad cultural y contribuyendo a la inclusión laboral sin fronteras



Contamos con **32 colaboradores pertenecientes a comunidades étnicas**, entre ellos pueblos indígenas, raizales, palenqueros y Rrom.



95 de nuestros Workeadores **se identifican como parte de la población LGBTIQ+**. Este reconocimiento demuestra que hemos construido un entorno laboral en el que se puede ser, expresarse y desarrollarse sin temor a discriminación. Trabajamos día a día para que cada persona encuentre en Nexa un espacio seguro, auténtico y respetuoso de sus identidades.



68 personas afrodescendientes hacen parte de nuestra organización, lo que refleja la diversidad étnico-racial del país y nos impulsa a continuar fomentando la igualdad de oportunidades, la participación y la representatividad. Esta población es un pilar esencial en la construcción de una cultura equitativa, vibrante y con múltiples voces.

UNA RUTA DE EXPERIENCIA INCLUSIVA PARA LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

Como organización, asumimos con responsabilidad la tarea de crear entornos donde cada persona se sienta valorada. Sabemos que la diversidad no solo amplía nuestra capacidad de innovar, sino que también refuerza nuestra integridad como compañía del sector BPO.

Nuestro compromiso está en **seguir promoviendo** políticas, espacios y prácticas que garanticen:

- Igualdad verdadera en el acceso y permanencia.
- Cero tolerancia a la discriminación.
- Reconocimiento de identidades históricamente excluidas.
- Acciones afirmativas que impulsen la empleabilidad diversa.
- Diálogo constante con nuestras personas y comunidades.

En Nexa, **la diversidad no es un indicador: es parte de quienes somos**. Y seguiremos construyendo una cultura plural, respetuosa y profundamente humana



Por rango etario:

Menores de 30 años: 3.510

Entre 30 y 50 años: 3.424

Mayores de 50 años: 112

7.046 personas se incorporaron a Nexa BPO durante el año, fortaleciendo la diversidad y capacidad de los equipos. De ellas, **3.990** fueron mujeres y 3.056 hombres, manteniendo una composición equilibrada y alineada con la realidad del sector de servicios

5.11

ATRACCIÓN Y VACANTES

Durante 2025, **Nexa BPO** vivió un año de alta dinámica en la gestión del talento. La organización abrió **7.139 vacantes**, una cifra que refleja la escala y complejidad operativa del negocio. De este total, **150 vacantes** fueron cubiertas con talento interno (**2,1 %**), lo que evidencia oportunidades para seguir fortaleciendo la movilidad interna, al tiempo que confirma la magnitud de las necesidades operativas de la compañía.

Este comportamiento reafirma que **Nexa BPO** es una organización altamente atractiva para el **talento joven**, lo que se traduce en una ventaja competitiva clave en un entorno laboral en constante transformación, al combinar energía, aprendizaje acelerado y capacidad de adaptación con experiencia y continuidad operativa.

6

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

LIDERAZGO CLARO
PARA UN **CRECIMIENTO**
✦ SOSTENIBLE ✦



06

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

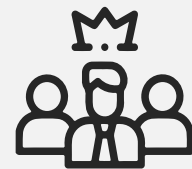
6.1 ESTRUCTURA, COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO

En **Nexa BPO**, el Gobierno Corporativo está definido como el marco que orienta, supervisa y asegura **la toma de decisiones responsables**, transparentes y alineadas con la estrategia de largo plazo de la organización. Su estructura establece roles claros, mecanismos de control y espacios de deliberación que permiten equilibrar la visión estratégica, la gestión de riesgos y el cumplimiento de nuestros compromisos éticos, sociales, ambientales y de buen gobierno. Desde este modelo, garantizamos que las decisiones clave se adopten con rigor, coherencia y enfoque en la generación de valor sostenible para la compañía y sus grupos de interés.



ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

En Nexa, la **Asamblea General de Accionistas** es nuestro máximo órgano de gobierno. Allí se toman las decisiones más relevantes para la compañía y se define la dirección estratégica que guía nuestro desarrollo, nuestra operación y nuestras prioridades corporativas




JUNTA DIRECTIVA

Nuestra **Junta Directiva** actúa como el **máximo órgano de administración**. Desde este espacio analizamos la gestión, orientamos la estrategia, supervisamos los riesgos corporativos y acompañamos la toma de decisiones alineadas con nuestra cultura, nuestro propósito y nuestros compromisos ASG

En **Nexa BPO** contamos con un **Comité Directivo** que acompaña a la **Gerencia General** en la dirección ejecutiva y en el seguimiento estratégico del negocio. Desde este equipo trabajamos de manera articulada para coordinar la ejecución de las decisiones corporativas, supervisar los principales asuntos de desempeño y riesgos, y asegurar que la estrategia definida por nuestros órganos de gobierno se traduzca en una gestión operativa coherente, responsable y alineada con nuestro propósito y compromisos ASG.

NUESTRO COMITÉ DIRECTIVO




JULIA FERNÁNDEZ
Gerencia General




MARLY CASTILLO
Gerencia de Operaciones



ANTUANNETTE ALDANA
Gerencia Jurídica y Sostenibilidad




ALEJANDRO RODRIGUEZ
Gerencia de Tecnología




MARIA DEL PILAR BARRIOS
Gerencia de Desarrollo de Negocios



AXEL CARVAJAL
Gerencia de Aseguramiento y Mejora Continua



DORIS ROZO
Gerencia Financiera y Servicios Complementarios



STEPHANIE SCHMITT
Gerencia de Talento Humano

6.2 JUNTA DIRECTIVA

Nuestra Junta Directiva está integrada por **5 miembros principales y 5 miembros suplentes**, cada uno aportando trayectorias y capacidades complementarias que fortalecen el análisis, la toma de decisiones y el ejercicio de control organizacional.

La **experiencia** de este equipo abarca banca, riesgos, fiduciarias, auditoría, ingeniería, gobierno corporativo y dirección estratégica, lo que nos permite evaluar la organización desde múltiples perspectivas técnicas.

6.3 DIVERSIDAD Y COMPOSICIÓN

Al cierre del año, nuestra Junta estuvo conformada por **4 mujeres y 6 hombres**, combinando miradas, trayectorias y especialidades que enriquecen el debate y la toma de decisiones. Esta composición refleja el creciente liderazgo femenino en espacios estratégicos y reafirma nuestro compromiso con una gobernanza plural, equilibrada y alineada con el propósito de Nexa

6.4 INDEPENDENCIA EN SUS MIEMBROS

La independencia de nuestra Junta es un pilar fundamental del gobierno corporativo de Nexa. Todos sus miembros principales cumplen criterios estrictos que garantizan objetividad, autonomía y ausencia de conflictos de interés, lo que nos permite tomar decisiones con rigor, transparencia y foco en el interés de la organización y sus grupos de interés.

NOMBRE	CATEGORIA	TIPO	ANTIGÜEDAD	SEXO
Mauricio Maldonado	Principal	Independiente	5,9 años	Masculino
Mario Andres Estupiñan	Principal	Independiente	10,9 años	Masculino
Julian Alfonso Sinisterra	Principal	Independiente	5,9 años	Masculino
Juan Daniel Frías Diaz	Principal	Independiente	1,8 años	Masculino
Isabel Cristina Martinez	Principal	Independiente	0,8 meses	Femenino
Alejandro Cardeñosa Monroy	Suplente	Independiente	16,9 años	Masculino
Adriana Alexandra Chavarro	Suplente	Independiente	16,9 años	Masculino
Mario Fernando Botina Tovar	Suplente	Independiente	0,8 meses	Masculino
Natalia Iragorri Escobar	Suplente	Independiente	8,2 años	Femenino
Paula Durán Fernández	Suplente	Independiente	0,8 meses	Femenino

NUESTRA JUNTA DIRECTIVA: CLARIDAD, TRANSPARENCIA Y CONTROL RIGUROSO

6.5 EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

Nuestra Junta combina **experiencia, formación y diversidad sectorial**, lo que fortalece su capacidad para guiar a Nexa con criterio y visión de largo plazo. **Con una antigüedad promedio de 5 años, rangos de edad entre 47 y 62 años**, y una mayoría de miembros con **formación de maestría y trayectoria empresarial**, la Junta reúne conocimientos **en banca, fiduciarias, riesgo, auditoría y gobierno corporativo**. Esta solidez técnica nos permite evaluar la estrategia, anticipar riesgos y tomar decisiones con una mirada integral, responsable y alineada con nuestros compromisos ASG

Esta dinámica fortalece nuestra capacidad para anticipar tendencias, identificar oportunidades y gestionar los riesgos de manera integral y responsable.

Para robustecer su labor, nuestro modelo de gobernanza incorpora **dos comités especializados**, cada uno con funciones claras de análisis, revisión y soporte técnico:



6.6 FUNCIONAMIENTO

Nuestra Junta Directiva se caracteriza por un **alto nivel de compromiso, rigor técnico y participación activa** en los asuntos estratégicos de la compañía. Durante 2025 sesionamos **mensualmente** y realizamos **14 reuniones formales**, con niveles de asistencia sobresalientes —**91,8 % de miembros principales y 86 % de suplentes**—, lo que refleja una gobernanza disciplinada y constante. A lo largo del año, la Junta contó con información técnica y consolidada en temas financieros, de riesgos, sostenibilidad, ciberseguridad y seguridad y salud en el trabajo, lo que permitió deliberaciones profundas y decisiones informadas.

NUESTRA JUNTA DIRECTIVA INCORPORA DOS COMITÉS ESPECIALIZADOS CON FUNCIONES CLARAS DE ANALISIS Y TOMA DE DECISIONES



COMITÉ DE RIESGOS

Realiza seguimiento estructurado a los **riesgos estratégicos, operativos y financieros** de la compañía. Este comité sesiona de **manera semestral**, revisando la evolución de los riesgos clave, la efectividad de los controles, la exposición frente al entorno y los avances de nuestros modelos internos de gestión. Su trabajo es **fundamental para anticipar escenarios, apoyar decisiones responsables** y mantener un apetito de riesgo coherente con la estrategia corporativa, fortaleciendo así la solidez y sostenibilidad del negocio.



COMITÉ DE AUDITORIA

Actúa como un **mecanismo adicional de control, transparencia y rigor técnico**. Desde este espacio se evalúan los informes de auditoría, el **seguimiento a hallazgos**, la evolución del sistema de control interno y la consistencia de la información presentada a la Junta, contribuyendo a fortalecer la integridad financiera y operativa de la compañía y la confiabilidad de nuestros procesos internos. **Tanto este comité como el comité de riesgos operan sin honorarios adicionales**, reflejando un enfoque de eficiencia, responsabilidad corporativa y uso consciente de los recursos destinados al gobierno corporativo

6.7 SEGUIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

La Junta Directiva realizó el seguimiento formal a los temas de sostenibilidad **dos veces durante el año**, integrando indicadores, resultados, riesgos y avances del programa. Esto refuerza la incorporación progresiva del enfoque ASG en la toma de decisiones estratégicas.

Si bien en **2025** la Junta no desarrolló procesos de inducción, capacitación ni evaluación de desempeño, fortalecimos los mecanismos internos de flujo de información, asegurando que reciban reportes oportunos, completos y alineados a las mejores prácticas.

6.8 PRESIDENTE

La **Junta Directiva de Nexa BPO** es presidida por uno de sus miembros, quien es **elegido en sesión para presidir el período correspondiente**. El Presidente de la Junta dirige las sesiones, facilita la deliberación y vela por una adecuada toma de decisiones sobre los asuntos estratégicos de la compañía.



6.9

ROL DE LA JUNTA DIRECTIVA

En Nexa entendemos que una buena gobernanza se construye a partir de una **supervisión clara, responsable y distribuida**, donde cada órgano cumple un rol específico y complementario. Por eso, el seguimiento de nuestros impactos económicos, sociales, ambientales y de gobierno se ejerce desde distintos niveles, asegurando equilibrio entre dirección estratégica, control y gestión. Esta estructura nos permite tomar decisiones informadas, fortalecer la transparencia y mantener una visión integral del negocio, siempre alineada con nuestro propósito y nuestros compromisos ASG.

El **Comité de Sostenibilidad**, establecido en nuestra política corporativa, acompaña la ejecución de iniciativas y reporta avances a la Gerencia General y a la Junta

ASAMBLEA GENERAL ACCIONISTAS



Revisa los informes de gestión y los resultados del negocio



Examina y aprueba los estados financieros, asegurando transparencia y solidez financiera



Designa los administradores y define sus facultades y competencias

JUNTA DIRECTIVA



Supervisa de forma continua la gestión corporativa y el desempeño general de la organización.



Analiza los riesgos **estratégicos**, operativos y financieros, anticipando escenarios y prioridades.



Revisa información clave del negocio para apoyar decisiones informadas y oportunas.



Hace **seguimiento** a los temas **ASG**.



EN 2025

La Junta trató especialmente:

- Seguridad de la información **(5 sesiones)**
- SST **(4 sesiones)**
- Sostenibilidad **(2 sesiones)**
- Riesgos operativos y estratégicos (a través del Comité de Riesgos)



De esta manera, la sostenibilidad fluye de forma natural desde el máximo órgano de administración hasta cada proceso de la organización, demostrando que cuando la estrategia, el liderazgo y la acción cotidiana se alinean, el impacto y el crecimiento se multiplica.

6.10

DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Nuestro modelo de sostenibilidad está pensado como un trabajo en equipo, donde **cada nivel de la organización aporta** desde su rol para generar un impacto real y duradero.

JUNTA DIRECTIVA

Todo comienza en la Junta Directiva, que marcaría el rumbo al **aprobar la Política de Sostenibilidad** y acompañar de cerca su implementación, asegurando que las decisiones estratégicas estén alineadas con nuestros compromisos ASG.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Actúa como el corazón de nuestra estrategia. Allí se coordinan iniciativas, se hace seguimiento a los indicadores, se organizan los cronogramas y se consolidan los avances, asegurando que cada esfuerzo tenga sentido, coherencia y resultados medibles

GERENCIA GENERAL

Desde la Gerencia General, **la sostenibilidad se convierte en acción**: se revisa y fortalece la política, se asignan los recursos necesarios y, sobre todo, se impulsa una cultura organizacional en la que la sostenibilidad no es un discurso, sino una forma de hacer las cosas día a día.

COMITÉ DIRECTIVO

El **Comité Directivo cumple un rol clave al conectar la estrategia ASG** con los procesos y las áreas, logrando que la sostenibilidad no sea un tema aislado, sino parte integral de la gestión y la toma de decisiones.

PROCESOS INTERNOS

Llevan la sostenibilidad al terreno, convirtiendo los lineamientos y compromisos en acciones concretas que generan valor social, ambiental y económico.

NUESTRA JUNTA DIRECTIVA: LIDERAZGO ESTRATÉGICO, TRANSPARENCIA Y EVALUACIÓN RESPONSABLE

6.11

FUNCIÓN EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

En Nexa, nuestra **Junta Directiva**, como máximo órgano de administración, cumple un rol central en la presentación del Informe de Sostenibilidad. Su función consiste en **revisar, analizar y validar la información estratégica que consolida nuestra gestión ASG**, asegurando que el informe refleje de manera transparente y completa nuestro desempeño y compromisos en materia económica, social y ambiental.

COMO PARTE DE ESTA RESPONSABILIDAD



Recibió los avances del programa de sostenibilidad durante el año.



Analizará la **pertinencia de la información** que será incluida en el informe.



Acompañará a la Gerencia en la **aprobación final** de los contenidos estratégicos que componen el informe, antes de su divulgación pública.



Esta participación asegura que nuestra rendición de cuentas mantenga un **enfoque de transparencia, rigurosidad y coherencia** con nuestra gestión.

Aunque no contamos con un proceso formal de evaluación del desempeño por parte del órgano de gobierno, la Junta sí ejerce una función activa y efectiva en la validación del informe, revisando los temas materiales propuestos, el avance del cronograma y los resultados estratégicos de sostenibilidad reportados durante el año.



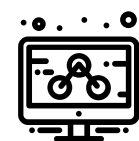
6.12 ÉTICA, INTEGRIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

En **Nexa** promovemos una cultura basada en la integridad, la transparencia y la responsabilidad. La adecuada gestión de los conflictos de interés y la comunicación de inquietudes sobre conducta ética **son pilares de nuestro modelo de gobierno corporativo** y de cumplimiento, orientado a proteger la objetividad en la toma de decisiones y la confianza de nuestros grupos de interés.

Contamos con mecanismos preventivos, accesibles y confidenciales que permiten reportar, analizar y tratar oportunamente posibles conductas indebidas. Durante 2025 fortalecimos nuestros canales de denuncia, siendo los principales la **Línea Ética Nexa y la Línea Ética del Grupo Aval**, esta última como canal externo e independiente.

ÉTICA, INTEGRIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

- **188 reportes**, de los cuales **151** ingresaron por la línea ética de Nexa y **37** por la del Grupo Aval.
- La mayoría de las denuncias fueron realizadas por **colaboradores (84,57 %)**, seguidos por clientes y proveedores, lo que evidencia la confianza en los mecanismos disponibles .
- **116 casos se materializaron**, principalmente relacionados con **malas prácticas (102 casos)**.
- Aunque se recibieron **11 reportes por presunta corrupción**, ninguno fue confirmado, al igual que los asociados a fraude, lavado de activos o violaciones a derechos humanos, que registraron **0 casos materializados**.
- De forma complementaria, se gestionaron **31 reportes** a través de otros canales internos como COPASST, Recursos Humanos y jefaturas, de los cuales **29 fueron confirmados**
- Asimismo, no se identificaron prácticas de competencia desleal ni monopólica, con **cero casos y cero costos asociados**.
- Nuestro sistema de cumplimiento incorpora controles permanentes para la prevención de la corrupción, incluyendo el monitoreo bajo el marco **ABAC**, sin que durante 2025 se identificaran señales de alerta o casos confirmados.



RECLAMACIONES POR PRIVACIDAD DE DATOS

90



MATERIALIZADOS

0



NEXA SE RIGE POR PRINCIPIOS DE SEGURIDAD Y SE VE REFLEJADO EN LA **AUSENCIA DE MULTAS Y SANCIONES DURANTE 2025.**

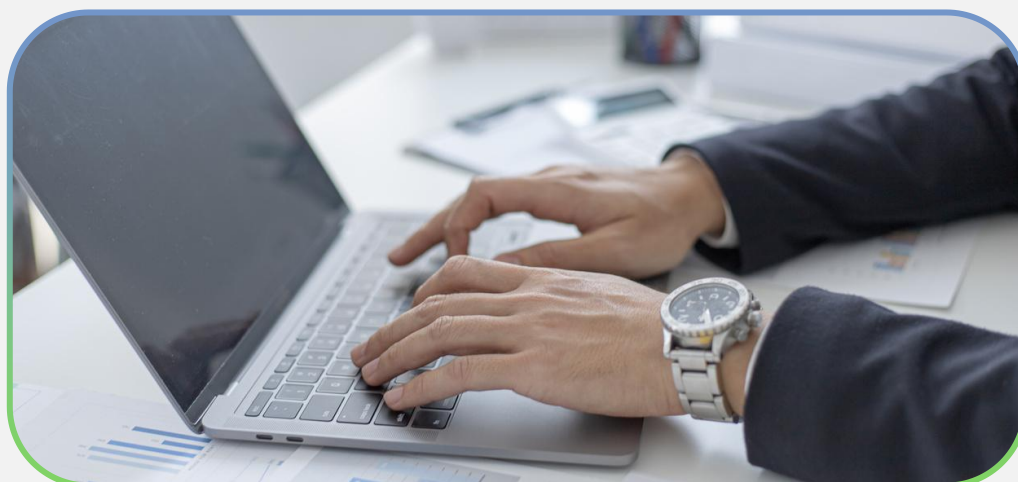
6.13

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Durante el periodo reportado, **no contamos con un proceso formal de evaluación del desempeño de la Junta Directiva**. No se realizaron autoevaluaciones, evaluaciones individuales, evaluaciones colectivas ni procesos estructurados de revisión.

Aunque la **Junta realizó seguimiento a sostenibilidad**, seguridad de la información y SST, este ejercicio no estuvo acompañado de un mecanismo formal de evaluación del órgano de gobierno.

Como acción a implementar en 2026, proyectamos diseñar e implementar un esquema anual de evaluación de desempeño de la Junta, conectado a su rol en sostenibilidad y en la supervisión de nuestros impactos.



6.14

REMUNERACIÓN DE LA JD

En **Nexa BPO** gestionamos la compensación de nuestro órgano de gobierno bajo principios de transparencia, responsabilidad y alineación con el propósito de la organización. La remuneración de los miembros de la Junta Directiva es definida por la Asamblea General de Accionistas, lo que asegura independencia en la toma de decisiones y evita que la Junta determine su propia retribución.

Este esquema está compuesto por honorarios fijos asociados a las responsabilidades del cargo. No incluye componentes variables, bonos, incentivos ESG o pagos atados a resultados financieros



6.15

INCENTIVOS ASG

Actualmente, en **Nexa BPO no contamos con esquemas de compensación** —ni para el órgano de gobierno ni para la alta dirección— que estén vinculados al logro de metas ESG, indicadores de sostenibilidad o desempeño ambiental, social o de gobernanza.

Nuestro modelo retributivo se estructura sobre elementos fijos y criterios de responsabilidad, sin contemplar aún incentivos asociados al desempeño sostenible



7

**NUESTRA
ESTRATEGIA
DE SOSTENIBILIDAD**

EN NEXA **ACTUAMOS**
✦ **SOSTENIBLE** ✦



7.1

NUESTRA ESTRATEGIA

En **Nexa BPO** entendemos la sostenibilidad como la forma en la que actuamos, decidimos y crecemos. **Durante 2025 construimos, de forma participativa nuestra Política de Sostenibilidad.** Fue el resultado de un trabajo conjunto entre áreas, del fortalecimiento de nuestro Comité Interno de Sostenibilidad y de una reflexión profunda sobre quiénes somos, qué impacto generamos y hacia dónde queremos avanzar como organización.

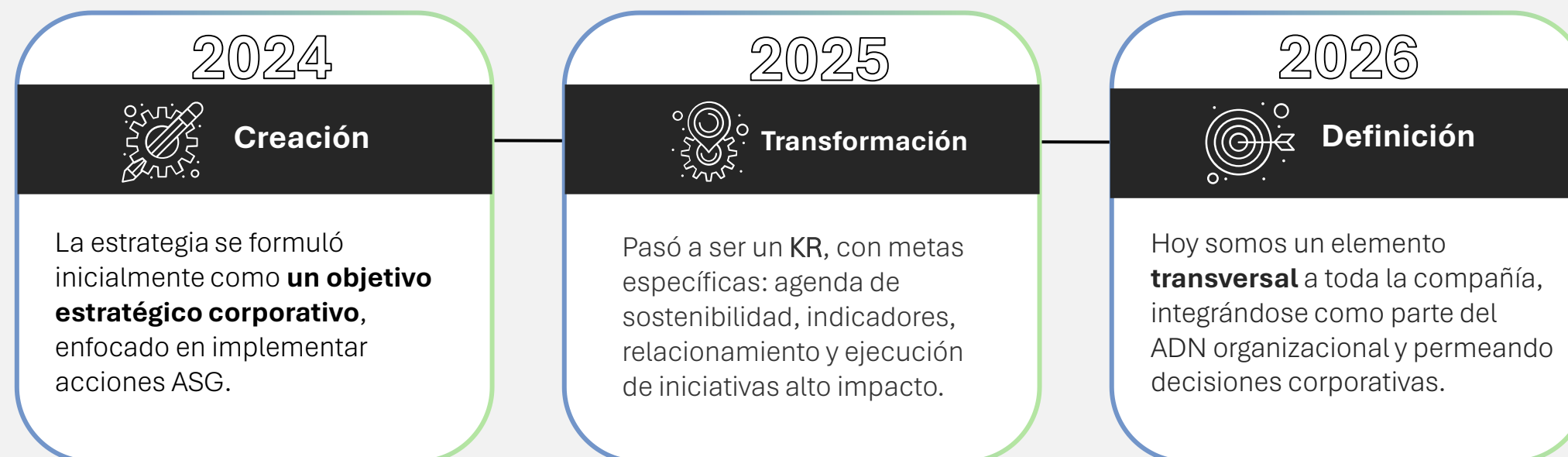
Este proceso alcanzará un nivel de madurez clave en 2026, año en el que nos propusimos presentar a **la Junta Directiva** la Política de Sostenibilidad que hemos venido construyendo de manera progresiva y participativa. Durante el primer trimestre, este documento será elevado para su revisión y aprobación, como un paso natural en la evolución de nuestra gestión sostenible y en la consolidación de una visión compartida desde la alta dirección.

Con este paso, daremos forma a una visión que hemos construido a lo largo de varios años y que hoy se traduce en una propuesta concreta para gestionar de manera integral nuestros impactos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza, **fortaleciendo la coherencia entre nuestro propósito, nuestras decisiones** y nuestra forma de operar

7.2

EVOLUCIÓN DE NUESTRA ESTRATEGIA

Nuestra estrategia de sostenibilidad ha evolucionado de manera natural y consciente. Lo que comenzó como un objetivo estratégico acompañado de indicadores y resultados clave, hoy se ha transformado en un **principio rector que orienta la forma en que pensamos, decidimos y operamos como organización.** Este tránsito refleja un aprendizaje colectivo: entendimos que la sostenibilidad no puede gestionarse únicamente desde metas o cronogramas, **sino que debe integrarse en la cultura, en los procesos y en la toma de decisiones cotidianas.** Así, la sostenibilidad dejó de ser un “qué medimos” para convertirse en un “cómo actuamos”, guiando nuestro relacionamiento con las personas, los clientes, los proveedores y el entorno, y consolidándose como parte esencial de nuestra identidad y visión de largo plazo.

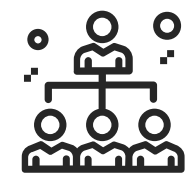


7.3

NUESTRAS DIMENSIONES

Nuestra estrategia se construye sobre **5 dimensiones** que articulan los impactos más relevantes del negocio:

Estas dimensiones nos permiten actuar de manera coherente con **nuestro propósito organizacional** y con los lineamientos de nuestros grupos corporativos, Banco de Occidente y Grupo Aval.



GOBIERNO CORPORATIVO

En Nexa, **nuestras normas y principios** definen la estructura de Gobierno Corporativo y respaldan decisiones estratégicas responsables, alineadas con nuestros valores.



MODELO DE NEGOCIO

Impulsamos el **crecimiento** de nuestros proveedores y priorizamos relaciones con aliados que mantienen **altos estándares sostenibles** en sus operaciones.



PRÁCTICAS AMBIENTALES

Entendidas como la consolidación de los esfuerzos de Nexa en su **compromiso** con la relación sinérgica en función de la preservación y cuidado del medio ambiente



PRACTICAS COMUNIDAD

Trabajamos de la mano con las comunidades para **generar un impacto** social positivo y sostenible, promoviendo el **desarrollo local**, la **inclusión** y el bienestar colectivo



PRACTICAS LABORALES

Contribuyen al **mejoramiento de la calidad de vida** nuestros **Workeadores**, procurando empleados comprometidos con los propósitos de la organización.

7.4

EJECUCIÓN DE NUESTRO CRONOGRAMA

Como parte de este proceso, formulamos y ejecutamos un **cronograma anual de sostenibilidad dividido en cada una de las cinco dimensiones**. Este cronograma se materializó en un plan de trabajo con **50 actividades estratégicas previstas para el año**, del cual logramos ejecutar satisfactoriamente **entre el 82%**, consolidándose como uno de los indicadores más sólidos de la implementación de nuestra estrategia ASG. Este logro se encuentra respaldado en los reportes internos presentados al Comité de Sostenibilidad, donde se registra la ejecución de **41 de 50 actividades programadas**

El 2025 también fue un año que nos permitió demostrar, ante la industria y ante el país, que la sostenibilidad en **Nexa BPO** no es solo un compromiso interno, sino una capacidad real de generar impacto



7.5

HITOS DESTACADOS

Dentro de las iniciativas más destacadas ejecutadas en 2025 se encuentran nuestros **voluntariados corporativos**, un componente clave de la dimensión social y comunitaria. Durante el mes de abril realizamos una jornada de acompañamiento y actividades formativas con niños de diferentes fundaciones, logrando impactar **a más de 200 menores** a través de experiencias pedagógicas y recreativas que buscan fortalecer su desarrollo emocional y social. Estas iniciativas reflejan el compromiso de la organización por construir vínculos genuinos con la comunidad y fomentar la participación activa de nuestros colaboradores en causas sociales de alto valor.



Con enorme orgullo recibimos el **premio ORO a la Mejor Responsabilidad Social Empresarial en los Interaction Awards 2025**, un reconocimiento otorgado a nuestra compañía gracias al programa desarrollado junto a **UNICEF**, con el cual impulsamos iniciativas orientadas al bienestar, la educación y la protección de niñas, niños y adolescentes



Este premio no solo exalta la calidad y solidez de nuestras iniciativas sociales, sino que valida la convicción con la que construimos relaciones y proyectos que trascienden nuestra operación y se conectan con realidades sociales que requieren atención decidida. El reconocimiento refleja que nuestro enfoque ASG empieza a tomar forma concreta y que nuestras iniciativas —especialmente las vinculadas a nuestra dimensión Comunitaria— generan valor tangible para el entorno

7.6

HITOS DESTACADOS

En el frente ambiental, avanzamos significativamente en nuestras acciones orientadas a la mitigación y compensación de impactos. Durante el año realizamos nuestra **primer jornada de siembra de árboles** que nos permitió **capturar aproximadamente 46,20 toneladas de CO₂**, un hito para nuestra estrategia y para el cumplimiento de nuestras aspiraciones de compensación de emisiones.

Estas actividades no solo contribuyen a la restauración ambiental, sino que fortalecen la cultura ecológica dentro de la organización, involucrando a colaboradores de distintas áreas en acciones directas por el medio ambiente.



En Nexa, la sostenibilidad dejó de ser un conjunto de iniciativas aisladas para convertirse en un sistema articulado que orienta el quehacer diario de la compañía y su proyección a largo plazo.



7.7

HITOS DESTACADOS

Durante 2025, **nuestra estrategia de sostenibilidad también se expresó a través del relacionamiento** y la participación activa en espacios de impacto social y empresarial. Entre otras iniciativas, **acompañamos a Fiduciaria de Occidente en un voluntariado de educación financiera**, desarrollado en conjunto con la Fundación Cardioinfantil, aportando nuestro conocimiento para fortalecer capacidades y generar valor social

Asimismo, consolidamos avances transversales en educación y sensibilización, fortaleciendo nuestras prácticas internas mediante actividades realizadas en nuestra **primer semana de la sostenibilidad** como cineforos, campañas de moda sostenible, divulgación de emprendimientos, capacitaciones en sostenibilidad y jornadas internas de reflexión ambiental. Estas acciones, documentadas en diferentes sesiones del Comité de Sostenibilidad, enriquecen nuestra cultura corporativa y aterrizan la sostenibilidad como un valor compartido en toda la organización

De manera complementaria, participamos en diversos escenarios de diálogo y aprendizaje, como **Claro Fest, AQUA Banco de Occidente, la Cumbre Internacional de Sostenibilidad**, así como eventos organizados por Corficolombiana y la Cámara de Comercio. Estos espacios nos permitieron intercambiar experiencias, fortalecer alianzas y seguir construyendo una visión de sostenibilidad conectada con el entorno, el negocio y los grupos de interés



LA EXPERIENCIA

ALINEADA CON

✦ USTEDES ✦



8

**NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS**

8.1

NUESTROS GRUPOS DE INTERES

En **Nexa BPO** entendemos que la sostenibilidad se construye en diálogo, en escucha y en conexión con quienes influyen —directa o indirectamente— en nuestra operación y en quienes se ven afectados por ella. Por eso, identificar adecuadamente a nuestros grupos de interés es un paso esencial para avanzar hacia un modelo de gestión más estratégico, participativo y alineado con lo que realmente importa.

Dado que este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad, la organización se encuentra consolidando las bases de este proceso. **En 2025** realizamos una identificación inicial de grupos de interés, resultado de un ejercicio interno liderado por nuestro Comité de Sostenibilidad, en coherencia con lo establecido en la Política de Sostenibilidad aprobada por la Alta Gerencia y la Junta Directiva. Este trabajo marca el punto de partida para un proceso más maduro, técnico y participativo que se desarrollará en 2026.

¿CÓMO REALIZAMOS LA IDENTIFICACIÓN INICIAL?

Durante 2025, el Comité Interno de Sostenibilidad realizó un proceso de análisis y **revisión interna para identificar los grupos con los cuales Nexa** mantiene una relación continua y respecto de los cuales existe un impacto claro desde el punto de vista operativo, social, ambiental, económico y de gobernanza.

A partir del trabajo realizado por el Comité Interno de Sostenibilidad y tomando como guía los lineamientos de nuestra Política de Sostenibilidad, identificamos un conjunto inicial de grupos de interés que hoy conforman el corazón relacional de **Nexa BPO**. Son los actores con los que caminamos día a día, aquellos que influyen en nuestras decisiones y quienes, a su vez, reciben de manera directa los impactos de nuestra operación.

EL PROCESO INCLUYÓ

- Análisis de nuestras interacciones corporativas habituales (operación, gestión laboral, cadena de suministro, consultas regulatorias, reportes internos, etc.).
- Mapeo inicial de actores con presencia relevante en nuestra cadena de valor.

GRUPOS DE INTERES IDENTIFICADOS INICIALMENTE



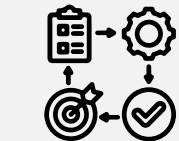
ACCIONISTAS



CLIENTES



JUNTA DIRECTIVA



PROVEEDORES



GRUPO AVAL S.A.



ENTES REGULATORIOS



TRABAJADORES



COMUNIDADES

En **2026, avanzaremos** hacia un proceso más profundo y participativo, en el que **realizaremos consultas internas estructuradas que nos permitirán validar, priorizar y comprender mejor las expectativas de cada grupo**. Sobre esta base evolucionará el relacionamiento, la materialidad y, en general, la manera en la que **Nexa** escucha, dialoga y actúa con quienes conforman su ecosistema

9

NUESTRAS POLÍTICAS Y OTROS PROCESOS

CONOCE **NUESTRAS**

✦ **POLÍTICAS Y,**
COMPROMISOS ✦



9.1 NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

En **Nexa BPO** creemos firmemente que actuar bien no es negociable. Por eso, contamos con un marco robusto de **políticas y compromisos** éticos que orientan todas nuestras decisiones, interacciones y operaciones.

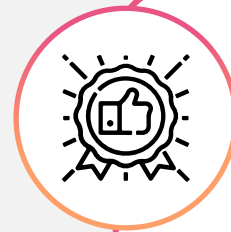
Nuestro Código de Ética y Buena Conducta, es la **base de nuestra cultura organizacional** y el punto de partida para gestionar nuestros impactos de manera responsable, coherente y transparente.

Este Código define **el “cómo” hacemos las cosas en Nexa**: con integridad, disciplina, justicia, buena fe, respeto, honestidad y compromiso. También establece el conjunto de reglas, valores y principios que deben guiar la conducta de todas las personas que hacemos parte de la compañía, sin importar el rol, el nivel o la función



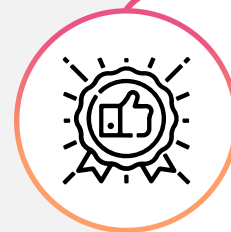
9.2 NUESTRAS POLÍTICAS

El Código articula un conjunto de políticas internas que fortalecen la cultura ética y aseguran que nuestros impactos se gestionen adecuadamente



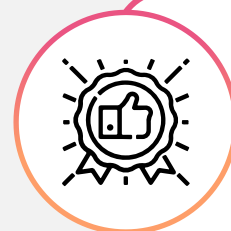
ANTIFRAUDE / ANTICORRUPCIÓN

Promovemos una política de cero **tolerancia al fraude, al soborno y a la corrupción**, alineada con normas nacionales e internacionales como la FCPA y el UK Bribery Act.



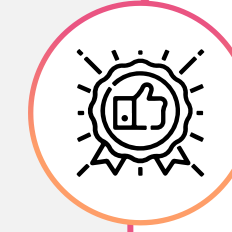
CONFLICTOS DE INTERÉS

Identificamos, declaramos y gestionamos situaciones que puedan generar conflictos entre intereses personales y los intereses de la organización.



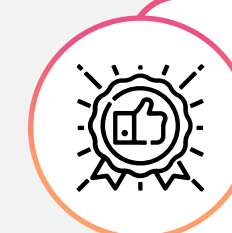
PREVENCIÓN LAFT

Aplicamos estrictamente las normas y procedimientos del **sistema SAGRILAFT**, incluyendo debida diligencia, monitoreo, reporte de operaciones sospechosas.



CONFIDENCIALIDAD / SI

Todo colaborador debe proteger la información estratégica, personal y sensible, en cumplimiento de las normas internas, el **Manual SAGRILAFT** y estándares como **ISO 27001**.



USO DE ACTIVOS

Gestionamos los **recursos con responsabilidad y uso correcto**, sin apropiación indebida, desperdicios o actos que comprometan los activos de la compañía.

El **Código aplica a todas las personas en Nexa BPO**, independientemente del rol o nivel jerárquico. Cada colaborador tiene la responsabilidad de conocerlo, aplicarlo y actuar bajo sus lineamientos. Las áreas de Cumplimiento, Talento Humano y Auditoría Interna son responsables de promoverlo, capacitar y vigilar su cumplimiento.

En Nexa contamos con un esquema ético sencillo y confiable: un **Comité de Ética** que analiza y orienta los casos, canales seguros y confidenciales para reportar conductas indebidas, espacios internos de escucha como **Workeando te escucha** y un **régimen sancionatorio** claro, alineado con la ley. Todo este sistema refuerza que actuar con ética es un compromiso obligatorio y compartido en la organización.

9.3

CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMATIVA

En **Nexa BPO** mantenemos un compromiso firme con el cumplimiento normativo y la actuación responsable en todos los ámbitos de nuestra operación. Durante el año 2025, a partir de los procesos internos de recopilación y verificación de información de cumplimiento, se confirmó que la compañía **no recibió multas ni sanciones administrativas** derivadas de incumplimientos de leyes o regulaciones sociales, ambientales o económicas. Este resultado refleja la efectividad de nuestros controles, la madurez de nuestras prácticas internas y la cultura organizacional orientada al cumplimiento.

En cuanto a la seguridad de la información, la compañía **no registró incidentes de filtración, pérdida o robo de datos**, ni internos ni asociados a clientes. Tampoco se identificaron titulares afectados ni fue necesario desplegar acciones de mitigación relacionadas con este tipo de evento.

48

PROCEOS
JUDICIALES ACTIVOS

NO REPRESENTAN

SANCIONES AL CORTE
REPORTADO

90

RECLAMACIONES TT
DATOS PERSONALES

100%

CERRADAS Y
ATENDIDAS

En conjunto, el desempeño de **Nexa BPO en esta materia muestra una organización sólida en materia de cumplimiento, con controles eficaces**, mecanismos de denuncia confiables y una cultura ética bien establecida. La ausencia de sanciones, la correcta gestión de reclamaciones, la inexistencia de incidentes de seguridad y la firmeza de los sistemas anticorrupción reflejan un modelo de gobernanza responsable, transparente y comprometido con la mejora continua



NUESTRA MATERIALIDAD

DEFINIRÁ NUESTRA

✦ OPERACIÓN ✦



10

NUESTRA
MATERIALIDAD

10.1

IDENTIFICACIÓN INICIAL DE ASUNTOS MATERIALES

Como parte de nuestra gestión responsable y del compromiso de Nexa BPO por tomar decisiones basadas en impacto, escuchamos, analizamos y evolucionamos nuestra forma de entender la sostenibilidad. Bajo esta premisa, el Comité de Sostenibilidad desarrolló un ejercicio estratégico de identificación inicial de asuntos materiales que nos permitió reconocer los temas que realmente influyen en nuestro desempeño, en nuestros grupos de interés y en la transformación del entorno en el que operamos.

Este proceso se construyó sobre las cinco dimensiones de nuestra estrategia de sostenibilidad **Gobierno Corporativo, Modelo de Negocio, Prácticas Laborales, Prácticas Ambientales y Prácticas con la Comunidad** definidas en la política de sostenibilidad. Con base en estas dimensiones, el Comité realizó sesiones de discusión, revisó riesgos ASG, evaluó oportunidades estratégicas y analizó tendencias sectoriales con el fin de identificar los temas que pudieran representar impactos positivos y negativos reales para la compañía.

Durante este ejercicio se consolidaron los asuntos estratégicos clasificados por dimensión y se describieron sus factores de relevancia e impacto para Nexa BPO. Este trabajo constituye una fase diagnóstica que define la base conceptual desde la cual la organización fortalecerá su modelo de sostenibilidad.

Como resultado de este ejercicio, la compañía asumió el compromiso de dar un paso más en su proceso de madurez: **desarrollar un ejercicio formal de consulta y priorización de los asuntos materiales con sus grupos de interés.** Este proceso, acordado en sesiones posteriores del Comité, se realizará mediante espacios de escucha activa, participación multiactor, análisis técnico de impactos y validación institucional, como lo establece nuestra gobernanza interna de sostenibilidad.

En 2026 nos proponemos dar un paso clave en la evolución de nuestra gestión sostenible: construir e implementar un proceso formal de consulta con nuestros grupos de interés. Este proyecto nos permitirá **identificar y priorizar los asuntos materiales**, definir indicadores claros para su seguimiento y asegurar que nuestras decisiones corporativas respondan a impactos reales y a expectativas legítimas. El proceso será liderado por el Comité de Sostenibilidad y presentado para aprobación de la Junta Directiva, consolidando así un ejercicio participativo, estructurado y alineado con nuestra gobernanza.

ASUNTOS MATERIALES



11

CIERRE

En Nexa BPO creemos que la sostenibilidad no se cuenta: se demuestra. Cada avance presentado en este informe refleja una organización que evoluciona desde la convicción, que escucha, que aprende y que actúa con intención. Las iniciativas desarrolladas, los procesos fortalecidos y los compromisos asumidos evidencian que nuestro propósito es más grande que los resultados operativos: queremos generar valor real para las personas, las comunidades, nuestros clientes y el entorno que compartimos.

A través de este informe mostramos cómo la sostenibilidad dejó de ser un conjunto de acciones aisladas para convertirse en un eje estratégico que impulsa nuestra manera de operar y decidir. Hemos fortalecido nuestras prácticas éticas, nuestros sistemas de gestión, nuestra cultura de bienestar y nuestros esfuerzos ambientales y sociales, con una visión clara: avanzar hacia un negocio más humano, más responsable y más consciente de su impacto.

Miramos hacia adelante con una determinación renovada. Nos hemos propuesto consolidar un modelo de sostenibilidad que se construye con participación, diálogo y transparencia. Continuaremos escuchando a nuestros grupos de interés, priorizando los temas que realmente importan y elevando la madurez de nuestra gestión ASG en cada dimensión. Nuestro compromiso es evolucionar con rigor, con cercanía y con la claridad de que la sostenibilidad no es una meta: es un camino que recorreremos todos los días.

