

Informe Sostenibilidad y Gobierno Corporativo 2024



Índice

01	Acerca de este informe
01/02	Mensaje Gerente General
03	Perfil de la organización
04	Nuestros valores
05	Nuestro propósito
06	Total Finco en cifras
07	Logros 2024
08/09	Estrategia de sostenibilidad
10	Gobernanza
	10 Gobierno corporativo y ética en los negocios
	11 Estructura
	12 Comunicación con partes interesadas
	13 Gestión integral de riesgos
	14 Alianzas estratégicas para impulsar la innovación sostenible
15	Ambiental
	15 Nuestro objetivo
	16 Consumos: energía, agua y gestión de residuos
	17 Capacitaciones ambientales
	18 Voluntariados
	19/20 Alianzas
	21 Clientes y proveedores en nuestros proyectos ambientales
	22 Emisiones GEI
23	Social
	23 Nuestra gente
	24 Clima organizacional
	25/26 Ciberseguridad
	27/28 Desarrollo grupos de impacto
	29 Mujeres con visión de negocios

Acerca de este informe

Es un gran orgullo para Total Finco presentar a nuestros grupos de interés por segundo año consecutivo, el Informe de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo para el período 2024. En él detallamos todas las acciones y desempeño de nuestros objetivos estratégicos en materia ambiental, social, económica y de gobernanza desde el 1º de enero hasta el 31 de diciembre del 2024.

La intención es presentar la información en forma clara y transparente, así como reafirmar nuestro compromiso de continuar trabajando para generar un impacto positivo en nuestros grupos de interés y áreas de influencia, de acuerdo a los objetivos ambientales, sociales y de gobernanza de la empresa.

Si desea obtener más información, le invitamos a ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes medios:

Teléfono: 2519-9600

Correo: sostenibilidad@totalfinco.com

Website: www.totalfinco.com

Mensaje del Gerente General



El 2024 marcó el segundo año de nuestra adopción de metas claras, medibles y divulgables en materia ambiental, social y gobernanza. Este Informe muestra la gran labor realizada en los temas anteriormente mencionados, donde queremos resaltar las acciones realizadas, las metas alcanzadas, y los compromisos adquiridos.

Somos una empresa financiera costarricense enfocada en brindar soluciones financieras ágiles y flexibles a compañías y personas que históricamente han sido sub-atendidas por el sistema financiero tradicional. Nuestros productos incluyen el leasing de activos productivos, créditos puentes y financiamiento de importaciones, respaldados por un servicio personalizado al cliente, buscando, a la vez, apoyar la generación de mayor prosperidad a nuestros clientes y sus entornos.

Nos hemos puesto como objetivo, tener un modelo de negocio sostenible que genere el mayor impacto positivo entre nuestros grupos de interés (clientes, proveedores, colaboradores y sociedad en general).

En el ámbito ambiental obtuvimos el Galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático, logro alcanzado gracias a acciones concretas para reducir los residuos y participación activa en proyectos colaborativos, buscando alianzas con gestores autorizados para garantizar la correcta disposición de los mismos. Además, logramos una reducción del 6% en nuestro consumo eléctrico y seguimos trabajando en estrategias para disminuir el de agua. Junto a nuestros colaboradores, buscamos tomar las mejores decisiones, así como ejecutar acciones claves para mantener estos esfuerzos y reducir nuestra huella ambiental.

En lo social, fortalecimos la cultura organizacional, implementando diversas políticas que aseguran que nuestros colaboradores se mantengan alineados con los objetivos de la empresa, así como el establecimiento de indicadores para evaluar el desempeño de cada área; con el fin de que cada acción contribuya al cumplimiento de las metas corporativas y al crecimiento profesional de los colaboradores. Asimismo, desarrollamos proyectos de responsabilidad social, en los que tuvimos el honor de colaborar con diferentes fundaciones dejando un impacto positivo en nuestra comunidad.

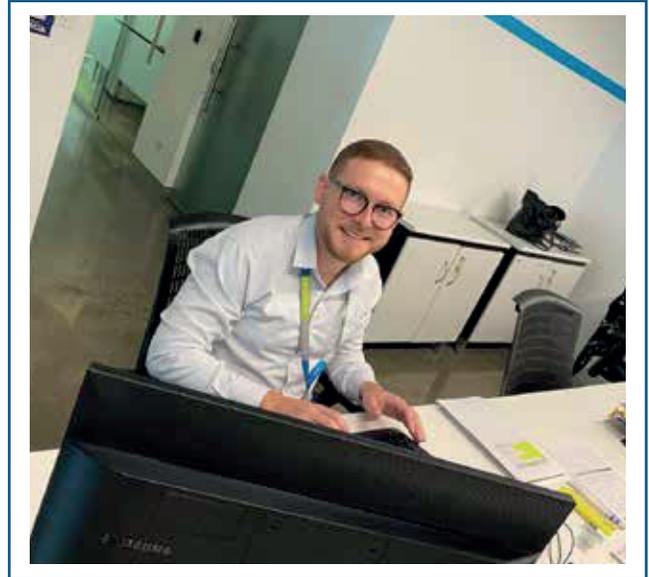
En cuanto a la gobernanza, seguimos evolucionando para alinear nuestro negocio con una visión más sólida y mejores prácticas de Gobierno Corporativo desarrollando una estructura con altos estándares de cumplimiento, para así ofrecer transparencia y confiabilidad a nuestros diversos grupos de interés, lo que no solo nos diferencia, sino que también refuerza nuestro crecimiento sostenible y nos posiciona para un futuro exitoso.

Adicionalmente a estos esfuerzos, en el mes de julio obtuvimos un préstamo de hasta US\$10 millones de BID Invest, el brazo privado del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), crédito que tiene como propósito potenciar el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) y cerrar la brecha de financiamiento a empresas lideradas por mujeres. De la mano de dicha institución, hemos estado trabajando una asesoría para desarrollar una nueva propuesta de valor enfocada en el balance de género, la cual estaremos implementando durante el 2025 y que estamos seguros ayudará a reducir dicha brecha.

En Octubre pasado nos convertimos en Operadores del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), y obtuvimos una línea de crédito de ¢2,000 millones de colones del Fondo Nacional de Desarrollo (FONADE), lo que nos ha permitido ampliar el acceso de financiamiento a las PYMES, mediante la figura de leasing, continuando así con el esfuerzo de brindar soluciones financieras a grupos sub atendidos por la banca tradicional.

Finalmente, no puedo dejar de expresar mi agradecimiento a todos quienes han sido parte de estos logros, especialmente a todos los colaboradores de la empresa, quienes con su entrega, compromiso y motivación día a día hacen que las metas se conviertan en realidad. Somos una empresa que, a pesar de su tamaño, ha alcanzado grandes objetivos, y con el esfuerzo conjunto de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, estamos seguros que seguiremos por este camino por muchos años más.

Perfil de la Organización



Total Finco es el resultado de la fusión, en octubre 2024, de dos empresas financieras de un mismo grupo de accionistas, Puentes y Portafolios PPF, fundada en abril del 2019, y Total Leasing Finco, fundada en marzo del 2020, con el objetivo de brindar soluciones financieras ágiles y flexibles, que cumplan con las necesidades de los clientes, por medio de un servicio personalizado que refleja el compromiso con ellos y su entorno.

Experiencia, innovación y servicio son los pilares que nos han permitido establecer una sólida relación con clientes, proveedores, colaboradores, y sociedad.

Nuestra misión, es la de ser una organización que diseña, desarrolla y comercializa productos y servicios financieros de calidad, de alto valor agregado e innovación, que contribuyen al crecimiento de nuestros clientes.

**Cumplimos nuestra
misión con fundamento
en los siguientes
valores y principios:**

- Enfoque en el cliente
- Honestidad, respeto y humildad
- Innovación permanente
- Productividad en el uso de los recursos
- Conciencia por generar valor e impacto positivo en nuestro entorno
- Compromiso de mejora continua

Nuestros valores



Servicio al Cliente

Lideramos con una mentalidad de servicio, lo que nos permite anticiparnos y adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y consumidores mediante la entrega de soluciones innovadoras.



Excelencia

Aspiramos a la excelencia, esforzándonos constantemente por un rendimiento excepcional y lograr resultados sobresalientes para nuestros clientes, accionistas y la empresa.



Integridad

Nos hacemos responsables de los más altos estándares éticos, insistiendo en la transparencia y vigilancia de nuestra gente, a medida que aprendemos de nuestras experiencias y tomamos decisiones que inculcan un sentido de propósito y orgullo de nuestra empresa.



Asociación con nuestros colaboradores

Priorizamos la colaboración y valoramos la diversidad, creando una cultura que fomente la inclusión, el trabajo en equipo y una mentalidad emprendedora en la búsqueda de la excelencia profesional y personal.



Impacto Positivo

Nuestro objetivo es implementar la estrategia de sostenibilidad 2023-2028 para generar impacto positivo en lo social, ambiental y de gobernanza, de una manera medible, constante y divulgable a largo plazo.

Nuestro propósito

Brindar soluciones a las necesidades de nuestros clientes y crecer junto a ellos con relaciones de largo plazo, brindando soluciones a sus necesidades mediante un asesoramiento ágil y flexible reflejando nuestro compromiso con las personas, empresas y su entorno.



Nuestra estrategia se compone de 4 dimensiones a través de las cuales enfocamos nuestros esfuerzos.

Nuestra Gente

- Talento humano
- Profesionalismo
- Experiencia
- Desarrollo profesional



Posicionamiento de Marca

- Campañas Publicitarias
- Negocios Competitivos
- Participación de mercado
- Sinergias



Crecimiento Sostenible

- Nuevos ingresos
- Regionalización
- Impacto positivo
- Pensamiento basado en riesgo



Tecnología Avanzada

- Software robusto
- Automatización de procesos
- Ciberseguridad
- Agilidad para el cliente
- Business Analytics



TOTAL FINCO EN CIFRAS



Posicionamiento en Guatemala



Logros 2024



Bandera Azul Ecológica

Primer Galardón Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático, donde obtuvimos nuestra primer estrella, lo que nos compromete a seguir mitigando los impactos ambientales.

Certificación Entidad Libre de Efectivo por el Banco Central

Por tercer año consecutivo hemos cumplido con los requisitos del Banco Central para ser reconocidos como una entidad libre de efectivo, logro gracias al cual recibimos el sello permanente, reafirmando nuestro compromiso con la digitalización y la eficiencia de las operaciones.

Financiamiento BID Invest

Con este financiamiento, Total Finco proyecta ampliar su cartera de clientes, enfocándose en la sostenibilidad y el impacto positivo en el entorno social y ambiental.

Soluciones de Leasing - Guatemala

Adquirimos el 51% del capital de una empresa arrendadora en Guatemala, lo que nos permite iniciar nuestro proceso de regionalización.

Operador SBD

Seguimos trabajando en ampliar el acceso de las PYMES a soluciones financieras. El nuevo programa con fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo, refuerza nuestro compromiso para lograr una mayor inclusión financiera y generar mayor prosperidad en la economía costarricense.

Estrategia de Sostenibilidad



Nuestro objetivo es implementar la estrategia de sostenibilidad 2023-2028 que genere impacto positivo en lo social, ambiental y de gobernanza, de una manera medible, constante y divulgable, con el propósito de generar valor a largo plazo.

Gobernanza



Gobierno corporativo y ética de los negocios

- Establecer mecanismos de reporte ASG trimestrales internos.
- Desarrollar y/o fortalecer las políticas y procedimientos en temas ambientales y sociales, iniciando por la creación de una política ambiental y una política de diversidad e inclusión.
- Desarrollar y divulgar su primer reporte de sostenibilidad GRI-2025 para Total Finco.
- Proporcionar a las personas colaboradoras una capacitación en: código de ética, prevención de lavado de dinero en sus prácticas y negocios, entre otros.



Gestión de riesgos

- Desarrollar e implementar una lista de exclusión de productos no ofrecidos por la organización.
- Desarrollar matriz de clasificación de riesgo con sus respectivos procedimientos y políticas.
- Desarrollar e implementar un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) al portafolio de activos.



Finanzas sostenibles

- Creación de nuevos productos alineados a temas ambientales y sociales, para atender a sectores del mercado aún no atendido por la organización.
- Establecer al menos dos alianzas estratégicas con proveedores clave con el propósito de impulsar la innovación sostenible.

Ambiental



Ecoeficiencia

- Obtener el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE, categoría Cambio Climático) en nuestras instalaciones.
- Contar con un sistema de monitoreo de consumo y reducciones (mensual y anual) alineado al Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE, categoría Cambio Climático).



Emisiones GEI

- Realizar inventarios anuales de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2, utilizando el marco GHG Protocol.
- Realizar un ejercicio de medición de emisiones de alcance 3 categoría 15 utilizando la metodología PCAF.
- Diseñar e implementar un plan de transición para reducir las emisiones de alcance 1 y 2 bajo un compromiso como: Net-Zero Asset Owner Alliance, UNEP-FI).

Social



Prácticas laborales

- Implementar procedimientos anuales para mejorar el ambiente laboral.
- Desarrollar programas de carrera profesional a través de alianzas con entidades externas (académicas y/o técnicas).
- Implementar capacitaciones anuales sobre temas ASG para los colaboradores.



Ciberseguridad

- Comunicar esfuerzos en ciberseguridad y protección de datos del cliente.
- Evaluar anualmente la matriz de clasificación de información y procedimiento de etiquetas, así como implementar mejoras continuas resultado de este proceso.
- Realizar un análisis de los procedimientos actuales de atención cliente y sus oportunidades de automatización, para que sean más eficientes, eficaces y auto gestionables.



Desarrollo en grupos de impacto

- Desarrollar un programa para PYMES con el propósito de brindar conocimientos y capacidades en soluciones de arrendamiento, educación financiera y temas ambientales.
- Desarrollar capacitaciones dirigidas a clientes para proveer herramientas que ayuden a una mejor toma de decisiones al adquirir un arrendamiento.
- Desarrollar alianzas de inversión social estratégica a través de organizaciones sin fines de lucro u organizaciones de bien social afines al propósito de la empresa.



Gobierno Corporativo y Ética de los negocios

Mantenemos un compromiso para asegurar la integridad en los negocios y mitigar el riesgo de lavado de dinero, que va traducido en nuestras políticas y procedimientos para efectuar una adecuada diligencia.

Gobernanza

En Total Finco desarrollamos todas las actividades bajo lineamientos de Gobierno Corporativo con un alto estándar de cumplimiento, lo que nos permite brindar transparencia y confiabilidad a los grupos de interés, además de ser un factor de diferenciación que refuerza nuestro crecimiento futuro y sostenible.

Publicamos el Código de Ética y Conducta para colaboradores, Junta Directiva y Accionistas, además de un procedimiento para la atención de quejas y denuncias de forma anónima.

Trabajamos las políticas de Conflictos de Interés, Política Ambiental y Diversidad e Inclusión, lo que fortalece nuestra cultura organizacional y nos brinda la oportunidad de gestionar procesos de forma ética.

Con nuestros proveedores, trabajamos en un código que nos permite medir en conjunto los requisitos que esperamos como empresa en materia de ética, laboral, salud ocupacional y ambiental, conocer los impactos presentes en las relaciones comerciales y promover la sostenibilidad a lo largo de nuestra cadena de valor.

Nuestros colaboradores, equipo gerencial y junta directiva han cumplido al 100% con las capacitaciones brindadas sobre Código de Ética, capacitación anual de cumplimiento sobre lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Estructura Gobierno Corporativo



Junta Directiva

Presidente	Luis Liberman
Vicepresidente	David Mayer
Tesorero	Sergio Liberman
Secretario	Mauricio Kellerman
Vocal I	Piero DiCapua
Vocal II	Daniel E. Levy
Fiscal	Rodrigo Bolaños

Equipo Gerencial

NOMBRE	POSICIÓN	AÑOS DE EXPERIENCIA
Carlos Ortiz	Gerente General	41
Sergio Liberman	Director Financiero	20
José P. Azofeifa	Gerente Comercial	13
Ronald Campos	Gerente de Operaciones	29
Jimmy Cordero	Gerente de Riesgo	27
Ericka Chavarria	Gerente RRHH	10
Luis Rodriguez	Auditor Interno	15
Karina Espinoza	Oficial de Cumplimiento	4

Comunicación con partes interesadas

Procuramos buscar la manera de acercarnos a nuestros stakeholders, en busca de propuestas y sugerencias con el objetivo de mejorar y generar un ambiente de confianza.



Detallamos los cuatro grupos de interés prioritarios:

↓ PARTE INTERESADA ↓ CANALES DISPONIBLES ↓ INFORMACIÓN

PARTE INTERESADA	CANALES DISPONIBLES	INFORMACIÓN
 Colaboradores	Boletines trimestrales, Plataforma Engage	Políticas, procedimientos, encuesta clima organizacional, logros, cumplimiento y riesgos operativos
 Clientes	Reuniones y comunicaciones, whatsapp, sitio web, servicios externos	Encuestas de satisfacción, servicios, objetivos estrategicos
 Junta Directiva	Reuniones Trimestrales	Presentación de resultados mensuales
 Comunidad	Comunidad Redes Sociales, sitio web	Encuentros comunitarios, voluntariados

Gestión Integral de Riesgos

El Departamento de Riesgo tiene como objetivo comunicar los riesgos identificados, describir los principios y políticas clave, proporcionar un resumen de las metodologías utilizadas, así como detallar los avances y logros alcanzados en el ámbito de la gestión de riesgos.



Riesgo de Mercado	El objetivo de este indicador es mostrar el impacto en el patrimonio por variaciones del 10% en el tipo de cambio, que afectan la posición neta de la moneda diferente a la funcional de la compañía.
Riesgo de Crédito	Monitorea y gestiona de manera efectiva el comportamiento de pago de los clientes, representando la mora mayor a 30 días, del total de la cartera de arrendamiento.
Riesgo de Liquidez	Monitorea y gestiona de manera efectiva el comportamiento de pago de los clientes, representando la mora mayor a 30 días, del total de la cartera de arrendamiento.
Riesgo Operativo	Identificación inicial de riesgos, afin de evaluarlos, crear planes de acción y determinar el riesgo inherente y residual, y proceder así a la confección de una plantilla de riesgo de incidentes.
Riesgo Tecnología Información	Se prevé que la gestión de riesgos de TI sea bastante cambiante debido al proceso de automatización, dichos procesos que ha realizado la organización.
Riesgo Cumplimiento	Según reglamento SUGEF 13-19 se elaboró un procedimiento para la administración del riesgo LC/FT/FPADM.
Riesgo Legal	Se trabaja en una evaluación durante el 2025
Riesgo Ambiental y Social (SARAS)	En línea con nuestra estrategia ASG, el proceso de SARAS se ha realizado exitosamente, actualmente disponemos de la matriz de categorización y los requisitos según su nivel de riesgo. Esto se implementó a partir del mes de setiembre 2024 para los clientes de Categoría B y en noviembre para todos los clientes durante la etapa de análisis, generando un total de 64 evaluaciones a diciembre 2024.



Alianzas estratégicas para impulsar la innovación sostenible

Total Finco, obtuvo un préstamo de hasta US\$10 millones del BID Invest para potenciar el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Costa Rica.

Financiamiento que se destinará principalmente al leasing de activos productivos, permitiendo que esas pequeñas empresas puedan adquirir recursos clave como vehículos, maquinaria y equipo médico, lo que facilitará su crecimiento y eficiencia operativa.

El préstamo también busca cerrar la brecha de financiamiento en empresas lideradas por mujeres. BID Invest proporcionó servicios de asesoría para que Total Finco desarrolle una propuesta de valor enfocada en el balance de género.

Esta asesoría incluyó un diagnóstico y validación de segmentación, un estudio de mercado para obtener información clave, una propuesta de valor diferenciada para el segmento mujer y un plan de implementación, el cual actualmente está en proceso

Se espera que, durante el plazo del crédito, este préstamo beneficie al menos 1.000 PYMES, siendo al menos 450 de ellas lideradas por mujeres.

Con esta alianza, Total Finco proyecta ampliar su cartera de clientes, enfocándose en la sostenibilidad y el impacto positivo en el entorno social y ambiental.



Ambiental



Nuestro objetivo es generar un impacto positivo en el medio ambiente, comprometiéndonos a buscar alternativas en los procesos para reducir el consumo de agua y electricidad, así como gestionar adecuadamente los residuos. El propósito principal es fomentar una cultura de educación ambiental entre nuestros colaboradores, que no solo puedan aplicar en su entorno laboral, sino también llevar a sus hogares y compartir con la comunidad, multiplicando así el efecto de nuestras acciones.

Obtuvimos nuestro primer galardón Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático correspondiente al 2023; seguimos trabajando para mantener nuestra certificación en el 2024 y que el compromiso por mitigar los impactos ambientales sea consistente a lo largo del tiempo, consolidando acciones que nos permitan no solo cumplir con los estándares exigidos, sino también superar nuestras propias metas en pro de un futuro más sostenible y responsable con el medio ambiente.



Consumos



Energía

Logramos en este 2024 una reducción en el consumo eléctrico de un **6%** en comparación con el 2023 realizando campañas internas de concientización.



Agua

Mantuvimos el consumo de agua a comparación del año anterior, generamos campañas para lograr una reducción similar al consumo energético.

Residuos



Reducimos en un **39%** los residuos sólidos no valorizables, separando los residuos orgánicos y gestionándolos para compostaje industrial



Hemos reducido en un **33%** el consumo de papel a comparación del año anterior.



Hemos realizado campañas para generar la cultura del reciclaje



Hemos gestionado el plástico con diferentes gestores para que sea reutilizado de la forma correcta entregando los residuos al Centro de Acopio de la Comunidad por medio del programa Ecoins y material para la construcción con el Proyecto Resin8 de Pedregal.



Otro de nuestros grandes proyectos es la recolección de tapas plásticas logrando conseguir **50 kilos** de éstas, las cuales fueron destinadas a crear pasarelas accesibles en las playas de Parques Nacionales del país como el Refugio Nacional de Vida Silvestre Ostional, Bahía Junquillal y Manuel Antonio, participando este año en el Programa Amigos de los Parques Nacionales como Socios Guaria.



Recolectamos también en nuestros hogares y oficinas **89 kg** de plástico no reciclable, en el marco del Programa Ecobotellas, los cuales fueron entregados para ser reutilizado por Bosque Plástico para la confección de madera plástica.

Capacitaciones ambientales



Voluntariados

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, en colaboración con la Municipalidad de Escazú, realizamos una jornada de siembra de árboles.

Esta actividad no solo permitió que nuestros colaboradores participaran activamente en el voluntariado, sino que también sirvió para conmemorar el mes del medio ambiente. En total, sembramos **80 árboles y plantas de diversas especies**, a los alrededores del Colegio de San Antonio de Escazú y CECUDI.



 **64 horas**
de voluntariado



Alianzas



Estamos comprometidos con la Alianza Ambiental de Santa Ana, donde participamos activamente junto a diversas empresas del sector privado, con las que compartimos ideas, organizamos actividades y llevamos a cabo acciones en favor del medio ambiente.

Estas iniciativas nos permiten avanzar en el cumplimiento de los requerimientos del Comité Bandera Azul Ecológica, así como fortalecer nuestra participación en eventos con empresas que comparten este mismo objetivo. Nos enorgullece celebrar dos años consecutivos formando parte de esta valiosa alianza.

Hemos organizado y participado de charlas ambientales, así como de voluntariados de siembra de árboles en conjunto con diferentes empresas privadas.



Otra valiosa alianza que nos ha permitido aprender y contribuir activamente con la comunidad es la participación con la Red de Responsabilidad Social y Empresarial de la Municipalidad de Escazú. Gracias a esta colaboración, hemos organizado diversas actividades enfocadas al medio ambiente y a la responsabilidad social, en las que hemos trabajado estrechamente con la comunidad de Escazú, tales como:

- Participación activa en las reuniones mensuales de la Red de Responsabilidad Social y Empresarial de Escazú.
- Coordinación con el área ambiental para organizar voluntariados enfocados en la siembra de árboles.
- Entrega de residuos sólidos valorizables al Centro de Acopio de San Antonio de Escazú.
- Campañas de concientización sobre el ahorro de energía y la reducción del uso de combustibles fósiles, difundido a las empresas que conforman la Red de Responsabilidad de Responsabilidad Social y Empresarial.
- Actividades con la Escuela Juan XXIII de San Antonio de Escazú:
 1. Charlas de educación ambiental sobre gestión de residuos, ahorro de agua y energía para los niños y niñas del primer ciclo con **80 horas de voluntariado**.
 2. Donación de una estación de reciclaje para que los estudiantes puedan reciclar papel, cartón, aluminio y tetrapak.
 3. Dentro de su programa ambiental, les colaboramos en gestionar las Ecobotellas con Bosque Plástico, así como la recolección de tapas plásticas con Proparques.
 4. Elaboración de un boletín en conjunto con la Municipalidad de Escazú, sobre la forma correcta de separación del reciclaje para que los niños y niñas lo puedan implementar en casa.
 5. Inclusión de un proyecto de responsabilidad social en el que algunos colaboradores pintaron el muro del gimnasio de la escuela y colocaron cintas antideslizantes en diversas áreas para mejorar la seguridad de estudiantes y maestros con **32 horas de voluntariado**.





Clientes y proveedores han sido actores clave en nuestros proyectos ambientales.

Hemos involucrado a nuestros grupos de interés en diferentes actividades sobre gestión de residuos, organizando una charla y gira para que conocieran el proyecto Resin8, en el cual la materia prima elaborada a base de plásticos regenerados con el principal objetivo de reducir la contaminación de plásticos no valorizables y fortalecer la economía circular para la elaboración de productos prefabricados, concretos secos y concretos premezclados llevado a cabo con la empresa Pedregal en colaboración con nuestro cliente Baker Tilly y nuestro proveedor Portafolio Inmobiliario.

Asimismo, como parte de las charlas de educación ambiental, trabajamos junto con la ESPH para ofrecerlas a nuestros clientes sobre temas clave como “La producción y el recurso hídrico”, “El futuro del sector eléctrico” y “La gestión de aguas residuales.”

En dichas charlas, nuestro cliente Baker Tilly tuvo una participación activa, al tiempo que desempeñó un rol fundamental en nuestras actividades ambientales.



Emisiones GEI

(Alcance 1 y 2)

2022

3,02 toneladas
de CO₂ eq

2023

3,36 toneladas
de CO₂ eq

2024

0,84 toneladas de CO₂ eq

Como parte de nuestra estrategia, a partir de octubre 2023 se inician con inventarios anuales de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2, utilizando el marco GHG Protocol, una herramienta personalizada en Excell para la entrada, procesamiento y cálculos automatizados de emisiones, la que abarca también el consumo de energía, eliminación de aerosoles y combustión móvil, previa realización de una capacitación introductoria sobre temas de cambio climático, efecto invernadero y huella de carbono.

Alcance 3

Desarrollo de una matriz para determinar las categorías de alcance 3 que Total Finco podría calcular, según criterios como exactitud, disponibilidad de información, influencia, riesgo e interés del sector.

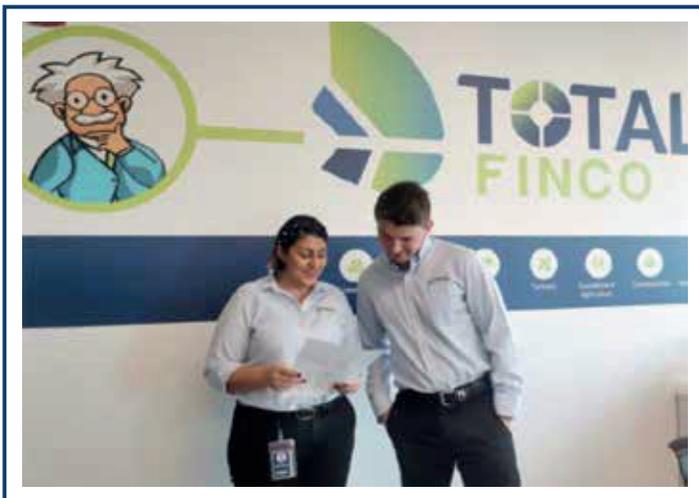
Se determinó enfocar los esfuerzos de este alcance en las categorías 5, 6, 7, 13 y 15 manteniendo el calculo de emisiones financiadas como se encuentra en la estrategia para el año 2026.

- **Categoría 5.** Residuos generados en las operaciones
- **Categoría 6.** Viajes de negocios
- **Categoría 7.** Desplazamientos casa-trabajo de los empleados
- **Categoría 13.** Activos arrendados (aguas abajo)
- **Categoría 15.** Emisiones financiadas

Social

Nuestra gente

Nuestro equipo esta compuesto por **16 hombres y 17 mujeres**, quienes hacen posible que Total Finco alcance sus objetivos y mantenga una ventaja competitiva en el mercado.



Es de suma importancia contar con un equipo humano altamente preparado con las competencias adecuadas y que reciban oportunidades de formación suficientes y oportunas, por lo que también reforzamos planes de desarrollo a aquellas posiciones que así lo ameritan.



Se llevó a cabo una Encuesta de Clima Organizacional con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores y desarrollar planes de acción para abordar las áreas de mejora identificadas.

Evaluamos habilidades y medimos desempeño mediante indicadores del Balanced Scorecard.

Cada quince días organizamos sesiones de kick-off para ofrecer a nuestros colaboradores un espacio donde puedan compartir y discutir temas relacionados con trabajo en equipo, inteligencia emocional, empatía, compromiso y ética, entre otros.



Clima Organizacional

Contamos con espacios para que los colaboradores disfruten de un ambiente laboral adecuado, así como celebración de logros, programas de salud con nutricionista y convenios, entre otros.



Ciberseguridad

En el marco de la estrategia de transformación digital y fortalecimiento del gobierno corporativo, Total Finco ha implementado diversas iniciativas en ciberseguridad con el objetivo de proteger la información, mitigar riesgos y garantizar el cumplimiento normativo.



1. Fortalecimiento de la infraestructura y seguridad de la nube

- Evaluación y optimización de la infraestructura en la nube, asegurando configuraciones seguras y mejores prácticas en el almacenamiento y procesamiento de datos.
- Uso de capacidades avanzadas de seguridad de Microsoft 365, asegurando la protección de identidades, dispositivos y datos en la nube.
- Reforzamiento de la estrategia de gestión de vulnerabilidades, con escaneos periódicos y priorización de parches de seguridad en sistemas críticos.
- Integración de una estrategia de monitoreo continuo, con alertas en tiempo real ante actividades sospechosas.

2. Etiquetado de información y protección de datos

Para fortalecer la seguridad y gobernanza de la información, se ha implementado el etiquetado de información, asegurando el control y trazabilidad de los datos sensibles, implementando las siguientes acciones:

- Clasificación y etiquetado automático de documentos y correos electrónicos según su nivel de confidencialidad (público, interno, confidencial, restringido)
- Aplicación de políticas de acceso y cifrado según el nivel de sensibilidad de los documentos, protegiendo datos críticos de accesos no autorizados.
- Integración con DLP (Data Loss Prevention) para evitar la exposición de información sensible en canales no autorizados.

3. Políticas y Cumplimiento Normativo

- Creación y fortalecimiento de políticas de ciberseguridad corporativa, alineadas con estándares internacionales y locales.
- Fortalecimiento de la gobernanza de datos, con auditoría y trazabilidad de accesos a información confidencial.
- Establecimiento de un plan de respuesta a incidentes de seguridad, definiendo protocolos claros de actuación en caso de brechas de datos o ataques.

4. Concientización y Capacitación en Ciberseguridad

- Ejecución de campañas de concienciación sobre seguridad digital, enfocadas en la prevención del phishing y buenas prácticas de ciberseguridad.
- Realización de simulaciones de ataques de phishing, midiendo la respuesta de los usuarios y reforzando la capacitación
- Promoción de una cultura de seguridad y cumplimiento mediante campañas de concienciación internas y pruebas de seguridad periódicas.

5. Automatización y Reducción de Riesgos Operativos

- Revisión de procesos clave y adopción de herramientas de automatización, reduciendo la exposición a errores humanos y amenazas internas.
- Implementación de medidas para reducir la dependencia del proveedor externo y la descentralización de servicios y procesos mediante la automatización.
- Evaluación de soluciones para seguridad en el acceso a datos y trazabilidad de información, mejorando la auditoría y detección de actividades anómalas.

Impacto y Beneficios



Las acciones implementadas han permitido fortalecer el manejo seguro de la información confidencial de nuestros clientes. Así mismo, apoyan la resiliencia cibernética de la organización, minimizar riesgos operativos y garantizar el cumplimiento normativo en los mercados donde operamos.

Además, estas iniciativas contribuyen a la estrategia de innovación tecnológica y gobierno corporativo, asegurando la protección de los activos digitales de la empresa mejorando la trazabilidad, prevención de filtraciones y gobernanza de datos, alineándose con las mejores prácticas y regulaciones de seguridad.

Desarrollo Grupos de Impacto

Hemos integrado en nuestra estrategia programas de voluntariado dirigidos a diversas comunidades con condiciones económicas y sociales diferentes, con el objetivo de generar un impacto positivo en numerosas familias.

Proyectos durante el año 2024

Fundación Techo **94 horas de voluntariado**

Instalación de un tanque de agua potable para una familia en la comunidad de Maria Auxiliadora de Cartago, donde recibían agua solo por unas horas al día, con la instalación del tanque les es posible contar con el servicio para sus necesidades básicas.



Banco de Alimentos

Colaboramos junto con Banco de Alimentos en la clasificación de alimentos de primera necesidad para los damnificados de las inundaciones en Perez Zeledón.

20 horas de voluntariado



Torneo “Fútbol por la convivencia”

Fútbol x Mi País es una fundación sin fines de lucro que utiliza este deporte con el fin de involucrar, inspirar y empoderar a los niños y niñas de comunidades vulnerables en Costa Rica para que tomen mejores decisiones de vida.

Por tercer año consecutivo Total Finco realizó una donación para la compra de kits navideños para los niños y niñas, al tiempo que nuestros colaboradores y familiares realizaron un voluntariado para apoyar en diferentes actividades durante el torneo “Fútbol para la convivencia”, junto con los niños de la Fundación así como con la Selección Nacional de Amputados.

85 horas de voluntariado



Mujeres con visión de negocio

En Total Finco, creemos en el poder transformador de las mujeres empresarias. Por eso, este año hemos fortalecido nuestro compromiso con la comunidad de PYMES lideradas por ellas, creando espacios de encuentro que promueven el networking y el crecimiento en red.



Hemos enfocado nuestros esfuerzos en mejorar nuestra propuesta de valor, con un propósito claro: ser aliados estratégicos en cada etapa del camino, apoyando decisiones informadas que fortalezcan sus negocios y contribuyan a cerrar la brecha de género en el acceso al financiamiento.

A diciembre de 2024, el 44 % de nuestra cartera de clientes está conformada por empresas lideradas por mujeres, representando el 50 % de la cartera colocada.

Además, la cartera PYME liderada por mujeres representa el 35 % del total de la colocada, con 369 operaciones activas. Estos logros refuerzan nuestra convicción de escuchar a nuestras clientas y adaptarnos a sus necesidades.

En 2025, seguiremos impulsando este enfoque con servicios no financieros que complementen nuestra oferta, fortalezcan el acompañamiento postventa y promuevan iniciativas como el Leasing Sostenible y el acceso al Sello PYME.



**TOTALMENTE
SOSTENIBLES**

TOTALFINCO.COM