

**Financiamiento de Crecimiento para Total Finco – COSTA RICA
Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS o ESAP)**

No.	Aspecto	Acción	Producto	Fecha de entrega
ND 1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales				
1.1	Sistema de Gestión Ambiental y Social	1. Adoptar la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2028	1. Evidencia de su adopción.	1. Como parte del Informe de Cumplimiento Ambiental y Social ("ICAS").
		2. Adoptar una Política Ambiental y Social para Total Finco (la "Empresa"), donde: (i) se establezca el compromiso de cumplir con la normativa ambiental y social ("A&S") y de salud y seguridad en el trabajo ("SST") aplicable en Costa Rica; (ii) se refleje la filosofía de la Empresa con respecto a la gestión de riesgos e impactos A&S; y (iii) se incluyan los objetivos asociados a su desempeño ambiental, social y de gobernanza ("ASG").	2. Política Ambiental y Social.	2. 120 días después de la firma del contrato de préstamo.
		3. Divulgar activamente la política a todos los niveles de la Empresa.	3. Evidencia de la divulgación.	3. Como parte del ICAS.
		4. Desarrollar los indicadores claves de desempeño ("KPIs") que proporcionen información cuantitativa sobre el logro y progreso de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2028.	4. Listado de indicadores claves de desempeño.	4. 120 días después de la firma del contrato de préstamo.
1.2	Cumplimiento con las normas aplicables	1. Preparar un informe anual consolidado que dé cuenta sobre el desempeño A&S, utilizando para ello los KPI de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2028.	1. Informe consolidado.	1. Como parte del ICAS.
1.4	Participación de los actores sociales	1. Preparar un Plan de Comunicación y Relacionamiento con los Grupos de Interés.	1. Plan de Comunicación y Relacionamiento con los Grupos de Interés.	1. 180 días después de la firma del contrato de préstamo.
		2. Implementar el Plan de Comunicación y Relacionamiento con los Grupos de Interés.	2. Evidencia de la implementación.	2. Como parte del ICAS.
1.5	Mecanismo de atención de quejas externas	1. Desarrollar un Mecanismo de Atención de Quejas ("MAQ") para capturar las solicitudes de información, denuncias y quejas, que permita a los quejosos interponerlas sin temor a represalias y que pueda capturar quejas anónimas,	1. Mecanismo de Atención de Quejas.	1. 180 días después de la firma del contrato de préstamo.
		2. Implementar el MAQ.	2. Evidencia de la implementación.	2. Como parte del ICAS.
		3. Preparar un Protocolo de Gestión a Quejas que permita conocer: (i) cómo se capturó la queja y denuncia; (ii) quién la realizó (cliente, comunidad, actores sociales); (iii) cómo y en qué plazo se la clasificó, procesó, evaluó e investigó; (iv) cómo se resolvió y qué seguimiento se le dio; (v) cómo y en cuanto tiempo se cerró o concluyó el proceso de atención; y (vi) cómo se adaptó o mejoró el Plan de Comunicación y Relacionamiento con los Grupos de Interés en términos de comunicación y divulgación de información (si es que aplica).	3. Protocolo de Gestión de Quejas.	3. 180 días después de la firma del contrato de préstamo.
		4. Adoptar el Protocolo de Atención a Quejas.	4. Evidencia de su adopción.	4. Como parte del ICAS.

No.	Aspecto	Acción	Producto	Fecha de entrega
ND 2: Trabajo y condiciones laborales				
2.1	Cadena de abastecimiento	1. Actualizar el proceso de selección de clientes y proveedores de servicios a la Empresa, para verificar que éstos cumplen con los principios éticos de la Empresa, incorporando en el Manual de Políticas de Cumplimiento y en las Políticas y Normas de Crédito disposiciones donde se especifique que el proveedor debe cumplir con: (i) la legislación laboral y de SST vigente en Costa Rica, en particular la prohibición del trabajo infantil y de trabajos forzosos, la no discriminación, equidad de género y garantizar condiciones seguras de trabajo, y (ii) la legislación ambiental aplicable, a efectos de minimizar impactos ambientales, mediante la prevención de la contaminación y el consumo racional de los recursos naturales y energéticos en sus operaciones..	1. Actualización del proceso de selección de clientes y proveedores de servicios a la Empresa.	1. 240 días después de la firma del contrato de préstamo.
		2. Adoptar el proceso de selección de clientes y proveedores de servicios actualizado.	2. Evidencia de su adopción.	2. Como parte del ICAS.
2.2	Mecanismo de atención de quejas interno	1. Desarrollar un Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias de Colaboradores para: i) capturar quejas directas o anónimas que realicen sus colaboradores; ii) habilitar un espacio de participación que motive al personal desarrollar un sentido de pertenencia, sin temor a represalias; iii) detectar áreas de mejoras en el servicio y en las relaciones entre los colaboradores; iv) evitar conflictos y solucionar los existentes; y v) en caso de que la gravedad de la violación lo amerite, brindar acceso a otros recursos legales o administrativos aplicables, según la reglamentación laboral o civil.	1. Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias de Colaboradores.	1. 180 días después de la firma del contrato de préstamo.
		2. Implementar el Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias de Colaboradores	2. Evidencia de su implementación.	2. Como parte del ICAS.
ND 3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación				
3.1	Gases efecto invernadero ("GEI")	1. Preparar un Inventario Anual de Emisiones de GEI para las operaciones de la Empresa, donde se incluyan las emisiones directas provenientes del consumo de combustibles (Alcance 1), las indirectas por el consumo de electricidad (Alcance 2) utilizando la metodología desarrollada por la Alianza para la Contabilidad del Carbono ("PCAF", por sus siglas en inglés).	1. Inventario Anual de Emisiones de GEI.	1. Como parte del ICAS.
		2. Elaborar una metodología y plan de trabajo para incluir aquellas emisiones generadas por los vehículos, maquinaria y equipo arrendado (Alcance 3, categoría 15) en el Inventario Anual de Emisiones de GEI	2. Metodología y plan de trabajo para incluir Alcance 3 en el Inventario Anual de Emisiones de GEI	2. 180 días después de la firma del contrato de préstamo.
		3. Adoptar la metodología para incorporar el Alcance 3 en el Inventario Anual de Emisiones de GEI	3. Evidencia de su adopción.	3. Como parte del ICAS.