LO NUESTRO ES COMPARTIR

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020

Dos Pinos

ÍNDICE

Palabras de la presidencia del Consejo de Administración 4

Palabras de la gerencia 6

Resumen del año 8

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 12

Nuestras operaciones 14

Mercados servidos 15

Nuestras marcas 16

Nuestra identidad 18

Estructura de Gobernanza 19

Nuestra cadena de producción agroindustrial 24

Cámaras y asociaciones gremiales a las que pertenecemos 25

Valor distribuido 25

RESPUESTA COVID-19 26

PILAR: ESTRATEGIA INTEGRAL 30

Objetivos de Desarrollo Sostenible 33

Partes Interesadas 35

PILAR: SECTOR PRIMARIO 36

Asistencia técnica 39

Programa Bandera Azul Ecológica 40

PILAR: GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES 42

Sistema de Gestión Ambiental 43

Energía 44

Agua 46

Residuos y Efluentes 48

Empaques 51

Recuperación de empaques 53

PILAR: DESARROLLO SOSTENIBLE DE COMUNIDADES 56

Nutrición 56

Reformulación y mejora de productos 56

Nutrición y calidad a precios más asequibles 59

Educación Nutricional 60

Compras Sostenibles 62

Inversión Social 63

Apoyo al sector detallista 66

PILAR: BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTRA GENTE 68

Gente Dos Pinos (Infografía) 68

Beneficios 70

Desarrollo Profesional 71

Evaluación del Desempeño 72

Salud Ocupacional 73

Servicios de salud 75

Programa Creciendo Juntos 76

Comité de Educación y Bienestar Social 77

ACERCA DEL REPORTE 79

ÍNDICE GRI 80

PALABRAS DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presentar por primera vez un reporte que hable de nuestro compromiso como Cooperativa, pero que además haga un recuento del impacto que generamos en el medio ambiente y en la sociedad, es motivo de gran alegría y orgullo, para el Consejo de Administración que represento.

Desde su concepción, la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, se ha distinguido por practicar los valores que la hacen una organización en que el bienestar de los Asociados y las comunidades donde opera es lo más importante. Así lo hemos practicado en nuestros 73 años de existencia.

Sin embargo, luego de todo este tiempo se hacía necesaria adaptar estas prácticas en la gestión del día a día de nuestro negocio como empresa cooperativa y a eso nos dedicamos desde hace varios años. El 2020 representó el año en que logramos despegar con éxito una estrategia que nos mantendrá ocupados por los próximos años.

Uno de los aspectos más importantes es que hemos escuchado a los diferentes públicos de interés de la Cooperativa y la estrategia responde a las expectativas que tanto la estrategia integral del negocio, como los públicos desean que llevemos a cabo. Estamos trabajando para que los objetivos de nuestro quehacer diario, generen valor tanto en lo económico, como en lo social y lo ambiental, de esta forma estaremos contribuyendo con el desarrollo sostenible de los mercados en los que operamos.

El año que pasó sin duda nos dejó marcados para siempre. Mucho hemos escuchado de la pandemia, pero quiero destacar la capacidad de resiliencia y reacción oportuna que la Cooperativa ha tenido para afrontar una amenaza global como esta. Pero también, el 2020 es el año en que lanzamos nuestra estrategia de sostenibilidad y hemos podido empezar a desplegar y eso se resume en el presente reporte.

Quisiera destacar en primera instancia el alto nivel profesional, el esfuerzo y compromiso con que nuestro Consejo de Administración ha asumido el reto de lanzar una estrategia de este tipo y lograr ejecutarla de la mejor manera posible. Ha sido un trabajo intenso y podemos decir que vamos por buen camino.

Este año 2021 sigue siendo retador para los mercados y los negocios como el nuestro, pero tenemos claro que, si desarrollamos una estrategia de triple impacto, vamos a poder generar no solo los rendimientos que mejor beneficien a nuestros Asociados, sino que también generaremos valor social y ambiental en todas las comunidades donde estamos presentes.

Alberto Argüello Rodríguez
Presidente del Consejo de Administración

PALABRAS DE LA GERENCIA

El 2020 nos ha dejado un gran aprendizaje. No solo lo digo por la pandemia que tuvimos que enfrentar, sino porque nos demostró que los negocios no funcionan en medio de una sociedad que se enferma. Esta vez fue el Covid19, pero en el futuro vamos a enfrentar otro tipo de "pandemias" y debemos estar preparados y contribuir desde nuestra realidad.

El presente reporte es la suma de una serie de acciones que se vienen dando en la Cooperativa desde hace muchos años, pero que gracias a la labor del Consejo y de la Administración, hemos podido estructurar de tal forma que hoy podamos presentar un avance y evidenciar los planes que nos lleven hacia el 2024 con una visión clara en materia de sostenibilidad y cuidado del contexto en el que operamos.

Durante la pandemia que enfrentamos, fuimos conscientes de que lo más importante es el cuidado de la salud de todos los productores, sus familias y los colaboradores de la cooperativa. No se escatimaron esfuerzos organizativos y económicos para sustentar la protección de las personas que conforman la cooperativa.

Esa sensibilidad nos ha servido para comprender que la forma en que hoy día se hacen negocios, va mucho más allá de los aspectos tradicionales, como la materia prima, el precio y el mercado. Nos sirvió para entender que eso debemos seguirlo cuidando, pero ahora entran en juego otros aspectos, que muchas veces son intangibles. El cuidado del medio ambiente, la forma en que empacamos los productos, la relación con las comunidades donde operamos y otros, se vuelven vitales en la manera en que estamos preparando nuestra Cooperativa para el futuro cercano.

Los cinco pilares sobre los que descansa nuestra estrategia de sostenibilidad nos ayudarán a ir mejorando nuestra manera de operar, para que contribuya no solo con el bienestar y progreso de los Asociados, sino también con los países, las comunidades y los barrios donde nos hacemos presentes todos los días.

El ejercicio del reporte se convierte a partir de ahora en un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, ejes principales de cualquier estrategia de sostenibilidad. La metodología GRI (Global Reporting Iniciative), nos pone a la vanguardia en este tipo de reportes, pues cuenta con una base metodológica de primer nivel y nos hace exponer ante la sociedad, tanto nuestras buenas prácticas, como nuestras oportunidades de mejora.

Lo invitamos a que lea nuestro reporte y que pueda ayudarnos a mejorar con sus comentarios. La sostenibilidad de nuestra Cooperativa depende no solo de la mejora en los procesos, la innovación y el ingreso a nuevos mercados, sino también de la capacidad que tengamos para impactar en lo social y lo ambiental en todos los contextos donde estamos presentes, de tal manera que nos convirtamos en gestores de desarrollo sostenible.

Gonzalo Chaves Alvarado
Gerente General

RESUMEN DEL AÑO Dos Pinos

General

Aumento del **2,6%** en las ventas totales.

Nuevas operaciones de la **Heladería La Estación** en Heredia y Multiplaza Escazú.

Protección continua de la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, asociados productores, comunidades y consumidores ante el COVID-19 gracias a la iniciativa **Dos Pinos te Cuida.**

Lanzamiento de la plataforma **Dos Pinos Express** para la entrega de productos a domicilio.

Top 25 del ranking de Empresas Grandiosas de Centroamérica de la Revista Summa.

2do lugar en el ranking de empresas con mejor reputación en Costa Rica de la firma internacional Merco.

1er lugar en Costa Rica en el ranking de Súper Marcas y 1er lugar en la categoría de leches de la revista Estrategia y Negocios.

Sector primario

15 fincas asociadas obtuvieron el galardón Bandera Azul Ecológica y otras 35 se inscribieron para acreditarse en el 2021.

Gestión de impactos ambientales y uso de recursos

Instalación de **paneles solares** de última generación en la Planta de Bebidas en Belén y en los Almacenes AgroVeterinarios de Alajuela y Tilarán. Con esto se mitigará, en el medio ambiente, la emisión de 33 Toneladas de dióxido de carbono equivalente.

Incorporación a la flotilla de **6 nuevos camiones** que reducen hasta en un 60% las emisiones de dióxido de carbono liberadas al ambiente.

Sustitución de 10 mil pajillas de plástico al mes por pajillas de papel biodegradables en las Heladerías La Estación.

Sustitución de 600 mil cucharas plásticas por cucharas de madera en los empaques de helado Dos Pinos.

Desarrollo Sostenible en Comunidades

Mejora en las ventas de **1.065 pequeños negocios** del sector detallista gracias al programa UniDOS.

Aportes cercanos a los **¢465 millones** en productos Dos Pinos para instituciones públicas y privadas afectadas por la pandemia.

Desarrollo de línea de productos extra fortificados con un **50%** más de vitaminas y minerales.

Creación de **plataformas digitales** para acompañar a la familia en casa y promover su bienestar. (EntreteniDos en Casa, Deliciosa Inspiración, +Movimiento +Bienestar).

Bienestar y Desarrollo de Nuestra Gente

Apoyo y capacitación a **22 colaboradores** y sus familias en condición de vulnerabilidad socioeconómica a través del programa Creciendo Juntos.

LO NUESTRO ES COMPARTIR

01

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.

» NUESTRAS OPERACIONES
» MERCADOS SERVIDOS
» NUESTRAS MARCAS
» NUESTRA IDENTIDAD
» ESTRUCTURA DE GOBERNANZA
» NUESTRA CADENA DE PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL
» CÁMARAS Y ASOCIACIONES GREMIALES A LAS QUE PERTENECEMOS
» VALOR DISTRIBUIDO

Somos una **empresa cooperativa costarricense con más de 70 años de trayectoria** dedicada a compartir salud y bienestar a través de la producción, distribución y venta de alimentos y bebidas de alta calidad. Nuestras marcas y productos son referentes en el país y la región centroamericana.

Hoy somos una empresa eficiente y responsable que mantiene una clara visión de crecimiento, innovación y compromiso con el desarrollo sostenible.

¿Qué significa ser una Cooperativa?

Una cooperativa es una organización que pertenece a sus asociados y es gestionada de manera democrática e igualitaria con el fin de promover el desarrollo y bienestar de sus asociados y del país.

Más de **1300 asociados productores de leche costarricenses son propietarios de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L,** quienes cada año eligen a las personas encargadas de dirigir la empresa y asegurar el cumplimiento de los servicios que ofrece Dos Pinos: Recibo e industrialización de leche, distribución y venta de productos lácteos y otros; y elaboración, distribución y venta de alimentos para animales. A lo anterior, se le suma el servicio de acompañamiento técnico y apoyo al asociado, que permite el desarrollo y fortalecimiento de sus unidades productivas, generación de capacidades, y facilidades de acceso a tecnologías e insumos para su actividad en finca.

1308
Asociados Productores de Leche

4592
Colaboradores

Operaciones productivas en Costa Rica y
6
países de Centroamérica y el Caribe

Dos Pinos
en números

Exportamos a
11
países

900
variedades de productos que incluyen leches, helados, yogurt, quesos, mantequilla, natilla, cremas lácteas, jugos, tés y bebidas, agua, dulces y chocolates, entre otros.

Inyección diaria de más de
500
millones de colones por concepto de pago de la leche a los asociados.

Nuestras operaciones

En la **Cooperativa Dos Pinos** contamos con un alcance transnacional y una fuerte expansión hacia los mercados internacionales.

Actualmente, tenemos **plantas productivas con tecnología avanzada y excelencia operativa en Costa Rica y otros 6 países de Centroamérica y el Caribe.** Además, exportamos nuestros productos a más de 11 diferentes mercados del mundo.

Costa Rica

Planta de Lácteos
El Coyol, Alajuela
(centro administrativo)

Planta de Quesos y Secado de Leche
Ciudad Quesada, San Carlos

Planta de Alimentos Balanceados
Ciruelas, Alajuela

Planta de Bebidas
Belén, Heredia

Planta Gallito
Belén, Heredia

18 Almacenes Agroveterinarios ubicados en zonas de actividad agropecuaria

16 heladerías
La Estación
en el Gran Área Metropolitana

9 sucursales y Tiendas de Autoservicio ubicadas en zonas estratégicas del país

Centroamérica y el Caribe

Planta Guatemala

Planta Nevada Panamá

Planta La Completa Nicaragua

Grupo Lácteo del Caribe República Dominicana

Mercados servidos

Exportamos a: Estados Unidos, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Panamá, República Dominicana, Aruba, Colombia, Curazao, Perú.

Otros países habilitados: Venezuela, Chile, China, Trinidad y Tobago, Barbados y Guyana.

Exportamos aproximadamente el **20% de la producción local,** aportando con ello más del **1% al Producto Interno Bruto (PIB) de Costa Rica.**

Nuestras marcas

Innovamos continuamente para ofrecerle a nuestros consumidores más de 900 variedades de productos alimenticios lácteos y no lácteos. Adicionalmente, a través de la División Agrocomercial, producimos alimentos balanceados para animales y comercializamos más de 3.000 productos en 18 almacenes ubicados en zonas de gran importancia para el sector agropecuario nacional.

Marcas consumo humano

Bajo la marca Dos Pinos comercializamos leches fluidas y en polvo, leches saborizadas, helados, yogurts, quesos, mantequilla, lactocrema, natilla, crema dulce, dips, refrescos, chocolates, confites y más.

Adicionalmente contamos con otras marcas de consumo humano tales como:

Marcas consumo animal:

A través de nuestros almacenes Agro Veterinarios, comercializamos alimentos para ganado lechero, ganado de carne, cerdos, aves, equinos, perros y otras mascotas

Nuestra identidad

En Dos Pinos tenemos muy claro quiénes somos y adónde queremos llegar. De la mano de nuestros asociados productores y colaboradores, avanzamos con paso firme hacia el futuro para cumplir con nuestra promesa: Siempre con Algo Mejor.

Misión

Crear valor, bienestar y salud a nuestros asociados, colaboradores y clientes, con prácticas sostenibles, contribuyendo a su desarrollo social y económico.

Visión

Ser la empresa líder en la región, que brinde bienestar y salud a través de un portafolio diversificado de alta calidad, con prácticas sostenibles y eficientes, manteniendo la estabilidad financiera, para el beneficio de los asociados y colaboradores.

Valores

Excelencia:
Estamos comprometidos con la calidad y eficiencia, haciendo las cosas de la mejor manera.

Integridad:
Actuamos correctamente con apego a nuestros principios y valores.

Humildad:
Nos caracteriza la sencillez, reconocemos nuestras limitaciones y oportunidades, conscientes de nuestro origen.

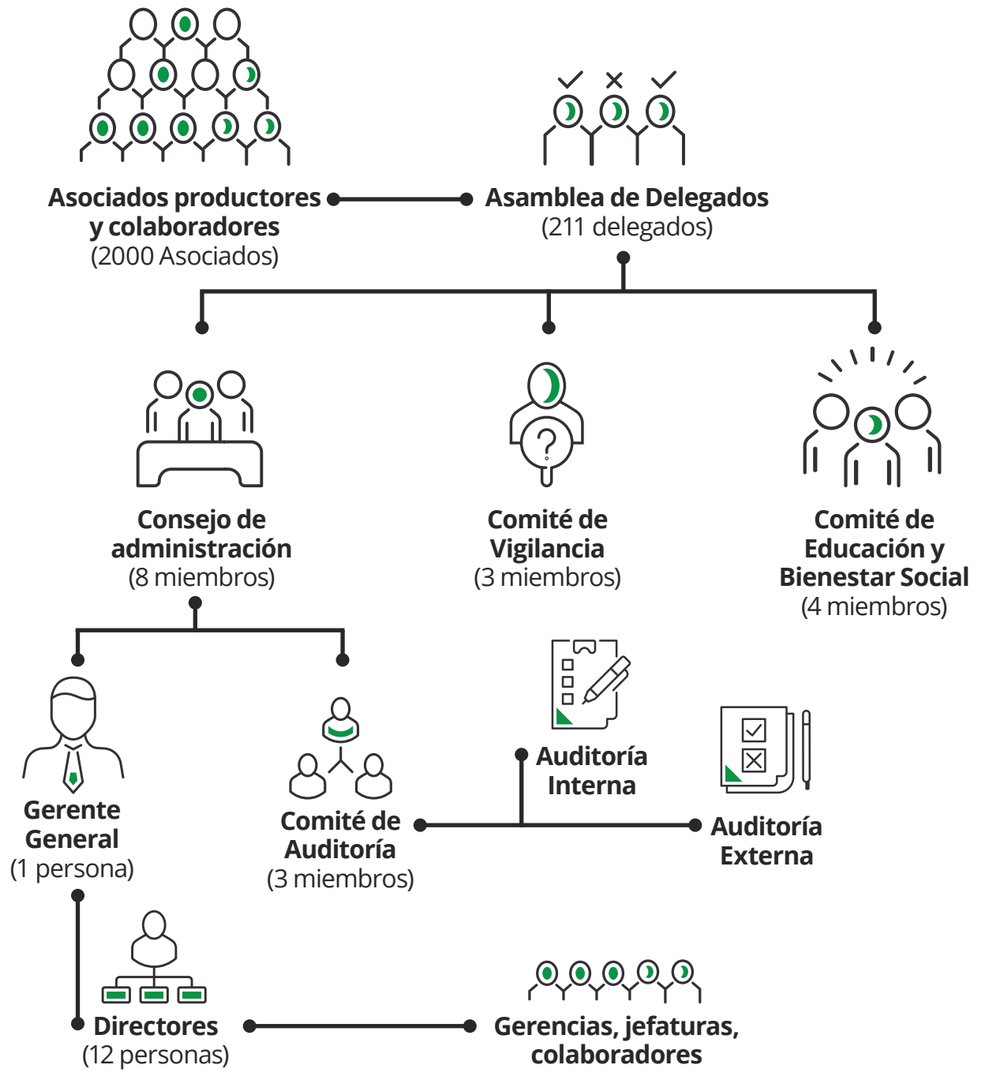
Gratitud:
Reconocemos y agradecemos el esfuerzo de las personas y cada gesto de apoyo que recibimos.

Solidaridad:
Nos apoyamos como equipo, buscando el bien común y apoyando a quien lo necesita.

Compromiso:
Trabajamos en equipo, damos lo mejor de nosotros poniendo al máximo nuestras capacidades.

Estructura de Gobernanza

Nuestra estructura de gobernanza está basada en los **principios cooperativos**, lo que significa que **Dos Pinos** es una empresa que le pertenece a sus asociados y se gestiona de manera democrática e igualitaria. Cada uno de nuestros asociados tiene la oportunidad de participar en la selección de los máximos órganos de la **Cooperativa** a través de un proceso inclusivo y transparente que está bajo la administración y control de la **Cooperativa.**



Asociados Productores y Colaboradores

Tienen la facultad de elegir a los delegados a través de un proceso democrático, inclusivo y transparente.

Cada asociado representa un voto independientemente de su participación en el capital social de la Cooperativa.

Ningún asociado productor tiene más del 1% del capital social de la cooperativa

Asamblea de Delegados

Es la autoridad suprema de la Cooperativa

Se reúne ordinariamente una vez al año y extraordinariamente cada vez que se presentan asuntos de importancia que así lo demanden.

Comité de Vigilancia

Los miembros del Comité de Vigilancia son nombrados por la Asamblea de Delegados por un período de cuatro años.

Se encargan del examen y fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la Cooperativa

Comité de Educación y Bienestar Social

Los miembros del Comité de Educación y Bienestar Social son nombrados por la Asamblea de Delegados.

Trabajan en el desarrollo de iniciativas de atención médica, educación y promoción del bienestar de asociados y colaboradores

Comité de Auditoría

Está compuesto por tres de los miembros del Consejo de Administración

Se encargan de la correcta gestión de riesgo, la supervisión del trabajo de la Auditoría Interna y la contratación y supervisión de la Auditoría Externa.

Consejo de Administración:

Los miembros del Consejo de Administración son nombrados por la Asamblea de Delegados por un período de cuatro años.

Se encargan de establecer los planes estratégicos con los cuales se busca fortalecer el liderazgo y la diversificación de la Cooperativa de forma sostenible en el tiempo.

Consejo de Administración

De izquierda a derecha: **Carlos Fabián Segura Cerdas, Carlos Alfaro Moya, Rodrigo Retana Arias, Gonzalo Chaves Alvarado , Alberto Arguello Rodríguez, Álvaro Villalobos Murillo, Marvin Rojas Rodríguez y Daniel Cantillo Simón.**

Comité Ejecutivo

Luis Esteban Brenes Villalobos
Director Sr. Corporativo
Comercial

Ania Piedra Hernández
Directora Corporativa
Planeación Estratégica

Ronald Vargas Quesada
Director Corporativo
Proyecto Cárnicos

Ricardo Alberto Martí Font
Director Corporativo
Agrocomercial & Serv al Asociado

Bernardita Cerdas Sanabria
Directora de
Mercadeo

Adrián Roda
Gerente Senior de
Aseguramiento de Calidad

Luis Reinaldo Mastroeni Camacho
Director Corporativo
Sostenibilidad y Relaciones
Corporativas

David Rodríguez Berron
Director Sr. Corporativo de
Manufactura, Ingeniería y
Proyectos

Gonzalo Chaves Alvarado
Gerente General Corporativo

Ana Lorena Hernandez Chaves
Ejecutiva Senior
Gerencia General

Rodrigo Larios Robert
Director Corporativo
Nuevos Negocios

Silvia Amador Bejarano
Directora Corporativa
Legal

Jose Guillermo Flores Valeriano
Director Corporativo
Planeación & Logística

Digna María Moya Gonzalez
Directora Sr. Corporativa
Financiero Administrativo

Allan Jinesta Cruz
Director Corporativo
Tecnologías de Información

Susana Piñeiro Baldomir
Directora Corporativa
Capital Humano

Harold Yesid Jaramillo López
Director Corporativo
Centro Servicios Compartidos

Nuestra cadena de producción agroindustrial

A través de nuestro modelo cooperativo, contamos con una cadena de producción agroindustrial que promueve la solidaridad y la justa distribución de la riqueza para impulsar el desarrollo y el bienestar de cada uno de los asociados productores y proveedores que diariamente ofrecen su trabajo y conocimiento.

Planta de Nutrición Animal

Almacenes AV

Hato Seleccionado

Acopio de Leche

Recolección

Ordeño automatizado

Planta de Producción

Centro de Distribución

Comercialización nacional e internacional

Consumidor

Nuestro trabajo conjunto beneficia a unos 3000 proveedores directos y 1400 productores de leche.

Cámaras y asociaciones gremiales a las que pertenecemos

En Dos Pinos participamos activamente de cámaras y asociaciones gremiales con el objetivo de fortalecer los vínculos con nuestras partes interesadas e impulsar el desarrollo económico, social y ambiental del sector agroindustrial en Costa Rica.

- Cámara Nacional de Productores de Leche (CNPL)
- Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria (CNAA)
- Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria (CACIA)
- Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica (AmCham)
- Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR)
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO)
- Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR)
- Cámara de Industriales de Alimentos Balanceados (CIAB)
- Cámara de Insumos Agropecuarios
- Cámara Nacional de Transportistas (CANATRAC)
- Cámara de Detallistas y Afines (CANACODEA)
- Frente Agroindustrial Cooperativo
- Asociación Nacional de Agroindustriales (ANA)
- Alianza para la Sostenibilidad Empresarial
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)

Valor distribuido

El 2020 fue un año de crecimiento para Dos Pinos, logramos un aumento en ventas totales del 2.6% con respecto al año anterior. Nuestro crecimiento dinamiza la economía del país y se distribuye entre las partes interesadas a través de las compras a proveedores, el pago de salarios, el pago de impuestos y cargas parafiscales. En el periodo 2020 el monto pagado a proveedores locales creció 12% y el precio pagado al productor aumentó 1.7%.

Valor distribuido 2020 (Cifras en millones de dólares)	
Inversión en capex	**$10**
Pago de impuestos	**$17**
Cargas sociales	**$39**
Salarios	**$77**
Pago a proveedores internacionales	**$93**
Donaciones	**$2**
Cargas parafiscales	**$1**

02

Respuesta COVID-19

» COLABORADORES
» ASOCIADOS PRODUCTORES
» COMUNIDAD
» CONSUMIDORES

Ante la **pandemia del COVID-19,** nos enfrentamos a múltiples cambios y retos que pusieron a prueba la capacidad de adaptación e innovación de la cooperativa y de todas nuestras partes interesadas. Con el propósito de atender las necesidades y proteger el bienestar de nuestros colaboradores, asociados productores, comunidades y consumidores durante esta compleja situación, nace la iniciativa **Dos Pinos Te Cuida.**

Colaboradores

Implementamos la **modalidad de teletrabajo**, lo que implicó ajustar los procesos y las herramientas de tecnología necesarias para mantener la salud de los colaboradores y la productividad de los equipos de trabajo.

Establecimos **protocolos sanitarios en todas las plantas de producción**, siguiendo las recomendaciones de las autoridades de salud.

Establecimos tamizaje de temperatura en nuestras plantas.

Facilitamos equipo de protección personal y colocamos casilleros y áreas de alimentación alternas para proteger la salud de colaboradores que continúan laborando de manera presencial.

Desarrollamos la **campaña de comunicación Dos Pinos Te Cuida** para todos los colaboradores a través de los diversos medios de comunicación interna. Mediante videos, gráficos y otros recursos audiovisuales, compartimos protocolos y recomendaciones para la protección de la salud de los colaboradores y sus familias.

Instalamos **tubos de agua potable en todas las unidades de la flotilla vehicular,** para facilitar el lavado de manos de los colaboradores en ruta.

Habilitamos la **línea telefónica 5050** que ofrece a los colaboradores atención continua sobre temas relacionados con COVID-19.

Trabajamos en la coordinación de **pruebas PCR para detección de casos de COVID-19** y se establecieron consultorios alternos para atender a personas con posibles síntomas.

A través del **programa Protegidos,** se estableció un grupo de colaboradores embajadores de la salud, encargados de velar por el cumplimento de los protocolos en todas las operaciones de la **Cooperativa.**

Asociados Productores

- Brindamos recomendaciones para el cumplimento de los protocolos de atención COVID-19, la optimización de costos y el uso racional de agua y otros recursos en las fincas asociadas.

- 40% de las actividades de Asistencia Técnica y Veterinaria realizadas entre los meses de marzo y diciembre del 2020 se llevaron a cabo de manera virtual.

- Más de 450 asociados productores participaron en capacitaciones virtuales sobre temas relacionados al COVID-19 como bioseguridad en los hatos lecheros, protocolos de limpieza y desinfección en fincas lecheras, finanzas en tiempos de incertidumbre, entre otros.

- Con el apoyo de las autoridades gubernamentales, logramos adaptar el protocolo COVID-19 para las fincas lecheras. Esto con el objetivo de mantener la productividad en caso de que existan casos positivos entre los colaboradores de la finca.

Comunidad

- Realizamos aportes solidarios cercanos a los ¢465 millones en productos lácteos, agua, tés y jugos a variadas instituciones públicas e iniciativas afectadas por la pandemia.

- Realizamos la Carrera de la Leche 2020 en una modalidad virtual los fondos recaudados se destinaron a la compra de insumos de protección para los funcionarios de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). Prestamos 30 toldos a instituciones de la CCSS.

- Logramos establecer un convenio con el Consejo Nacional de Producción que permite el ahorro de ¢400 millones mensuales en la compra de leche para los comedores escolares.

- Donamos más de 1000 kilos de alimento para los animales de organizaciones como Zooave en Alajuela y el Centro de Rescate de Vida Silvestre La Marina en San Carlos

Consumidores

- Asumimos los costos adicionales de la fortificación de una línea especial de productos con más vitaminas y minerales para proteger el sistema inmunológico.

- Congelamos los precios de la línea Productores de Bienestar durante tres meses para ofrecer productos nutritivos a un precio más bajo.

- Lanzamos la plataforma EntreteniDOS en casa que ofrece ejercicios, recetas, juegos y otras actividades para disfrutar en familia.

- Lanzamos la plataforma Dos Pinos Express para la entrega de productos a domicilio.

- Lanzamos el Programa UniDOS que busca apoyar al sector detallista a través de paquetes especiales de productos y ofertas para los consumidores.

- Creamos paquetes solidarios con ofertas especiales de alimentos balanceados, medicamentos y otros productos disponibles en los Almacenes AV.

- Habilitamos la opción de realizar pedidos a los Almacenes AV por correo electrónico, WhatsApp o teléfono y retirarlos en la sucursal más cercana.

03

PILAR: ESTRATEGIA INTEGRAL

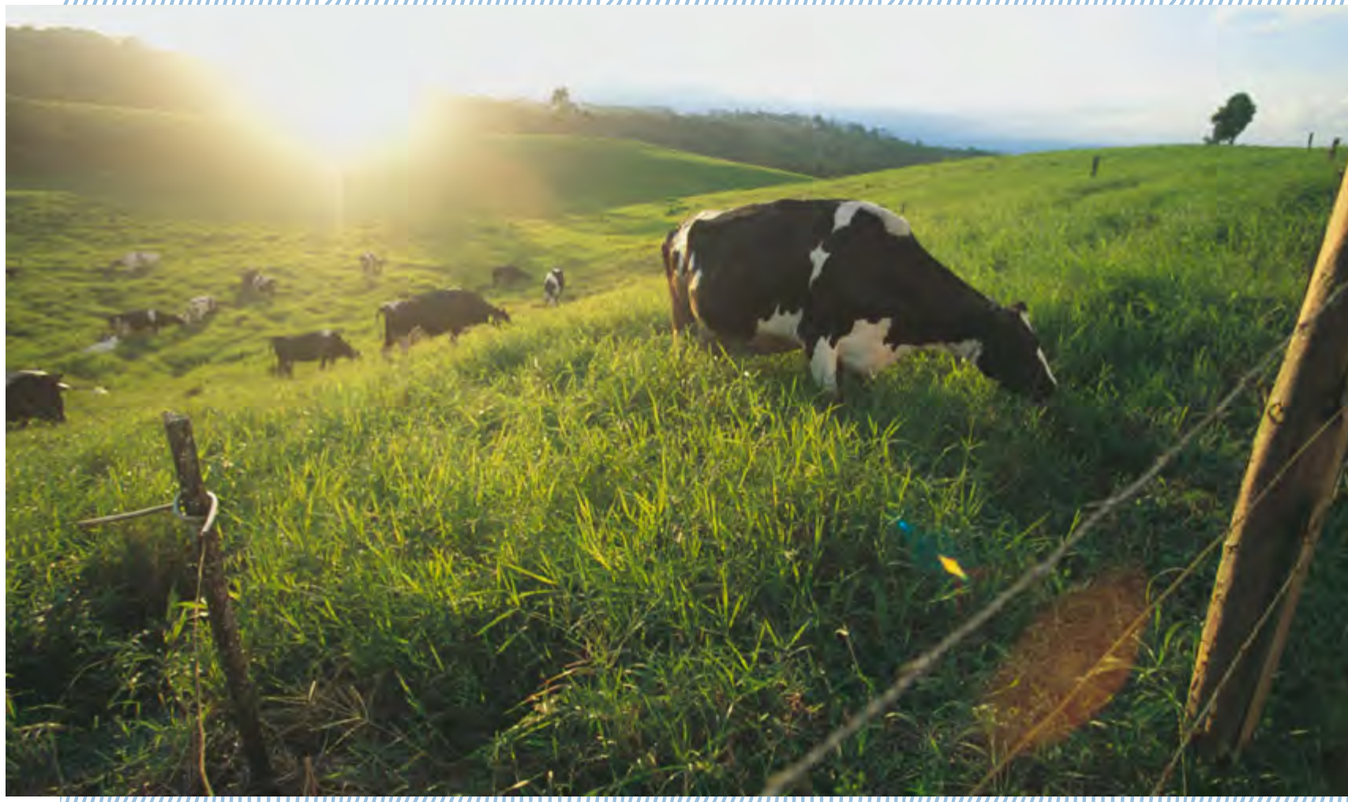
- COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD AL 2024
- OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
- PARTES INTERESADAS

Como una organización que opera bajo el modelo cooperativo, desde su fundación **Dos Pino**s nace para promover el desarrollo y el bienestar de sus partes interesadas. Es por eso que a lo largo de nuestra historia hemos desarrollado prácticas responsables a nivel social y ambiental, que abarcan desde las fincas productoras de leche y las plantas productivas, hasta la comercialización de los productos.

Desde el 2016, trabajamos en la **integración de la visión de sostenibilidad dentro de la estrategia de la Cooperativa,** iniciando con un primer estudio interno de materialidad (priorización de temas a abordar a partir de los impactos que generamos) que nos permitió identificar los temas relevantes y las prioridades de trabajo en materia social, ambiental y económica.

En el 2018, logramos incorporar formalmente el pilar solidario como parte de la Estrategia de Negocio y un año después, establecimos los cinco pilares estratégicos que reúnen los temas materiales y definen el compromiso de la **Cooperativa Dos Pinos** con el desarrollo sostenible: Consolidación de la estrategia integrada a nuestra visión de negocios, Gestión de impactos con el sector primario, Gestión de impactos ambientales y el uso de los recursos, Desarrollo sostenible de comunidades y el Bienestar y desarrollo de nuestra gente.

El año 2020, significó un hito en la consolidación de la estrategia de sostenibilidad de la Cooperativa, con importantes avances a nivel de gestión que evidencian cómo la sostenibilidad se ha posicionado en nuestra forma de trabajo y toma de decisiones.



En este periodo, se desarrolló la consulta a partes interesadas, con lo que validamos el ejercicio de materialidad y recopilamos las expectativas de estos grupos para incorporarlas en la estrategia y planes de trabajo.

Se creó la **Dirección de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad,** dotando a la empresa de la estructura organizacional que da seguimiento a la estrategia de sostenibilidad en todos los procesos de la cooperativa. Esta área se complementa con un Comité de alto nivel, en el que participan los directivos de la organización para analizar los temas socioambientales y revisar el avance de las metas establecidas.

Como parte de las acciones del Comité, se ratificaron los compromisos de sostenibilidad al 2024, con lo que la Cooperativa establece una visión de futuro con ambiciosas aspiraciones para cada uno de los temas prioritarios. Además, con las áreas responsables se trazó la hoja de ruta a 5 años, identificando las actividades y los recursos requeridos para hacer realidad esta visión.

COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD AL 2024

Gestión de Impactos Ambientales y Uso de Recursos

- Reducir la huella de CO2 en un 40% en nuestras plantas a nivel regional.
- Recuperar el 50% del volumen de los empaques post-consumo para su adecuada valorización.
- Avance del 75% de los empaques de consumo humano con base en el Programa 5 Rs de Dos Pinos (reducir, rechazar, reusar, recuperar, reciclar).

Desarrollo Sostenible en Comunidades

- Contar con una plataforma de evaluación y educación nutricional para niños en etapa escolar.
- Alineamiento del 80% de los productos con los parámetros nutricionales internacionales.
- Auditoría y certificación del 75% de proveedores críticos a nivel regional.

Estrategia Integral

- Generar el proceso de refrescamiento estratégico con enfoque de sostenibilidad, alineado a la estrategia del negocio para el siguiente quinquenio.

Sector Primario

- Diagnóstico del 100% de las fincas bajo los criterios de finca responsable.
- Implementar tecnologías limpias y eficientes para el sector primario.
- Desarrollar la valorización de aguas, suelos y biodiversidad en fincas.
- Aplicar la Economía Circular en fincas y Almacenes Agroveterinarios.

Bienestar y Desarrollo de Nuestra Gente

- Implementar un Sistema de Gestión de Derechos Humanos en el 100% de nuestros procesos.
- Apoyar al 100% de los colaboradores en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica.
- Reducir en un 45% la cantidad de colaboradores en condición de pobreza multidimensional.

Sabemos que todavía existen grandes retos, pero estamos comprometidos a continuar trabajando para alcanzar nuestras metas y convertirnos en gestores de desarrollo sostenible.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024 está alineada con el **Plan Nacional de Descarbonización** y los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU:**

Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

- Programa Creciendo Juntos para atender colaboradores en condición de pobreza.
- Impacto en las microeconomías a través de los 1400 asociados y sus fincas mediante la generación de empleo y negocios alrededor de la producción de leche, en zonas retiradas y en algunos casos vulnerables

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

- Líneas de producto asequibles y nutritivas
- Donaciones de producto a organizaciones sociales como el Banco de Alimentos
- Promoción de la salud y nutrición en escuelas
- Modelo cooperativo promueve encadenamientos con 1400 productores de leche.
- Promoción de iniciativas ambientales en fincas de asociados

Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

- Participación de mujeres en puestos de toma de decisión

	Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos	» Acciones para la eficiencia en el uso del Recurso Hídrico
	Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos	» Generación de energía renovable y optimización del consumo de la energía.
	Promover el crimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	» Generación de más de 4000 empleos directos e indirectos mediante el encadenamiento de 1400 asociados. » Proyecto Compras sostenibles para promover la adopción de prácticas sostenibles en proveedores
	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	» Gestión Ambiental en los procesos productivos. » Reducción de los residuos industriales y donación al Banco de Alimentos » Programa de recuperación de empaques y empaques sostenibles
	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	» Iniciativas para la reducción de las emisiones de GEI en las operaciones directas (transporte, energías, residuos)
	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible / Finanzas	» Participación y promoción de alianzas para el cumplimiento de los ODS como AED, la Alianza para la Sostenibilidad y financiamiento con organismos multilaterales.

Partes Interesadas

Con el apoyo de la **Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)**, en **Dos Pinos** realizamos un proceso participativo de identificación de nuestras partes interesadas considerando su proximidad y capacidad de afectar las operaciones de la empresa. Durante el proceso logramos identificar **120 grupos y organizaciones de interés** que fueron clasificadas en **15 diferentes categorías.**

• *Clientes*	• *Asociados*	• *Comunidad*
• *Consumidores finales*	• *Cámaras gremiales*	• *Academia*
• *Colaboradores*	• *Medios de comunicación*	• *Proveedores*
• *Instituciones Públicas y entes reguladores*	• *Organizaciones de personas colaboradoras*	• *Órganos de elección*
• *Competidores (Empresas Agroindustriales, Empresas de Alimentos y Bebidas)*	• *Aliados*	• *Municipalidades*

Consulta a nuestras partes interesadas

A partir de la identificación de nuestras partes interesadas, llevamos a cabo un proceso de consulta en el que estos grupos tuvieron la posibilidad de participar en diez diferentes sesiones de diálogo organizadas y moderadas por AED. Durante estas sesiones las personas participantes validaron la pertinencia de los pilares definidos en la **Estrategia de Sostenibilidad 2024** y señalaron los aspectos positivos y oportunidades de mejora de sus relaciones con la **Cooperativa Dos Pinos.**

Aspectos positivos señalados por las partes interesadas	Oportunidades de mejora señaladas por las partes interesadas
• *Innovación constante*	• *Mejorar la comunicación con las partes interesadas sobre los esfuerzos de sostenibilidad*
• *Amplia variedad de productos*	• *Mayor transparencia en cuanto a temas financieros*
• *Productos de alta calidad*	• *Agilización de procesos y trámites*
• *Empresa eficiente*	• *Creación de empaques más amigables con el ambiente*
• *Distribución equitativa de la riqueza*	• *Mejorar el proceso de manejo de residuos y recolección de empaques post-consumo*
• *Fuente de empleo estable y seguro*	• *Disminuir la huella de carbono durante la recolección de materia prima y distribución de productos*
• *Responsable a nivel social y ambiental*	
• *Buena imagen y reputación en Costa Rica y la región centroamericana*	

04

PILAR:
SECTOR
PRIMARIO

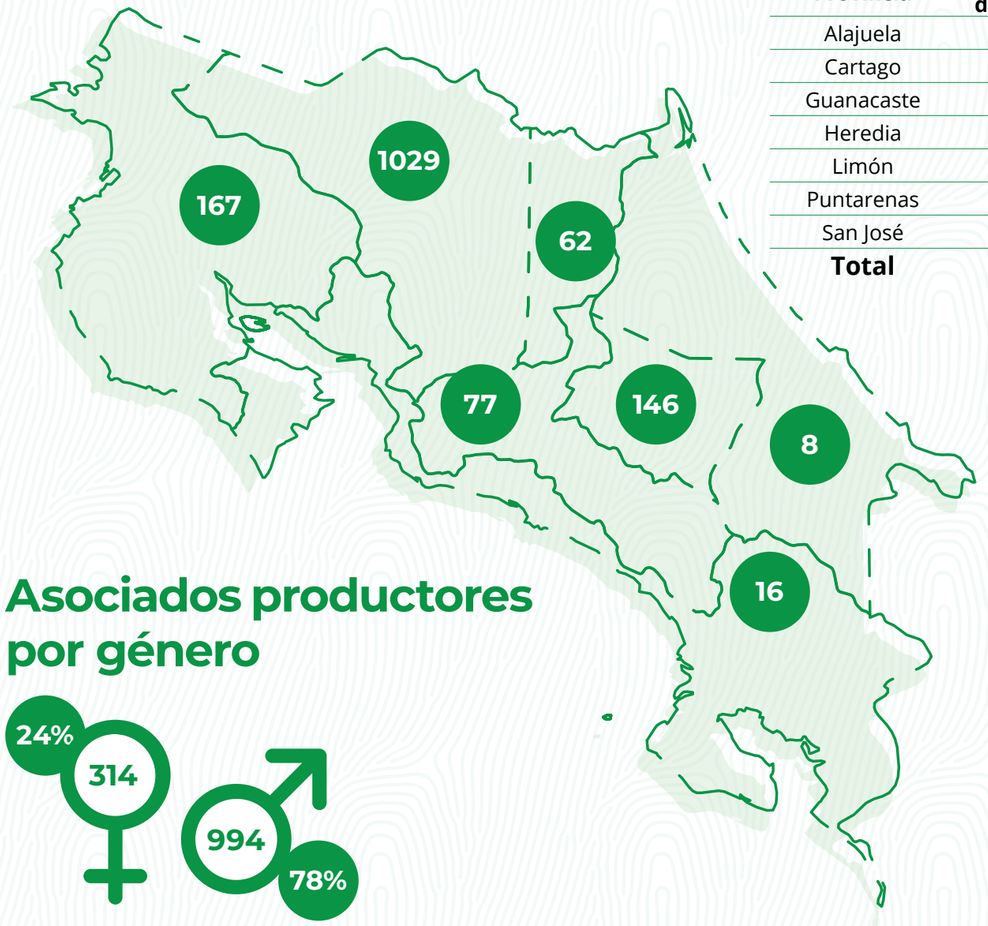
» DE LA MANO CON NUESTROS ASOCIADOS PRODUCTORES
» ASISTENCIA TÉCNICA
» PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

De la mano con nuestros asociados productores

Con su trabajo tesonero, **1308 asociados producen diariamente 1,4 millones de litros de leche de vaca calidad Premium que son recibidos por Dos Pinos** para la elaboración de los productos que no pueden faltar en la mesa de los costarricenses.

Nuestra cadena de producción agroindustrial genera un fuerte impacto económico y social en todo **Costa Rica**, por ejemplo, en zonas como **Coronado, Cartago, Río Frío, Limonal, San Carlos, Zarcero y las faldas de los volcanes de la provincia de Guanacaste.** Por eso desde la **Cooperativa Dos Pinos** brindamos apoyo y acompañamiento continuo para enfrentar los retos actuales, realizar los cambios necesarios y continuar creciendo de manera sostenible de la mano con el sector primario.

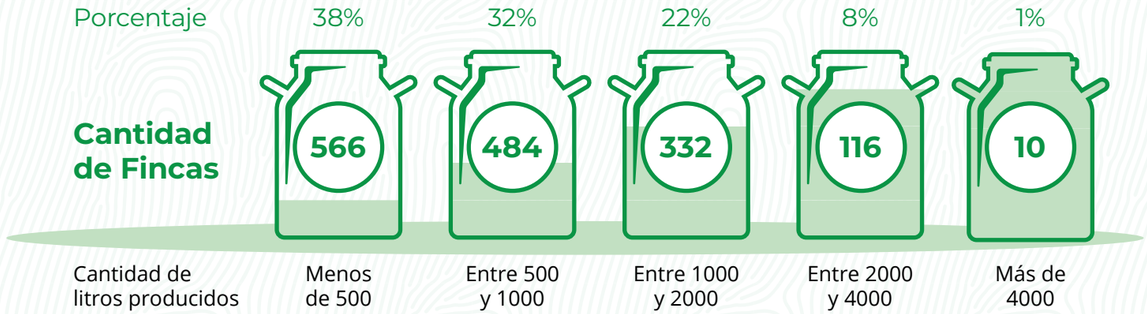
Ubicación geográfica de las fincas



Provincia	Cantidad de fincas
Alajuela	1029
Cartago	146
Guanacaste	167
Heredia	62
Limón	8
Puntarenas	16
San José	77
Total	**1505**

Asociados productores por género

Producción mensual de leche



Nuestro aporte a las zonas rurales del país

Inyección diaria de más de **500 millones de colones** a través de la compra de leche.

Desde las fincas de los asociados, se genera **trabajo para más de 5800 personas.**

Fomentamos la microempresa rural, la mayoría de las fincas de asociados de Dos Pinos, son pequeñas unidades que producen menos de 2.000 litros mensuales de leche.

Asistencia técnica

En la Cooperativa Dos Pinos ofrecemos asistencia técnica de manera gratuita para cada una de las fincas de nuestros asociados productores. El servicio de asistencia técnica tiene el propósito de implementar mejores prácticas agropecuarias y ambientales en las fincas y asegurar la calidad de la leche.

Contamos con un equipo de veterinarios y técnicos capacitados que recorren todo el país llevando conocimientos, investigaciones y desarrollos tecnológicos de última generación para asegurar la producción de leche de alta calidad. Brindamos asesoría y acompañamiento en temas como equipos de ordeño, suelos, forrajes, fertilización, nutrición y salud del hato y cumplimiento agroambiental.

Además, ofrecemos a los asociados productores herramientas digitales que les permiten monitorear los parámetros productivos y reproductivos de la finca, realizar análisis de costos y facilitar el control de la calidad de la leche.

En el año 2020 avanzamos en la capacitación de nuestros técnicos para lograr la integración del componente agroambiental como parte del servicio de asesoría que se le brinda a las fincas de los asociados productores. Lo que significa que, durante las visitas a las fincas, los técnicos también brindan apoyo en temas como cumplimiento de la regulación agroambiental, manejo de purines, compostaje, cosecha de agua, energía, entre otros.

En este año 2021, vamos a trabajar en un diagnóstico socioambiental de las fincas asociadas que nos permita establecer las bases de un Estándar de Finca Responsable y desarrollar un manual de buenas prácticas sociales, ambientales, económicos y de bienestar animal.

Programa Bandera Azul Ecológica

En Dos Pinos promovemos la participación de las fincas asociadas en el Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Agropecuaria. En el 2020, 15 fincas asociadas obtuvieron el galardón Bandera Azul Ecológica (BAE) y la Finca El Cántaro logró destacar al obtener por primera vez el galardón 5 estrellas.

Cada una de las fincas reconocidas aplica controles diarios y realiza importantes esfuerzos en la gestión de temas como recurso hídrico, suelo, manejo adecuado de los insumos agropecuarios, disposición responsable de residuos, combustibles fósiles, energía eléctrica y bienestar animal.

Este modelo productivo es un ejemplo para el sector primario del país y la región. Es por eso que desde la Cooperativa promovemos que cada año más fincas asociadas puedan participar en el Programa Bandera Azul Ecológica. Nuestra meta para el 2021 es lograr que 35 nuevas fincas obtengan este galardón y se inscriban 50 más.

Fincas Galardonadas Bandera Azul Ecológica 2020 (período 2019)

Nombre de la Finca	Región
Finca El Cántaro	*Región Chorotega*
Finca Santa Marta	*Región Central Oriental*
Hacienda Ulymar	*Región Central Oriental*
Finca La Giralda	*Región Central Occidental*
Finca Duraznal	*Región Central Oriental*
Finca la Valentina	*Región Huetar Norte*
Finca GOSA Los Laureles	*Región Huetar Norte*
Finca Rincón de la Cruz	*Región Chorotega*
Finca La Esperanza	*Región Central Oriental*
Finca Ukrania	*Región Central Oriental*
Finca Terra Viva	*Región Pacífico Central*
Finca La Pradera	*Región Central Oriental*
Finca La Floresta	*Región Central Oriental*
La Finca de Tilito	*Región Central Oriental*
Ganadera Pasto Real	*Región Chorotega*

05

PILAR: GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

- SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
- ENERGÍA
- AGUA
- RESIDUOS Y EFLUENTES
- EMPAQUES

Sistema de Gestión Ambiental

A partir de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, en la **Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.** somos conscientes de la importancia de proteger nuestro entorno. Es por eso que impulsamos buenas prácticas agroindustriales y mantenemos la visión de empresa eficiente, responsable y amigable con el ambiente.

Contamos con un S**istema de Gestión Ambiental,** certificado bajo la norma **ISO 14001:2015,** que nos permite proteger del ambiente al medir, minimizar y controlar los impactos de nuestras operaciones en el país. A través de nuestro **Sistema de Gestión Ambiental,** también somos capaces de cumplir con la normativa nacional e internacional y generar condiciones de trabajo saludables, seguras y en armonía con el ambiente para todos nuestros colaboradores.

El alcance del **Sistema de Gestión Ambiental** incluye todas las actividades administrativas, operativas y de apoyo relacionadas con todos los procesos que se desarrollan en las instalaciones de la **Cooperativa,** incluyendo la **Planta de Gallito y Bebidas.**

Mediante nuestra **Política Corporativa de Medio Ambiente** se han definido los compromisos ambientales de la **Cooperativa** según los requisitos legales aplicables y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales de nuestras actividades, productos y servicios.

Este año recibimos nuevamente el galardón **Bandera Azul Ecológica con 4 estrellas blancas en la categoría de Cambio Climático en la Planta Coyol y en la Planta de Alimentos Balanceados.** En esta ocasión sumamos además **1 estrella verde y 1 estrella plateada,** respectivamente, gracias a la participación de nuestros colaboradores en la **Categoría de Hogares Sostenibles** y a nuestras campañas de recolección de residuos con el **Programa Ecoins.**

Adicionalmente, nuestras **Sucursales de Cartago y Liberia** recibieron el galardón por primera vez en este **2020.**

El Sistema de Gestión Ambiental de Dos Pinos está dirigido por un equipo de trabajo conformado por representantes de diferentes áreas de la **Cooperativa.** Sin embargo, para el desempeño y los logros del **Sistema de Gestión Ambiental** también ha resultado clave el apoyo y compromiso conjunto de nuestros colaboradores y proveedores que trabajan por cumplir con las políticas establecidas y participan activamente en los programas ambientales.

Política Corporativa de Medio Ambiente

En la **Cooperativa Dos Pinos** somos conscientes de la importancia de proteger al medio ambiente, ya que de ello dependerán las futuras generaciones, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la **Corporación**, por ello, nos comprometemos con los siguientes principios:

Protección del medio ambiente: impulsar las buenas prácticas que aseguren el uso sostenible de los recursos, contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático y ayuden a prevenir la contaminación.

Responsabilidad: cumplir con los requisitos legales aplicables y la Política Corporativa de Medio Ambiente de Dos Pinos en nuestras actividades, productos y servicios.

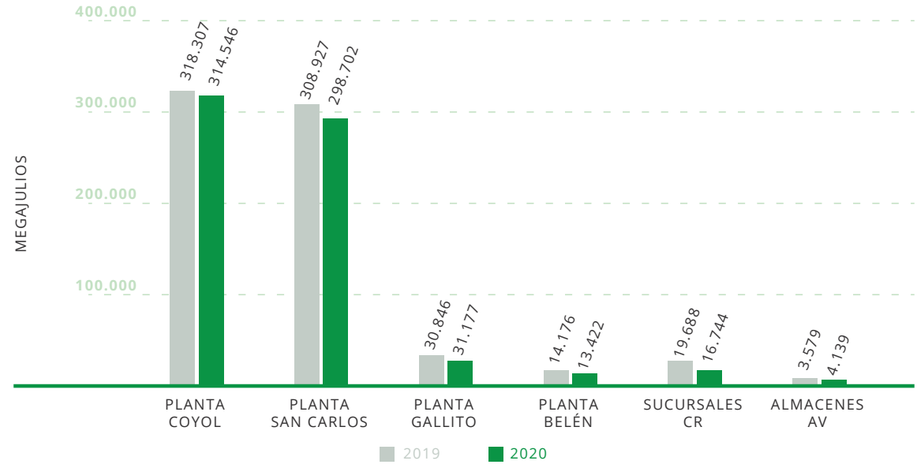
Mejora continua: trabajar en equipo para mejorar continuamente el desempeño ambiental de nuestras actividades, productos y servicios.

Energía

Al contar con cinco plantas industriales y más de 40 sucursales, heladerías y Almacenes Agroveterinarios a lo largo del país, el consumo energético responsable representa uno de los principales retos ambientales de la operación de **Dos Pinos.** Al cierre del **2020** acumulamos un consumo energético de **678.728 MJ** en nuestras operaciones en Costa Rica, lo que significa una **reducción del 2.41%** respecto al año anterior.

CONSUMO ENERGÉTICO DOS PINOS COSTA RICA 2020 • *Cifras en MJ*

	Planta Coyol	Planta San Carlos	Planta Gallito	Planta Belén	Sucursales CR	Almacenes AV	TOTAL
Electricidad	159.027	58.061	15.468	8.197	16.744	4.139	261.635
Bunker	155.519	240.641	15.708	-	-	-	411.868
Gas LPG	-	-	-	5.225	-	-	5.225
TOTAL	**314.546**	**298.702**	**31.177**	**13.422**	**16.744**	**4.139**	**678.728**



Durante el 2020 trabajamos para asegurar el consumo responsable e impulsar el uso de energías limpias en nuestra cadena de producción agroindustrial. Esta es la ruta que nos permitirá ser capaces de alcanzar la meta de reducir la huella de carbono de nuestros procesos industriales en la región en un 40% para el año 2024.

Producción de Energía Solar

En **Dos Pinos** realizamos una **inversión de 400 mil dólares** para la compra e instalación de paneles solares de última generación en la **Planta de Bebidas en Belén** y en los **Almacenes AgroVeterinarios de Alajuela y Tilarán.**

En estas tres instalaciones se generarán aproximadamente 822.576 kWh/año, lo que significa que se logrará evitar la generación de más de 580 Toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente en el medio ambiente. Estas cifras resultan equivalentes a evitar el uso de un aproximado de **74 millones de teléfonos inteligentes durante un año.**

El uso de esta fuente de energía limpia, renovable y segura nos permite garantizar una mayor eficiencia energética y un menor impacto ambiental a partir de nuestras operaciones.

Este proyecto marca el inicio de un camino de innovación para incorporar energías renovables en los procesos productivos.

Sistema de Gestión de Energía

Este año, también iniciamos con la implementación del **Sistema de Gestión de Energía** bajo la norma **ISO50001,** el cual nos permite integrar y coordinar todos los procesos relacionados al uso de energía con el propósito de reducir los costos, disminuir la emisión de gases de efecto invernadero, y mejorar de forma continua el desempeño energético de la Cooperativa.

Ahorro de energía en el proceso de enfriamiento de la leche

En la **Cooperativa** realizamos los esfuerzos necesarios para implementar un proyecto de sustitución de los intercambiadores de agua helada en los silos de almacenamiento de leche de la **Planta Coyol.** La optimización de este proceso permitió **un ahorro del 4% del consumo de energía en esta planta.**

Reducción de las emisiones de carbono de la flotilla vehicular

Como parte de los primeros esfuerzos para mitigar la huella de carbono emitida por la flotilla vehicular que transporta los productos **Dos Pinos** a toda Costa Rica, realizamos una **inversión cercana a los $700 mil** para adquirir **6 nuevas unidades Volkswagen que cumplen con la normativa Euro 5.** Esta tecnología es más eficiente y reduce la contaminación por gases de efecto invernadero, y **disminuye hasta 80% en emisiones** de material particulado liberadas al ambiente, lo cual protege la salud de las personas.

Agua

Como una empresa cooperativa dedicada a la producción de alimentos y bebidas, en Dos Pinos requerimos del recurso hídrico para la elaboración de nuestros productos. Ante esto, somos conscientes de la importancia de velar por la gestión integral y responsable del agua.

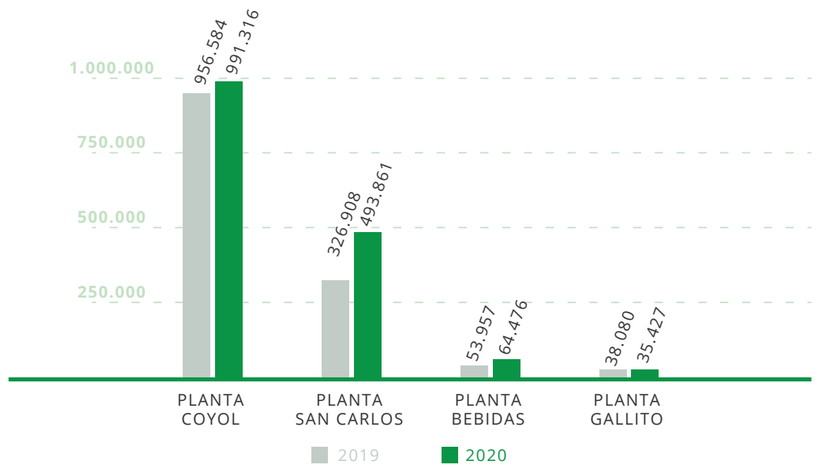
Las fuentes de extracción de agua varían en cada una de las plantas de producción y otras instalaciones de **Dos Pinos.** Sin embargo, las fuentes más utilizadas son pozos profundos con concesión propia, concesiones de nacientes de **ASADAS** (asociaciones locales que administran, operan, dan mantenimiento y desarrollan los sistemas de acueductos y alcantarillados en comunidades), acueductos municipales y suministro del Instituto Nacional de **Acueductos y Alcantarillados (AyA).**

Existe una **Comisión de Recurso Hídrico Corporativa** conformada por un equipo multidisciplinario de colaboradores pertenecientes a diversas áreas. Esta comisión se encarga de identificar riesgos y oportunidades de mejora para implementar proyectos que impulsen la eficiencia y el ahorro de agua, siempre en el marco de nuestra **Política Corporativa de Medio Ambiente.**

Algunos de los principales proyectos implementados están relacionados al mejoramiento de protocolos de lavado, la revisión y reparación de tuberías, la preservación de **ASADAS,** la automatización de procesos lubricación, entre otros.

Consumo de Agua Dos Pinos 2020 • *Cifras en m3*

Fuente	Coyol	San Carlos	Bebidas	Gallito	TOTAL
Aguas subterráneas (pozos)	991.316	0	64.476	30.409	1.086.201
Servicios hídricos públicos o privados.	0	493.861	0	0	493.861
TOTAL	**991.316**	**493.861**	**64.476**	**35.427**	**1.585.080**



Residuos y Efluentes

Con la intención de reducir nuestros impactos ambientales y promover el desarrollo sostenible, en **Dos Pinos** estamos comprometidos con gestionar los residuos que generamos de manera responsable y en línea con nuestras políticas ambientales y la legislación vigente.

Contamos con una **Unidad de Gestión de Residuos** encargada de la coordinación y seguimiento de los procesos de reducción, valorización, tratamiento y disposición de residuos. Velando, al mismo tiempo, por el cumplimiento y la correcta aplicación de las políticas y procedimientos internos relacionados al manejo de residuos peligrosos, traslado de aguas residuales, traslado de lodos lácteos y control de otros activos.

Existen centros de acopio de residuos en cada una de nuestras plantas de producción. En la **Planta Coyol y la Planta San Carlos** se cuenta con centros de devolución de productos no conformes. En labores post-industrial y en comercio, los centros de devoluciones **Dos Pinos gestionan el 100% de los residuos de empaques para su respectiva valorización.**

Asimismo, brindamos asesoría y seguimiento a todos los **Almacenes Agroveterinarios y Sucursales** acerca del manejo adecuado de los residuos generados en los diversos procesos.

Durante el año 2020, otras áreas de la Cooperativa se unieron a los esfuerzos para asegurar el manejo responsable de los residuos a través de iniciativas y proyectos relacionados con la reducción de residuos en los procesos productivos, el mejor aprovechamiento de materias primas, la optimización en el uso de productos químicos, la reducción de gramajes en empaques, entre otros.

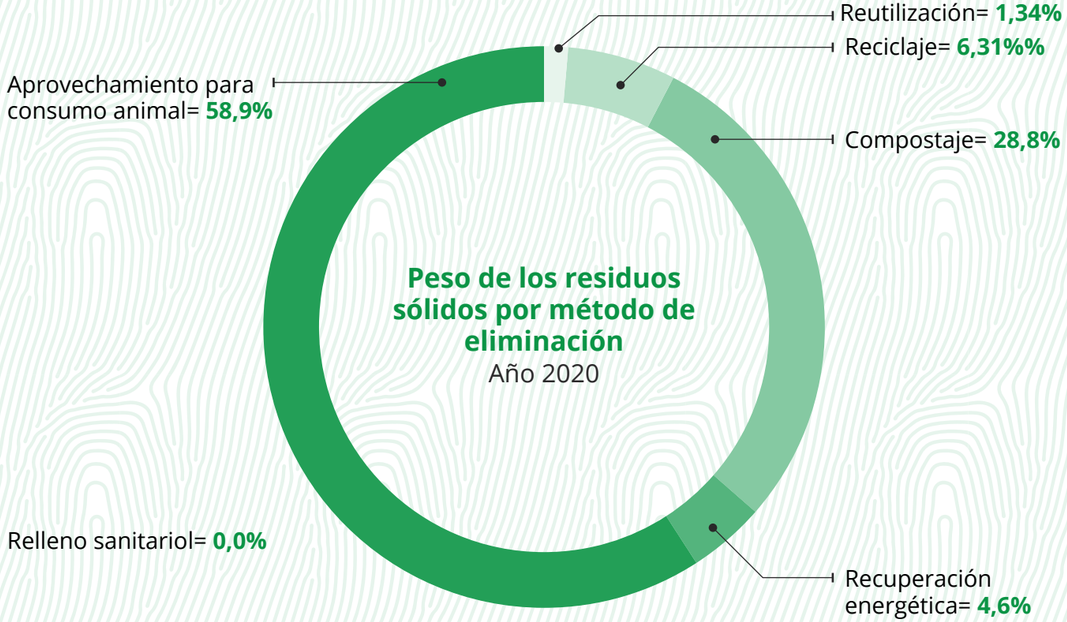
El **100% de nuestras plantas de producción cuentan con sistemas de tratamiento de aguas residuales.** Además, mantenemos un monitoreo continuo de la calidad del agua para asegurar que esta se mantenga dentro de los parámetros definidos en la **normativa 33601** que regula el **Vertido y Reuso de Aguas Residuales.**

Menos de 1% de todos los residuos generados en nuestros procesos productivos van al relleno sanitario.

Peso total de los residuos según método de eliminación
Plantas de Producción en Costa Rica *(en toneladas)*

	No Peligrosos	Peligrosos	%
Reutilización	**441**		**1,34%**
Reciclaje	**2.072**		**6,31%**
Compostaje	**9.470**		**28,84%**
Recuperación energética	**1.318**	**180**	**4,56%**
Relleno Sanitario	**12**		**0,04%**
Almacenamiento en el sitio		**5**	**0,02%**
Aprovechamiento para consumo animal	**19.343**		**58,90%**
Total	**32.656**	**185**	**100%**

Peso de los residuos sólidos por método de eliminación
Año 2020



Empaques

En **Dos Pinos** mantenemos una visión de innovación continua y es por eso que en el 2020 realizamos grandes esfuerzos para mejorar nuestros empaques y ofrecerles a los consumidores productos seguros y amigables con el ambiente.

Consolidamos un equipo de trabajo multidisciplinario que cuenta con profesionales de mercadeo, ingeniería de empaques, compras, gestión ambiental y sostenibilidad. Estos profesionales se encargan de analizar los indicadores de consumo y eficiencia en el uso de materiales con el propósito de buscar soluciones y encontrar oportunidades para reducir el impacto ambiental de los empaques Dos Pinos, tanto los empaques actuales como los nuevos lanzamientos.

Con el apoyo de asesores externos especializados en la ingeniería de empaques, desarrollamos un **Análisis de Ciclo de Vida para la familia de empaques de leche fluida 2% grasa y leche entera en polvo.** El **Análisis de Ciclo de Vida** tiene el objetivo de comprender a profundidad el impacto ambiental de estos empaques en todas sus etapas.

Se pretende que los profesionales de **Dos Pinos** reciban la capacitación necesaria por parte de los asesores externos para ampliar el análisis a otras familias de empaques y continuar innovando.

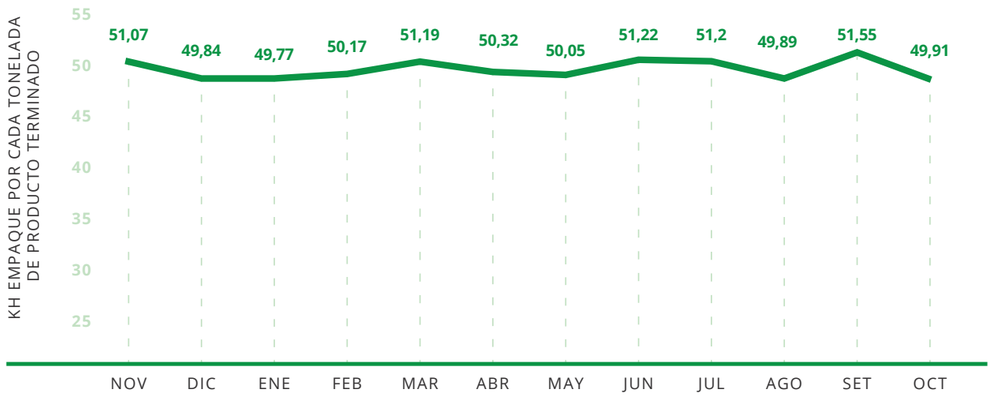
Vertido de aguas residuales en m3

Coyol	San Carlos	Gallito
911.859	368.656	5.018

Al mismo tiempo, hemos implementado varios proyectos que han resultado en la disminución del impacto ambiental de los productos **Dos Pinos:**

- Reducimos **74 toneladas** del peso de nuestros empaques, mediante proyectos de aligeramiento de los materiales y la reducción o eliminación de componentes.
- Envasamos los productos de la Planta de Bebidas en botellas con un **90% de resina reciclada (RPET)**
- **200 códigos de empaques** cuentan con el **sello internacional FSC,** el cual certifica que los materiales provienen de fuentes forestales sostenibles.
- Implementamos un **proyecto de optimización en la envoltura** de tarimas para reducir el uso del plástico para paletizar.
- Recuperamos y reciclamos el **100% del plástico** para paletizar utilizado en el proceso industrial y de distribución.
- **Eliminamos el uso de 10 mil pajillas plásticas** al mes en las Heladerías La Estación al sustituirlas con pajillas de papel biodegradables.
- **Eliminamos el uso de 600 mil cucharas plásticas** al mes incluidas en los empaques de helado Dos Pinos y se sustituyeron por una alternativa de madera.

Indicador de empaques (KG Empaque / TM PT)



Recuperación de empaques

De acuerdo con los datos del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), en Costa Rica se reciclan sólo un 6.6% de los residuos que se producen diariamente. Es por eso que desde Dos Pinos buscamos promover una cultura de reciclaje en el país, a través de programas de recolección de empaques y la creación de alianzas estratégicas con otras empresas e instituciones nacionales.

Un Pupitre para tu Escuela

Un Pupitre para tu Escuela es un programa que nació en el 2010 y ha logrado crecer a través de los años gracias a la alianza público-privada en la que Dos Pinos cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación Pública y el Ministerio de Justicia y Paz. Este programa logra integrar esfuerzos para promover la educación ambiental, generar oportunidades laborales para las personas privadas de libertad y aumentar la recolección de envases Tetra Pak.

El programa consiste en la elaboración de pupitres a partir de láminas RECICLAM®, un material elaborado gracias al reciclaje de los residuos de empaques Tetra Pak.

Los envases Tetra Pak son recolectados en escuelas afiliadas a lo largo de todo el país y tratados para obtener láminas de polialuminio (RECICLAM®). Finalmente, los pupitres son elaborados por los privados de libertad en los centros penitenciarios del país y entregados a las escuelas afiliadas. Las escuelas reciben un pupitre por cada 40 kg de envases Tetra Pak recolectados.

Con el propósito de fortalecer el programa, se está trabajando en una propuesta para transformar su alcance y que además de la recuperación de empaques contemple iniciativas de promoción de la cultura ambiental en los centros educativos, en alineamiento con otras iniciativas del Ministerio de Educación como el Programa Bandera Azul Ecológica y Carbono Neutro. Por dicho motivo, y en consecuencia al impacto causado por la pandemia durante el 2020, resultando en las interrupciones de clases presenciales y nuevas medidas para las labores en los centros educativos, el programa Pupitre para tu Escuela fue inactivado y se relanzará en una nueva versión durante el 2021.

A la fecha el programa **Un Pupitre para tu Escuela** ha logrado:

- Atender **341 escuelas públicas**
- Recuperar más de **565 toneladas de empaques** Tetra Pak
- Entregar más **10,000 pupitres a centros educativos**

Alianza Estratégica con Empresas del Sector de Bebidas

Como parte de nuestros esfuerzos por impulsar una cultura de reciclaje en Costa Rica, en el 2020 se propició una alianza estratégica con otras grandes empresas del sector de bebidas. Esta alianza tiene el propósito de aumentar la cantidad de material reciclado en todo el país, a través de un programa conjunto de reciclaje de empaques que aproveche el conocimiento y los recursos logísticos de todas las empresas participantes. En el último trimestre del 2020 se concretó el plan de trabajo para el 2021, que buscará promover la red de recuperadores de residuos de empaques, mediante la gestión autorizada de los mismos, para su posterior proceso de reciclaje.

06

PILAR:
DESARROLLO SOSTENIBLE DE COMUNIDADES

» NUTRICIÓN
» NUTRICIÓN Y CALIDAD A PRECIOS MÁS ASEQUIBLES
» EDUCACIÓN NUTRICIONAL
» COMPRAS SOSTENIBLES
» INVERSIÓN SOCIAL
» APOYO AL SECTOR DETALLISTA

Nutrición

Al ser una Cooperativa comprometida a brindar bienestar, en **Dos Pinos** realizamos grandes esfuerzos a nivel de educación e innovación para promover una dieta balanceada y continuar brindando a los consumidores alimentos y bebidas de alto nivel nutritivo que protejan su salud.

Reformulación y mejora de productos

En el año 2015, realizamos una exhaustiva investigación que incluyó la participación de distintos líderes de opinión e informantes clave de toda la región. A través de esta investigación, analizamos la situación nutricional de la región en relación con patrones alimentarios, necesidades de los consumidores y políticas de salud.

Es así como nació el programa **Plataformas Nutricionales,** un programa que ha logrado crecer a través de los años y le ha permitido a **Dos Pino**s establecer sus perfiles nutricionales y desarrollar productos cada vez más saludables e innovadores.

Perfiles Nutricionales

Con base en perfiles nutricionales a nivel global, en la **Cooperativa** diseñamos un perfil nutricional para cada categoría de alimentos, definiendo parámetros máximos de nutrientes a limitar tales como grasa saturada, azúcar y sodio, así como parámetros mínimos de nutrientes a promover, tales como proteína, fibra y calcio. Estos perfiles constituyen una guía tanto para el desarrollo de nuevos productos

como para la mejora nutricional de productos existentes.

En el **periodo 2018-2020 se reformularon más de 40 productos Dos Pinos** para cumplir con las recomendaciones nutricionales. Algunos cambios destacados en nuestros productos:

Yogurt líquido: reducción del 48% del contenido de azúcar

Yogurt griego: reducción del 45% del contenido de azúcar y reducción del 40% en contenido de grasa

Leches saborizadas: reducción del 25% del contenido de azúcar en Fresco Leche

Bebidas no lácteas: reducción del 71% del contenido de azúcar en té frío

Nutrición para el Ciclo de la Vida

Como parte del programa **Plataformas Nutricionales** logramos identificar los nutrientes carentes y otras necesidades nutricionales específicas de cada uno de los grupos poblacionales de la región. A través de esta información, fue posible definir parámetros nutricionales que guían el diseño de productos Dos Pinos destinados a consumidores a través de sus distintas etapas del ciclo de vida.

Por ejemplo, desarrollamos productos deslactosados con el enfoque inclusivo para población con intolerancia a la lactosa, condición que es muy común en la población general pero principalmente en adultos mayores. También, desarrollamos una nueva familia de productos altos en proteína, que responden a distintas necesidades de los adultos jóvenes que llevan vida activa y balanceada.

A partir del 2021, nuestro compromiso es contar con perfiles nutricionales actualizados que nos permitan continuar mejorando los productos Dos Pinos según los parámetros y recomendaciones nutricionales a nivel mundial. A través de estas mejoras nutricionales basadas en evidencia científica, buscamos desarrollar un portafolio de productos que promueva una dieta saludable y sostenible para toda la población.

Nutrición y calidad a precios más asequibles

En el 2019, de forma responsable y entendiendo las necesidades de los consumidores, lanzamos al mercado la línea Productores de Bienestar. Esta línea ofrece una nueva variedad de productos lácteos que mantienen la calidad Dos Pinos con un precio reducido, a fin apoyar la reactivación económica de los hogares y posibilitar una buena alimentación para toda la familia.

Entre los productos de la línea Productores de Bienestar se encuentran leches, bebidas, Fortilac, yogurt, queso, lactocrema y leche en polvo. Estos productos se encuentran en el mercado con tamaños, pesos y empaques diferenciados que le facilitan al consumidor su identificación y compra.

Con orgullo Productores de Bienestar

Además, en el 2020, ante la emergencia por el COVID-19, en Dos Pinos decidimos congelar el precio de la línea Productores de Bienestar durante tres meses, para asegurar que los consumidores tuvieran acceso a productos nutritivos a un precio asequible.

Educación Nutricional

Con el propósito de promover la salud y el bienestar a partir de una alimentación saludable, en **Dos Pinos** hemos consolidado una serie de programas de **Educación Nutricional.** Desde hace 20 años contamos con profesionales en el área de la salud, encargados de visitar a médicos generales, nutricionistas, gastroenterólogos, geriatras y pediatras con el fin de brindarles información sobre las características y beneficios de los productos **Dos Pinos** diseñados para personas con alguna necesidad nutricional específica como intolerancia a la lactosa o deficiencia de calcio.

A lo largo de los años, hemos ofrecido **Educación Nutricional** a diferentes segmentos de la población costarricense a través de las siguientes iniciativas:

Misión Diversión: Más de 12 mil personas al año han visitado la Planta Coyol de Dos Pinos en compañía de Lula para conocer las operaciones de la empresa y observar los procesos productivos.

Crecer es divertidísimo: Se realizan giras por escuelas, en su mayoría públicas, en las que se desarrolla una obra de teatro sobre la importancia de la alimentación saludable y se organizan otras actividades recreativas con los estudiantes.

Vivir mejor: Se realizan visitas a centros comerciales y parques del Gran Área Metropolitana en las que se organizan actividades para promover hábitos de nutrición saludable en padres y encargados de familia.

5 pasos: Se ofrecen charlas a educadores de primer ciclo en escuelas del Ministerio de Educación Pública. Durante las charlas se comparte con los educadores los 5 pasos que se deben seguir para mantener un estilo de vida saludable y enseñar a sus estudiantes al respecto: Mídete, Muévete, Hidrátate, Come sano y Comparte.

En el año 2020, debido a la pandemia del COVID-19, algunos de estos programas se suspendieron de forma temporal. Sin embargo, trabajamos en varios proyectos nuevos que nos permiten adaptarnos y continuar ofreciendo a los consumidores herramientas que faciliten y potencien los estilos de vida saludable.

La Calcu de Lula

A partir del Decreto de Sodas Estudiantiles del Ministerio de Educación Pública, en Dos Pinos desarrollamos una herramienta digital que le permite a los padres de familia evaluar los alimentos que los niños consumen en la escuela y en el hogar.

Calciómetro y Proteinómetro FOTOS CALCIOMETRO

Con la intención de fomentar el adecuado consumo de micronutrientes, desarrollamos dos aplicaciones que le permiten a las personas ingresar información sobre la frecuencia de consumo de alimentos para que ésta les indique si se están consumiendo las cantidades apropiadas de calcio y proteína.

El Calciómetro busca concientizar sobre la importancia de consumir calcio para fortificar los huesos y evitar problemas de obesidad, tanto en niños como en adultos. Mientras que el Proteinómetro, fue diseñado para personas que realizan actividad física y tienen objetivos nutricionales específicos.

+Movimiento, +Bienestar

Además, en el 2020 lanzamos la plataforma virtual +Movimiento, +Bienestar, la cual busca aportar variedad y diversión al ejercicio en casa. La plataforma ofrece rutinas de ejercicios, bienestar, yoga, pilates, acondicionamiento físico y mindfulness, a través del canal de Youtube y Facebook de Dos Pinos.

Como parte de nuestros compromisos, en el 2021, Dos Pinos lanzará una plataforma nutricional dirigida a profesionales en el área de la salud. En esta plataforma se podrán encontrar artículos científicos, revisiones bibliográficas, webinars y otros materiales informativos sobre tendencias nutricionales en Costa Rica y el mundo.

Compras Sostenibles

El programa Compras Sostenibles nace en el año 2020 con el propósito de impulsar la sostenibilidad de nuestra cadena de valor. Este programa busca desarrollar un proceso colaborativo de mejora continua entre los proveedores de Dos Pinos, a través de la medición, evaluación y verificación de la adopción de prácticas responsables.

Como primer paso, se seleccionó un grupo de proveedores estratégicos con los que se iniciaría la primera fase del programa, para ello se utilizaron criterios como el volumen de compra y los riesgos ambientales y sociales relacionados con el producto o servicio que suministra a la Cooperativa.

124 proveedores críticos completaron la autoevaluación

Al grupo de proveedores priorizados, se les solicitó completar una autoevaluación de sostenibilidad mediante un cuestionario digital que evaluó diferentes aspectos relacionados con la gobernanza, el cumplimiento de requisitos legales y gestión socioambiental.

Para el 2021 buscamos continuar con el análisis de datos obtenidos a través del proceso de autoevaluación y establecer planes de acción para abordar las brechas identificadas. Además, queremos ampliar el alcance del programa y considerar a los proveedores críticos de las plantas de Costa Rica, Guatemala, República Dominicana, Panamá y Nicaragua.

1. Envío de Formulario de Autoevaluación a Proveedores
   Compras
2. Autoevaluación y diagnóstico. Envío de Respuesta
   Proveedores
3. Recepción de Resultados. Definición Índices de Sostenibilidad
   Compras
4. Informe resultados y solicitud de Planes de Acción
   Compras
5. Definición e implementación de Planes de Acción
   Proveedores
6. Seguimiento de Planes de Acción
   Proveedores

Inversión Social

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. fue fundada con el propósito de promover el desarrollo social de **Costa Rica**, lo que hoy significa que mantenemos un compromiso con el bienestar de las diversas comunidades del país. Cada año realizamos una inversión social significativa a través de la entrega de productos **Dos Pinos** para beneficiar a diferentes poblaciones y organizaciones nacionales.

El 2020 y la pandemia del COVID-19 trajeron grandes retos para el país. Por eso, este año gran parte de nuestra inversión social fue destinada a poblaciones afectadas como los negocios del sector detallista, organizaciones sociales, funcionarios que atienden el impacto de la pandemia y muchos hogares costarricenses.

Principales donaciones realizadas en el 2020:

Proyecto	Monto anual (equivalente en producto)
Carrera de la leche	20.000.000,00
Donaciones varias (incluidas ayudas pandemia)	30.000.000,00
Teletón	5.000.000,00
Lechetón	2.500.000,00
Iluminemos Costa Rica	3.000.000,00
Donación Creciendo Juntos interno	4.000.000,00
Campaña Unidos Sumamos Sonrisas	40.000.000,00
Donación mensual Banco de Alimentos	24.000.000,00
Total	**128.500.000,00**

Carrera de la leche 2020

La **Carrera de la Leche** es una actividad que hemos organizado por nueve años consecutivos. En esta ocasión la carrera se llevó a cabo en una modalidad virtual y con el objetivo de reconocer a los doctores, bomberos, policías y otros funcionarios que trabajan diariamente para atender el impacto de la pandemia en **Costa Rica.** El monto recaudado con las inscripciones se destinó a la compra de insumos como mascarillas N95, mascarillas quirúrgicas y batas de protección para los funcionarios de los hospitales de la **CCSS en Los Chiles y Upala.**

Campaña de Solidaridad

Durante el 2020, también brindamos apoyo a diferentes organizaciones y entidades afectadas por la emergencia nacional por COVID-19 a través de la donación de productos Dos Pinos:

12,000 vasos de leche entregados a la Asociación Obras del Espíritu Santo y al Banco de Alimentos.

4500 vasos de leche extra-proteína entregados a cientos de adultos mayores atendidos en el Hospital Blanco Cervantes, Hogar de Ancianos Santiago Crespo en Alajuela, Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores en Heredia y Hogar de Ancianos San Vicente de Paul en San Carlos.

2300 botellas de agua y té entregados a 3 hospitales de la **Caja Costarricense del Seguro Social** que trabajan en la atención a pacientes afectados por COVID-19 (CEACO, Hospital de Alajuela y Hospital del Trauma)

1200 botellas de té entregados al proyecto Chepe se Baña.

10,500 botellas de agua entregadas a la **Comisión Nacional de Emergencias** para los colaboradores de la **Policía de Migración y Extranjería y del Ministerio de Justicia y Paz.**

Iluminemos Costa Rica

Durante el mes de septiembre, como parte de la celebración del Día de la Independencia, **210.196 faroles brillaron en todo el mundo** gracias a la iniciativa **Iluminemos Costa Rica.** Esta iniciativa de **Dos Pinos** en alianza con el **Ministerio de Educación Pública** le permitió a las personas encender un farol virtual entre los días del 12 al 15 de septiembre en la dirección mifarol.com.

Los faroles encendidos durante estos 4 días resultaron en la entrega de **20.000 vasos de leche a 5 organizaciones: Fundación Lloverá, Casa de los Niños, Juntos por Guanacaste, Fundación Somos y la Asociación de Adulto Mayor de Cariari, Limón**

Fortificación de los Productos

En la Cooperativa Dos Pinos decidimos asumir los costos adicionales de la fortificación de una línea especial de productos con más vitaminas y minerales. Esta línea de productos fortificados tiene el objetivo de proteger aún más el sistema inmunológico de nuestros consumidores ante amenazas como bacterias y virus.

Los productos cuya fortificación se incrementó fueron la **Leche Semidescremada, Leche 2% Semidescremada, Leche Delactomy, Leche de corta vida y Jugo de Naranja en envase de cartón gable top.**

Unidos sumamos sonrisas

Unidos sumamos sonrisas es una iniciativa solidaria que nos permitió entregar leche y otros productos alimenticios a familias de escasos recursos durante el mes de diciembre.

La iniciativa consistió en activar el código que se encuentra en los productos navideños como **Queque Helado Deleite, Helado Delicia Navideña, Rompope,** entre otros productos de temporada. Cada código activado se transformó en alimentos entregados a múltiples familias por medio de la Fundación Lloverá.

Donación al Banco de Alimentos

Al ser una de las empresas fundadoras del Banco de Alimentos en sus 4 sedes en el país, en Dos Pinos contribuimos con la donación mensual de productos para instituciones y comunidades. **Donamos 2.500 litros mensuales de leche** y otras bebidas, lo que equivale a **30.000 litros anuales.** En el 2020, aumentamos nuestro aporte en un **30%** con respecto a otros años.

Convenio con el Consejo Nacional de Producción

Desde Dos Pinos logramos establecer un convenio con el Consejo Nacional de Producción (CNP) que representa el ahorro de ¢400 millones mensuales en la distribución de leche a los comedores escolares.

Como parte del proceso de negociación, liderado por el vicepresidente de la República, Marvin Rodríguez Cordero, en la Cooperativa nos comprometimos a dar un descuento del 31% en el precio de la leche al CNP, en el marco de la emergencia por el virus COVID-19.

Apoyo al sector detallista

UniDOS

El comercio detallista reviste gran importancia para la economía del país, ya que representa más del 46% de las ventas de productos de consumo masivo en Costa Rica.

Es por esta razón que, ante la pandemia del COVID-19, en la Cooperativa Dos Pinos pusimos en marcha el programa UniDOS. Este programa solidario nace con el propósito de apoyar a los minisuper, abastecedores y panaderías al brindar paquetes y ofertas especiales de productos Dos Pinos para los clientes del sector detallista.

Mediante este programa buscamos incrementar las ventas de los pequeños comercios detallistas e incentivar su relación con los consumidores. A la vez, le ofrecemos a las personas productos de excelente calidad a mejores precios, que apoyan el bienestar económico de los hogares costarricenses.

1.065
pequeños negocios del sector detallista notan mejoras en sus ventas gracias al programa UniDOS:

- **645** minisúper
- **100** panaderías
- **309** abastecedores
- **11** locales

Desde la Cooperativa buscamos ampliar el alcance del programa y aumentar la cantidad de pequeños negocios inscritos. Para el final del año 2021, esperamos contar con 3.000 comercios beneficiados e incluir capacitación y formación para detallistas en gestión de los negocios.

07

PILAR: BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

» GENTE DOS PINOS

» SALUD OCUPACIONAL

» PROGRAMA CRECIENDO JUNTOS

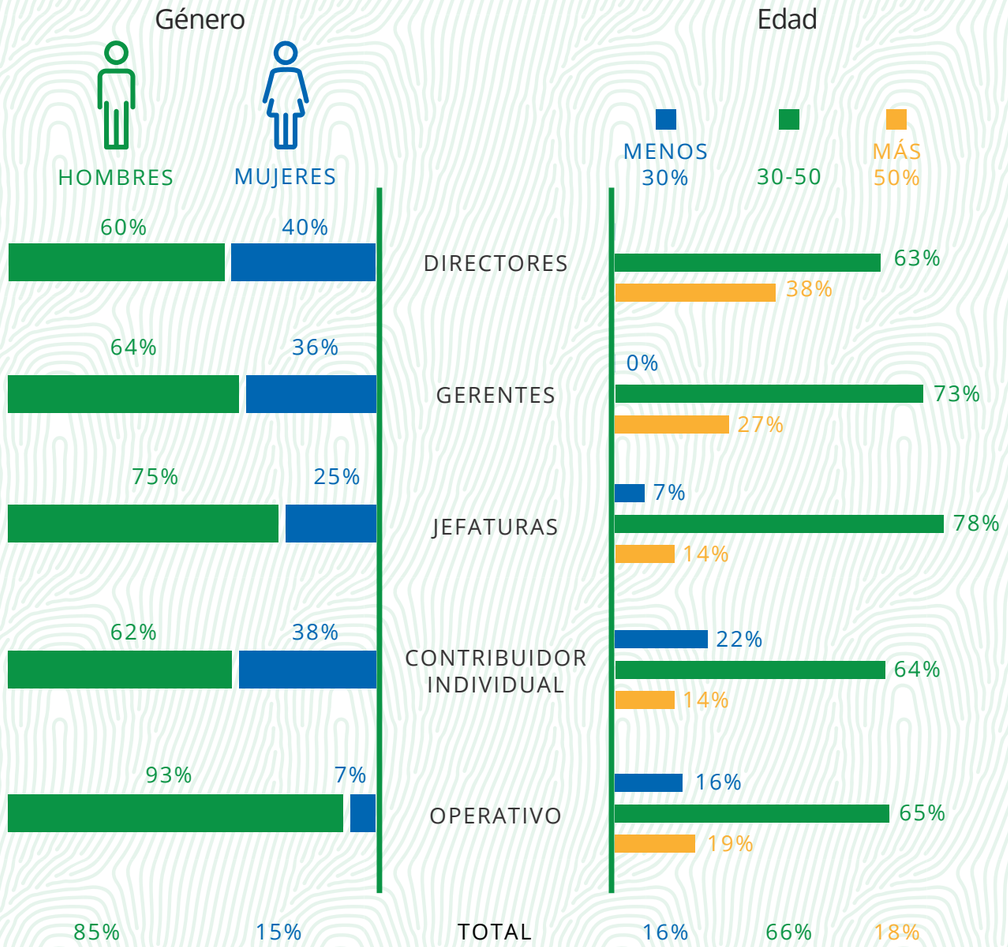
El equipo Dos Pinos está conformado por 4602 colaboradores y colaboradoras que día a día con su compromiso y trabajo hacen realidad la visión de la Cooperativa de brindar bienestar y salud a través de un portafolio diversificado de alta calidad, con prácticas sostenibles y eficientes, manteniendo la estabilidad financiera.

El bienestar y el desarrollo del talento de nuestros colaboradores es una prioridad para Dos Pinos, por lo que constantemente implementamos acciones para proteger su salud, promover su desarrollo profesional y mejorar su calidad de vida.

Gente Dos Pinos

4602
colaboradores y colaboradoras

Diversidad de colaboradores



Durante el 2020 se realizaron 557 nuevas contrataciones y se mantuvo una rotación acumulada del 13.4%.

Nuevas contrataciones 2020 por edad	
Menores de 30 años	178
Entre 30 y 50 años	338
Mayores de 50 años	41
Total	**557**

Nuevas contrataciones 2020 por género	
Hombres	472
Mujeres	85
Total	**557**

Tasa de rotación	
Total	13,4
Tasa de rotación por género	
Hombres	13,25%
Mujeres	13,43%
Tasa de rotación por edad	
Menores de 30 años	23,64%
Entre 30 y 50 años	12,24%
Mayores de 50 años	8,40%

Beneficios

Dos Pinos ofrece una oferta de beneficios a sus colaboradores con el propósito de atraer y retener el mejor talento, dentro de los principales beneficios se encuentran las licencias especiales en casos de matrimonio, nacimiento y fallecimiento de familiar.

En el 2020, **26 mujeres se acogieron a la licencia por maternidad,** un **100% de esta población regresó al trabajo** al finalizar el periodo de licencia. Por otra parte, **28 colaboradores** tuvieron acceso al permiso de paternidad.

Según el tipo de puesto, también se cuenta con subsidio de comedor y transporte, la modalidad de teletrabajo y un bono anual por resultados. Además, el servicio de consulta médica y odontológica está disponible para todos los colaboradores de la cooperativa.

En **Dos Pinos** respetamos la libertad de asociación, a través de diversos entes internos los colaboradores se organizan para buscar soluciones comunes y oportunidades de desarrollo:

ASOCIACIONES SOLIDARISTAS

Asociación Solidarista de Empleados de Dos Pinos, ASEDP

Asociación Solidarista de Empleados de la Cooperativa de Productores de Leche, ASEPROCOLE

COOPERATIVA DE TRABAJADORES

Coopeamistad Ahorro Crédito

SINDICATOS

Unión de Empleados de la Cooperativa Dos Pinos, UDECODOSPINOS

Sindicato de trabajadores de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L SITRACODOSPINOS

Contamos con una política interna de No discriminación, en la que se establecen los procesos a seguir para la presentación de denuncias o quejas sobre este tema. En el 2020 no se presentaron denuncias internas de colaboradores por discriminación. Actualmente se encuentra en vía judicial un proceso en el que un ex trabajador alegó discriminación.

Desarrollo Profesional

En **Dos Pinos** impulsamos el crecimiento profesional de todos nuestros colaboradores a través de diferentes oportunidades de formación a nivel interno. Nuestra oferta considera capacitaciones de distintas categorías según las necesidades del colaborador, las tareas que desempeñan y los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Nuestra oferta de capacitación:

- Regulatorios y/o básicos: permiten comprender los principios básicos del funcionamiento de cada una de las direcciones de la Cooperativa.
- Técnicos: fomentan prácticas y habilidades más específicas según el funcionamiento de cada dirección.
- Áreas de apoyo: muestran el uso y aplicación adecuado de normas, políticas o lineamientos generales.
- Desarrollo de líderes: buscan desarrollar las competencias de liderazgo en los colaboradores con personal a cargo.
- Habilidades administrativas o profesionales: buscan potenciar las habilidades de los colaboradores que no necesariamente tienen personal a cargo.

En el **2020 desarrollamos 5 programas principales** que permitieron a los colaboradores desarrollar sus habilidades de liderazgo y adaptarse a los cambios que se implementaron ante la pandemia del COVID-19.

Soy Líder Dos Pinos:

Este es un programa enfocado en el desarrollo de las competencias de liderazgo de los colaboradores que son responsables de su equipo de trabajo. Se prepara a los líderes a través de sesiones tipo taller en los que se tratan temas relacionados a inteligencia emocional, gestión por competencias, comunicación asertiva, entre otros.

450 colaboradores con personal a cargo participaron del programa Soy Líder Dos Pinos

Certificación Teletrabajo

Se ofrece un proceso de formación desarrollado internamente para apoyar el manejo del teletrabajo en los colaboradores que participan de esta modalidad.

Dos Pinos Te Cuida

Programa interno que busca informar y educar a los colaboradores respecto a temas relacionado con la pandemia por COVID-19, protocolos de atención, reglas de oro y otros lineamientos para mantenerse protegidos ellos y sus familias.

Inducción General

Este es un programa enfocado en facilitar la asimilación de la **Cultura Dos Pinos** para todos los nuevos colaboradores de la **Cooperativa.**

Inducción Específica

Programas de inducción que brindan herramientas y conocimientos adaptados a las necesidades de cada una de las direcciones de la Cooperativa.

En el año 2021 se incorporará un módulo de aprendizaje a la plataforma digital interna de **Dos Pinos** para así mantener un único registro actualizado de las horas de capacitación impartidas a los colaboradores de toda la **Cooperativa.**

Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño es un proceso clave en el desarrollo del talento humano para **Dos Pinos,** porque nos permite analizar el cumplimiento de los objetivos individuales, así como establecer planes de mejora para que nuestros colaboradores alcancen su máximo potencial.

En el 2020 el **76% de los colaboradores participó de la evaluación del desempeño.** Del personal que no participó en este proceso un 2% son temporales, un 6% tiene antigüedad menor a 6 meses y un 15% no realiza evaluación anual porque su rendimiento se evalúa mensualmente según cumplimiento de metas.

Evaluación de Rendimiento 2020	
	%
Hombres	74%
Mujeres	87%
Total	**76%**

Evaluación de Desempeño	
Categoría Laboral	%
Directores	100%
Gerentes	89%
Mandos Medios	90%
Contribuidor Individual	84%
Operativo	72%
Total	**76%**

Salud Ocupacional

En la **Cooperativa Dos Pinos** velamos por el bienestar de cada uno de nuestros colaboradores, por eso contamos con un **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional** basado en la norma I**NTE/ISO 45001** que cubre al 100% de los colaboradores en Costa Rica.

Como parte de las acciones realizadas para disminuir los factores de riesgo que puedan significar un peligro para nuestros colaboradores, se realiza una matriz de riesgos por proceso que se basa en el método de la I**NTE 31-06-07:2011 Guía** para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional., a la cual se le han realizado modificaciones para adaptarla al entorno de la cooperativa.

Las matrices de riesgo se actualizan anualmente y a partir de los resultados se implementan controles de ingeniería, administrativos o de equipo de protección personal.

Contamos con comisiones de salud ocupacional y brigadas de emergencias, conformados de manera voluntaria y bipartita que se encargan de gestionar temas específicos como seguridad en manufactura, seguridad logística, respuesta ante emergencias, entre otros.

Además, brindamos capacitación a nuestros colaboradores en temas de **Salud y Seguridad Ocupacional** a través de una inducción general y una inducción específica según su puesto laboral. Asimismo, se imparte formación dentro de la jornada laboral sobre el uso adecuado

del equipo de protección personal, seguridad vial, técnicas de comportamiento seguro, ergonomía, entre otros temas relacionados con los principales riesgos identificados.

Por otro lado, realizamos inspecciones y consultorías técnicas para evaluar los riesgos y aplicar mejoras continuas y controles que fortalezcan la seguridad de los espacios laborales. En caso de accidentes, se realiza un reporte interno y se lleva a cabo la investigación necesaria para aplicar las medidas correctivas.

Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	4,06

Indicador calculado con base en 200,000 horas trabajadas

Accidentes laborales 2020 por tipo	
Atrapado por/entre	33
Caída a desnivel	21
Caída a un mismo nivel	44
Contacto con Químicos	6
Contacto con temperatura	5
Cortadura	30
Golpeado por	89
Sobresfuerzo	90
Otro / No especifica	11
Total	**329**

En **Dos Pinos** realizamos acciones concretas para asegurar que los espacios laborales de la Cooperativa resulten accesibles y seguros para los colaboradores con discapacidad. Hemos realizado adaptaciones en puestos de trabajo y contamos con parqueos asignados, apoyo en servicios de comedor, elevadores y servicios sanitarios accesibles.

Dos Pinos también se preocupa por la salud y seguridad de los proveedores, contratistas y otras personas vinculadas de manera comercial con la **Cooperativa.** Por eso se toman medidas y se aplican controles como un proceso de inducción para contratistas, el establecimiento de lineamientos en órdenes de compra y contratos y la solicitud y revisión de permisos de trabajo, seguro laboral y recorridos de rutina.

Servicios de salud

A través del **Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS),** brindamos servicios de atención médica a nuestros colaboradores en todas las diferentes zonas del país. Contamos con 5 centros médicos en los cuales los colaboradores pueden recibir atención general y especializada en áreas como odontología, dermatología, oftalmología, nutrición, ortopedia, ginecología, urología y psicología. Cada año se aplica una encuesta de satisfacción para medir la eficacia de los servicios recibidos.

También contamos con una Sala de Lactancia Materna, organizamos campañas de vacunación contra la influenza y desarrollamos programas anuales de salud preventiva como el Programa de Salud Auditiva y el Programa de Cesación de Fumado.

Durante el año 2020, ante la pandemia del COVID-19, adaptamos los servicios de salud a las nuevas necesidades de nuestros colaboradores para continuar brindando la atención médica requerida, ya sea de manera virtual o siguiendo todos los protocolos dictados por las autoridades.

Programa Creciendo Juntos

En el 2019, con el apoyo de la Asociación Horizonte Positivo, llevamos a cabo un diagnóstico con el que se pretendía conocer a profundidad las necesidades socioeconómicas de nuestros colaboradores. Este diagnóstico incluyó la aplicación de una encuesta de carácter voluntario y confidencial que evaluaba aspectos del núcleo familiar como educación, vivienda, salud, trabajo, protección social y endeudamiento de las personas colaboradoras y sus familias.

63% de las personas colaboradoras completaron la encuesta y participaron en el diagnóstico

A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico y fieles al compromiso de contribuir con el bienestar de nuestros colaboradores, en el 2020 nació el Programa Creciendo Juntos. Este es un programa que busca mejorar la calidad de vida de las personas colaboradoras y familias que se encuentran en condición de vulnerabilidad socioeconómica.

Durante el 2020, se inició con el abordaje del tema de endeudamiento, ya que esta es la dimensión que resulta más problemática para los colaboradores y familias identificadas. Logramos identificar los 22 hogares más vulnerables para así brindarles la capacitación, las herramientas y el acompañamiento necesario para que puedan hacer un mejor manejo de sus finanzas y alcanzar el bienestar integral. Este proceso incluyó sesiones personalizadas de acompañamiento emocional, para ofrecer un enfoque integral de la problemática.

A partir del año 2021 y durante los próximos años el programa pretende abarcar otras dimensiones como vivienda, salud, educación, trabajo y protección social. Para ello hemos establecido alianzas con las organizaciones internas de trabajadores, así como con organizaciones externas de carácter público y privado.

Como parte de las acciones realizadas en el 2020, se inició la formación de un grupo interorganizacional de colaboradores como instructores en el tema de salud financiera, con el fin de transmitir los conocimientos y herramientas a los colaboradores para brindar guía y acompañamiento a los colaboradores y familias en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica.

Comité de Educación y Bienestar Social

La educación de sus miembros y la responsabilidad social con las comunidades son dos de los principales principios cooperativos. Es por esta razón que toda empresa cooperativa debe destinar parte de sus excedentes a una reserva de educación (5%) y una reserva de bienestar social (6%), las cuales son administradas por el Comité de Educación y Bienestar Social.

En la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L., el CEBS es el ente encargado de administrar estas reservas para asegurar la educación continua y brindar el apoyo social requerido por los colaboradores, los asociados productores y sus familias.

Educación

Durante el año 2020 el CEBS organizó actividades de formación técnica e impulsó nuevas iniciativas de investigación y educación cooperativa. A través de estos esfuerzos se busca fortalecer las buenas prácticas de producción, promover la continuidad de la empresa familiar y contribuir al desarrollo sostenible de las fincas asociadas y la Cooperativa Dos Pinos.

- Organización de 4 congresos técnico-cooperativos en los que se contó con la participación de un total de 254 jóvenes, mujeres, asociados trabajadores y productores de leche
- Organización de más de 100 actividades de capacitación en las que se contó con 3671 participantes que aprendieron sobre temas como forrajes, alimento balanceado, calidad de materias primas y salud financiera.
- Desarrollo de 2 investigaciones:
  - Determinación de la digestibilidad de la fibra detergente neutro de los principales forrajes y subproductos agrícolas utilizados para la producción de leche (finalizada)
  - Desarrollo de una calibración para un plato medidor de biomasa en pasturas de Estrellas Africana, Kikuyo y Ryegrass de Costa Rica (en proceso)
- Publicación semestral de la Revista Ventana Lechera con artículos técnicos e información relevante para los asociados productores.
- Firma de convenio con la Universidad de Zamorano que le ofrece a los asociados productores y sus hijos una nueva oportunidad de capacitarse en temas pecuarios.
- Aporte en el desarrollo de la aplicación móvil en la cual los asociados productores tienen acceso a información y a comunicados.

Desde el CEBS se han establecido compromisos al 2021 en materia de educación. En primer lugar, se pretende brindar un acompañamiento más cercano a los asociados productores a través de mentorías en temas como Bandera Azul Ecológica, salud financiera y procesos de cambio generacional en las fincas lecheras. Además, se desarrollará un proyecto de promoción del buen manejo de residuos sólidos en las fincas en conjunto con la fundación Limpiemos Nuestros Campos. También, se pretende implementar el proyecto Productores de Ideas, el cual apoya a los asociados productores de una misma zona a organizarse para solucionar los problemas en común.

Bienestar Social

En el 2020 la reserva de bienestar social fue aprovechada por el **CEBS** para proteger la salud y ofrecer el apoyo económico necesario a los colaboradores y asociados productores de la Cooperativa Dos Pinos.

39.200 colaboradores y asociados productores beneficiados con la reserva de Bienestar Social

Chequeo médico anual para 525 asociados productores en clínicas ubicadas en diferentes zonas del país.

Atención en especialidades médicas como **odontología, nutrición, audiología y fisioterapia para 4941 colaboradores**

Disposición de consultorios médicos adscritos al INS que **atendieron 29,881 citas de medicina laboral**

Vacunación contra la influenza para 3765 colaboradores y asociados productores

Entrega de ayudas sociales no reembolsables a **88 colaboradores y asociados productores** que requieren apoyo para mejorar las condiciones de sus fincas, aumentar sus niveles de liquidez y solventar problemas de salud.

Programas de promoción de la **Salud Femenina y Salud Masculina** impulsados en conjunto con las asociaciones solidaristas.

El **CEBS** se compromete a continuar trabajando en el **2021** para darle seguimiento a los programas de salud preventiva para colaboradores y asociados productores. Además, se pretende ampliar los beneficios de atención médica a los familiares de asociados productores mediante la gestión de descuentos en clínicas ubicadas en diferentes zonas del país.

ACERCA DEL REPORTE

Dos Pinos presenta su primer Informe de Sostenibilidad para sus operaciones en Costa Rica, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Este informe ha sido elaborado en conformidad con los estándares del **Global Reporting Initiative (GRI),** en su opción esencial. La información presentada no ha sido verificada por una tercera parte.

Contacto para consultas o mayor información sobre el reporte:

Centro de Contactos Dos Pinos
Teléfono: **2508-2525**
Correo: centrodecontactos@dospinos.com

ÍNDICE GRI

GRI ESTÁNDAR	#	NOMBRE DEL INDICADOR	PAG.
Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización	12
Contenidos Generales	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16
Contenidos Generales	102-3	Ubicación de la sede	14
Contenidos Generales	102-4	Ubicación de las operaciones	14
Contenidos Generales	102-5	Propiedad y forma jurídica	12
Contenidos Generales	102-6	Mercados servidos	15
Contenidos Generales	102-7	Tamaño de la organización	13
Contenidos Generales	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	13
Contenidos Generales	102-9	Cadena de suministro	24
Contenidos Generales	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	8
Contenidos Generales	102-11	Principio o enfoque de precaución	43
Contenidos Generales	102-12	Iniciativas externas	25
Contenidos Generales	102-13	Afiliación a asociaciones	25
Contenidos Generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
Contenidos Generales	102-16	Valores, principios, 2stándares y normas de conducta	18
Contenidos Generales	102-18	Estructura de gobernanza	19
Contenidos Generales	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20
Contenidos Generales	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	21
Contenidos Generales	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	20
Contenidos Generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	21
Contenidos Generales	102-40	Lista de grupos de interés	35
Contenidos Generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	35
Contenidos Generales	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	35
Contenidos Generales	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	35
Contenidos Generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	32
Contenidos Generales	102-47	Lista de los temas materiales	32
Contenidos Generales	102-48	Reexpresión de la información	-
Contenidos Generales	102-49	Cambios en la elaboración de informes	-
Contenidos Generales	102-50	Periodo objeto del informe	79
Contenidos Generales	102-51	Fecha del último informe	79

ÍNDICE GRI

GRI ESTÁNDAR	#	NOMBRE DEL INDICADOR	PAG.
Contenidos Generales	102-52	Ciclo de elaboración de informes	79
Contenidos Generales	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	79
Contenidos Generales	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	79
Contenidos Generales	102-55	Índice de contenidos GRI	80
Contenidos Generales	102-56	Verificación externa	79
Materiales	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	51
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	44
Energía	302-4	Reducción del consumo energético	45
Agua y efluentes	303-3	Extracción de agua	47
Agua y efluentes	303-4	Vertido de agua	50
Efluentes y residuos	306-3	Residuos generados	49
Evaluación ambiental de proveedores	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	39 y 62
Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	69
Empleo	401-3	Permiso parental	70
Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	73
Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	73
Salud y seguridad en el trabajo	403-3	Servicios de salud en el trabajo	75 y 77
Salud y seguridad en el trabajo	403-9	Lesiones por accidente laboral	74
Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	71
Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	72
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	69
Evaluación social de los proveedores	414-1	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62
Suplemento sectorial Food Processing	G4-DMA	Programas para promover el acceso a estilos de vida saludables, prevención de enfermedades crónicas, acceso a alimentación saludable, nutritiva y asequible.	60

Dos Pinos