

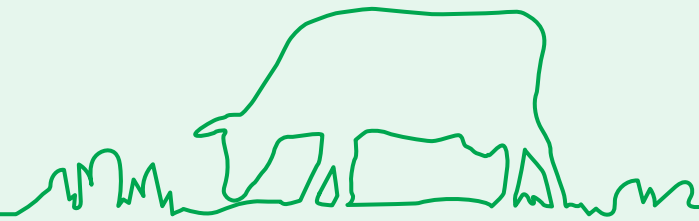
Reporte de  
Sostenibilidad  
**2022**



Un modelo de  
negocio regional  
que asegura el

**triple  
impacto**





# Índice

Logros del 2022	3		
Acerca del reporte	5		
Mensaje del Presidente del Consejo de Administración	6		
Mensaje del Gerente General a.i.	8		
<b>01. Conociendo nuestra organización</b>	10		
Perfil de la organización	11		
Nuestras operaciones	12		
Nuestras marcas y productos	13		
Mercados de exportación	15		
Una historia a través de los años	16		
Cadena de producción	17		
Asociaciones miembros	18		
Certificaciones y reconocimientos 2022	19		
<b>02. Gobierno corporativo</b>	20		
Nuestra gobernanza	21		
Aprobación del reporte	24		
Conflictos de interés y gestión de quejas y denuncias	25		
Cumplimiento ético y normativo	26		
Políticas de remuneración	26		
<b>03. Pilar: estrategia integral</b>	27		
Una visión de crecimiento constante	28		
Compromisos y acciones entorno a nuestra estrategia integral	29		
Objetivos de Desarrollo Sostenible	32		
Partes interesadas	33		
Gestión de riesgos 2022	34		
<b>04. Pilar: Gestión de impactos con el sector primario</b>	35		
Perfil de asociados productores	36		
Producción mensual de leche	37		
Asistencia técnica	38		
Programa Bandera Azul Ecológica	41		
Cumplimiento de regulaciones ambientales	43		
Estandar de finca responsable	43		
Economía circular	44		
<b>05. Pilar: integración a la visión de negocios</b>	46		
Integración a la visión de negocios	47		
Resultados económicos y financieros	48		
<b>06. Pilar: gestión de impactos ambientales y uso de recursos</b>	51		
Sistema de Gestión Ambiental	52		
Manejo de consumo energético	55		
Manejo de consumo de combustibles	56		
Manejo de consumo de agua	57		
Manejo de consumo de papel	58		
Manejo de residuos y efluentes	59		
Manejo de emisiones	61		
Manejo y recuperación de empaques	63		
Proyectos sostenibles	64		
<b>07. Pilar: Desarrollo Sostenible en Comunidades</b>	67		
Plataformas nutricionales	68		
Reformulación y mejora de productos	69		
Nutrición y calidad a precios más asequibles	71		
Educación nutricional	71		
Compras sostenibles	72		
Inversión social	74		
Apoyo al sector detallista	75		
Productores de bienestar	76		
ReciclaDOS	76		
<b>08. Pilar: Bienestar y Desarrollo de Nuestra Gente</b>	77		
Perfil colaboradores	78		
Beneficios	80		
Desarrollo profesional	82		
Evaluación del desempeño	83		
Salud ocupacional	84		
Servicios de salud	85		
Derechos humanos en la organización	87		
Programa Creciendo Juntos	89		
Comité de Educación y Bienestar Social	91		
Índice GRI	93		



# Logros del 2022

## Gobernanza



El **50 %** de nuestros puestos del Comité Ejecutivo está conformado por **mujeres**.

El **15 %** de la evaluación del desempeño de los directores y el gerente general está basado en **indicadores sociales y ambientales**.



## Cumplimiento ético y normativo

De acuerdo con la legislación vigente: cumplimiento al

**100 %**



de los valores máximos permitidos para el vertido de aguas residuales en todas nuestras plantas.

## Estrategia integral



Capacitación de

**63**

gestores nacionales e internacionales en prevención de riesgos.

## Gestión de impactos ambientales y uso de recursos

Recuperación de más de **640** toneladas métricas de empaques.

Reducción del consumo de agua potable en un **7 %** superando nuestra meta interna.

Sustitución de **89** millones de pajillas de plástico a papel cartón en la planta Coyol.

## PBAE

Inscripción de más de **90** fincas en el programa Bandera Azul Ecológica (BAE), de las cuales, 47 obtuvieron el galardón.

**CERO** casos de incumplimiento en la regulación ambiental.

Reducción del **37 %** del consumo de papel, lo que equivale a **2 000 000** de hojas.

**80 %** de nuestros empaques son reciclables.

**CERO** cierres técnicos por incumplimiento de orden sanitaria.

Gestión del **100 %** de los residuos de envases para su valorización en obra post industrial y en comercio en las plantas de San Carlos y en la Planta Coyol.

Disminución de **3612** toneladas de CO<sub>2</sub>eq.

**90 %** de las botellas plásticas son RPET.

Reducción del consumo de combustibles en un **3 %** lo que equivale a **565 500** litros.

Empresa **CERO** residuos.

Obtención de la primera certificación en gestión **energética** ISO 50001 en Coronado.

Inclusión de **8** sucursales nuevas en BAE.

# Logros del 2022

## Reformulación y mejora de productos

Disminución de  
**194**

**toneladas de azúcar** en la categoría de bebidas, leches saborizadas y yogures.



Eliminación del **100 % del azúcar** añadido en nuestra línea de yogures griegos saborizados.

## Compras sostenibles



Desarrollo del Código de

**Proveedor Responsable**



Desarrollo del Manual de

**Compras Sostenibles**

para Bienes y Servicios.

## Economía circular



Conversión del **100 % de los lodos generados** en nuestras plantas industriales en bioabono.

Aprovechamiento y procesamiento de  
**25,5 millones de litros de residuo** de suero.

Reutilización de aproximadamente  
**4 toneladas de estañones, pichingas y cubetas.**

Recuperación postindustrial de residuos valorizables, lo que representó un monto de

**¢720 millones.**

Aprovechamiento de  
**2,6 toneladas métricas** de residuos plásticos tipo tres, para generación de aditivos de concreto para la fabricación de productos de construcción.

## Creciendo Juntos

Disminución de la pobreza multidimensional en un  
**74 % en tres años.**

Aplicación por primera vez de la encuesta de IPMe en **Guatemala** en donde **267** colaboradores completaron el **100 %** de la encuesta.

Participación de  
**69 colaboradores** en el Taller de **Transformación Financiera.**

Aplicación por segunda vez de la encuesta de IPMe en **Costa Rica** en donde **2705** colaboradores completaron el **100 %** de la encuesta.

Acompañamiento a  
**86 colaboradores** para la conclusión de sus estudios secundarios. **Cuatro graduados** de secundaria.

Abordaje de  
**86 personas colaboradoras y familiares** en las dimensiones de salud y protección social.

## Sector detallista

Beneficio a **3000 clientes** en todo el territorio costarricense.

## Inversión social

Donación de un total de **¢64 millones** a entidades como:

- Banco de Alimentos (**¢24 millones**)
- Apoyo a comunidades en Cot de Cartago y Coyoil (**¢25 millones**)
- Donación de productos (**¢15 millones**)

Entrega de **1000** pupitres a diferentes escuelas del país.



## Acerca del reporte

Es un gusto para nosotros, como Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, presentar a todas nuestras partes interesadas nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad.

En este reporte compartimos en detalle nuestros retos, logros, proyectos y desempeño del área social, ambiental y económica durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

Este Reporte de Sostenibilidad 2022 fue elaborado con referencia a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Contacto para consultas o mayor información sobre el informe:

Centro de Contactos Dos Pinos

**Teléfono:**  
2508-2525

**Correo electrónico:**  
[centrodecontactos@dospinos.com](mailto:centrodecontactos@dospinos.com)







**ÁLVARO VILLALOBOS MURILLO**  
Presidente del Consejo de  
Administración

## Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

Como representantes de las personas colaboradoras y productoras de leche de la Cooperativa, nos enorgullece presentar por tercer año consecutivo nuestro reporte de sostenibilidad. Desde la presidencia del Consejo de Administración tengo claro que no habrá sector primario sin un adecuado manejo de los impactos que provocamos sobre la sociedad y el medio ambiente. Es decir, el futuro de las fincas depende del cuidado que les demos a las personas, a la ecología y a otros aspectos, además de los que nos ocupan en el día a día de la unidad productiva.

Este tercer año, en el que desplegamos la estrategia de sostenibilidad, nos encontramos celebrando nuestro 75 aniversario como Cooperativa. Una variedad de actividades caracterizaron este hito; pero sin duda, una de las más valiosas fue el ser elegidos por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, por sus siglas en inglés), y el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) de Costa Rica, como el primer país en el que se pondrá en práctica el protocolo REC Soil, un proyecto

piloto que permitirá comprobar con detalle cómo las fincas pueden secuestrar carbono y darle al planeta servicios ecosistémicos vitales para su mantenimiento en el tiempo, a través del buen manejo del suelo. En unos años nuestras fincas serán certificadas, e incluso podremos tener una nueva fuente de ingresos, gracias al papel fundamental de los suelos en la lucha contra el cambio climático.

En un año más, detallaremos nuestras metas hacia el 2030 y en ellas estará inmerso nuestro compromiso, con fechas puntuales, para ser carbono neutral y agua neutral.

A pesar de que el efecto de la pandemia y la guerra entre Rusia y Ucrania se sintió, tuvimos un año extraordinario y seguimos trabajando para que juntos -la parte comercial y productiva de la Cooperativa- puedan cumplir con el objetivo de distribuir el mayor valor posible a nuestros asociados. Son muchas las familias que dependen de Dos Pinos, y queremos que ese siempre sea nuestro norte.



A tres años de haber lanzado nuestra estrategia, podemos mirar hacia atrás y ver cómo los planes y programas empiezan a dar resultados, no solo en Costa Rica, sino también en Guatemala y Panamá, países a los que hemos llevado también esta manera de hacer negocios. Esperamos en el 2023 desplegar las acciones en República Dominicana y detallar los resultados en nuestro siguiente reporte.

Me gustaría detenerme para dar gracias a los compañeros del Consejo de Administración, pues juntos colocamos en un lugar de importancia los temas relacionados con la proyección en el tiempo de la Cooperativa, y la sostenibilidad no se podía quedar atrás. Comprendimos en todos estos años que la gestión rentable de una empresa cooperativa no solo

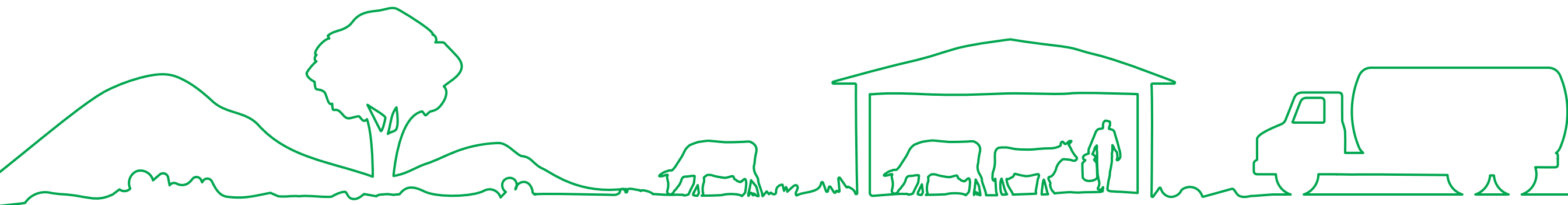
pasa por sus ventas y disciplina en el gasto; sino que también debe velar por un adecuado equilibrio con otros participantes de la sociedad.

Por esa razón, la continuidad de esta estrategia es vital y nos comprometimos a dar cuenta de ella todos los años, desde que iniciamos su implementación. Este 2022 nos deja grandes avances en aspectos comunitarios, de gestión de residuos, de impacto en nuestros colaboradores y sin duda, en avances en el sector primario; el cual siente, como ningún otro, los embates de las crisis mundiales que experimentamos.

Seguiremos trabajando de la mano de la administración, para profundizar aún más la estrategia y que llegue de manera puntual a cada

uno de los lugares donde operamos. Es nuestro interés como Consejo, que las unidades productivas también apliquen las buenas prácticas en este tema y por eso a finales del 2022 quedó casi concluido el estándar de finca responsable, mismo que empezará a ser aplicado, como plan piloto, en algunas fincas para el 2023.

Si conseguimos que tanto las fincas como la industria sigan trabajando de manera balanceada para procurar el mayor valor social, ambiental y económico, lograremos que esta Cooperativa siga siendo el sustento de miles de familias en Costa Rica y en la región.





**LUIS ESTEBAN BRENES  
VILLALOBOS**  
Gerente General a.i.

## Mensaje del Gerente General a.i.

A pesar de que nuestro reporte de sostenibilidad hace el recuento de lo acontecido en nuestra Cooperativa durante el 2022, me gustaría mencionar que, para los primeros meses del 2023, dos aspectos verán la luz.

El primero de ellos tiene que ver con el reporte de riesgos para los negocios del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés), el cual indica que los diez principales riesgos que podrían afectar los negocios en los próximos años no tienen nada que ver con temas económicos o financieros, todos son de carácter social, ambiental o político.

El segundo aspecto es lo que indica la investigación anual de Edelman en su barómetro de confianza 2023. Una vez más, las empresas son las instituciones a las que las personas les tienen más confianza. Esto por tercera vez consecutiva.

Con lo anterior quiero resaltar que la Cooperativa no se equivocó al lanzar, en el año 2020, su estrategia quinquenal de sostenibilidad, lo que permitió manejar aspectos que disminuyen que los riesgos de carácter social y ambiental se materialicen, pero además honra esa confianza que Edelman demuestra que les tienen las personas a las empresas.

Nuestra empresa cooperativa demostró, durante el 2022, que, si la estrategia se vive con disciplina, los logros empiezan a concretarse. En este reporte expondremos con detalle cómo logramos disminuir la pobreza multidimensional en un 74 % en tres años; cómo seguimos siendo una organización cero desechos en la parte industrial; también evidenciamos que es posible disminuir los niveles de azúcar en algunos productos, gracias al apoyo de la tecnología y a proveedores que están en el mismo camino que nosotros.



Empaques sostenibles, producción de energía limpia, disminución del uso de agua y otros, serán aspectos que revelará este informe. Estamos muy orgullosos de lo que hemos logrado, y queremos más, pues esa es siempre nuestra intención en cada reto que asumimos.

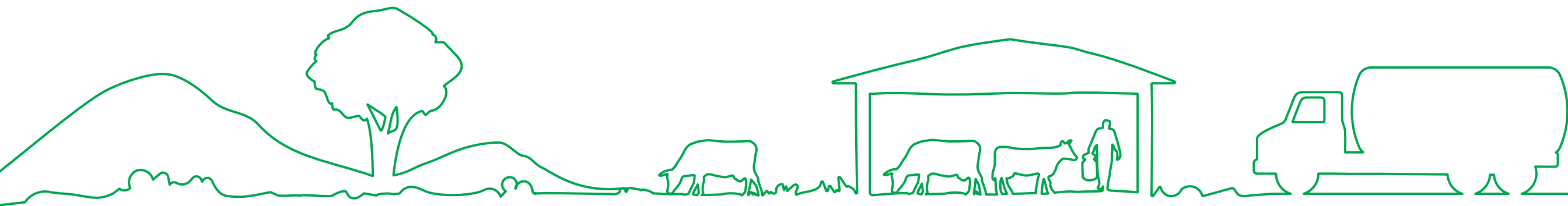
En este 2022, como verán, llevamos la estrategia a Guatemala y Panamá, ambos países empezaron a dar frutos en este sentido y logramos ejecutar planes relevantes. Por ejemplo, en Guatemala logramos aplicar una herramienta que nos permitirá entender el nivel de pobreza de nuestros colaboradores y sus familias, y emular, en la medida de lo posible, el programa Creciendo Juntos de Costa Rica para generar soluciones en esa línea.

Como gerente general, me gustaría también mencionar un aspecto muy relevante: esto no lo hacemos porque nos estamos dejando llevar por una moda o en un programa atractivo de mercadeo. Lo hacemos porque no vemos posible hacer negocios sin esta forma de operar.

Los bancos con los que hacemos negocios, algunos de nuestros clientes, los consumidores en las redes sociales y la legislación en algunos países ya nos están presionando positivamente para que cambiemos la manera de operar, para que afinemos la medición de nuestros impactos y de esa forma mejoremos la manera en que hacemos nuestros productos, no solo en calidad y sabor, aspectos medulares, sino también en áreas como el uso de recursos y la generación de empaques.

Me siento muy complacido de los resultados que estamos teniendo y creo que, al finalizar el primer quinquenio de la estrategia en el 2024, lograremos contar con una gestión cada vez más integrada desde la finca hasta la mesa del consumidor, pero además cada vez más consciente de que el futuro de nuestro negocio cooperativo depende de un equilibrio preciso entre sociedad, medio ambiente y ganancias económicas. Si no hay equilibrio, no habrá futuro posible.

Con mucho respeto, los invito a leer nuestro reporte y espero contar con sus comentarios y oportunidades de mejora, pues la base de la rendición de cuentas es justamente el diálogo que se produce con nuestras partes interesadas, el cual nos ayuda a mejorar y brindarles siempre algo mejor.



Dos  Pinos

01



# Conociendo nuestra organización

- Perfil de la organización
- Nuestras operaciones
- Nuestras marcas y productos
- Mercados de exportación
- Una historia a través de los años
- Cadena de producción
- Asociaciones miembros
- Certificaciones y reconocimientos 2022



# Perfil de la organización

Somos una empresa costarricense líder en la producción láctea de Centroamérica y el Caribe. Un total de 1269 asociados productores son parte de nuestra organización que nació en 1947, y además contamos con 529 asociados trabajadores. Actualmente contamos con más de 900 variedades de productos para el consumo humano.

A través de la División Agrocomercial en la Cooperativa, comercializamos más de 3000 productos para el sector agropecuario nacional. Nuestra organización cuenta con presencia en diferentes países de Centroamérica y actualmente exporta a 13 países del mundo.

Durante el 2022 no tuvimos cambios significativos en nuestra organización.

## Nuestros números 2022



Asociados  
productores

1269



Personas colaboradoras  
Centroamérica y Caribe

5569



Colaboradores  
en Costa Rica

4862



Colaboradores  
en Panamá

188



Colaboradores  
en Guatemala

289



Distribución  
de puestos  
mujeres

50% de los puestos  
del Comité  
Ejecutivo  
47% de puestos  
profesionales  
3% de puestos  
ejecutivos y  
gerenciales.



Cantidad de productos  
nuevos en el mercado

119



Cantidad de asesorías  
asistencia técnica a  
productores

12 333

# Nuestras operaciones

## Honduras

Lácteos de Honduras S.A. de C.V. (LACTHOSA). Se divide en 3 distribuidoras: Delta Norte y Delta Centro, Congelado Surtidora Internacional S.A y Compañía Distribuidora S.A., con un total de **8226** puntos de ventas.

## Nicaragua

PRODICSA (Planta de La Completa). La distribución es propia. Juigalpa Chontales, de la Gasolinera Puma 7 1/2 cuadras al oeste, 175 metros al norte. Puntos de venta a los que llegamos: **2250**

## Guatemala

Planta Tikal, ubicada en el kilómetro 16,5 carretera a El Salvador **7680** puntos de venta propios y **18 000** de co-distribuidores, para un total de 25 680.



## El Salvador

Distribuidora COMERSAL (Corporación Mercantil Salvadoreña, S.A. de C.V.), con **7410** puntos de venta.

## Panamá



Ciudad de Panamá (Parque Sur) y Planta en la Provincia de Chiriquí. **8000** puntos de ventas a nivel nacional a través del operador logístico Dicarina.

## Costa Rica



Planta de Lácteos El Coyol de Alajuela (oficinas administrativas)



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

## República Dominicana

Grupo Lácteo del Caribe (GRUPLAC). Santo Domingo, República Dominicana, con **45 000** puntos de ventas, a través de nuestro socio comercial Distribuidora Corripio.



**18** almacenes AV ubicados en zonas de actividad agropecuaria

**20** heladerías La Estación en todo el territorio nacional.

**9** sucursales y tiendas de autoservicio ubicadas en zonas estratégicas del país



# Nuestras marcas y productos

## Costa Rica



Leches líquidas, leches en polvo, leche evaporada, leche condensada, helados, natillas, mantequillas, dips, yogur, quesos, jugos, néctares, gaseosas, té, agua y refrescos.

Leches líquidas y en polvo.



Helados



Leches saborizadas, leche en polvo y yogurt.



Agua y gaseosas.

Delactomy



Leches, leches saborizadas, quesos, leche en polvo, yogurt, helados, mantequilla.



Helados



Gaseosas, bebidas con base vegetal.



Leche líquida, quesos, cremas, helados, té.

Energéticas



Chocolates, confites, helados, galletas

Almacenes agroveterinarios



Alimentos, veterinaria, agrícola, mercadería, mascotas



Carnes, embutidos, pollo y mariscos.

## Panamá



Leche UHT



Delactomy

Leche UHT



Leche UHT

Helados

Paletas

Bebidas Disfruta

Saborizadas



Néctares reducidos en azúcar

Malteadas de Nevada

Avenas



Bebidas

Confiterías y chocolates



# Nuestras marcas y productos

## Guatemala

Leche UHT semidescremada  
 Leche UHT descremada  
 Leche UHT deslactosada  
 Leche UHT proteína  
 Leche UTT extracalcio  
 Preparado alimenticio  
 Saborizadas  
 Avena



Leche UHT entera



Sucedáneo

Leche en polvo entera



Leche en polvo entera  
 Leche en polvo descremada  
 Leche en polvo deslactosada  
 Preparado alimenticio  
 Nutricoronado polvo



Queso crema



Queso fresco  
 Queso procesado  
 Queso rallado

Yogur líquido (se elabora en GT)  
 Yogur batido (se elabora en GT)  
 Yogur deslactosado (se elabora en GT)  
 Especializadas



Bebidas jugo de naranja  
 Bebidas téis  
 Bebidas jugo de naranja con zanahoria



Culinarios crema dulce  
 Culinarios leche condensada  
 Helados cajas



Helados paletas  
 Helados conos  
 Especializadas

Cremas lácteas, mantequilla



Leche líquida, cremas y quesos.

Chocolates tabletas  
 Chocolates Bombones  
 Confitería Duros







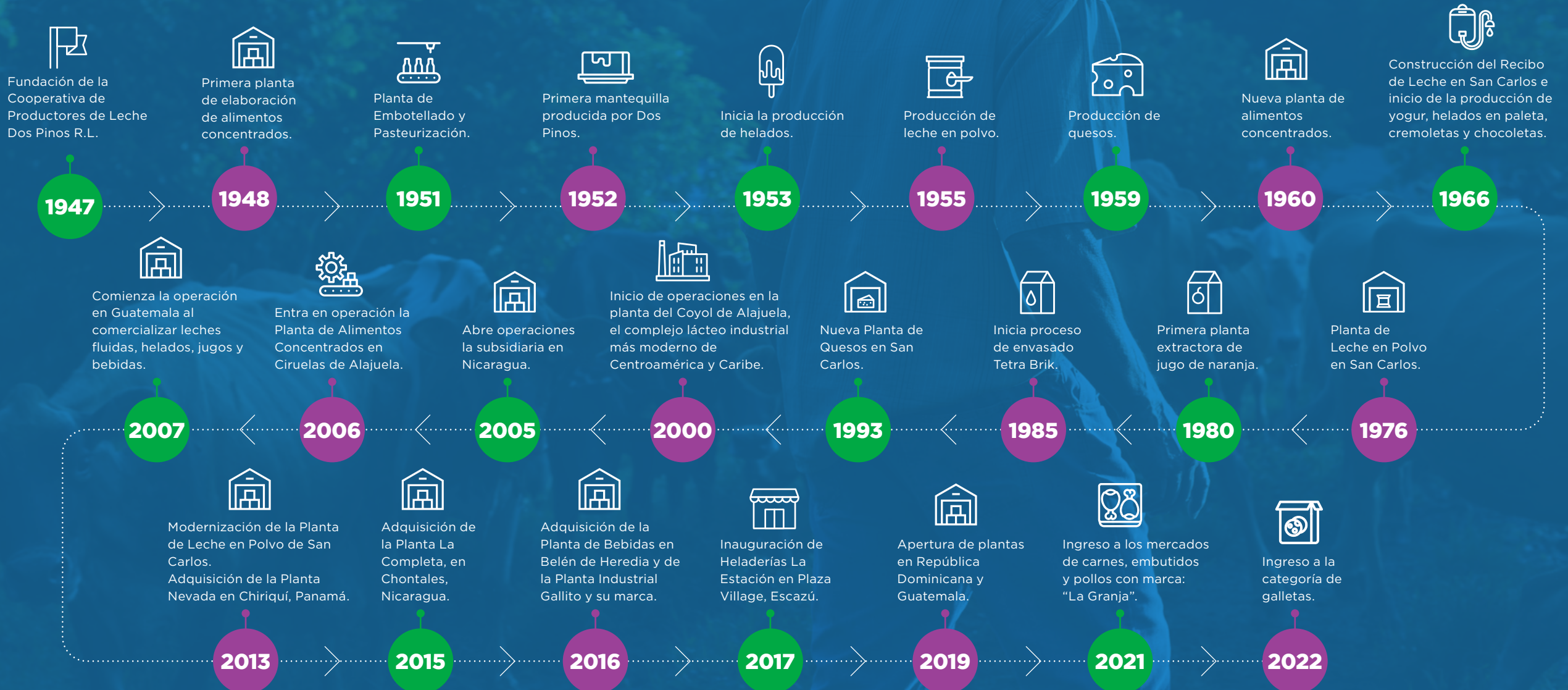
# Mercados de exportación

## Presencia en Panamá y Guatemala

	Panamá			Guatemala		
Inicio de operaciones	2013	Adquisición de la Planta Nevada en Chiriquí, Panamá		2006	Comercializa: leches fluidas, helados, jugos y bebidas.	
				2019	Apertura de planta.	
Provincias	Ciudad de Panamá, Parque Sur Chiriquí.			Guatemala		
Cantidad de colaboradores	188 total	43 mujeres	145 hombres	289 total	86 mujeres	203 hombres
Puntos de servicio	8000 puntos de ventas a nivel nacional a través del operador logístico Dicarina			7680		
Mercados de exportación	República Dominicana Nicaragua Costa Rica			El Salvador Nicaragua		
Reconocimientos	Premio Palma de oro 2022	Categoría Mediana Empresa Otorgado a Productos Nevada por implementación de buenas prácticas ambientales en sus operaciones en Planta Nevada, operación ubicada en la provincia de Chiriquí		Premio Industrial 2022	Mención honorífica	Premio Industrial 2022 en categoría Ambiente  Galardón a la Productividad y Competitividad <b>“Ricardo Sinibaldi”</b> INTECAP

# Una historia a través de los años

Nuestra historia inició en 1947, como resultado del sueño de 25 productores de leche. A partir de ese momento nuestra Cooperativa ha crecido de forma sostenida, aplicando reestructuraciones que la convierten en lo que es hoy.





# Cadena de producción

La calidad de nuestra cadena de producción inicia desde las fincas de nuestros asociados productores, quienes trabajan arduas jornadas, combinando moderna tecnología en equipos de ordeño, insumos, capacidad de almacenamiento y un sistema de manejo preciso para lograr un producto de calidad con un mayor nivel de seguridad.

Producción de alimentos balanceados para animales

01



Hato seleccionado

03



Recolección de leche

05



Planta de producción

07



Comercialización nacional e internacional

09



Reciclaje

11



02



Distribución de alimento por almacenes AV

04



Ordeño automatizado

06



Acopio de leche

08



Centro de distribución

10



Consumidor

12



Gestión de residuos



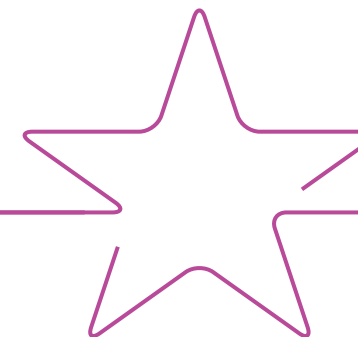
# Asociaciones miembros

En Dos Pinos fortalecemos nuestros lazos comerciales e industriales por medio de nuestra participación en cada una de las asociaciones y cámaras, con el objetivo de promover el desarrollo comercial, social, ambiental y económico.





# Certificaciones y reconocimientos 2022



Durante el 2022 en Dos Pinos recibimos diferentes certificaciones como resultado de nuestro desempeño.

## Costa Rica



**Empresa regional  
costarricense más admirada**

Revista Estrategia y Negocios



**Marca favorita de los  
costarricenses**

Ranquin Brand Footprint  
Centroamérica 2022,  
Kantar Worldpanel



**Marca apreciada por los  
consumidores en el Top of  
Mind 2022 en Costa Rica**

Revista Estrategia y Negocios



**Marca #1 con mejor  
Reputación Corporativa  
en el país**

Ranking de Reputación 2022,  
Revista Summa



**Marca con mejor  
Reputación Corporativa  
en Costa Rica 2022**

Revista Vida y Éxito



**Primer lugar en  
Reputación Corporativa**

MERCO



**Primer lugar en Categoría  
de Alimentos y Bebidas**

MERCO



**Luis Mastroeni, Top  
10 Ranking de Líderes  
Empresariales en Costa Rica**

MERCO



**Tercer lugar de Marcas  
Poderosas en CR**

Top Of Mind 2022 de América  
Central y República Dominicana,  
Revista Summa



**Marca Insignia  
#1 en CR**

Lovemarks Revista  
Estrategia y Negocios

## Panamá



**Categoría Mediana Empresa,  
otorgado a Productos Nevada  
por implementación de buenas  
prácticas ambientales en sus  
operaciones en Planta Nevada.**

Premio Palma de Oro 2022

## Guatemala



**Premio Industrial 2022  
en categoría Ambiente**

Mención honorífica



**Galardón a la Productividad  
y Competitividad INTECAP**

Mención honorífica



Dos Pinos

02

# Gobierno corporativo

- Nuestra gobernanza
- Aprobación del reporte
- Conflictos de interés y gestión de quejas y denuncias
- Cumplimiento ético y normativo
- Políticas de remuneración



# Nuestra Gobernanza

En Dos Pinos los dueños son nuestros asociados productores y, de esta manera, mantenemos una estructura de gobierno en donde todos y todas pueden participar en la selección de los máximos órganos de gobierno.





# Nuestra Gobernanza

El Consejo de Administración está conformado por siete miembros propietarios y dos suplentes. Cada director se elige por cuatro años y el órgano se renueva por mitades cada dos años. Es decir, se eligen cuatro miembros por cuatro años, y dos años después se eligen tres miembros que se mantendrán por cuatro años.

Estos directores se eligen en la Asamblea de Delegados, la cual se celebra en el mes de febrero de cada año. De la misma manera se eligen los tres miembros del Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, y la Junta Arbitral.



Carlos Fabián Segura Cerdas, Jaime Harrington Solórzano, Carlos Alfaro Moya, Daniel Catillo Simon, Luis Esteban Brenes Villalobos (Gerente General a.i.), Álvaro Villalobos Murillo (Presidente), Priscilla Rojas Schmidt (Auditora), Marvin Rojas Rodríguez, Alberto Araya Murillo, Roberto Aguilar Rodríguez.



# Nuestra Gobernanza



## Comité Ejecutivo Dos Pinos 2022



**Harold Yesid Jaramillo López**  
Director Corporativo  
Centro Servicios  
Compartidos



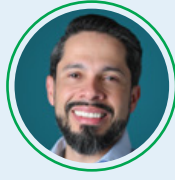
**Luis Esteban Brenes Villalobos**  
Gerente General  
Corporativo a.i.



**Luis Alberto Alfonso**  
Director Corporativo de  
Negocios Internacionales



**Ricardo Alberto Martí Font**  
Director Corporativo  
Agrocomercial y Servicio al  
Asociado



**José Guillermo Flores Valeriano**  
Director Corporativo  
Planeación & Logística



**Ania Piedra Hernández**  
Directora Corporativa  
Planeación Estratégica,  
Proyectos y Riesgos



**Ana Lorena Hernández Chaves**  
Ejecutiva Senior Gerencia  
General



**Susana Piñeiro Baldomir**  
Directora Corporativa  
Capital Humano



**Adrián Roda**  
Gerente Senior de  
Aseguramiento de Calidad



**Rodrigo Larios Robert**  
Director Corporativo  
Comercial



**Bernardita Cerdas Sanabria**  
Directora Corporativa de  
Mercadeo, Investigación y  
Desarrollo



**Luis Reinaldo Mastroeni Camacho**  
Director Corporativo  
Sostenibilidad y Relaciones  
Corporativas



**Allan Jinesta Cruz**  
Director Corporativo  
Tecnologías de Información



**Ronald Vargas Quesada**  
Director Sr. Corporativo de  
Manufactura, Ingeniería y  
Proyectos



**Silvia Amador Bejarano**  
Directora Corporativa Legal



**Digna María Moya González**  
Directora Sr. Corporativa  
Financiero Administrativo

## Nuestra Gobernanza

Con el objetivo de fortalecer la equidad de género en la gobernanza de la Cooperativa, nos encontramos en un proceso de aplicación de una estrategia de derechos humanos; sin embargo, actualmente una parte de las gerencias de sucursales son lideradas por mujeres, el centro de distribución más grande de Centroamérica es liderado por dos mujeres y el 50 % de los puestos del Comité Ejecutivo (reportes directores de la Gerencia General) son ejercidos por mujeres.

Desde la Cooperativa, la evaluación del desempeño de nuestro gobierno corporativo se realiza mediante un Balance Score Card, el cual toma en cuenta un 15% de indicadores en temas de sostenibilidad. Cada dirección de la Cooperativa cuenta con metas sociales, ambientales y económicas.

Al término del año, y para el cálculo de la bonificación adicional que reciben todos los ejecutivos y ejecutivas, se deben cumplir los indicadores respectivos.

## Aprobación del reporte

Con respecto a la creación de informes de sostenibilidad, son el presidente del Consejo de Administración y el Gerente General, quienes dan el visto bueno final al reporte anual que realizamos en Dos Pinos.

Ambos aprueban los datos y la información que se da a conocer de forma transparente y precisa, y dirigen su presentación hacia los públicos de interés. Además, cada año, a través de los canales previamente establecidos, son los encargados de velar de que el reporte sea conocido por toda la Cooperativa.



**Álvaro Villalobos Murillo**

Presidente del Consejo de Administración

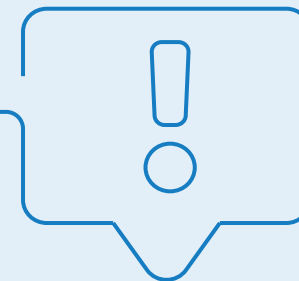


**Luis Esteban Brenes Villalobos**

Gerente General Corporativo a.i.



# Conflictos de interés y gestión de quejas y denuncias



Los conflictos de interés en la Cooperativa se gestionan a través de un proceso que inicia con la firma obligatoria por parte de todos los puestos críticos de la Cooperativa y un formulario, donde se declara que no existen conflictos de interés. En caso de que sí existan, la persona colaboradora debe detallarlo, y el área legal respectiva lo revisará.

Una vez que el área legal hace la revisión, decide si la persona debe aplicar acciones para romper con el conflicto, o puede mantenerlo siempre y cuando lo declare.

Para denuncias contamos con un canal llamado RESGUARDA, el cual se utiliza para toda la región. Se trata de un sitio web en el que las personas pueden entrar, o bien llamar por teléfono, y hacer la denuncia con su nombre o de forma anónima. Posteriormente, el departamento de cumplimiento y capital humano da seguimiento hasta que se llega a una solución o se desestima el caso.

Durante el 2022 se recibieron más de 100 denuncias relacionadas con hechos de supuesto hostigamiento

sexual, laboral, robo de producto, uso irregular de recursos, entre otros. En cada denuncia el área correspondiente desarrolló una investigación y le dio seguimiento hasta su debido cierre.

En el caso de las denuncias en las que se comprobó una falta, se aplicó la debida sanción disciplinaria establecida en el Código de Trabajo.

USTED ESTÁ EN:  
COSTA RICA

REPORTE AQUÍ

SEGUIMIENTO

### Canales de Reporte Alternativos

Prevención, control y detección de irregularidades dentro del ámbito laboral.

- E-Chat
- denuncias.dospinoscr@resguarda.com
- 0-800-054-1046

Horario de atención de 08 a 22hs.  
Op.1 Operador | Op.2 Mensaje grabado | Op.3 Fax

Un operador de RESGUARDA tomará su llamado y lo guiará en el desarrollo de su denuncia. Al finalizar se le proporcionará un nro. de reporte y una clave para poder hacer un seguimiento.

## Cumplimiento ético y normativo



Durante el 2022 nos enfocamos en fortalecer el cumplimiento normativo de la Cooperativa, para ello contamos con un área que depende de la dirección legal y se contrató un líder de cumplimiento que fue el encargado de verificar los procesos.

### Encargados de velar por el cumplimiento normativo Dos Pinos



Área legal



Comité de Vigilancia



Calidad



Comisión de Ética



Órgano Auxiliar del Consejo de Administración

Aunado a ello, estamos suscritos a diferentes principios de carácter económico, ambiental y social, entre ellos:



El Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa



El Consejo Nacional de Cooperativas



Instituto Nacional de Fomento Cooperativo



Asociación Empresarial para el Desarrollo

Para fortalecer el cumplimiento ético en la Cooperativa, contamos con un código de ética y desarrollamos capacitaciones, así como iniciativas de comunicación para todos nuestros colaboradores y colaboradoras. En caso de que se considere que existe una falta en ese aspecto, se puede recurrir a RESGUARDA, nuestro canal oficial de quejas y denuncias.

## Políticas de remuneración



Desde la organización contamos con una política de remuneración, la cual es coordinada por el departamento de Capital Humano. En ella se definen los salarios y tipos de remuneración de los y las ejecutivos, de acuerdo con cada puesto de trabajo.





Dos  Pinos

03

## Pilar: estrategia integral

- Una visión de crecimiento constante
- Compromisos y acciones entorno a nuestra estrategia integral
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Partes interesadas
- Gestión de riesgos 2022

# Una visión de crecimiento constante

En Dos Pinos fusionamos una tradición vigorosa que nos ha permitido alcanzar 75 años, con una continua modernización en nuestra producción y oferta, lo que nos permite ser reconocidos como una marca de confianza.

La solidez de nuestra actividad comercial se reafirma con una visión de crecimiento constante, afianzada en el beneficio de nuestros socios productores y de nuestros consumidores, y que contribuye al desarrollo del país de manera sostenible.

Esta visión amplia se plasmó desde el 2020 con una estrategia de sostenibilidad integral, que aborda el triple impacto organizacional desde una perspectiva ASGE (Ambiental, Social, Gobernanza y Económico).

Durante el 2022, este proceso se profundizó con una actualización de las estrategias corporativas para garantizar la visión estratégica a cinco años, y que se sigue modernizando: tenemos proyectado que para el 2027, el pilar de estrategia integral pasará a ser un eje estratégico inmerso en las acciones de la cooperativa.

## Nuestros Cinco pilares

En el 2022, se consolidó la firmeza de los pilares que permitieron garantizar la vigencia de los valores cooperativos, el desarrollo de las metas comerciales y la evolución de los planes de trabajo:





# Compromisos y acciones entorno a nuestra estrategia integral

Para los próximos cinco años hemos enfocado nuestros esfuerzos en diferentes compromisos, acciones y metas, de las cuales algunas se encuentran en proceso, otras pendientes y la gran mayoría ya dieron su fruto.

Rigurosos con el principio de cumplimiento, detallamos los avances registrados en el 2022 de los compromisos del Plan de Sostenibilidad hacia el 2024:

Meta  
atrasada  
o pendiente

Meta en  
proceso

Meta  
completada

## Bienestar y desarrollo de nuestra gente

**Meta:** abordar al menos un 55 % de la población dentro del IPM (Índice de Pobreza Multidimensional).

**Resultado:** para el 2022, se abordó un 70 % de la población, es decir se logró un 15 % más de la meta esperada, esto equivale a 320 grupos familiares abordados.

### Programa Creciendo Juntos:

**Meta:** facilitar conocimiento y herramientas para administrar finanzas personales.

**Resultado:** se impartieron seis talleres de siete sesiones semanales, con una duración de 1 hora y media cada uno, con facilitadores voluntarios y con una participación de 69 colaboradores.

**Meta:** acompañamiento para matrícula de materias y conclusión de estudios secundarios.

**Resultado:** 82 colaboradores cursaron materias para concluir estudios secundarios.

**Meta:** asesoría y seguimiento para tramitar seguro familiar y la pensión de régimen no contributivo.

**Resultado:** 501 personas colaboradoras y familiares abordados.

## Gestión de impactos con asociados y productores

### Cumplimiento de las regulaciones ambientales

**Meta:** incorporar protocolo de atención a inconformidades ambientales e implementar campañas de recolección de envases de triple lavado en los almacenes agro-veterinarios.

**Resultado:** el protocolo fue incorporado y las campañas fueron implementadas.

### Asistencia técnica

**Meta:** apoyar por medio de asistencia técnica a nuestros socios productores y sus fincas.

**Resultado:** durante el 2022 se realizaron 8278 278 (68 %) asesorías presenciales y 3955 (32 %) remotas.

### Fincas responsables

**Meta:** crear una política de bienestar animal de la cooperativa.

**Resultado:** próximo lanzamiento con la aprobación del Consejo de Administración.

**Meta:** inicio de protocolos REC\_SOIL en las fincas piloto seleccionadas.

**Resultado:** el programa ya inició.

**Meta:** identificar las posibilidades para apoyar a las fincas de los asociados para participar en NAMA.

**Resultado:** más de 200 fincas participando.

# Compromisos y acciones entorno a nuestra estrategia integral



Meta  
atrasada  
o pendiente



Meta en  
proceso



Meta  
completada

## Desarrollo sostenible con comunidades



### Programa Creciendo Juntos:



**Meta:** aumentar en un 5 % el cumplimiento del perfil nutricional Dos Pinos en las categorías de percepción saludable y consumo regular, y en un 10 % en las leches saborizadas.

**Resultado:** ambas metas se superaron, ya que el aumento del perfil nutricional fue de 24 % y el de leches saborizadas de 20 %.



**Meta:** reducir el azúcar implementada en los productos durante 2022.

**Resultado:** logramos reducir poco más de 194 toneladas de azúcar al año.

### Educación Nutricional



**Meta:** Desarrollo de sesiones educativas con contenido nutricional por parte de encargados de Dos Pinos.

**Resultado:** capacitación a dos funcionarios de Dos Pinos y seis colaboradores del MEP en educación nutricional. En proceso de aprobación por parte del MEP para iniciar en el 2023.

### Compras sostenibles



**Meta:** Evaluar en sostenibilidad y debida diligencia al 100 % (209) de nuestros proveedores.

**Resultado:** lograda y completada.



**Meta:** Participar en auditorías de sistemas de gestión interna y cumplimiento de planes de acción de auditorías de tercera parte de clientes estratégicos.

**Resultado:** lograda y completada.



**Meta:** Identificar y gestionar involucrados en Compras Sostenibles.

**Resultado:** lograda y completada.



**Meta:** Desarrollar el Módulo Capacitación Guía Básica de Debida Diligencia, el Código de Proveedor Responsable y el Manual de Compras Sostenibles para Bienes y Servicios.

**Resultado:** lograda y completada.



**Meta:** Seleccionar y evaluar a los proveedores ABC.

**Resultado:** lograda y completada.



# Compromisos y acciones entorno a nuestra estrategia integral



Meta  
atrasada  
o pendiente



Meta en  
proceso



Meta  
completada

## Gestión de impactos ambientales y uso de recursos



**Meta:** reducir en un 2 % en el consumo de combustibles de la flota.

**Resultado:** se supera la meta de reducción ya que se logró reducir en un 3 % el consumo de combustibles en el 2022.



**Meta:** reducir el consumo de agua potable en un 2 % respecto al 2021.

**Resultado:** se supera la meta de reducción ya que se logró reducir en un 7 % el consumo de agua potable gracias a los esfuerzos y proyectos implementados por la Comisión del Recurso Hídrico.



**Meta:** creación de Manual de Recurso Hídrico.

**Resultado:** manual creado.



**Meta:** desarrollar estrategia de empaques sostenibles y recuperación del 9 % de empaques post consumo.

**Resultado:** se supera la meta, se logra recuperar y valorizar el 12 % de residuos originados por material empaque.



**Meta:** obtener certificación 50001 en Coronado.

**Resultado:** certificación.



**Meta:** cerrar auditoría 14001 con cero no conformidades.

**Resultado:** se logró.



**Meta:** lograr el 100 % de los planes para gestionar aspectos ambientales significativos: en cuantificación de 100% de fuentes de GEI (emisión de gases de efecto invernadero) y cuantificación del 100 % de las reducciones.

**Resultado:** se reporta 95 % de avance en inventario de huella de carbono.



**Meta:** estandarizar el manejo de químicos en el 80 % de la operación.

**Resultado:** se logró cumplir con el 80 % del plan de trabajo establecido para el 2022.



**Meta:** transformar los indicadores ambientales hacia consumos.



**Meta:** conformar comisiones ambientales.



**Meta:** iniciar la certificación 50 001 en Cartago.

**Resultado:** en proceso para el 2023.



**Meta:** reducir un 2 % en el indicador de consumo de energías.

**Resultado:** durante el 2022 no se logró cumplir con la mejora de este indicador; sin embargo, estamos realizando diferentes acciones para lograrlo (ver apartado gestión ambiental).



**Meta:** disminuir la generación de emisiones CO<sub>2</sub>.

**Resultado:** como consecuencia de un mayor volumen de producción y aumento en el transporte por logística, durante el 2022 incrementamos un 4,5 % las emisiones CO<sub>2</sub>, continuamos realizando acciones para mejorar los resultados (ver apartado gestión ambiental).

# Objetivos de Desarrollo Sostenible

Durante el 2022 se mantuvo una importante relación entre la estrategia de sostenibilidad de Dos Pinos y los compromisos identificados por la ONU para avanzar en forma integral, mediante los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Hay compromisos concretos en 9 de ellos.





## Partes Interesadas

La labor de la Cooperativa nos lleva a una gran cantidad de asociados, proveedores, clientes y organizaciones sociales que se relacionan de múltiples formas con las acciones y decisiones que se ejecutan en Dos Pinos.

En el periodo de reporte profundizamos los resultados de procesos que se desarrollaron anteriormente para identificar y conocer las expectativas, necesidades e intereses de estas diferentes esferas.

Nuestro continuo interés en conocer esta constelación de organizaciones con las que interactuamos nos permite fortalecer nuestra Estrategia de Sostenibilidad, reconocer las oportunidades de acciones conjuntas y ampliar los esfuerzos en marcha.



# Gestión de riesgos 2022

En Dos Pinos tenemos un proceso formal para identificar y gestionar los riesgos ASG, con evaluaciones periódicas:

## 1

### Planeación estratégica:

Se identifican riesgos geopolíticos, geoeconómicos, sociales y ambientales en los planes de largo plazo y anuales.

**Frecuencia de revisión:** trimestral.

## 2

### Autoevaluación de riesgos:

Gestores de riesgo de cada área del negocio analizan los planes de acción, impactos y probabilidades.

**Frecuencia de revisión:** anual.

## 3

### Monitoreo y gestión de riesgos clave:

Los indicadores de riesgos claves (KRIs) se actualizan en forma constante.

**Frecuencia de revisión:** mensual.

Para concretar esta cultura de prevención de riesgos, durante el 2022 se realizaron acciones concretas:

- Capacitación de 63 gestores, incluyendo subsidiarias fuera de Costa Rica (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana).
- Emisión de 12 boletines de sensibilización sobre riesgos.
- Seminario de Actualización de Riesgos 2022.
- Feria de Salud, Ambiente y Riesgos, efectuadas en Coyol, Belén y San Carlos.





## Pilar: Gestión de impactos con el sector primario

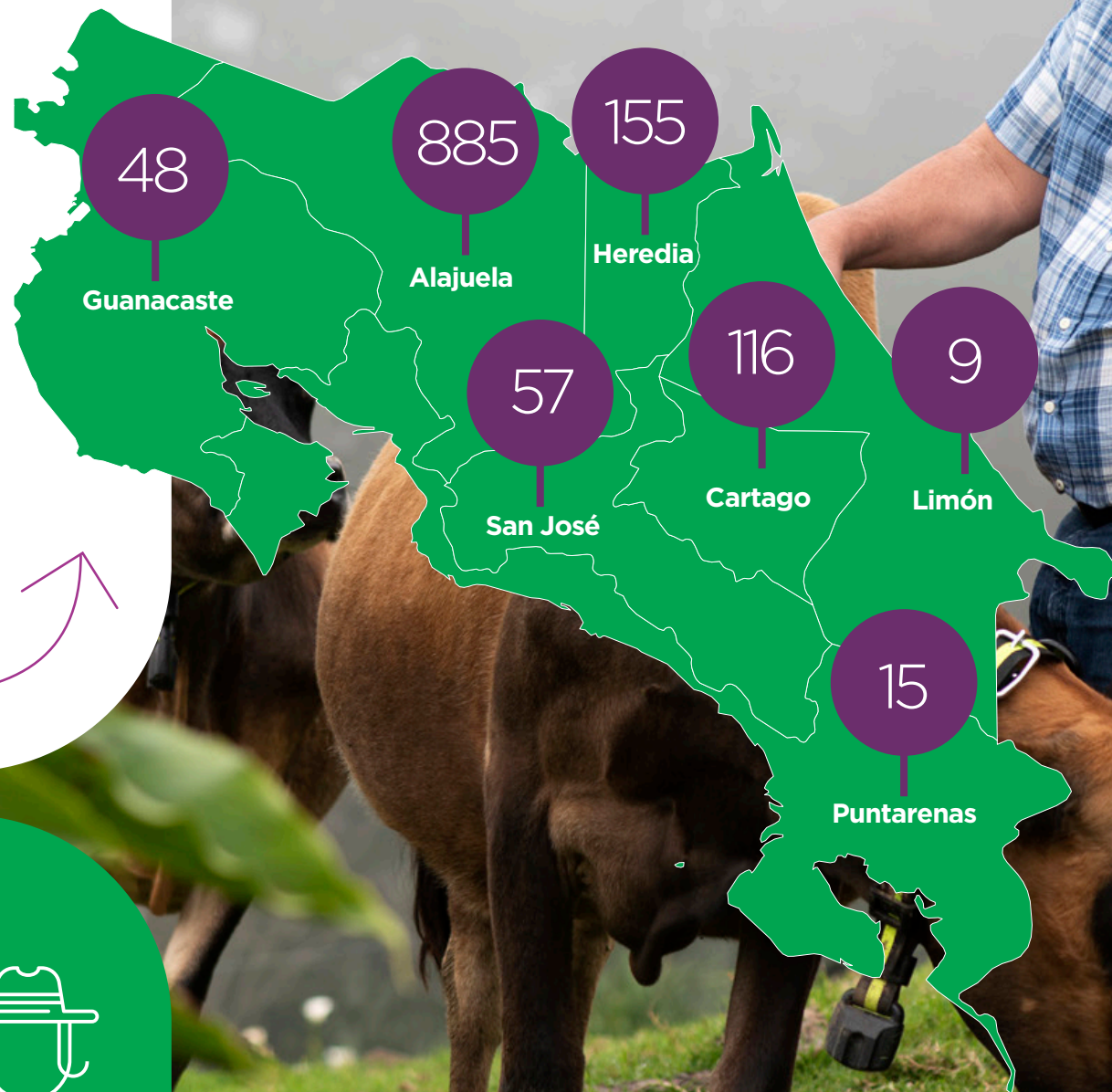
- Perfil de asociados productores
- Producción mensual de leche
- Asistencia técnica
- Programa Bandera Azul Ecológica
- Cumplimiento de regulaciones ambientales
- Estandar de finca responsable
- Economía circular



## Perfil de asociados productores

El funcionamiento y la estructura comercial de nuestra cooperativa se debe, en gran parte, al trabajo realizado por nuestros asociados productores, quienes constituyen un pilar central en el desarrollo de la organización.

Contamos con productores en todo el territorio costarricense, la cantidad de productores por provincia se distribuye de la siguiente forma:



Actualmente contamos con

**1269**

asociados productores,

de los cuales

**297**

son mujeres y

**988**

son hombres.





## Producción mensual de leche

Desde Dos Pinos, la producción mensual de leche representa un fuerte impacto económico y social a sectores como Coronado, Cartago, Río Frío, Limonal, San Carlos, Zarcerro y Guanacaste.

Gracias al trabajo de nuestros 1269 asociados productores, en Dos Pinos se producen al día más de 1,3 millones de litros de leche.

La mayoría de nuestros productores son pequeños y medianos, y con su labor diaria contribuyen no solo al bienestar de sus familias, sino también al desarrollo de nuestro país.

### Producción diaria de leche

Cantidad de litros producidos	Cantidad de fincas	Porcentaje de fincas
Menos de 500	619	40,7
Entre 500 y 1000	473	31,2
Entre 1000 y 2000	311	20,5
Entre 2000 y 4000	108	7,1
Más de 4000	8	0,5

**En el 2022, 619 fincas produjeron menos de 500 litros de leche al mes, lo que representa un porcentaje de 40,7 % de las fincas de la Cooperativa, 473 obtuvieron de entre 500 y 1000 litros, 311 fincas produjeron entre 1000 y 2000 litros de leche, 108 fincas produjeron entre 2000 y 4000 litros, y ocho fincas produjeron más de 4000 litros de leche por mes.**





## Asistencia técnica

En nuestra Cooperativa contamos con un Programa de Asistencia Técnica para apoyar a nuestros asociados productores. Este programa refleja la esencia de nuestra cooperativa y está siempre al servicio de nuestros asociados.

Por medio de este programa brindamos asesoramiento y acompañamiento en la producción de la finca, en la modernización de su gestión empresarial, en la mejora de la gestión agroambiental y en el fortalecimiento de la salud del hato.

Desde la asistencia técnica también brindamos:



**Mantenimiento a las bases de Datos Zootécnicas e incremento de bases de datos económicas de unidades productivas.**



**Soporte técnico al equipo y a las unidades productivas del programa ALIADOS (fincas con bajo desempeño económico y/o zootécnico).**



**Análisis de resultados.**



**Asesoría nutricional a 140 Unidades Productivas para optimizar el uso de la ración ofrecida a los animales.**



**Soporte técnico corporativo y capacitación a las áreas que lo requieran.**



# Asistencia técnica

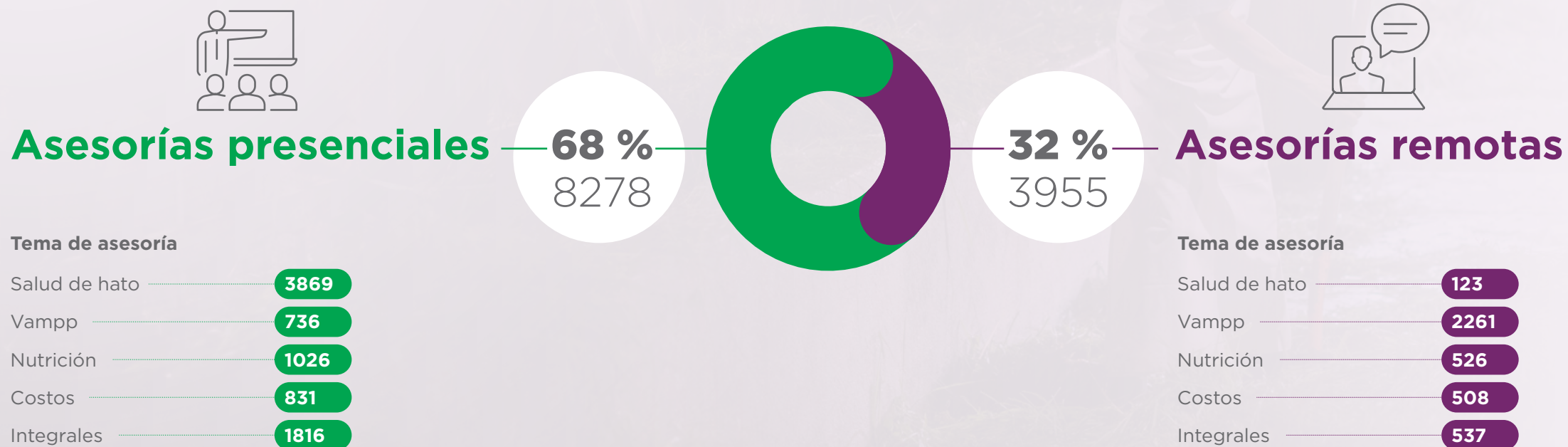
A través del programa implementamos además diferentes actividades en manejo de hato y nutrición. Desde esa perspectiva podemos encontrar diversas unidades técnicas, tales como: Unidad de gestión económica, Unidad de Gestión de Bases de Datos del Sector primario, Unidad de Nutrición y Unidad de Análisis de la información.

Cada unidad cuenta con las siguientes funciones:

Unidad de Gestión Económica	Unidad de Gestión de Bases de Datos Sector Primario	Unidad de Nutrición	Unidad de Análisis de la Información
<p>Actualización del Sistema de Costeo Administrativo para Lecherías (SICAL) e implementación en 65 UPS.</p>	<p>Generación de reportes y agrupación de bases de datos por AV mensualmente.</p>	<p>Mantenimiento del ISCA por arriba de \$3564 millones, en las UP que llevan NDS.</p>	<p>Recepción y verificación mensual de bases de datos de UPS y ejecución del pago.</p>
<p>Desarrollo de modelo de regresión sobre la eficiencia económica de UPS.</p>	<p>Implementación de tres capacitaciones en uso e interpretación de datos del APP Asociados.</p>	<p>Implementación y publicación de resultados de cinco investigaciones de campo que generen valor agregado a los productores.</p>	<p>Generación de reporte de datos productivos, reproductivos y estructura de hato mensualmente.</p>
<p>Análisis de la información para seminario de resultados anuales y de medio periodo.</p>	<p>Análisis de resultados para un seminario anual.</p>	<p>Capacitación y actualización al personal técnico de DACSA (5 conferencias).</p>	<p>Generación mensual de alertas geoespaciales para atención de fincas.</p>
<p>Automatización del proceso de análisis de información y capacitación del equipo para su uso en conjunto con TI.</p>	<p>Digitación e interpretación rutinaria con vampp de 45 UP/mes/técnico.</p>	<p>Implementación de dos capacitaciones masivas a AP en uso de fuentes alternativas y forraje en alimentación.</p>	<p>Proyección mensual de recibo de leche.</p>
<p>Desarrollo de un modelo de predicción del margen operativo de UPS.</p>	<p>Capacitación del equipo técnico en interpretación de información (ACSP, AVS).</p>	<p>Soporte técnico a financiero, TEU, Plantas de Alimentos Balanceados, Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS), Laboratorio de Plantas de Alimentos Balanceados, mercadeo, aliados, sostenibilidad, TI, innovación de leches y Almacenes Agroveterinarios.</p>	<p>Actualiza datos en los sistemas de la Cooperativa.</p>
<p>Capacitación a los asociados sobre el uso de la nueva versión de SICAL plus.</p>	<p>Soporte técnico a usuarios del Programa Automatizado para el Control de Producción y Manejo Veterinario (Vampp).</p>	<p>Atención de inconformidades de los asociados en temas relacionados a calidad de concentrado.</p>	<p>Colaboración con TEU APP asociados, CEBS, TI, Financiero, La granja, Director de Sostenibilidad, aliados y pago de planillas.</p>
		<p>Muestreo y seguimiento de la calidad de los alimentos de la competencia.</p>	

# Asistencia técnica

Durante el 2022 realizamos un total de 12 333 asesorías presenciales y remotas a nuestros asociados productores, las cuales se dividieron de la siguiente manera:



Desde la Cooperativa y como parte de las herramientas digitales que pueden utilizar las fincas asociadas, pusimos a disposición el Programa Automatizado para el Control de Producción y Manejo Veterinario (VAMPP), diseñado para el manejo de hatos bovinos lecheros y SICAL, programa de análisis de costos.



# Programa Bandera Azul Ecológica

Desde nuestra organización apoyamos a todos los asociados productores para que, por medio de sus fincas, puedan concursar al programa Bandera Azul Ecológica (BAE) en la categoría agropecuaria.

En conjunto con el Comité de Educación y Bienestar (CEBS), durante el 2022 se realizaron actividades de promoción, capacitación y seguimiento a productores que participaron en el programa de BAE. Se acompañó a los asociados en las entregas de las banderas por parte del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y se realizó un acto de reconocimiento a las fincas participantes.

El departamento de asistencia técnica apoya a las fincas participantes que así lo soliciten en temas de suelos, nutrición, manejo de hato y costeo.



# Programa Bandera Azul Ecológica

La participación de las fincas en Bandera Azul Ecológica es voluntaria, para obtener el galardón todas deben cumplir con los requisitos de inscripción, diagnóstico, plan de trabajo y presentar un reporte anual al Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) para su respectiva validación, aceptación y verificación.

Nombre de la finca	Asociado productor	Región
Ganadera La Tabla	Alfredo Chávez Álvarez	Río Cuarto
Finca San Isidro	Alonso Rodríguez Alpizar	Zarcelero
Finca Tres Volcanes	Álvaro Villalobos Murillo	Guatuso
Lechería San Rafael Lagiralda	Arturo Fernández Ardón	Poás
Hacienda La Giralda	Arturo Fernández Ardón	Heredia
Finca GOSA Los Laureles	Carmen Salazar Ramírez	Pital
Finca Duraznal	Doris Ivankovich Cruz	Cartago
Finca El Caracol	Enid Álvarez	Tilarán
Agrícola Ganadera La Vistada	Enrique Gamboa Góngora	Alajuela
Rancho Arenal S.A.	Esteban Argüello Villalobos	Huetar Norte
Terra Viva	Federico Muñoz Chacón	Monteverde
Finca El Paraíso	Flor Barrientos Lizano	Ciudad Quesada
Agropecuaria El Prado S.A.	Flor María Villalobos Rodríguez	Huetar Norte
Finca Don Eloy	Florizel Rojas Salazar	Zarcelero
Hacienda Ulymar	Gaston Ulett Martínez	Cartago
Finca El Valle	Genie López Villalobos	Tilarán
Finca La Concepción	Gerardo Wong	Río Frío
Finca La Colina	Guiselle Salazar	Tilarán
Finca San Cristóbal	Hansy Rodríguez	Río Frío
Finca Rodríguez Castro	Jaime Rodríguez Castro	Upala
Ganadera El Mirador AV SA	José Alberto Argüello Rodríguez	Huetar Norte
Lechería Bijagua	José Alberto Esquivel Badilla	Upala
Finca La Pradera	Lilliana Hidalgo Dittel	Coronado
Finca Limadema	Lilliana Hidalgo Dittel	Coronado

Nombre de la finca	Asociado productor	Región
Lechería Jayli	Lilliana Prendas Garita	Miramar
Finca La Corteza	Luis Fernando Gonzales Bolaños	Venecia
Finca La Estrella	Marcos Chacón Salas	Pital
Fincas La Huacas	María Ilma Solano Soto	Tilarán
Finca Bersheba	Marvin Rodríguez Alvarado	Heredia, Sarapiquí
Ganadera Pasto Real	Nayra Araya López	Guanacaste
Finca El Poró	Nelly Rojas Rodríguez	Venecia
Finca La Esperanza Monteode	Odette Montero Aguilar	Cartago
Finca La Floresta	Oscar Ramírez Lizano	Coronado
Finca Los Bambinos	Pier Protti	San José de la Montaña, Heredia
Padua S.A Lechería Lechugales	Ricardo Solano	Oreamuno
Padua S.A Lechería Santa Rosa	Ricardo Solano	Oreamuno
Finca Cabeza de Vaca	Ricardo Solano	Cartago
Finca Caidas	Ricardo Solano	Cartago
Ganadera Riggioni Romero	Rodrigo Riggioni Soltero	Florencia
Finca La Valentina	Róger Rodríguez Méndez	Zarcelero
Lechería Rodríguez Arrieta	Roger Rodríguez Méndez	San Ramón
Finca Santa Marta	Romilio Gómez	Dota
Agropecuaria Sandra Esmeralda	Sandra Rojas Laurent	Zarcelero
Finca Ucrania	Silvia Ivankovich Cruz	Cartago
La Finca de Tilito	Víctor Rafael Castro Fernández	Cartago
Lechería Victoria Bolaños	Victoria Bolaños	Guanacaste
Lechería Rincón de La Cruz	Zeidy Arrieta	Guanacaste
Armur de Centroamérica S.A. Finca La Pradera	Carlos Alberto Araya Murillo	Guanacaste

En el 2022 se inscribieron más de 90 fincas, de las cuales 48 obtuvieron el galardón de BAE.



## Cumplimiento de regulaciones ambientales

El cumplimiento de la legislación ambiental se gestiona por medio del Reglamento de Recolección y Recibo de Leche de la Cooperativa en lo que se refiere al Certificado Veterinario de Operación (CVO). Además, recientemente se incorporó al protocolo de atención de inconformidades la atención de inconformidades ambientales, para establecer el debido proceso en apoyo a los asociados en los casos que así lo ameriten.

Para asegurar el cumplimiento regulatorio por parte de las fincas, se cuenta con un grupo de profesionales en el departamento de aseguramiento de la calidad del sector primario en visitación permanente a las unidades productivas, con el objetivo de verificar el debido cumplimiento del reglamento de recolección y recibo de leche. Se lleva un control mensual estricto de la vigencia de CVO de cada UP.

## Estándar de finca responsable

Se trata de un proyecto que está en desarrollo y nació con el fin de fomentar el crecimiento sostenible y llevar a las fincas a una gestión integral que comprende el eje social, ambiental, económico y de bienestar animal. El estándar de Fincas Responsables tiene como objetivo apoyar el desarrollo del sector primario, los asociados productores y los proveedores, así como ayudar a desarrollar las economías locales, reducir la pobreza y promover el progreso social responsable garantizando la salud, el bienestar público y la mejor calidad en la producción.

Para lograr el cumplimiento de este estándar, durante el 2022 nos mantuvimos en una fase de construcción de la norma y desarrollamos talleres técnicos y consultas a productores y técnicos.

### Algunos de los logros durante el 2022 en esta área:



Cero cierres técnicos por incumplimiento de orden sanitaria



Incorporación del protocolo de atención a inconformidades ambientales



Implementación de campañas de recolección de envases de triple lavado en los almacenes agroveterinarios



## Economía circular

En Dos Pinos convertimos el 100 % de los lodos de nuestras plantas industriales en bio-abono, el cual es utilizado en algunas de las fincas de nuestros socios productores. La calidad del fertilizante producido en el 2021 permitió la comercialización de 760 sacos de 40 kg, para un total de 30 400 kg en los Almacenes AV de la Cooperativa en La Fortuna, Nandayure, Ciudad Quesada, Tilarán, San José, Venecia, Alajuela, Aguas Zarcas y Liberia.

A través de gestores autorizados en el país, gestionamos los residuos industriales y, mediante un proceso de tratamiento y valorización, los aprovechamos al combinarlos con otros componentes como aserrín, cal y cáscaras de frutas. Como resultado, los productores miembros de nuestra Cooperativa producen fertilizante con la calidad adecuada para los pastos.



El proceso de manejo de lodos se ajusta a la economía circular, debido a que los residuos que se generan a partir del tratamiento de las aguas residuales de los procesos de manufactura de nuestros productos, se reincorporan y se aprovechan al máximo, volviendo a algunas fincas como abono para el pasto y mejorador de suelos.

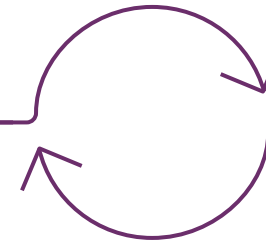
Este abono se comercializa en los Almacenes Agroveterinarios y es adquirido por nuestros asociados. De esta manera, se les otorga valor a dichos residuos, y se reduce el consumo de recursos naturales y emisiones de gases de efecto invernadero.

Otro modelo de economía circular que utilizamos es la mezcla de suero y producto no conforme. En las diferentes etapas del ciclo de vida de los lácteos, los productos no conformes se reintegran al proceso y se aprovechan en la medida de lo posible, retornando a las fincas donde se inicia la extracción de la materia prima (leche) y se aprovecha el residuo no conforme como alimento animal.

Al año se procesan y aprovechan  
25 500 000 litros de este residuo.



## Economía circular



De igual manera reutilizamos envases como estañones, pichingas y cubetas que son desechados durante varios procesos productivos y son devueltos a los proveedores para el reempaque de materias primas. Durante el año 2022 reutilizamos alrededor de cuatro toneladas de estos residuos.

Durante el año 2022 reutilizamos alrededor de cuatro toneladas de estañones, pichingas y cubetas.

Además, todos los almacenes agroveterinarios Dos Pinos tienen el compromiso de acopiar los envases de agroquímicos, siempre y cuando apliquen la técnica del triple lavado, la cual consiste en enjuagar tres veces el envase y perforarlo por medio del servicio que brinda la fundación: "Limpiemos Nuestros Campos", de esta forma los recogemos y los llevamos al gestor autorizado.

El programa de reciclaje representó en el 2022 un monto de



¢720 000 000

en recuperación postindustrial



¢63 000 000

en recuperación postindustrial

Por medio del reciclaje de envases de triple lavado reutilizamos un total de 900 kg a través de coprocesamiento con Geocycle, y 95 kg a través de reciclaje con la Fundación Limpiemos Nuestros Campos.

Por otro lado, en el 2022 también obtuvimos los siguientes avances en economía circular:



Inicio de operaciones con el gestor Resin8, para el aprovechamiento de plásticos de numeración tres en adelante, a través del cual se entregaron 2,6 toneladas de residuos.



Entregas de envases tetra brik a un gestor de residuos que canaliza una parte a Empaques Santa Ana para su reciclaje, obteniendo materia prima para la fabricación de cajas de cartón. Estas cajas son entregadas a Dos Pinos para utilizarlas como empaque secundario y así proteger sus productos en el transporte y almacenamiento.



Continuación de operaciones de gestión de lodos, envases y suelos.



Dos  Pinos

05

# Pilar: integración a la visión de negocios

- Integración a la visión de negocios
- Resultados económicos y financieros



# Integración a la visión de negocios

La integración de una visión sostenible dentro de nuestra Cooperativa es un camino que inició desde el 2014 cuando creamos las “Batallas a Ganar”, una metodología que permite que las personas colaboradoras respondan a un eje estratégico de aporte al negocio.

Posteriormente en el 2016 realizamos nuestro primer estudio interno de materialidad, en el cual priorizamos diferentes temas a partir de los impactos que generamos, lo que nos permitió identificar los aspectos más relevantes y las prioridades de trabajo en materia ambiental, social y económica.

Finalmente, en el 2020 consolidamos nuestra estrategia de sostenibilidad y desarrollamos una consulta a partes interesadas y validamos nuestra materialidad, un proceso que refrescaremos en el 2023 para continuar con la integración de la visión en nuestra estrategia de negocio.

En nuestro reporte 2020, pueden encontrar más información sobre los inicios de nuestra Cooperativa en esta área:



REPORTE  
2020



Como una forma de integrar la sostenibilidad en nuestra visión de negocios, la bonificación anual de todos los ejecutivos y ejecutivas que reportan a la Gerencia General, depende en un porcentaje del 15 % de las metas de sostenibilidad que se asignan como parte del Cuadro de Mando Integral (CMI).

Durante el 2022 se desarrollaron diferentes proyectos con el objetivo de fomentar la integración a la visión de negocios:



Se desarrolló un diagnóstico para integrar la sostenibilidad en la estrategia de República Dominicana, tomando como base las materias fundamentales de la ISO 26000 de Responsabilidad Social.



Se mantuvo el Cuadro de Mando Integral en todas las direcciones.



Continuó el trabajo para integrar los riesgos ASG a la estrategia de riesgos Corporativa.

## Resultados económicos y financieros

Dos Pinos se mantuvo en el 2022 como una cooperativa exitosa y en crecimiento, a pesar de que la economía del país todavía sufre los embates de la crisis por la pandemia del COVID-19.

El Índice Mensual de la Actividad Económica de Costa Rica (IMAE) del 2022 tuvo un crecimiento interanual de 4,3 %, pero el índice mensual agropecuario (IMAGRO) tuvo una caída de 2,1 %, y el subsector de productos alimenticios, dentro del índice mensual de la actividad manufacturera (IMAM), presentó una baja de 0,8 %.



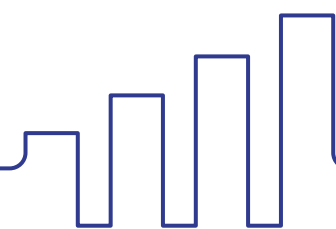
### Pulso económico

El 2022 no logró un crecimiento económico que permitiera superar los efectos de la pandemia por el COVID-19, pero fue más severo para los sectores agroindustriales.





# Resultados económicos y financieros



## Ventas sólidas

A pesar de enfrentar un año en el que la economía agroindustrial tuvo resultados complicados, Dos Pinos logró mejorar sus ventas en un 17 % del 2021 al 2022.

En ese entorno complicado, la cooperativa mejoró sus resultados con respecto al valor económico distribuido, que creció un 12,7 % en el 2022, un desempeño superior al aumento de 2,9 % registrado en el 2021.

En este incremento, tuvo un mayor crecimiento el valor del pago a los proveedores internacionales, y el de los impuestos. El pago a proveedores locales fue la categoría con menor crecimiento, pero debe considerarse que representa más de un 40 % del valor económico distribuido total.

## Valor distribuido

Durante el 2022 el valor económico distribuido superó los \$1000 millones, como se aprecia en el cuadro.

Valor distribuido (en millones de dólares)			
	2021	2022	Variación
Pago de impuestos	\$22,3	\$27,8	24,4 %
Cargas sociales	\$41,5	\$47,4	14,2 %
Pago a proveedores internacionales	\$124,6	\$167,4	34,3 %
Donaciones	\$1,3	\$1,6	17,4 %
Pago a Entes Cooperativos	\$0,8	\$1,2	41,4 %
Traslados asociados de la Cooperativa	\$270,3	\$318,1	17,7 %
Pago a proveedores locales	\$455,1	\$469,0	3,0 %
<b>Total valor económico distribuido</b>	<b>\$997,5</b>	<b>\$1125,4</b>	<b>12,8 %</b>



## Resultados económicos y financieros

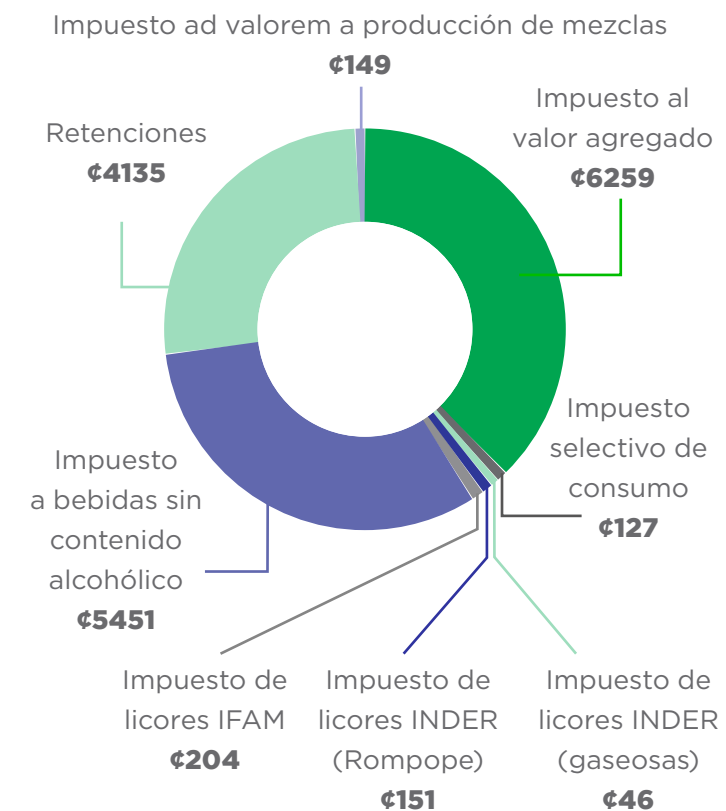
En este entorno complicado, la cooperativa se mantuvo como un pilar para sus empleados, que incluso crecieron de 4831, a 4917 en este año.

Durante el 2022, se pagaron más de \$93 millones en salarios a estos colaboradores, y más de la mitad de ese monto en otras cargas sociales.



## El aporte con impuestos

Dos Pinos contribuye al Fisco de Costa Rica con el pago de diversos tributos, que en el 2022 representaron ₡16 718 millones.



Valor en millones de colones.

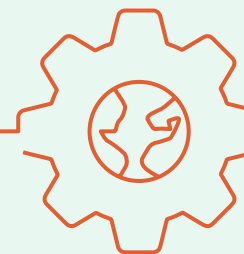




# Pilar: gestión de impactos ambientales y uso de recursos

- Sistema de Gestión Ambiental
- Manejo de consumo energético
- Manejo de consumo de combustibles
- Manejo de consumo de agua
- Manejo de consumo de papel
- Manejo de residuos y efluentes
- Manejo de emisiones
- Manejo y recuperación de empaques
- Proyectos sostenibles

# Sistema de Gestión Ambiental



Nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) funciona de acuerdo con la estructura de alto nivel estipulada por la ISO 14001: 2015, y se encuentra integrado con el Sistema de Gestión de la Energía (SGEn). Actualmente, estamos en un proceso de integración con los Sistemas de Gestión de Calidad e Inocuidad, Salud y Seguridad en el trabajo para formar el Sistema Integrado de Gestión.

La promoción de la gestión ambiental se realiza a partir de nuestra Política Corporativa de Medio Ambiente, la cual está basada en los principios de protección, responsabilidad y mejora continua. Esta política busca el abordaje de aspectos críticos, como el cambio climático y la prevención de la contaminación mediante prácticas innovadoras y de vanguardia, las cuales nos permitan cumplir con la base del cumplimiento regulatorio y lograr la transformación de la gestión ambiental a través de un desempeño de alto nivel.

Dicha política se alinea, además, a las directrices corporativas de Sostenibilidad y busca integrar el desempeño ambiental de todas las áreas de manera transversal para el cumplimiento organizacional.

## Política Corporativa del Medio Ambiente

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. es una empresa líder en la producción y comercialización de productos alimenticios, además comercializa otros bienes y presta servicios orientados a facilitar la operación de las actividades agropecuarias de los asociados y clientes.

En Dos Pinos somos conscientes de la importancia de proteger el medio ambiente, pues de eso dependen las futuras generaciones, y nuestro objetivo es contribuir de esta forma al desarrollo sostenible de la corporación. Para ellos mantenemos un compromiso con los siguientes principios:

### **Protección del medio ambiente:**

establecer buenas prácticas que nos permitan el uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y prevención de la contaminación.

### **Responsabilidad:**

cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con los aspectos ambientales de nuestras actividades, productos y servicios.

### **Mejora continua:**

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





# Sistema de Gestión Ambiental

Adicionalmente contamos con un equipo robusto especializado en temas ambientales que buscan soluciones, proponen, implementan, establecen y mantienen la mejora continua y del desempeño ambiental de la Cooperativa en Costa Rica y en nuestras subsidiarias. Dicho equipo trabaja de manera unificada con el departamento de Sostenibilidad, con el objetivo de establecer estándares de cumplimiento y desempeño ambiental, así como metas estratégicas para todas las áreas de enfoque y temas materiales para el negocio.

Con el objetivo de promover la gestión ambiental a lo interno en la Cooperativa implementamos las siguientes iniciativas:



Un Sistema de Gestión de la Energía en la Sucursal de Coronado, lo que permitió sensibilizar a los colaboradores del emplazamiento de las buenas prácticas operativas para la mejora del desempeño energético.



Apoyo y seguimiento a colaboradores y a Centros Educativos en la obtención del Galardón del Programa de Bandera Azul Ecológica para Hogares Sostenibles y Centros Educativos.



Desarrollo del Programa de Flota Inteligente, en el cual se capacitó y evaluó a más de 900 conductores de flota vehicular sobre el manejo eficiente para reducir el consumo de combustible y promover técnicas de manejo seguras.



Participación de 200 colaboradores en capacitaciones virtuales sobre temas como eficiencia energética y manejo de aguas residuales en el hogar, bandera azul ecológica en hogares y movilidad eléctrica.



Comunicación hacia los colaboradores sobre conciencia ambiental para generar un impacto positivo en sus sitios de trabajo y en la adaptación al cambio climático.



Implementación de capacitaciones técnicas en el manejo y uso de equipo de protección personal.



Desarrollo de los cursos: “Sistemas de gestión integrados de ambiente y seguridad y salud en el trabajo”, “Implicaciones y auditor interno según las normas INTE/ISO 14001:2015, INTE/ISO 45001:2018 e INTE/ISO 19011:2018” y “cuantificación de emisiones y carbono neutralidad integrado según las normas INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5”.



Desarrollo de la segunda Feria Anual del Medio Ambiente, Prevención y Riesgos en cada planta de Dos Pinos Costa Rica, lo que permitió generar conciencia ambiental en el hogar y en los sitios de trabajo.



Realización de actividad de voluntariado con colaboradores de los planteles Coyol y Bebidas, para reforestación y limpieza en los alrededores del Río Siquiars en la zona dentro de la Cooperativa en donde ASEDP (Asociación de colaboradores de Dos Pinos) tuvo una participación de 25 personas y un acumulado de 50 horas.



Implementación de actividades didácticas de conciencia ambiental para niños en el kínder CET Mamá Margarita, por medio del Programa Bandera Azul Ecológica en Categoría de Cambio Climático.



Participación de 89 personas en el campeonato de reciclaje 2022 como campaña de concientización ambiental.

# Sistema de Gestión Ambiental



Como parte de un proceso de rendición de cuentas y de mejora continua, cada año contamos con metas y evaluación de resultados en el área ambiental, de esta manera medimos si las iniciativas que realizamos alcanzan nuestros objetivos, de lo contrario reforzamos y corregimos nuestro accionar.

Metas y resultados Gestión Ambiental 2022	
Meta	Resultado
Cuantificar el 100 % de las emisiones generadas durante el 2021 del 100 % de las fuentes de emisión de GEI de la Cooperativa.	Se identificaron 13 fuentes de emisión que representan el 100 % de las fuentes de los procesos generados en 2021 y 2022 de Dos Pinos Costa Rica.  Se cuantificó el impacto a nivel de toneladas de CO2 de cada una de las fuentes de emisión, lo que facilitó la creación del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de la Cooperativa para Costa Rica.
Asegurar el cumplimiento al 100 % de los valores máximos permitidos de vertido de aguas residuales de la legislación de Costa Rica.	Se demostró el cumplimiento del 100 % en las plantas Coyol, San Carlos, Bebidas y Gallito, así como en Sucursal de Limón; gracias a los reportes operacionales trimestrales, de acuerdo con la legislación de Costa Rica.
Estandarizar el manejo de químicos en el 80 % de la operación.	Se logró cumplir con el 80 % del plan de trabajo establecido para el 2022.
Valorizar el 9 % del material de empaque establecido por la estrategia de Sostenibilidad y Gestión Ambiental.	Superamos la meta y logramos recuperar y valorizar el 12 % de residuos originados por material empaque.
Implementar proceso para el registro del 100 % de las recargas de refrigerantes de la Cooperativa.	Se logró recopilar la información de consumo de refrigerantes del 100 % de la Cooperativa para el 2022, permitiendo mostrar con certeza el impacto por emisiones de refrigerantes.

Durante el 2022 la recolección de datos representó un reto para el equipo en el área de emisiones; sin embargo, tomamos la iniciativa de corregir en el momento la gestión de la información para de alinearla con la estrategia corporativa de fábrica digital. \*

A nivel de refrigerantes realizamos un alineamiento con los proveedores para el control de los consumos y las recargas, con el objetivo de reducir su impacto ambiental. Esto se canalizó a través del programa de compras sostenibles.



# Manejo de consumo energético

El consumo energético es uno de los aspectos más relevantes y desafiantes que nos toca asumir en el día a día desde las diferentes plantas industriales, heladerías, almacenes agroveterinarios, tiendas y demás áreas de la Cooperativa.

Por esa razón, en el 2022 nos propusimos reducir el consumo de energía eléctrica un 1 % respecto al 2021 en el total de la Cooperativa, un aspecto que no se logró debido a la disminución de leche, nuestra materia prima para secado en polvo, provocando iniciar arranques de equipos con menor volumen de leche y el requerimiento de arranques y lavados.

Para el 2023 nuestro enfoque estará en el control de datos, con el desarrollo de la estrategia de fábrica digital.

Además, en el período 2022 iniciamos la venta de productos cárnicos, los cuales aumentaron la carga térmica en sistemas de refrigeración industrial.

Consumo energético Dos Pinos Costa Rica			
	2021	2022	Variación
Electricidad	72 767 104,00	74 734 882,67	3 %
Electricidad (energía solar propia)	835 944,00	777 502,00	-7 %
<b>Total</b>	<b>73 603 048,00</b>	<b>75 512 384,67</b>	<b>3 %</b>

\*Datos en kilowatt-hora (Kwh).

Para promover el ahorro de energía eléctrica desarrollamos las siguientes acciones:

- Proyecto de reducción en uso de aire comprimido por sistema de administración de presión en Planta Coyal.
- Instalación de luminarias LED en área de jarabes en Planta Bebidas.
- Instalación solar externa en Planta Bebidas.
- Apagado de tanques de pastas en Planta Gallito.
- Colocación de difusores automatizados para que funcione de acuerdo con la disponibilidad de oxígeno en planta de tratamiento Gallito.
- Desarrollo de paros programados en procesos de línea de chocolates Gallito.
- Certificación ISO 50001 en Coronado.





# Manejo de consumo de combustibles

A inicios del 2022, a pesar de haber aumentado el consumo total de energía, nos propusimos la meta de reducir el indicador de consumo de combustibles en 2 % respecto al 2021. Superamos la meta con creces, al disminuir en un 3 %, gracias a la educación y buenas prácticas de todos los colaboradores.

Consumo de combustibles Dos Pinos Costa Rica			
	2021	2022	Variación
Gasolina	12 427	13 941	12 %
Diésel	9 160 901	9 342 800	2 %
Búnker	9 931 395	9 175 702	-8 %
LPG	844 968	942 026	11 %
<b>Total</b>	<b>19 949 690,81</b>	<b>19 474 468,54</b>	<b>-2 %</b>

\*Datos en litros (l).

**En el 2022 logramos reducir en un 3 % el consumo de combustibles, lo que equivale a 565 500 litros.**

Para lograr la reducción del consumo de combustible desarrollamos iniciativas en las diferentes plantas de Dos Pinos:

- Planta CoyoI**  
 Optimización de trampas de Vapor por implementación de controles de mantenimiento.
- Planta San Carlos**  
 Optimización de trampas de Vapor por implementación de controles de mantenimiento.
- Planta Bebidas**  
 Ajustes de parámetros de combustión en Calderas.
- Panta Gallito**  
 -Ajustes de parámetros de combustión en Calderas.  
 -Paros programados en procesos de línea de chocolates y pastillas.
- Flota inteligente y proyecto Chirripó**  
 Macro proyecto de ahorro de diésel en camiones.





## Manejo de consumo de agua

La Cooperativa cuenta con una Comisión de Recursos Hídricos multidisciplinaria que incluye todas las operaciones de manufactura de Costa Rica. Mediante la identificación de riesgos y oportunidades de mejora, esta comisión se encarga de implementar proyectos que promuevan la eficiencia y el ahorro de agua, siempre en el marco de nuestra Política Ambiental Corporativa.

Como un propósito de la organización, nos planteamos reducir el consumo de agua potable en un 2 % respecto al 2021, meta que superamos con creces al disminuir el consumo en un 7 %, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Consumo de agua Dos Pinos Costa Rica			
	2021	2022	Variación
Aguas subterráneas (pozos)	1 682 047,00	1 552 633,34	-8 %
Suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados.	31 413,62	38 976,04	24 %
<b>Total</b>	<b>1 713 460,62</b>	<b>1 591 609,38</b>	<b>-7 %</b>

\*Datos en metros cúbicos (m<sup>3</sup>).

Para el 2022 teníamos como meta reducir el consumo de agua potable en un 2 % con respecto al 2021, y logramos reducir el consumo en un 7 %.



Dentro de la Cooperativa gestionamos el consumo de agua con acciones y proyectos en las diferentes plantas que conforman la organización, entre ellas podemos destacar:



### Planta Coyol

Reducción de agua en equipos A1, A2, A3 (85 % reducción a la condición inicial).



### Planta San Carlos

-Eliminar tubería de 8" de pasteurización a tanque de cloración.  
-Instalación de flujómetro con resistencia eléctrica para eliminar agua de enfriamiento del cilindro de CO<sub>2</sub>.



### Planta Bebidas

-Reúso de agua PTAR para lavado de área PTAR.  
-Reúso de agua PTAR para lavado de DAF.



### Planta Gallito

-Desarrollo de paros programados en procesos de línea de chocolates y pastillas.



### Sucursales

-Recirculación de Aguas Residuales.  
-Recuperación de residuos sólidos y líquidos.

## Manejo de consumo de papel

Actualmente contamos con una iniciativa denominada Cero Papel, la cual tiene como objetivo mejorar los procesos de las distintas áreas de la Cooperativa mediante la aplicación de herramientas tecnológicas que eviten el consumo de papel y su almacenamiento.

En el 2022 aplicamos las siguientes iniciativas para disminuir el consumo de papel:



Digitalización de la documentación impresa de los cierres diarios, arqueos y reintegros de caja en la herramienta SE Suite, evitando que los cajeros deban realizar escaneos posteriores de la información firmada y mejorando el flujo de aprobaciones.

Reemplazo de los formularios en papel de cada caseta en las entradas de Coyol por celulares con formularios digitales de cada tipo de ingreso.



Diseño de aplicación de controles de sucursales en Power Apps para atender los procesos de intervención de odómetros, ruta y reporte de malos estados.

Disminución Tantos de Facturas y Liquidación Digital Guatemala, los cuales permitieron tener una flexibilidad y dinamismo hacia los tantos de facturas emitidas por Hand Held, según las características y necesidades de nuestros clientes y el proceso de cobranza.



### Consumo de papel Dos Pinos Costa Rica

	2021	2022	Variación
Cantidad resmas de papel	13 850	8742	-37 %

Gracias a las iniciativas implementadas, logramos reducir en un 37 % el consumo de papel en la organización. Además, ahorramos un total de 2 millones de hojas, lo que equivale a 317 árboles, 1500 cajas y \$28 500 dólares.



## Manejo de residuos y efluentes

En nuestra Cooperativa la Unidad de Gestión de Residuos coordina y supervisa la reducción, recuperación, tratamiento y eliminación de residuos. Además, todas las plantas productivas cuentan con centros de acopio de residuos.

La Planta San Carlos y la Planta Coyoil cuentan con centros de retorno de productos no conformes, los cuales gestionan el 100 % de los residuos de envases para su respectiva valorización en obra post industrial y en comercio.

Residuos según método de eliminación en plantas de producción Costa Rica			
	2021	2022	Variación
Reutilización	526 863,00	91 143,00	-82,70 %
Reciclaje	1 993 997,00	2 635 614,60	32,18 %
Compostaje	7 558 210,00	8 412 267,00	11,30 %
Recuperación, incluida la recuperación energética	1 352 821,00	1 188 428,85	-12,15 %
Relleno Sanitario	21 032,00	44 141,84	109,88 %
Almacenamiento en el sitio	5 000,00	6348,50	26,97 %
Otros (Alimenticios)	20 648 089,55	27 212 708,20	31,79 %
<b>Total</b>	<b>32 106 012,55</b>	<b>39 590 651,99</b>	<b>23,31 %</b>

\*Datos en Kilogramos (kg).





# Manejo de residuos y efluentes



En el 2022 mejoramos la gestión de los residuos en un 23,31 %, gracias a algunos proyectos implementados en nuestras diferentes plantas.

## Planta Coyol

- Sustitución de 89 000 000 pajillas de plástico a papel cartón.
- Recolección mensual de residuos peligrosos.
- Establecimiento del enlace con el gestor Resin8 para gestionar plásticos laminados, plásticos número 5 y número 6.
- Gestión de la totalidad de los residuos generados en el plantel, apegados a la legislación nacional y utilizando técnicas de manejo con reducido impacto ambiental.
- Planificación e implementación de un esquema de recolección y gestión de los residuos generados en la planta.

## Planta Bebidas

- Se coordinaron y efectuaron recolecciones semestrales de residuos peligrosos.
- Se coordinaron recolecciones quincenales de residuos ordinarios.

## Planta Gallito

- Recolección semestral de residuos peligrosos.

## Todas las plantas

- Implementación del campeonato de reciclaje 2022 como campaña de concientización ambiental. Participaron 60 personas de la Planta Coyol, 9 personas en Planta San Carlos y 20 personas de Planta Bebidas. También se realizaron capacitaciones, comunicaciones y visitas de seguimiento a las diferentes áreas para brindar asesoría en el manejo de sus residuos.
- Se colocaron recipientes para recepción de aluminio.
- Gestión de la totalidad de los residuos generados en el plantel, apegados a la legislación nacional y utilizando técnicas de manejo con reducido impacto ambiental en comparación con otras permitidas. El manejo permitió que menos del 1% de los residuos generados se dispusieran en relleno sanitario.
- Mejora en la rotulación y recipientes en varios puntos de acopio de residuos.
- Se planificó e implementó un esquema de recolección y gestión de los residuos generados en planta.
- Uso de la plataforma digital como medio de registro y trazabilidad en la gestión de los residuos.
- Actualización y capacitación del Programa Gestión Integral de Residuos.
- Establecimiento del enlace con el gestor Resin8 para gestionar plásticos laminados, plásticos número 5 y número 6.
- Visitas de seguimiento a gestores de residuos para validar el correcto manejo
- Implementación de dos procesos de subasta de activos en desuso.

## Planta San Carlos

- Ubicación de puntos de acopio para las áreas.
- Apoyo en conjunto con los responsables de las áreas sobre la adecuada gestión de residuos, con las herramientas que cuenta la organización.



# Manejo de emisiones

Al ser una organización con diferentes plantas de producción, uno de los principales temas que consideramos en nuestra gestión ambiental es la generación de emisiones CO<sub>2</sub>.

Cantidad de CO <sub>2</sub> Costa Rica 2022			
	2021	2022	Variación
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1)	63 734,90	64 878,33	1,8 %
Emisiones Indirectas	4294,21	6200	44,4 %
<b>Total</b>	<b>68 029,11</b>	<b>71 078,33</b>	<b>4,5 %</b>

\*Datos en toneladas (t).

Como consecuencia de un mayor volumen de producción y aumento en el transporte por logística, durante el 2022 incrementamos un 4,5 % el consumo de emisiones CO<sub>2</sub>. A pesar de ello, no detuvimos nuestras acciones para mejorar los resultados y la gestión adecuada en nuestra Cooperativa.

Durante el 2023 la Cooperativa formará parte del proceso para certificarse en carbono inventario, como parte de los esfuerzos del Programa País Carbono Neutralidad. Con esto lograremos mantener controles y registros de medición que permitirán la mejora progresiva en las acciones de mitigación de emisiones.





# Manejo de emisiones



CO<sub>2</sub>

## Acciones implementadas para adecuada gestión de emisiones CO<sub>2</sub>

- **Todas las plantas**

- Implementación del registro del 100 % de refrigerantes.
- Desarrollo de inventarios de los años 2021 y 2022.

### Planta Coyol

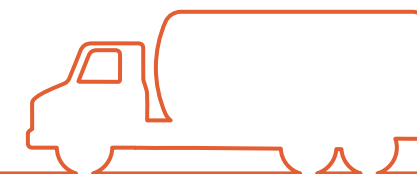
- Proyecto de reducción en uso de aire comprimido por sistema de administración de presión.
- Eliminar tubería de 8" de pasteurización a tanque de cloración.
- Reducción de agua en equipos A1, A2, A3 (85 % reducción a la condición inicial).
- Reparación Tarimas y sacos - PAB.
- Reducción de tapas de Tés 2.5 L de 54.1 g a 46.6 g y mejora estiba.
- Reducir el peso de la botella actual de 85 g a 75 g.
- Reducir peso de 54,1 g a 46,6 g de la botella RPET 2,5 L.
- Eliminar BOPP metalizado de unidades de rompopes.
- Sustitución de 89 millones de pajillas plásticas por pajillas de papel reciclado.
- Optimización de trampas de vapor por implementación de controles de mantenimiento.

- **Planta San Carlos**

- Eliminar tubería de 8" de pasteurización a tanque de cloración.
- Instalación de flujómetro con resistencia eléctrica para eliminar agua de enfriamiento del cilindro de CO<sub>2</sub>.
- Optimización de trampas de Vapor por implementación de controles de mantenimiento.

- **Planta bebidas**

- Reúso de agua PTAR para lavado de área PTAR y DAF.



Además de las acciones realizadas, contamos con el programa "Flota Inteligente", el cual consiste en implementar un sistema integral de gestión de flota bajo los lineamientos de ISO 39001 "Sistemas de Gestión de Seguridad", con el fin de mejorar la eficiencia de la conducción con prácticas seguras y ambientalmente responsables.

Durante el 2022 logramos capacitar a más de 943 colaboradores de la tripulación de flota Dos por medio del programa. Ahorramos de manera indirecta 343 546 litros de combustible, lo que representó 3612 ton de CO<sub>2</sub> eq reducido, como parte de las mejoras, y contamos con 5658 horas acumuladas de capacitación en eficiencia de la conducción con prácticas seguras y ambientalmente responsables.



## Manejo y recuperación de empaques

Para gestionar un adecuado manejo y recuperación de empaques, desde la organización actuamos a través de gestores de residuos autorizados por el Ministerio de Salud: WCW (reciclaje) y Geocycle (coprocesamiento).

Recuperación de residuos post consumo Dos Pinos Costa Rica			
Material	2021	2022	Variación
TETRA PAK	428 608,00	547 070,00	28 %
HDPE	26 520,00	59 938,00	126 %
PET	99 844,00	77 035,00	-23 %
ALUMINIO	1 403,00	-	-100 %
<b>Total</b>	<b>556 375,00</b>	<b>684 043,00</b>	<b>23 %</b>

\*Datos en Kilogramos (kg).

En el 2022 aumentamos la recuperación de empaques en un 23 %, lo que equivale a 684 toneladas, sobrepasando la meta del período (600 toneladas).

Para lograr este resultado trabajamos con gestores autorizados de residuos, mediante un contrato de servicios para la recuperación de empaques de tetrabrik, plásticos tipo PET y HDPE, y aluminio, con el fin de aumentar el volumen que se gestiona para la valorización post-consumo.

Para asegurar esa valorización de los residuos, los gestores exportan los residuos para reciclaje e implementan tecnologías locales para el co-procesamiento y el aprovechamiento energético. Gracias a ello promueven las economías a escala que generan empleos en centros de acopio y en redes de recuperadores.

Durante el 2022 reducimos el peso de las botellas de las siguientes presentaciones en un 25 % y en un 14 % respectivamente:



**Botella RPET ALMA 1 L**

(↓25 %): 21,7 g



**Botella RPET 2,5 L**

(↓14 %): 46,6 g

Adicionalmente, en diciembre del 2022 realizamos una entrega de prueba con el proyecto Resin8 de Pedregal, una opción de reciclaje para residuos plásticos que no tienen valor de aprovechamiento y que a través de su reutilización permite fabricar materiales de construcción.

Para el año 2023 continuaremos entregando material de plástico flexible de empaques, lo cual tendrá un potencial de gestión de 10 toneladas métricas anuales.



# Proyectos sostenibles

En Dos Pinos contamos con diferentes proyectos que tienen como objetivo fomentar y fortalecer el desarrollo sostenible en nuestra cooperativa.

Entre los proyectos más destacados podemos mencionar los siguientes:

## ISO 50001

Certificación que permite establecer, gestionar y mejorar continuamente el consumo y eficiencia energética al cumplir con los requisitos establecidos.

### Beneficios para Dos Pinos

- Recorte de gasto económico.
- Mejora en imagen por mantener eficiencia energética sostenida en los procesos dentro del alcance.
- Acceso a tarifa diferenciada de energía eléctrica.
- Reducción de las emisiones generadas por energía y el uso de recursos naturales.
- Acceso a subvenciones ambientales y concursos públicos.

## ISO 14001

Certificación dedicada a Sistemas de Gestión Ambiental y tiene como objetivo que cualquier organización garantice un buen desempeño ambiental.

### Beneficios para Dos Pinos

- Alcance de compromisos por parte de la dirección y personas colaboradoras con la mejora del desempeño ambiental y la mitigación y adaptación al cambio climático.
- Mejora la imagen pública de la cooperativa y proporciona ventaja competitiva.
- Reducción de costes y beneficios financieros.
- Acceso a mercados internacionales con requisitos y necesidades más exigentes en materia medioambiental.
- Subvenciones ambientales y concursos públicos.

## Huella de Carbono

Proporciona los principios y requisitos técnicos para la cuantificación de emisiones y el informe de remociones y emisiones de gases efecto invernadero de la Cooperativa.

\*¿Cuáles son los resultados /acciones de Dos Pinos en este tema?

Con el objetivo de incorporarnos en el Programa país 2,0 de Carbono Neutralidad 2023, realizamos el inventario 2021 y 2022.

### Beneficios para Dos Pinos

- Mejora en la proyección de la organización
- Mitigación de los efectos del cambio climático



## Proyectos sostenibles

### Plataforma de Gestión Integral de Residuos

Ejecuta labores dirigidas a un adecuado seguimiento, control de la gestión y logística de la disposición de residuos; contribuyendo en asegurar el cumplimiento de los requisitos legales que aplican para la Cooperativa en materia de manejo de residuos, así como asegurar la correcta aplicación de políticas y procedimientos internos.

#### Beneficios para Dos Pinos

- Gestión responsable de todos los residuos post-industriales de acuerdo con lo que dicta la legislación vigente.
- Ejecución de la estrategia de Sostenibilidad de recuperación de residuos post consumo.

### Planta Nevada, Chiriquí, Panamá

En nuestra planta de Nevada, Panamá, iniciamos la reducción del uso de productos químicos en los procesos de limpieza y en la carga de vertimiento en la planta de tratamiento de aguas residuales.

#### Beneficios para Dos Pinos

- Reducción del consumo de agua.
- Optimización y reducción de consumo de productos químicos en procesos de higiene y sanitización.
- Disminución en los costos del tratamiento y el volumen de vertidos.
- Producto de los beneficios anteriormente mencionados, la planta de Nevada es acreedora de diferentes premios a nivel nacional.

### Bandera Azul Ecológica CC

Desarrolla criterios de sostenibilidad socioambiental, minimizando el riesgo de efectos del cambio climático, mediante una gestión ambiental integral, que genere un efecto multiplicador en los diferentes sectores de Costa Rica.

#### Beneficios para Dos Pinos

- Mejores prácticas socioambientales.
- Generación de acciones para mitigar el cambio climático.
- Mejora en la salud pública

### Bandera Azul Ecológica hogares sostenibles

Por medio de este programa damos apoyo a la gestión y sostenibilidad de los hogares de nuestras personas colaboradoras.

#### Beneficios para Dos Pinos

- Reducir consumo de agua, energía y combustible en el hogar de nuestros colaboradores.
- Aumentar la conciencia ambiental.



# Proyectos sostenibles

## Comisión de Recurso Hídrico

Conformado por un equipo interdisciplinario enfocado en la eficiencia del uso de recurso hídrico, por medio de controles preventivos y proyectos de ahorro.

### Beneficios para Dos Pinos

- Optimización del uso de recurso hídrico.
- Desarrollo de nuevos proyectos e iniciativas.
- Cultura de ahorro del recurso en nuestras personas colaboradoras.

Gracias a todos los proyectos e iniciativas que desarrollamos en cada uno de los programas sostenibles, obtuvimos los siguientes hitos:



Primera certificación en ISO 50001 en Sucursal de Coronado.



Certificación de ISO 14001 con 0 no conformidades.



Inclusión de 8 emplazamientos nuevos en Bandera Azul.



Desarrollo del primer Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI).



Entrega de 1000 pupitres a diferentes escuelas del país.



Menos del 1% del total de residuos generados en nuestras operaciones llegaron a un relleno sanitario.



Gestión de 7 proyectos relacionados con la reducción del consumo de agua en los procesos de manufactura.



Creación de la Estrategia de Empaques Sostenibles 2022-2025.





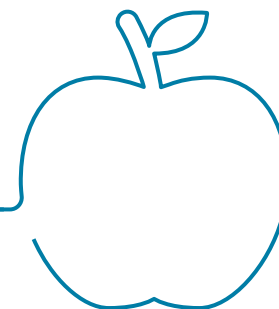
Dos  Pinos

07

# Pilar: Desarrollo Sostenible en Comunidades

- Plataformas nutricionales
- Reformulación y mejora de productos
- Nutrición y calidad a precios más asequibles
- Educación nutricional
- Compras sostenibles
- Inversión social
- Apoyo al sector detallista
- Productores de bienestar
- ReciclaDOS

# Plataformas Nutricionales



El proyecto Plataformas Nutricionales inició desde el 2015 como resultado de la necesidad de desarrollar herramientas, metas, compromisos e indicadores que nos permitieran cumplir con la promesa corporativa de “nutrir salud y bienestar”.

Para conocer la situación nutricional de la región realizamos un taller el mismo año (2015) con la participación de diferentes líderes de opinión e informantes clave. Con la información obtenida desarrollamos el proyecto de plataformas nutricionales y nos planteamos una ruta para reformular y mejorar los productos que producimos.

En el 2022 actualizamos el programa con el objetivo de abordar los nuevos desafíos de salud y nutrición que enfrentan las comunidades en las que impactamos, enfocándonos en promover dietas saludables y sostenibles bajo cuatro pilares:

1 Salud y nutrición.

2 Ambiental.

3 Económico.

4 Sociocultural.

Durante el período reportado también implementamos diferentes acciones para el mejoramiento del programa plataformas nutricionales, entre ellas:

1



**Actualización de los compromisos propuestos en el 2015, en respuesta a los cambios que ha sufrido el entorno y las nuevas necesidades que surgieron luego de la pandemia.**

2



**Reformulación de productos, principalmente para reducir el aporte de azúcar añadido.**

3



**Desarrollo de un índice de alimentos saludables y nutritivos basado en ciencia, el cual nos permitirá traducir y evaluar las dimensiones que componen una dieta saludable y sostenible en los productos de nuestro portafolio para la toma de decisiones.**

4



**Actualización del perfil nutricional en respuesta a los nuevos lineamientos nutricionales y regulatorios.**



# Reformulación y mejora de productos

La reformulación y mejora de productos en Dos Pinos se gestionó mediante diferentes pasos, entre ellos:

1



La conformación de un **equipo multidisciplinario** para su implementación.

2



El **diagnóstico** de un **portafolio local y regional**.

3



La priorización de **productos** que **cumplen** un **rol relevante** en la **dieta**.

4



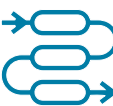
El inicio del **proceso de reformulación, desarrollo** de **prototipos** y el **escalamiento** de las **mejoras propuestas**.

5



La **evaluación** sensorial de los **productos resultantes** para **garantizar** que la **calidad no se vea afectada**.

6



El seguimiento a todo el **proceso** para **garantizar** la **adecuada implementación**, así como la **debida actualización** de **nuestros indicadores**.

Para facilitar la mejora y reformulación de los productos que producimos en Dos Pinos, contamos con perfiles nutricionales y métodos científicos para evaluar la calidad nutricional de los alimentos y bebidas.

El perfil nutricional nos permite guiar el desarrollo de nuevos productos y la mejora nutricional de los existentes, dictando parámetros máximos de nutrientes a limitar, como grasa saturada, azúcar añadido y sodio, así como parámetros mínimos de nutrientes a promover como proteína y calcio.

Los perfiles nutricionales nos permiten evaluar nuestro portafolio de productos bajo estándares basados en evidencia, para identificar aquellos que requieren una mejora y, con base en eso, plantear el plan de reformulación y mejora de los productos.



## Reformulación y mejora de productos

En ese sentido, en el período de reporte se registraron dos cambios en el desarrollo y la actualización de los perfiles nutricionales:

Se redujo el umbral de azúcar de un **6 % a un 5 %** para categorías de consumo diario.

Se incluyeron **nuevas categorías** de productos, dada la diversificación del portafolio (como cárnicos).

Aunado a ello, se implementaron diferentes reformulaciones y mejoras en los productos durante el 2022:

Reformulación del **10 %** de los productos que produce la Cooperativa para las categorías de bebidas, leches saborizadas y yogures del portafolio local, con el objetivo de reducir el aporte de azúcar añadido.



Aumento del cumplimiento de nuestro perfil nutricional en un **24 %** para la categoría de bebidas, y de un **20 %** para leches saborizadas, lo cual superó el doble de la meta anual.



**100 %** Eliminación del **100 % del azúcar** añadido en nuestra línea de yogures griegos saborizados.



Disminución de **194 toneladas de azúcar** en la categoría de bebidas, leches saborizadas y yogures.





## Nutrición y calidad a precios más asequibles

Desde nuestra Cooperativa, la nutrición y calidad de los productos que producimos se gestiona mediante un índice de alimentos saludables y nutritivos basado en ciencia, lo que nos permite traducir y evaluar las dimensiones que componen una dieta saludable y sostenible directamente en los alimentos de nuestro portafolio.

Nos permite, además, relacionar el costo de los productos (asequibilidad) versus la densidad nutricional, para garantizar que nuestro portafolio de productos asequibles incluya productos de excelente calidad nutricional.

En el período reportado, aumentamos la cantidad de Vitamina D que añadimos a nuestras leches, para que estas puedan satisfacer el 50 % del requerimiento diario de esta vitamina, sin impactar el precio al consumidor.

## Educación Nutricional

Desde nuestra Cooperativa, la nutrición y calidad de los productos que producimos se gestiona mediante un índice de alimentos saludables y nutritivos basado en ciencia, lo que nos permite traducir y evaluar las dimensiones que componen una dieta saludable y sostenible directamente en los alimentos de nuestro portafolio.

Nos permite, además, relacionar el costo de los productos (asequibilidad) versus la densidad nutricional, para garantizar que nuestro portafolio de productos asequibles incluya productos de excelente calidad nutricional.

Para el 2023, tendremos sesiones de coordinación para el desarrollo de las actividades educativas que se estarán implementando en conjunto con el Ministerio de Educación Pública (MEP).

Desarrollo de reuniones de coordinación con las autoridades del MEP para definir el proyecto de educación nutricional que va a formar parte del curso EVC.

Capacitación a dos funcionarios de Dos Pinos y seis colaboradores del MEP en educación nutricional.

Firma de nuevo convenio con el MEP, el cual nos permite implementar diferentes proyectos a nivel nutricional como social- ambiental.

Desarrollo del plan de trabajo: "Aprendiendo Nutridos", programa que tiene como objetivo promover estilos de vida más saludables hacia diferentes poblaciones.



## Compras Sostenibles

La sostenibilidad en la cadena de valor de Dos Pinos se gestiona a través de su Programa Compras Sostenibles, el cual garantiza la continuidad del negocio a través de la gestión de riesgos reales o potenciales, los cuales son identificados mediante la aplicación de estándares internacionales de conducta empresarial responsable y del uso de herramientas que permiten verificar el cumplimiento de la debida diligencia de terceras partes para prevenir y mitigar impactos adversos.

Compras Sostenibles cuenta con cinco ejes fundamentales, de los cuales se desprenden todas las actividades de los planes de trabajo anual:

1

**Personas:** Fortalecer las capacidades del personal involucrado en los procesos de compras directa e indirectamente, respecto a la sostenibilidad en la cadena de valor.

2

**Sistema Documental:** Desarrollar la estructura documental de compras sostenibles alineada a la estrategia de sostenibilidad de la Cooperativa y en comunicación con todas las partes interesadas.

3

Identificar y evaluar los **riesgos y oportunidades** en sostenibilidad de la Cadena de Valor y establecer acciones prioritarias, de ajuste, control y seguimiento de los procesos.

4

Priorizar las acciones con los **proveedores**, según nivel de riesgo, y establecer evaluación y mejora continua a través de compromisos e incentivos.

5

Establecer una metodología de **mejora continua** del programa, cumpliendo con los compromisos ante las partes interesadas con transparencia y rendición de cuentas de los resultados alcanzados.

Un total de 209 proveedores críticos participaron del programa y fueron seleccionados bajo criterios ABC de sostenibilidad en el 2022, lo que representa el 35 % del gasto para 2021 de Costa Rica, y el 73 % para Guatemala (país que participó por primera vez y en el cual seleccionaron 50 proveedores críticos).





## Compras Sostenibles

El seguimiento implementado en el período reportado para cada uno de los proveedores se llevó a cabo de la siguiente manera:



Se evaluó y cerró el plan de acción de siete proveedores internos con una nota superior a 90, alcanzando nuestra máxima categoría de desempeño en el Índice de Sostenibilidad.



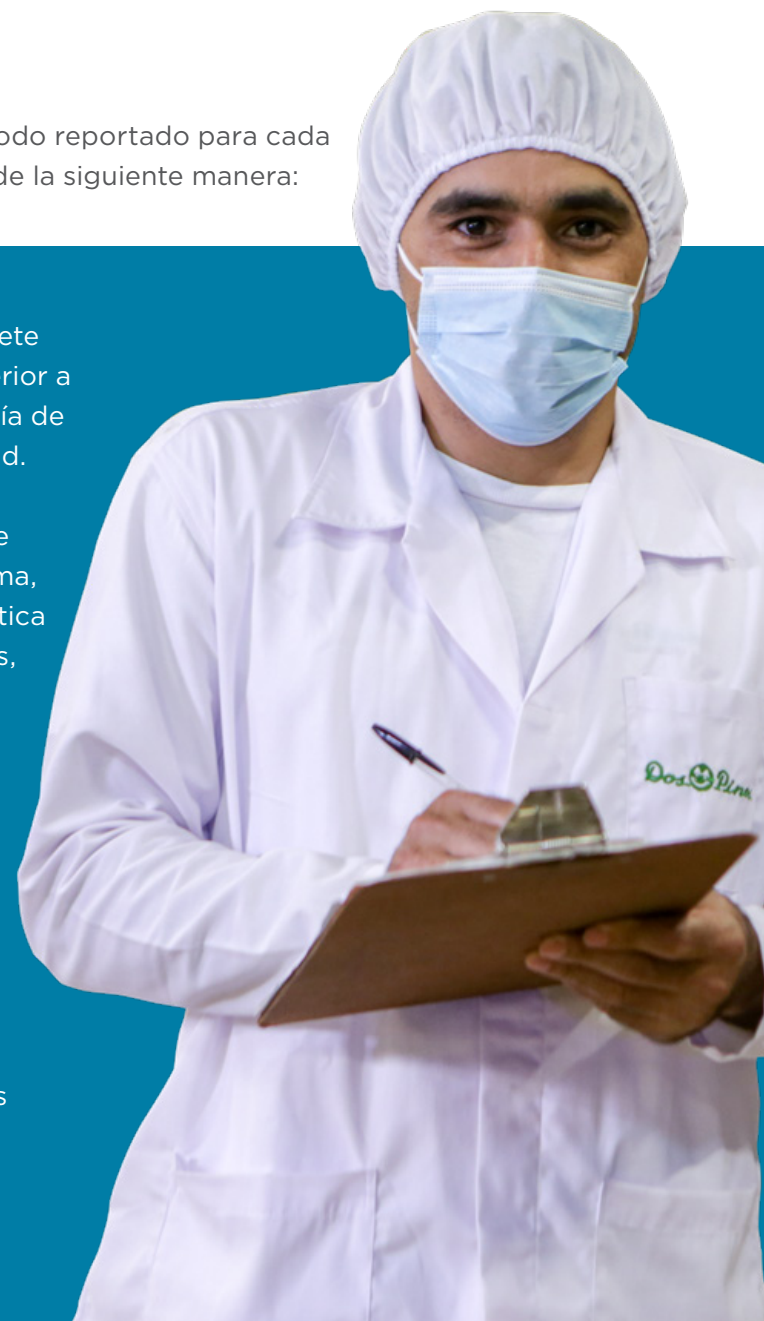
Se auditó en sitio a ocho proveedores de Costa Rica en categorías de materia prima, material de empaque, transporte y logística y de materiales, repuestos y operaciones, de las cuales se aplica seguimiento a los planes de acción con cierres al 2023.



Se realizaron 53 evaluaciones remotas a proveedores de Costa Rica, de las cuales se aplica seguimiento a los planes de acción con cierres al 2023.



Se implementaron 29 evaluaciones a proveedores internacionales, de las cuales se aplica seguimiento a los planes de acción con cierres al 2023.



Además, obtuvimos diferentes hitos producto del esfuerzo realizado en el programa:

- Consolidación de la Integración y participación del Comité de Compras Sostenibles.
- Desarrollo de Módulo Capacitación Guía Básica de Debida Diligencia para Compras.
- Integración del Modelo de Gestión con estándar internacional de conducta empresarial responsable (INTE/ISO 20400:2017 Compras Sostenibles y OECD 2018 Debida Diligencia para la Conducta Empresarial Responsable).
- Desarrollo del Código de Proveedor Responsable.
- Participación de auditorías de sistemas de gestión interna y cumplimiento de planes de acción de auditorías de tercera parte de clientes estratégicos.
- Desarrollo del Manual de Compras Sostenibles para Bienes y Servicios.
- Identificación de los Impactos de la Cadena de Valor por tercera parte.
- Criterios generales de sostenibilidad para carteles de licitación.
- Identificación y gestión de involucrados en Compras Sostenibles.
- Selección y evaluación de proveedores ABC.

## Inversión Social

En la Cooperativa el área de gestión social tiene como prioridad el apoyo a las comunidades cercanas, mediante la donación de productos y el fortalecimiento de espacios que promuevan la salud de las personas.

Una de las formas en las que gestionamos la donación de productos es cuando se presentan desastres naturales, o bien cuando diferentes grupos organizados nos lo solicitan al menos una vez por trimestre.

En cuanto al apoyo a comunidades, en el 2022 se beneficiaron las zonas de Coyol y Cot de Cartago.

La selección de las comunidades en las cuales invertimos socialmente se realiza por medio de los siguientes requerimientos:

1

Tener una Asociación de Desarrollo respaldada y recomendada por DINADECO.

2

Contar con un proyecto que contribuya con la salud, nutrición o bienestar físico de la población.

3

Poseer un costo menor a los \$12 millones.



En el área de salud, fortalecemos sus espacios al mejorar o crear infraestructura para la práctica de ejercicio o deportes.

En el 2022 se apoyaron dos espacios en Cot de Cartago y Coyol. Desde Dos Pinos nos encargamos de una donación económica de \$25 millones y de supervisar el proyecto.

En el período de reporte se donaron \$64 millones, los cuales fueron divididos entre el Banco de Alimentos (\$24 millones), apoyo a dos comunidades (\$25 millones) y donación de productos (\$15 millones).



## Apoyo al sector detallista

Para nuestra Cooperativa, el sector detallista cuenta con gran relevancia porque representa una buena parte de las ventas totales, además, contribuye al desarrollo socioeconómico de los diferentes segmentos sociales del país.

Durante el 2022 se beneficiaron cerca de 3000 clientes del sector detallista en todo el territorio costarricense.

Como parte del apoyo al sector detallista, en Dos Pinos creamos planes de seguimiento del programa UniDOS, el cual tiene como propósito brindar apoyo al sector de clientes de mini súper, abastecedores y panaderías con dinámicas diferenciadas al resto del mercado.

El objetivo además es generar mayor tráfico de consumidores a sus puntos de venta para incrementar ventas y que puedan subsistir en épocas de crisis.



Uno de los principales hitos durante el 2022 del programa UniDOS fue mantener a los clientes que cumplían con los requisitos del programa y la implementación de un plan continuo para mejorar su crecimiento.

Como parte de los hitos en el apoyo al sector detallista en el 2022 destacamos:



Apoyar a un sector detallista que se encontraba en riesgo de cierre de sus locales debido a la crisis económica nacional.



Estabilizar un canal de abastecedores que durante años presentaba decrecimiento en ventas.



Incentivar el tráfico de consumidores y sus negocios, logrando crecimiento en ventas con respecto al año anterior.



## Productores de bienestar

El programa Productores Bienestar es una línea de productos lácteos y bebidas con la misma calidad de Dos Pinos, creada para llegar a poblaciones que requieren un desembolso menor debido a su capacidad adquisitiva.

El programa nació en respuesta al incremento del costo de vida en los últimos años, y el empobrecimiento de la población costarricense. Desde Dos Pinos buscamos ofrecer una mano al consumidor y asegurar el bienestar y la nutrición de toda la población.

Algunos de los productos creados en el 2022 mediante este programa son:

Leche líquida en bolsa aséptica (larga vida útil).

Yogur líquido en bolsa aséptica.

Bebidas sabor a frutas en empaque tetra brick 180 ml.

Queso crema en diferentes presentaciones.

Leche en polvo 300 g y queso fresco.



## ReciclaDOS

La iniciativa ReciclaDOS es un programa de reconocimiento por acciones y liderazgo ambiental de los centros de educación primaria en todo el país, que consiste en la entrega de pupitres elaborados con material Reciclam, una marca registrada de la empresa TetraPak, que es a base de empaques reciclados de tetra brik, la cual se recupera a nivel post-consumo.

En el 2022 se beneficiaron más de **24 escuelas** de todo el país, con **975 pupitres** por medio de este programa.

Producto de una alianza entre Dos Pinos, el Ministerio de Justicia y Paz y el Ministerio de Educación Pública procesamos alrededor de **40 toneladas** métricas de material tetra brik, convertido en láminas que, posteriormente, se transforman en pupitres gracias al trabajo de personas privadas de libertad del centro penal Carlos Luis Fallas, ubicado en Guápiles. Esto genera empleo en dicho centro penal, beneficia a varias familias y permite la creación de pupitres para la educación costarricense.

El programa ReciclaDOS también participa como patrocinador y organizador, desde el año 2021, del Reto Guardián, de la organización Guardianes de la Naturaleza, un programa que reconoce los esfuerzos de niños y niñas de todo el país en materia ambiental y comunitaria, así como a las escuelas que les apoyan y participan del Programa Bandera Azul Ecológica.

Les invitamos a que puedan conocer los logros de la organización Guardianes de la Naturaleza en su [informe de resultados 2022](#).



Imagen de la Cooperativa

Beneficios para Dos Pinos



Mejores prácticas socioambientales





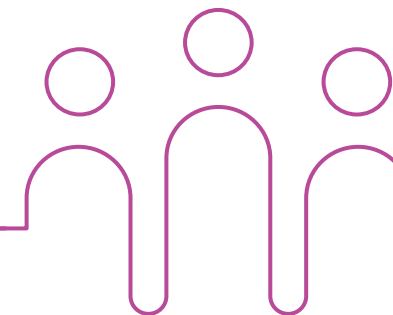
Dos Pinos

08

## Pilar: Bienestar y Desarrollo de Nuestra Gente

- Perfil colaboradores
- Beneficios
- Desarrollo profesional
- Evaluación del desempeño
- Salud ocupacional
- Servicios de salud
- Derechos humanos en la organización
- Programa Creciendo Juntos
- Comité de Educación y Bienestar Social

## Perfil colaboradores



Con presencia de nuestras operaciones en cinco países, para el año 2022 contamos con un total de 5569 colaboradores.

Nuestra gente labora en Costa Rica, donde tenemos la mayor representación, pero también tenemos sedes en Guatemala, Panamá, República Dominicana y Nicaragua.

Del total de colaboradores, 4655 son hombres y 914 mujeres, como se puede ver en la siguiente tabla:

**Cantidad de personas colaboradoras por país 2022**

País	Mujeres	Hombres	Total general
Costa Rica	756	4106	4862
República Dominicana	20	146	166
Guatemala	86	203	289
Nicaragua	9	55	64
Panamá	43	145	188
Total general	914	4655	5569

En la siguiente tabla podemos apreciar, además de la distribución por género, la distribución por contratos indefinidos, definidos y jornada completa:

**Cantidad de personas colaboradoras por género, tipo de contrato y jornada 2022**

País	Mujeres	Hombres	Total
Personas colaboradoras por género	914	4655	5569
Personas colaboradoras por contrato definido	30	147	177
Personas colaboradoras por contrato indefinido	884	4508	5392
Personas colaboradoras con jornada completa	914	4655	5569





## Perfil colaboradores

La cantidad de personas colaboradoras por región, según tipo de contrato y jornada podemos apreciarla en el siguiente recuadro:

Cantidad de personas colaboradoras por región, tipo de contrato y jornada 2022						
	Costa Rica	Guatemala	Panamá	Nicaragua	República Dominicana	Total
Región	4862	289	188	64	166	5569
Contrato definido	176	1	0	0	0	177
Contrato indefinido	4686	288	188	64	166	5392
Jornada completa	4862	289	188	64	166	5569

En el periodo reportado nuestro proceso de atracción se basó en la afinidad vs el perfil que buscamos, basado en competencias, formación y experiencia. Capacitamos al 100% del personal líder de las áreas, así como a reclutadores y consultores de Capital Humano en materia de identificación y eliminación de sesgos culturales, de género, y otros aspectos discriminatorios.

Para el 2023 trabajaremos en un análisis más profundo de los procesos para fortalecer la atracción de talento mediante promoción de género a través de eliminación de sesgos.

En el 2022 se contrató un total de 1243 personas, en este dato se tomaron en cuenta reemplazos y plazas nuevas. Nuestra tasa de rotación fue de 17,58 %

Actualmente, contamos también con más de 600 personas colaboradoras que no son personal directo de Dos Pinos, su distribución se puede apreciar a continuación:

Servicio de limpieza:	86
Servicio comedor:	47
TI soporte en sitio:	7
Seguridad Costa Rica:	306
Seguridad Nicaragua:	4
Seguridad Panamá:	4
Seguridad Guatemala:	24
Seguridad República Dominicana:	4
Maquila:	104
Personal adicional maquila:	26
Servicios varios en la planta Ciruelas:	12
Recolección de residuos internos:	14
<b>Total:</b>	<b>638</b>



## Beneficios

En una búsqueda del desarrollo integral y equitativo, a partir de la relación entre los colaboradores y la cooperativa, en Dos Pinos contamos con la estrategia **Somos Bienestar**.

Este programa está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana. El servicio se ofrece mediante la asistencia telefónica de hasta tres horas por cada tema que se plantee.

Bajo esta sombrilla hemos desarrollado el Programa **Contigo Somos Bienestar**, mediante el cual brindamos asesoramiento profesional en orientación psicológica, asesoría legal, asistencia financiera-contable y consejería nutricional. También asesoramos a líderes de áreas sobre cómo gestionar a sus equipos.

Este programa ofrece una serie de herramientas digitales como la aplicación en línea, artículos de interés enfocados en bienestar, chat online para solicitar asistencia profesional y descarga de material de comunicaciones.

En el 2022 obtuvimos tres logros muy concretos con este programa:

Asesoría profesional en

# 950

casos de colaboradores y familiares convivientes.

# 10

cápsulas de bienestar dirigidas por profesionales, para promover buenos hábitos en salud mental y educación financiera.

## Espacios de comunicación

a nivel corporativo de los beneficios del programa.





# Beneficios

En Dos Pinos ofrecemos, además, otros beneficios para la satisfacción y tranquilidad de nuestros colaboradores:



Servicio de transporte subsidiado desde el trabajo hasta los centros de habitación en varios horarios.



Licencias a colaboradores por matrimonio, nacimiento o adopción de hijos, muerte de familiar directo, segundo y tercer grado de consanguinidad.



Programa ReconociDos, donde se reconoce el logro de resultados medibles y comportamientos con impacto en la mejora de procesos, aumento de la productividad y la vivencia de los valores corporativos. En el 2022, se entregaron 215 reconocimientos.



Permisos sin goce de salario.



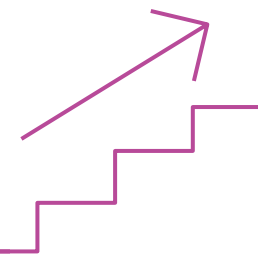
En el 2022 lanzamos la Fase 1 del Programa Enfocado e Integrado con la participación de 1193 colaboradores en puestos de liderazgo y contribuidores individuales.



Trabaja Mejor: Fomenta formas más satisfactorias, productivas y sostenibles de trabajar en modelos como teletrabajo, presencial o híbrido, para obtener el bienestar e integración entre los equipos.

Los colaboradores también tienen la posibilidad de afiliarse a diferentes organizaciones que les brinde respaldo económico, social y laboral, entre otros:

- Asociación Solidarista de Empleados de Dos Pinos (ASEDP).
- Asociación Solidarista de Empleados de la Cooperativa de Productores de Leche (ASEPROCOLE).
- Coopeamistad Ahorro Crédito.
- Unión de Empleados de la Cooperativa Dos Pinos (UDECODSPINOS).



## Desarrollo Profesional

En Dos Pinos nos hemos preocupado siempre por desarrollar las competencias de liderazgo de nuestros colaboradores.

Por esta razón creamos el programa Soy Líder que asegura la correcta comprensión de las competencias de liderazgo y las desarrolla en los colaboradores con responsabilidad sobre equipos de trabajo, a partir del 10 % del modelo de aprendizaje 70-20-10.

El programa, además, brinda herramientas para apoyar la gestión de los líderes de la Cooperativa y asegurar el bienestar laboral de los colaboradores.

Hasta el momento, este programa ha impactado a 18 directores, 65 gerentes y 460 mandos medios, los cuales han recibido la siguiente capacitación.

El programa ofrece dos procesos de formación y aprendizaje: la Universidad Corporativa y la de Ventas:

### Universidad Corporativa:

plataforma con oferta virtual que incluye la inducción general.

- Más de 90 cursos disponibles divididos en competencias de liderazgo, conocimiento técnico propio de las áreas y herramientas para el trabajo.
- Estos cursos están al alcance de 7400 usuarios entre colaboradores, productores, proveedores y personal tercerizado de todos los países donde estamos.
- Inducción general virtual para todas las operaciones y una sesión sincrónica de bienvenida semanal para los nuevos ingresos.
- Más de siete inducciones para reducir las curvas de aprendizaje y potenciar el conocimiento de las áreas.

### Universidad de Ventas:

- Formación que brinda herramientas a nuestra fuerza de ventas, con un modelo mixto, presencial y virtual, bajo el concepto del “Yo vendedor”.
- Durante el 2022 se diseñaron seis módulos enfocados en el proceso de venta y en el vendedor. Estos se aplicaron a más de 800 colaboradores en los seis países de la región en tres direcciones: comercial nacional y exterior, agrocomercial y mercadotecnia. Este año se implementó en más de 105 sesiones a nivel regional.



## Desarrollo Profesional

Para el desarrollo profesional, durante el 2022 generamos iniciativas de alta relevancia que sumaron 2402 horas. Vemos el desglose en la tabla a continuación:

Iniciativas desarrollo profesional 2022		
País	Mujeres	Total general
Nombre de la iniciativa	Resultados obtenidos	Cantidad de horas impartidas
Programa Soy Líder	Hasta el momento ha impactado a 18 directores, 65 gerentes y 460 mandos medios.	602
Escuela de Ventas	Durante el 2021 se diseñaron seis módulos enfocados en el proceso de venta y en el vendedor como asesor dirigido.	289
Escuela de manufactura	Nos encontramos en proceso de diseño.	1000

## Evaluación del Desempeño

En Dos Pinos tenemos un modelo de gestión por competencias de liderazgo que son claves para lograr el buen rendimiento de nuestros colaboradores.

Nos basamos en el pensamiento estratégico, enfoque a resultados, desarrollo de talento y gestión de cambio, fundamentales para el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores.

Estos principios los vamos midiendo a través de la aplicación de la evaluación de desempeño. Nosotros utilizamos una metodología específica que se aplica a lo largo del año en tres momentos claves, como lo podemos apreciar en la siguiente tabla.

Metodología de evaluación	¿A quiénes es aplicada la evaluación?	Periodicidad de las evaluaciones	Principales resultados	Acciones tomadas tras los resultados
Se utiliza la metodología SMART (Específico, Medible, Alcanzable, Relevante y con un Tiempo Límite) para definir objetivos de rendimiento.	A personal administrativo y operativo.  Se excluyen ocasionales y operativos comerciales.	Existen tres momentos en el año:  1) Definición e ingreso de objetivos (febrero a marzo)  2) Evaluación de medio periodo (junio a agosto)  3) Evaluación Anual (noviembre a febrero).	Tras la calibración entre los resultados individuales y los del negocio, se hallaron inconsistencias o la repartición de EE solamente en altos niveles.  Se ejecutan planes de acción de mejora del rendimiento para los casos que no alcanzan expectativas.	Replantear el proceso de calibración, haciéndolo más sólido.  La idea es que los resultados sean analizados a profundidad, primero por Capital Humano, luego por el Comité Ejecutivo y, de último, por gerentes.  Esto facilitará discusiones que garanticen imparcialidad para la repartición de los resultados.



# Salud Ocupacional

En Dos Pinos la salud y la seguridad ocupacional se abordan mediante un Sistema de Gestión con procedimientos, instructivos y formularios.

Para atender y reducir los riesgos laborales desarrollamos cuatro proyectos:

**Matrices de evaluación de riesgos:** una para cada operación. Se tienen identificados y evaluados todos los riesgos ligados a las tareas y procesos de cada colaborador y las medidas de control establecidas. Con esa información se fijan los riesgos críticos y se generan planes de acción para mitigarlos.

**Campañas de seguridad:** se realizan diversas actividades enfocadas en temas sobre salud y seguridad ocupacional. La idea es generar conciencia en los colaboradores para disminuir la accidentabilidad.

**Proyectos:** se desarrollan para mejorar condiciones de seguridad en los diferentes emplazamientos.

**Planes de acción:** de las inspecciones y recorridos realizados se generan planes para mitigar los incumplimientos detectados y así lograr mayor seguridad en el trabajo.

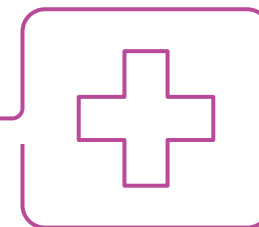
Nos basamos en la Norma INTE ISO 45000.

\*Este año se trabajó en la actualización de esa norma.

A los colaboradores se les involucra siempre en este tema de seguridad ocupacional mediante campañas, programas y capacitaciones que se imparten en las diferentes direcciones. Todas esas opciones están diseñadas de acuerdo con la accidentabilidad y objetivos que se tienen definidos en las operaciones.

Los colaboradores tienen cuatro canales de información para plantear sus consultas sobre salud ocupacional:

- Buzones
- Forms
- Oficinas de puertas abiertas para hacer reportes o plantear dudas
- Recorridos en planta



Al comparar las cifras por accidentes laborales entre el 2022 y el 2021 presentamos una considerable baja, tanto en hombres como en mujeres, como lo podemos apreciar en la siguiente tabla:

Accidentes laborales entre el 2021 y el 2022		
Accidentes laborales por:	2021	2022
Hombres	384	243
Mujeres	19	8
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>251</b>

Todo el trabajo planteado a lo largo del 2022 alcanzó principalmente dos grandes logros:

Colocación de dispositivos electrónicos portátiles que diagnostican y ayudan a restablecer el ritmo ante un paro cardíaco (DEAs, en sus siglas en inglés) en los emplazamientos de la cooperativa Agroveterinarios, Sucursales, San Carlos, Coyal y Planta de Alimentos Balanceados.

Instalación de sistemas de protección contra caídas en los emplazamientos de San Carlos, Coyal, Ciruelas, Limonal y tres sucursales.



## Servicios de salud

Dos Pinos gestiona el fomento a la salud a través de campañas, *webinars* y charlas, en las cuales se abordan temas de relevancia en esta materia.

Contamos con un comité que se encarga de liderar todos los temas de salud: el Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS).



En el 2022 se ejecutaron varias acciones para promover un estilo de vida saludable entre los colaboradores, principalmente a través del *webinar*:



Vale resaltar que, en la Cooperativa, contamos con consultorios médicos laborales en los principales emplazamientos. Además, tenemos servicios de fisioterapia y odontología.

Para nosotros también son fundamentales los derechos humanos. Nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos se aprobó en diciembre de 2021 y refleja el compromiso por impulsar el respeto y la promoción de los derechos humanos.

Hoy estamos en la I Fase de implementación del Sistema de Gestión de Derechos Humanos e Inclusión bajo la norma INTEGO38.

Allí gestionamos e integramos las diferencias individuales en la cultura organizacional, promovemos la diversidad e inclusión del talento, experiencias e identidades, para que cada colaborador se sienta único e identificado con el grupo, sin discriminación.

- En la Cooperativa contamos con un proceso de atracción inclusivo para seleccionar al mejor talento para cada rol.
- Somos un punto de convergencia de diversidad con colaboradores de múltiples nacionalidades, generaciones, etnias, religiones, orientaciones y modos de pensamiento.
- Dos Pinos cuenta con una estructura de gobernanza sólida y políticas que garantizan la no discriminación.

## Servicios de salud

Estas son algunas de las acciones desarrolladas en el 2022 en las que se destacan diagnósticos y diseño de políticas en pro de esa inclusión.



### En el año 2021

- Aplicación de un diagnóstico de brechas de diversidad donde participaron 1207 colaboradores a nivel regional.
- Las oportunidades identificadas se incluyen como acciones prioritarias en el plan de trabajo a tres años. Esto es para fortalecer el compromiso por garantizar un ambiente inclusivo y libre de discriminación para todas las personas.

### En el año 2022

- Análisis de las necesidades, entendimiento de la organización y expectativa de las partes interesadas.
- Diseño de la política, objetivos, responsables y competencias requeridas para los próximos pasos.
- Acompañamiento de una firma consultora experta en la revisión de procesos claves relacionados con el ciclo completo de la gestión de talento (atracción, compensación, capacitación, rendimiento, desarrollo y sucesión).
- Este proceso incluye la evaluación y alineación de cada proceso para asegurar transparencia y equidad y el trabajo para asegurar la sostenibilidad en el mediano y largo plazo. Así queremos consolidar una cultura organizacional diversa, inclusiva y equitativa.

Pero nuestro trabajo continúa en esa línea para reforzar nuestro compromiso con los derechos humanos.

- Trabajamos en un plan de formación regulatorio para comprender mejor el Código ETI (normas internacionales para mejorar las condiciones de trabajo), con políticas como la no tolerancia al acoso y hostigamiento y reforzar la línea de denuncias.
- Tuvimos sesiones de sesgos y definiciones clave sobre temas como: “Inclusión para directores, gerentes, equipos de capital humano, comunicación interna y legal”, en la que participaron 125 personas y “Cómo gestionar personal con enfoque de inclusión y diversidad para directores y gerentes”, con la participación de 85 personas.



## Derechos Humanos en la organización

Nuestro trabajo en derechos humanos va alineado con las áreas de Capital Humano, Sostenibilidad y Calidad, bajo esa sombrilla, en el 2021 aplicamos un diagnóstico de brechas de diversidad donde participaron 1207 colaboradores a nivel regional.

Las oportunidades identificadas se incluyeron como acciones prioritarias en el plan de trabajo, a tres años, que busca fortalecer los esfuerzos y el compromiso de la Cooperativa. La idea es garantizar un ambiente inclusivo y libre de discriminación para todas las personas y comunicamos la política de Derechos Humanos.

Para el 2022 se trabajó en el análisis de las necesidades, entendimiento de la organización y expectativa de las partes interesadas.

Junto con el área de Cumplimiento de la Cooperativa, se está trabajando en el desarrollo de un plan de formación regulatorio, el cual será impartido a todas las personas colaboradoras de la Cooperativa a nivel regional. Este incluye contenidos relacionados con el entendimiento del Código ETI, políticas internas clave, como por ejemplo, las relacionadas con la no tolerancia al acoso laboral y hostigamiento sexual, así como el reforzamiento de la línea de denuncias.

En 2022, implementamos la Fase 1 de la Estrategia de Derechos Humanos, Diversidad & Inclusión bajo la norma INTEGO38; acompañados de una contratación externa (Boomerang) para asesorar este proceso.

Ya iniciamos el camino para obtener el Sello de Igualdad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), en el 2025, cuyo objetivo es cerrar brechas entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.

Por esta razón nuestras políticas sientan las bases para asegurar la no discriminación, pues nuestra política corporativa de derechos humanos se aprobó justamente para integrarse a esta estrategia de 3 años y la fundamentamos en cuatro derechos esenciales que se vienen trabajando desde el 2021.

No discriminación

Trabajo de libre elección  
(no forzoso)

Prohibición del trabajo infantil

Libertad de  
asociación





## Derechos Humanos en la organización

Para asegurar nuestros pasos en el 2023 enfocaremos nuestra Estrategia de Derechos Humanos a la gestión de igualdad de género.

Nuestra cooperativa mantiene procesos para lograr conductas empresariales responsables, contamos con un sistema de gestión que busca organizar y estandarizar los procesos que permiten promover y garantizar la inclusión y la igualdad de género a lo interno de nuestra organización y también con nuestras partes interesadas.

La Estrategia de Sostenibilidad integra las dimensiones ASG como parte de la visión del negocio. Mediante esta estrategia y los sistemas de gestión se puede brindar un seguimiento a los indicadores corporativos para evaluar el desempeño de dicha estrategia y así garantizar una adecuada gestión de los riesgos y la continuidad del negocio.



Promoción de la salud integral, reproductiva y sexual



Resolución de conflictos y comunicación



Capacitación y evaluación de rendimiento



Políticas de acoso laboral, hostigamiento sexual



Procesos de promoción, capacitación y jornada laboral

Esto ha permitido que los temas ASG no se traten de forma aislada, sino que son pilares que afectan de manera transversal el negocio y cada uno de nuestros procesos, desde el reclutamiento y la selección de nuestro personal, así como todo lo relacionado al ambiente laboral y sus condiciones.

Para promover los derechos humanos dentro de la cooperativa se realizan ciclos de sensibilización, tanto directores, como a equipo de capital humano. En el 2022 se realizaron sesiones de sesgos y definiciones claves sobre la inclusión, en ellas participaron 125 personas de los equipos de Capital Humano, Comunicación Interna y Legal, así como directores y gerentes, durante 4 horas.

Nuestros directores y gerentes participaron en la capacitación: “¿Cómo gestionar personal con enfoque de inclusión y diversidad?”, esta contó con 85 personas y tuvo una duración de 3 horas.

En Dos Pinos no está permitido el trabajo forzoso infantil, ofrecemos además libertad de asociación y contamos con un departamento de salud y seguridad ocupacional que vela por el bienestar de todos los colaboradores.

El trabajo continúa, para el 2023 se incluirá a las personas que lideran los procesos y se espera que se sensibilice sobre cómo ejercer sus labores siendo más inclusivos.



# Programa Creciendo Juntos



En Dos Pinos siempre hemos procurado impactar en la calidad de vida de nuestros colaboradores y la de sus familias promoviendo el bienestar integral. Así lo hemos trazado desde nuestra misión y visión como parte de la estrategia integral de la Cooperativa.

Con este objetivo, creamos el Programa Creciendo Juntos, el cual desarrolla planes de trabajo para fortalecer las brechas identificadas en un diagnóstico que realizamos con la participación de los colaboradores.

Se trata de la encuesta IPMe (Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial), que mide las dimensiones de educación, vivienda, protección social, salud, trabajo y economía familiar, según la metodología de la Universidad de Oxford.

Los resultados que se obtienen nos permiten crear planes de acción para el mejoramiento integral de nuestros colaboradores en los siguientes aspectos:



**Educación:** matrícula de cursos de formación y matrícula de materias académicas.



**Vivienda:** bono de vivienda (mejoramiento) y bono de vivienda (compra de lote y construcción).



**Protección Social:** acompañamiento para el trámite de pensión de régimen no contributivo para adultos mayores y personas con discapacidad.



**Salud:** acompañamiento para el trámite de seguro familiar.



**Trabajo:** capacitación para el desarrollo de habilidades para la empleabilidad y para la empresariedad (a familiares).



**Economía Familiar:** fortalecimiento personal y talleres, mentoría y grupo de apoyo en salud financiera.



El 2022 no fue la excepción. Para este año nos enfocamos en estos diagnósticos, principalmente en las dimensiones de educación, salud-protección social y economía familiar.

En este sentido aplicamos la encuesta de índice de pobreza multidimensional empresarial (IPMe) para Costa Rica, con el objetivo de contrastar los resultados contra la línea base creada durante la encuesta del 2019.

Durante el periodo de reporte aplicamos por primera vez la encuesta de IPMe en nuestra actividad en Guatemala. Esto nos permitirá trabajar una línea de soluciones más aterrizadas para Costa Rica, así como un set de soluciones iniciales para Guatemala en temas de educación, salud, y educación financiera.

## Programa Creciendo Juntos

Para el tema de economía familiar se aplicó un enfoque de urgencia, para los temas de salud y protección social un enfoque de cobertura y un enfoque de impacto en la dimensión de educación.

El resultado fue el abordaje de 679 personas entre colaboradores y sus familiares, como lo muestra la siguiente tabla:

Dimensiones	Número de colaboradores abordados
 Educación	139 colaboradores
 Salud	138 familiares de colaboradores
 Protección Social	100 familiares de colaboradores
 Economía Familiar	122 colaboradores
 Vivienda	131 colaboradores
 Trabajo	49 colaboradores

La Cooperativa ejecutó cinco acciones que beneficiaron, de una y otra forma, a colaboradores, familiares, instructores y mentores. En la tabla a continuación podemos observar el desglose de esas acciones.

Acción	Cantidad de personas beneficiadas
Aplicación de encuesta en Guatemala	267 colaboradores completan el 100 % de la encuesta (94 %)
Aplicación de encuesta en Costa Rica	2705 colaboradores completan el 100 % de la encuesta (56 %)
Componente de transformación financiera	69 colaboradores participaron en el Taller de Transformación Financiera 10 instructores financieros voluntarios 11 mentores financieros voluntarios 11 colaboradores participan en el proceso de mentoría
Dimensión de educación	82 colaboradores cursan materias para concluir estudios secundarios
Dimensión de salud y protección social	501 colaboradores y familiares abordados.

Gracias a estas acciones logramos reducir en un 74 % las brechas identificadas.

Nuestro principal logro en el 2022 es que 320 colaboradores aceptaron participar en alguno de estos proyectos, que nosotros planteamos como soluciones. Se agrupan de la siguiente forma:

- 84 colaboradores incluidos en una solución
- 56 en dos soluciones
- 59 en tres soluciones
- 57 en cuatro soluciones
- 30 incluidos en cinco soluciones
- 17 colaboradores incluidos en seis soluciones
- 6 en siete soluciones
- 6 en ocho soluciones
- 5 en 9 soluciones
- 3 colaboradores incluidos en diez soluciones



## Comité de Educación y Bienestar Social



Nosotros apostamos, en gran medida, por desarrollar diversidad de temas en educación y bienestar social dirigidos a los asociados, incluyendo hasta a los hijos y familiares del asociado.

Creación del programa Pequeños Dos Pinos (PDP) para dar formación cooperativa desde niños hasta familiares de asociados.

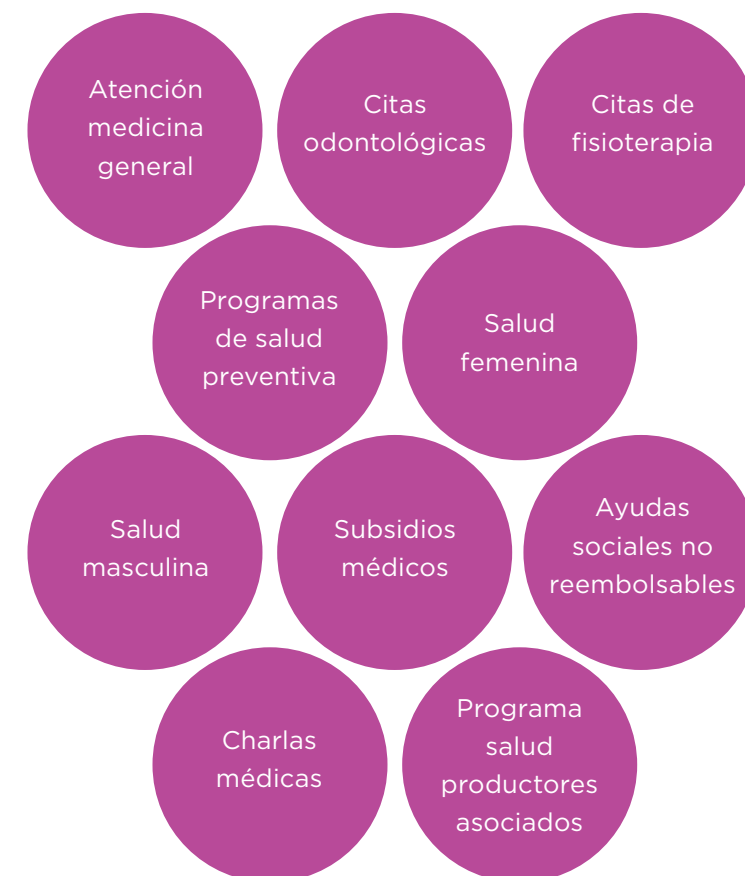
Apoyo al programa Continuidad de cada empresa lechera para una adecuada sucesión familiar.

Alcanzar un 131 % de metas en actividades de formación a nuestros asociados y familiares.

Apertura de los servicios de medicina general y odontología en los centros médicos de la Cooperativa para la atención de asociados productores.

Jornadas de Salud en optometría, odontología y medicina general para colaboradores de Sucursales.

Un total de 33 548 colaboradores se beneficiaron de nuestra estrategia social, en el 2022. Los servicios brindados se desglosan a continuación:



## Comité de Educación y Bienestar Social



Como parte del crecimiento educativo, a los colaboradores los involucramos en actividades de formación técnica en diversos temas. Se trata de capacitaciones con acompañamientos para la mejora constante. Los temas van desde comunicación, gerenciamiento y valores, hasta finanzas personales, como lo apreciamos en la tabla:

Crecimiento educativo		
Actividades de formación técnica	Temas abordados	Cantidad de participantes
Capacitación y acompañamiento al asociado	Educación cooperativa, calidad de leche, gerenciamiento, finanzas personales, manejo de suelo y pasturas, Bandera Azul Ecológica, salud de hato, bienestar animal, reproducción y genética, vampp, sical.	4205
Integración familiar: Dos Pinos Joven, Dos Pinos Familia, Pequeños Dos Pinos	Valores y principios cooperativos, calidad de leche, gerenciamiento, reproducción y genética, alimentación y nutrición, sucesión familiar, robótica, crianza de reemplazos.	226
Apoyo Grupos Organizados	Salud podal, alternativas de fertilización, genética, interpretación de catálogos, manejo de pasturas.	205
Seminarios cooperativos	Identidad cooperativa, situación actual mundial, sector lácteo, valores y principios cooperativos.	386
Publicaciones	Tres afiches de educación cooperativa, cuatro videos cooperativos, tres revistas técnicas digitales, un afiche técnico, un video técnico.	Todos los asociados

Para el 2022 nos planteamos varios compromisos en el tema de educación y bienestar social. Los siguientes fueron los logros alcanzados:

**168**  
actividades

**535**  
horas de capacitación

**5022**  
capacitados

**15993**  
horas totales anuales en capacitaciones

**131%**  
de ejecución del Plan de Trabajo

Apertura de un canal en YouTube:

**110**  
suscriptores y

**1275**  
visualizaciones



# Índice de contenidos GRI

## Declaración de uso

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos ha informado de acuerdo con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022.

Sección del reporte	GRI	Indicador	Página
Acerca del reporte	2-3	Período de informe, frecuencia y punto de contacto	5
Mensaje de las autoridades	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6-9
Conociendo nuestra organización	2-1	Detalles de la organización	11
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	13-15
	2-4	Reexpresión de la información	11
	2-5	Verificación externa	5, 93
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	15-17

# Índice de contenidos GRI

Sección del reporte	GRI	Indicador	Página
Gobierno corporativo	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	21-24
	2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	21-22
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	21-22
	2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	47
	2-13	Delegación de la responsabilidad para la gestión de impactos	47
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	24
	2-15	Conflictos de interés	25
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	25
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	82-83
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	24
	2-19	Políticas de remuneración	26
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	26
	2-21	Ratio de compensación total anual	90
	2-23	Compromisos de política	26,87,88
	2-24	Incorporación de compromisos de política	26,87,88
	2-26	Mecanismo para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	25-26
	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	26
	2-28	Asociaciones de miembros	18
Estrategia de sostenibilidad	3-1	Proceso para determinar temas materiales	28-31
	3-2	Lista de temas materiales	28
	3-3	Manejo de temas materiales	28-31
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	28-31
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	33



# Índice de contenidos GRI

Sección del reporte	GRI	Indicador	Página
Gestión de impactos con el sector primario	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	43
Bienestar económico	201-1	Valor económico directo, generado y distribuido	49
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	74
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	48-49
Gestión de impactos ambientales y uso de recursos	302-1	Consumo energético dentro de la organización	55
	303-5	Consumo de agua	57
	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	58-60
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	58-60
	306-3	Residuos generados	58-59
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	59
	306-5	Residuos destinados a eliminación	59
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	61
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	61
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	63
	301-2	Insumos reciclados	59
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	59,63
	Desarrollo sostenible en comunidades	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
413-2		Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	74-76
407-1		Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	68-71
308-1		Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	72-73

# Índice de contenidos GRI

Sección del reporte	GRI	Indicador	Página
Bienestar y desarrollo de nuestra gente	2-7	Empleados	78-79
	2-8	Trabajadores que no son empleados	79
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	79
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	84
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	85-86
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	85-86
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	86
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	85
	403-9	Lesiones por accidente laboral	84
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	83-92
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	83
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	83
	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	86-88
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	81





Dos 🌲 Pinos