

Siempre por un
mundo
mejor

Dos  Pinos

MÁS
SOSTENIBILIDAD
EN CADA GOTA DE
LECHE



Contenido

1	Introducción	3
	Mensaje Presidente del Consejo de Administración	5
	Mensaje Gerente General	7
2	Nuestra empresa	10
	Descripción general de la Cooperativa	11
	Afiliaciones y adhesiones	22
	Premios y reconocimientos	24
3	Gobierno corporativo	27
	Estructura de Gobierno corporativo	28
	Consejo de Administración y Asamblea de Delegados	29
	Comité Ejecutivo	32
4	Desempeño financiero	34
	Valor económico directo generado y distribuido	36
	Riesgos financieros por cambio climático	40
5	Criterios ASG	41
	Criterios ASG	42
	Gobernanza	43
	Pilar #1 Consolidación de la estrategia	45
	Integración de la sostenibilidad al negocio	46
	Compromisos y metas para el siguiente quinquenio	67
	Gobernanza de la sostenibilidad	78

Pilar #2 Gestión de impactos en sector primario	92
Rol del sector primario en la cadena de valor	94
Perfil de productoras y productores asociados	95
Programas debeneficio y promoción de la sostenibilidad	98
Ambiente	108
Pilar #3 Gestión de impactos ambientales y uso de recursos	110
Uso de energía	112
Control de emisiones	116
Agua y efluentes	124
Gestión de residuos	131
Biodiversidad	145
Social	150
Pilar #4 Desarrollo sostenible de las comunidades	152
Gestión de impactos con la comunidad	154
Programas con las comunidades	159
Inversión en proyectos con las comunidades	176
Cadena de valor sostenible	178
Pilar #5 Bienestar y desarrollo de nuestra gente	185
Empleo directo y prácticas laborales justas	187
Prácticas laborales justas y equitativas	189
Estrategia Gente	190
Derechos humanos e inclusión	209
Programa Dejando Huella	216
Compromisos y retos futuros	218
Índice GRI	221



Introducción



Para Dos Pinos la sostenibilidad no es una tendencia, sino que es parte de nuestra esencia. Desde nuestra fundación en 1947, hemos construido un modelo cooperativo centrado en el bienestar de las personas, el desarrollo del sector agropecuario y la generación de valor compartido en todas las comunidades donde operamos. Este reporte representa nuestro quinto ejercicio de rendición de cuentas en sostenibilidad, y da testimonio del compromiso colectivo de nuestros asociados, colaboradores y aliados por avanzar hacia una operación más responsable, resiliente e inclusiva.

Durante el 2024, reafirmamos nuestra visión de largo plazo impulsando acciones que abarcan las dimensiones ambiental, social, económica y de gobernanza, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto incluyó iniciativas clave

para fortalecer la sostenibilidad de nuestras fincas productoras, reducir nuestra huella ambiental, generar empleo digno, mejorar la calidad de vida de nuestras personas colaboradoras y promover el bienestar en las comunidades. Todo esto bajo un enfoque de mejora continua, innovación cooperativa y transparencia.

El reporte ha sido elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) Opción Esencial, incorporando las actualizaciones más recientes y reflejando tanto los impactos positivos como los negativos de nuestras operaciones. Además, se presenta la alineación con los ODS como parte de nuestro compromiso global con la sostenibilidad.

Acerca de este reporte

En la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos trabajamos para generar valor y bienestar para todas las personas, contribuyendo al desarrollo sostenible de los países donde operamos. Nos complace presentar nuestro quinto Reporte de sostenibilidad, que resume los principales objetivos, acciones, proyectos y desafíos abordados entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2024, en las dimensiones ambiental, social, económica y de gobernanza.

Este informe tiene como propósito comunicar de forma clara y transparente cómo

generamos impacto positivo en estos cuatro ámbitos, a través de iniciativas que crean valor financiero, social y ambiental para nuestros diversos grupos de interés.

El reporte ha sido elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), incorporando las actualizaciones más recientes y reflejando tanto los impactos positivos como los negativos de nuestras operaciones. Además, se presenta la alineación con los ODS como parte de nuestro compromiso global con la sostenibilidad.

Para consultas o más información sobre el reporte:

Centro de Contactos Dos Pinos

Teléfono: (+506) 2508-2525

Correo electrónico: centrodecontactos@dospinos.com

1

2

3

4

5



Mensaje Presidente del Consejo de Administración

Es un honor, como presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, presentarles por quinto año consecutivo nuestro Reporte de sostenibilidad.

Este documento refleja nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y la responsabilidad social, pilares fundamentales de nuestra filosofía cooperativa.

En Dos Pinos la sostenibilidad no es solo una meta, sino una forma de vida, un compromiso que nace desde la cabeza de nuestra Cooperativa y se extiende a cada uno de nuestros procesos y actividades. Es por esto que el Consejo de Administración asegura la efectividad y alineación de la Estrategia de Sostenibilidad con los principios y valores de la Cooperativa.

Desde nuestra fundación, en 1947, hemos trabajado incansablemente para mejorar la calidad de vida de nuestros productores y productoras, promoviendo el desarrollo y bienestar del país.

La sostenibilidad es un pilar fundamental en nuestra estrategia, y nuestro enfoque operativo moderno está orientado a la sostenibilidad a largo plazo. Aspiramos a ser referentes en el sector lácteo de Centroamérica y el Caribe, inspirando a otras organizaciones a sumarse al cambio con miras hacia

un futuro donde las nuevas generaciones tengan más opciones de crecimiento reales y en armonía con el entorno y las comunidades donde se van a desarrollar.

A lo largo de este año, hemos trabajado para fortalecer nuestras prácticas sostenibles y promover el bienestar de nuestras comunidades.

Nuestros asociados productores de leche, quienes son el corazón de Dos Pinos, han demostrado una gran dedicación y compromiso con la calidad y la sostenibilidad. Gracias a su trabajo diario y colaboración, hemos logrado avances significativos en el sector primario, como la implementación de iniciativas clave para mejorar la competitividad y eficiencia de nuestras fincas, promoviendo prácticas ganaderas sostenibles y de bienestar animal.

En Dos Pinos, creemos firmemente en la importancia de apoyar a cada productor de leche, sea pequeño o mediano. Nuestro modelo cooperativo nos permite asegurar la sostenibilidad económica y social del asociado y la asociada, mientras aportamos activamente al desarrollo sostenible de los países donde operamos.

Este año, hemos cubierto todos los gastos de la aplicación del protocolo MRV-CySE (Monitoreo, Reporte y Verificación de Carbono y Sostenibilidad





en el Entorno), que es una metodología utilizada para medir y evaluar la captura de carbono en suelos y su impacto en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). **Este protocolo se aplicó en 20 fincas de nuestros asociados**, quienes confirmaron su disponibilidad voluntaria de participar en el plan piloto y es parte de iniciativas como el Proyecto de Recarbonización de los Suelos (RecSoil) en Costa Rica.

Respecto del trabajo con personas productoras, en 2024 fortalecimos nuestras acciones para mejorar la sostenibilidad agropecuaria, promoviendo el cumplimiento ambiental, la captura de carbono y la certificación de buenas prácticas, como **la aplicación del Estándar de Finca Sostenible en 92 fincas**.

Asimismo, iniciamos el análisis del potencial de participación en **esquemas de pago por servicios ambientales (PSA) de 10 fincas**, gracias a un estudio realizado por CODEFORSA.

Y durante el 2024, **60 fincas de nuestros asociados fueron galardonadas con Bandera Azul Ecológica (BAE)**, lo que destaca su compromiso con la producción sostenible.

Quiero finalmente destacar la importancia de las acciones de nuestros productores en pro de la sostenibilidad. Su dedicación y compromiso no solo aseguran la continuidad de nuestro negocio, sino que también protegen el entorno, el medio ambiente y las comunidades donde operamos.

Cada esfuerzo realizado por ellos y ellas para implementar prácticas sostenibles contribuye significativamente a la preservación de los recursos naturales y al bienestar de las comunidades locales. Es gracias a su trabajo diario que podemos mantener un equilibrio entre el crecimiento económico y la responsabilidad ambiental.

Esperamos que mediante la lectura y análisis de este reporte pueda surgir una serie de iniciativas, individuales y grupales, que nos permitan continuar con la mejora continua de nuestros procesos diarios con el objetivo de seguir construyendo un futuro más sostenible.



Álvaro Villalobos Murillo

Presidente del Consejo de Administración

1

2

3

4

5



Mensaje Gerente General

Es un honor presentarles el quinto *Reporte de sostenibilidad de Dos Pinos*, el cual refleja el compromiso y esfuerzo de nuestra Cooperativa en la promoción de prácticas responsables y sostenibles. Este documento es un testimonio de nuestra dedicación a la mejora continua y a la creación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés.

En Dos Pinos, la sostenibilidad es un pilar fundamental, inmerso en el proceso de planeación estratégica que guía nuestras acciones y decisiones.

En el último año, hemos logrado importantes avances en diversas áreas, como **la generación de más de 11.000 empleos directos e indirectos en la región**, relacionados con la compra diaria de leche. Además, **nuestra plataforma de educación nutricional Aprendiendo NutriDos** está disponible en línea de forma gratuita para todas las personas que deseen utilizarla.

El apoyo a las comunidades se ha materializado a través de dos grandes programas: Comunidades Dos Pinos, con **una inversión de 30 millones de colones en el 2024** en proyectos concretos para el bienestar y desarrollo comunal; y **ReciclaDos, que nos permite**

donar pupitres confeccionados a partir del reciclaje de los empaques Tetra Pak a las escuelas públicas que más lo necesitan, en un esfuerzo por apoyar la educación primaria costarricense.

Asimismo, en Dos Pinos apoyamos el crecimiento de las personas productoras locales, fortalecemos la economía rural e implementamos programas ambientales que buscan reducir la huella de carbono. **Hemos aplicado el Estándar de Finca Sostenible en 92 fincas** de nuestros asociados y asociadas productores, como un impulso a la adopción de mejores prácticas agroambientales.

La inversión en investigación y desarrollo para ofrecer productos innovadores que se adapten a las necesidades de un mercado dinámico y cambiante es uno de nuestros compromisos. En este sentido, promovemos la modernización y automatización de las fincas de nuestros asociados y asociadas para mejorar su competitividad y eficiencia y lanzamos al mercado nuevos productos para personas consumidoras con estilos de vida más activos, como yogures pre y post entrenamiento.



1

2

3

4

5

7



En nuestras subsidiarias en Panamá, Nicaragua, El Salvador, Guatemala, Honduras y República Dominicana, hemos implementado diversas iniciativas de sostenibilidad, que incluyen la reducción del consumo de energía y agua, la gestión responsable de residuos y la promoción de prácticas agrícolas sostenibles. Además, hemos fortalecido la colaboración con comunidades locales para apoyar su desarrollo económico y social.

Nos complace también anunciar que, en el marco del presente reporte, presentaremos los compromisos de sostenibilidad de la Cooperativa para el próximo quinquenio, orientados hacia la consecución de metas que contribuyan a impulsar nuestro lema: “Siempre por un mundo mejor”.

Les invito a leer este reporte y descubrir cómo, a través de nuestras acciones, estamos cumpliendo con la misión que nos propusimos de crear salud, valor y bienestar para nuestras personas asociadas, personas colaboradoras y clientes.

Juntos, continuaremos construyendo un futuro más próspero y sostenible para todos.



**Luis Alberto
Alfonso Monterroso**

Gerente General
Corporativo

1

2

3

4

5



Ambientales



- "Reducimos 2,5% en consumo de electricidad."
- Ahorramos 202.100 m3 agua/año.
- Redujimos 16% la generación de residuos de procesos.
- Aumentamos 45% la recuperación de materiales posconsumo respecto al 2023.
- Obtuvimos el galardón **Bandera Azul Ecológica** en 14 emplazamientos.
- Ampliamos la **certificación ISO 50001** a 8 sucursales más.
- Mantuvimos la **certificación de Carbono-Reducción** del Programa País de Carbono-Neutralidad, aumentando 8,6% la **reducción de emisiones GEI**.
- Nuestras personas asociadas productoras continúan obteniendo el galardón **Bandera Azul Ecológica: 60 fincas**.
- Continuamos con el **proyecto RecSoil en 20 fincas** de personas asociadas productoras en alianza con FAO."

Gobernanza



- Diagnosticamos **92 fincas** de personas asociadas productoras con el **Estándar de Finca Sostenible**.
- Evaluamos **100% de proveedores críticos** en el 2024.
- Colocamos **más de 13.000 toneladas de leche** en mercados exteriores

Principales logros 2024

Sociales



- Mejoramos la calificación en GPTW en CR y Panamá, posicionándonos en el **top 11 y 12 de los mejores lugares para trabajar** en esos países, respectivamente.
- Redujimos **151,8 toneladas de azúcar** en nuestros productos.
- Lanzamos, en alianza con el MEP, la **Plataforma de Educación Nutricional** para niños en la primera infancia.
- Donamos al MEP **300 pupitres fabricados con Tetra Pak reciclado**.
- Invertimos **€30 millones** en **iniciativas de triple impacto** con el proyecto Comunidades Dos Pinos.
- Logramos **mejorar las condiciones de vida y sacar de pobreza a un 69,7% de los hogares de nuestros colaboradores, mapeado en condición de pobreza multidimensional**.
- Realizamos una **inversión social de €134 millones anuales**.

1

2

3

4

5



Nuestra empresa



Descripción general de la Cooperativa

Somos la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, una de las empresas lácteas más importantes de Centroamérica y un referente en América Latina, reconocida por nuestra calidad y compromiso con la sostenibilidad.

Nacimos en Costa Rica, en 1947, con la visión de mejorar la calidad de vida de los productores y productoras y promover el desarrollo y bienestar del país. Nuestro modelo cooperativo nos permite asegurar la sostenibilidad económica y social de las personas asociadas (principalmente pequeños y medianos productores de leche), mientras aportamos activamente al desarrollo sostenible de los países donde operamos.

La filosofía Dos Pinos se basa en el trabajo colaborativo y la mejora continua, enfoque que nos ha llevado a implementar iniciativas clave como:

- Inversión en investigación y desarrollo para ofrecer productos innovadores que se adapten a las necesidades de un mercado dinámico y cambiante.
- Promoción de la modernización y automatización de las fincas de nuestros asociados y asociadas, para mejorar su competitividad y eficiencia.
- Fomento de prácticas ganaderas sostenibles y de bienestar animal, respaldadas por estrictos controles de calidad y tecnología avanzada en todos los procesos de producción.

En materia de responsabilidad social y sostenibilidad, apoyamos el crecimiento de las personas productoras locales, fortalecemos la economía rural e implementamos programas ambientales que buscan reducir la huella de carbono. También priorizamos el bienestar de las personas colaboradoras y promovemos la ética y la transparencia en todos los niveles de la organización.

A lo largo de este reporte de sostenibilidad, mostraremos con detalle el desempeño de la Cooperativa en cada uno de estos campos.

Asimismo, compartimos también el desempeño en estas áreas, reafirmando nuestro compromiso con un futuro más sostenible para todas las personas.

1

2

3

4

5





Filosofía Dos Pinos

La filosofía corporativa Dos Pinos está profundamente arraigada en los valores cooperativos y en el compromiso asumido a lo largo de los años con la salud, la nutrición, la prosperidad y el bienestar de las personas asociadas, proveedoras, consumidoras, colaboradoras y sus familias, y la sociedad en general.

Fieles a la esencia de la Cooperativa, nuestra visión, misión y valores guían cada paso que damos, promoviendo un modelo cooperativo que impulsa el progreso social y fortalece el encadenamiento productivo.

A través de un plan de comunicación continua y la constante actualización de procesos, hemos integrado estos principios en nuestra cultura organizacional, cimentando una base sólida que nos permite alcanzar tanto los objetivos comerciales como la sostenibilidad a largo plazo.

Misión

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

Visión

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

Valores



HUMILDAD

Estamos abiertos al aprendizaje continuo, reflexionamos sobre nuestros errores y limitaciones, compartiendo conocimientos que nos hagan crecer a nosotros y nosotras y a los demás.



COMPROMISO

Cumplimos nuestras promesas y acuerdos, sentimos como propios los objetivos de la Cooperativa y damos lo mejor de nosotros para alcanzarlos.



SOLIDARIDAD

Trabajamos en equipo, listos para ayudar a cualquier persona cuando lo necesite, con el objetivo de lograr el bienestar de todos y todas.



EXCELENCIA

Estamos comprometidos con la calidad y productividad, haciendo las cosas de la mejor manera, con una perspectiva de innovación y mejora continua.



GRATITUD

Reconocemos y agradecemos el esfuerzo de las personas, valorando contribuciones y celebrando logros.



INTEGRIDAD

En toda situación actuamos con convicción, en apego a nuestros principios y valores.



RESPETO

Cuidamos la dignidad de todos en nuestras interacciones, aceptando diversas perspectivas, para construir relaciones duraderas, de confianza y que generen gratitud.

1

2

3

4

5



Compromiso con el desarrollo sostenible

Para ser consecuentes con nuestros valores, incorporamos en la filosofía Dos Pinos la meta de crear valor compartido para todos los actores involucrados. Esto incluye apoyar a pequeños y medianos productores y productoras, implementar iniciativas de reducción de la huella ambiental y desarrollar programas educativos y sociales que beneficien a las comunidades locales.

Adicionalmente, promovemos prácticas éticas en toda la cadena de valor que nos permiten garantizar que nuestros productos cumplen los más altos estándares de calidad, contribuyendo a la seguridad alimentaria y al bienestar nutricional de quienes los consumen.

En resumen, en la filosofía corporativa que rige el quehacer de la Cooperativa, procuramos combinar tres elementos de forma armónica y equilibrada:

- La tradición y el espíritu de nuestras raíces cooperativas.
- La generación y distribución de valor económico para nuestros asociados y asociadas, clientes, personas proveedoras y colaboradoras, y demás grupos de interés.
- Un enfoque operativo moderno orientado a la sostenibilidad a largo plazo.

De esta manera, no solo trabajamos para garantizar nuestra propia sostenibilidad, sino que aspiramos a ser referentes en el sector lácteo de Centroamérica y el Caribe, y a inspirar a otras organizaciones a sumarse a este camino hacia un futuro más responsable.





Presencia regional

Nuestra sede principal se encuentra en Costa Rica¹, y en las últimas décadas expandimos nuestras operaciones a Panamá, Nicaragua, El Salvador, Guatemala, Honduras y República Dominicana.

La planta de lácteos, ubicada en Coyo de Alajuela, Costa Rica, es considerada el complejo lácteo industrial más moderno de Centroamérica y Caribe y referente a nivel de América Latina. En ella se producen leches fluidas, helados, cremas lácteas y yogures. En Coyo también se alberga uno de los centros de distribución más grandes de la región.

1. Nuestras oficinas centrales se encuentran localizadas en la radial de Coyo de Alajuela, 6 km al oeste del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.





A continuación, presentamos composición de nuestras operaciones:

Operación	Razón social	Instalaciones	Producción y distribución
 Costa Rica	<ul style="list-style-type: none">Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.	<ul style="list-style-type: none">7 plantas de producción9 sucursales18 almacenes agro-veterinarios17 heladerías La Estación6 tiendas de autoservicios	<ul style="list-style-type: none">Distribución a escala nacional y exportación.Procesamos leche.Producimos y comercializamos leche fluida, pasteurizada, saborizada, otras bebidas, cremas, natillas, yogur, helados, confites, chocolates, galletas y productos cárnicos. "
 Panamá	<ul style="list-style-type: none">Productos Nevada LimitadaDistribuidora Dicarina	<ul style="list-style-type: none">Planta Nevada en la Provincia de Chiriquí	<ul style="list-style-type: none">La planta procesa leche. Produce y comercializa leche fluida, pasteurizada, saborizada y otras bebidas.Marcas: Nevada, Chiricana, Dos Pinos y Tutti Frutti.
 Nicaragua	<ul style="list-style-type: none">Producción y Distribución Centroamericana S.A.Congelados S.A.	<ul style="list-style-type: none">Planta La Completa en Juigalpa	<ul style="list-style-type: none">La planta procesa leche.Produce y comercializa leche fluida, pasteurizada, crema cultivada, quesos frescos y quesos maduros.

Continúa



Operación

Razón social

Instalaciones

Producción y distribución



Guatemala

- Grupo Lácteo del Caribe GRUPLAC, SAS.
- Planta carretera a El Salvador.
- Producimos yogur y crema pura, envasamos leche en polvo y bebidas lácteas, además comercializamos estos productos junto con una amplia variedad de alimentos provenientes de Costa Rica.
- Marcas: Dos Pinos, Coronado, La Granja y Nutri Coronado Esencial.



El Salvador

- Operamos a través de COMERSAL
- Ubicados en carretera al puerto La Libertad
- Productos distribuidos: Leche UHT, leche en polvo, mantequilla, yogurt, queso, helados, natillas y dips.



Honduras

- Operamos a través de Lácteos de Honduras S.A.
- Productos distribuidos: leche fluida de larga duración, leche en polvo, mantequilla, yogurt, queso, helados, natillas, cremas culinarias y dips.



República Dominicana

- Grupo Lácteo del Caribe (GrupLac) S.A.S.
- Atlantic Holdings Limited S.R.L. (importación desde Costa Rica)
- Planta Caribe en Santo Domingo
- La planta procesa leche, jugos y néctares.
- Marcas: Dos Pinos y La Granja.
- 45.000 puntos de venta.

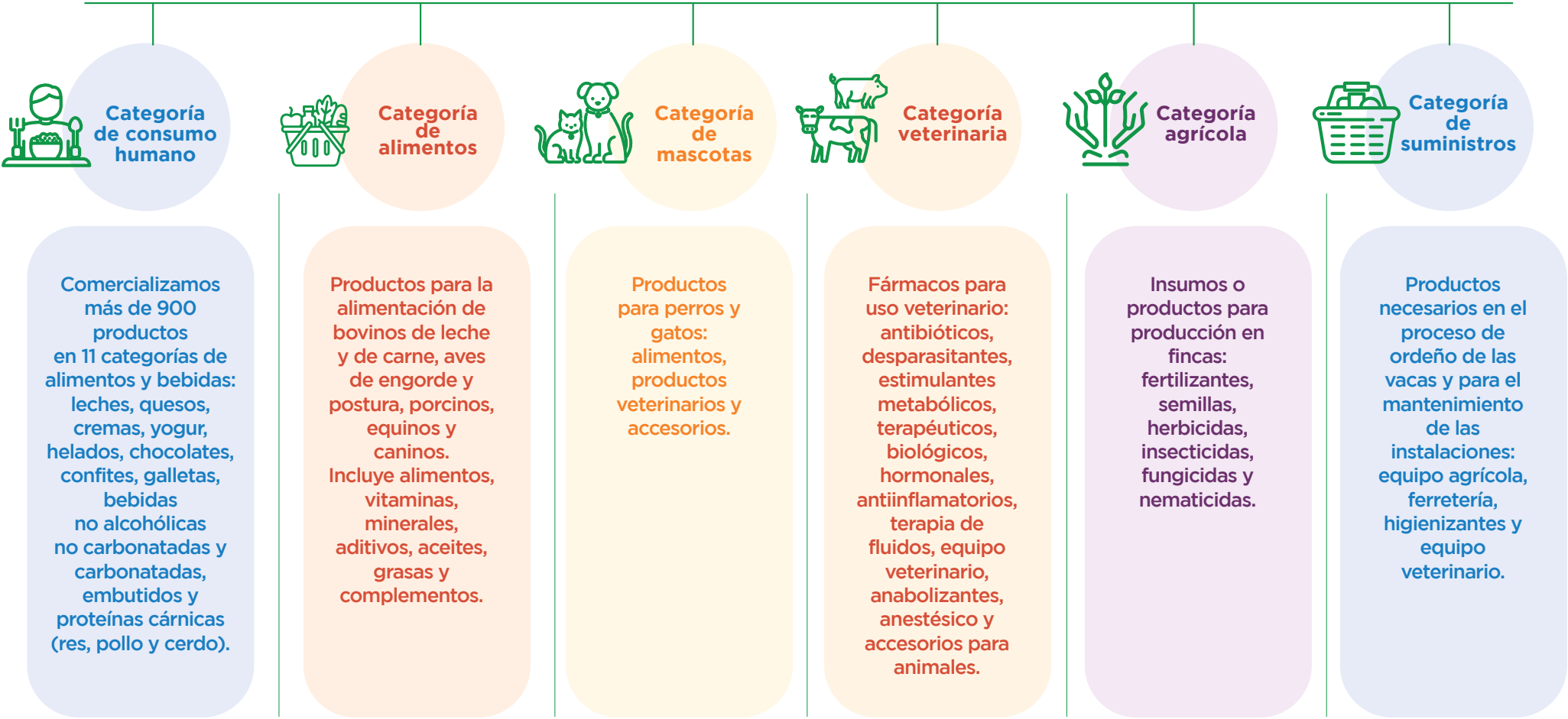


Productos y mercados

Ofrecemos una amplia gama de productos: lácteos (leche, yogur, quesos, mantequilla, helados), bebidas y otros alimentos.

En años recientes, diversificamos el portafolio para incluir opciones sin lactosa, bajas en grasa y fortificadas con vitaminas y minerales, así como otros productos diferentes a las líneas tradicionales.

Productos



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Lanzamiento de productos por país
Año 2024



TOTAL
154

Lanzamiento de productos por categoría
(todos los países)
Año 2024

Leches	Helados	Marca Gallito (confites y chocolates)	
30	28	26	
Yogur	Bebidas	Galletas	
24	22	12	
Cárnicos	Quesos	Cremas	TOTAL
8	2	2	154

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Desde Costa Rica,
exportamos el
30%
de la producción
a 12 países





Con respecto a las ventas en el exterior, en el 2024

Logramos crecimientos en ventas por arriba del **6%**

Colocamos más de **13 mil** toneladas de leche.

Mejoramos la participación de mercado en las principales categorías.

Bajamos los días de inventario.

Distribución de ventas por país año 2024



GUATEMALA

44,09%



NICARAGUA

20,84%



EL SALVADOR

17,88%



HONDURAS

10,96%



PANAMÁ

2,79%



REPÚBLICA DOMINICANA

1,93%

San Andrés, Colombia:

1,02%

Estados Unidos:

0,40%

Otros mercados

0,09%

1

2

3

4

5



Marcas



Submarcas



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Afiliaciones y adhesiones

En Dos Pinos tenemos un compromiso con la participación activa en los foros empresariales de los países donde operamos. Como actores relevantes y patrocinadores de organizaciones sociales, cámaras empresariales y entidades promotoras de la responsabilidad social y la sostenibilidad, buscamos constantemente aprender de otras organizaciones y compartir los conocimientos que adquirimos a medida que nuestra Cooperativa crece y extiende su impacto más allá de las fronteras de Costa Rica.

A continuación, presentamos un listado de las organizaciones en las que participamos a nivel regional.



Costa Rica

Junta directiva de cámaras

- Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR)
- Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria (CACIA)
- Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria (CNAA)
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (Cadexco)
- Cámara de Embutidores y Procesadores de Carne (CEPCA)
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Alajuela
- Cámara Nacional de Productores de Leche (CNPL)
- Cámara de Industriales de Alimentos Balanceados (CIAB)
- Cámara de Comercio de Costa Rica.

Cámaras

- Cámara Nacional de Transportistas de Carga (Canatrac)
- Cámara de Insumos Agropecuarios
- Cámara Costarricense de Importadores de Graneles (Cacigra)
- Alianza Empresarial para la Sostenibilidad.

Federaciones

- Federación Centroamericana de Lácteos (Fecalac): Consejo Directivo y Grupo Técnico
- Federación Panamericana de Lechería (Fepale): Consejo Directivo.

Comisiones

- Comisión Ambiental y Comité Asesor de Directores Ejecutivos de la CNAA
- Comisión de Comercio de la CNAA
- Comisión de Comercio Internacional y Mejora Regulatoria de la CICR
- Subcomisión de Economía Circular de la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada (UCCAEP)
- Comisión de Comercio Ilícito y Comité de Seguridad de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (AmCham)
- Comisión de Comunicación y Estrategia de CEPCA
- Comisión Industrial de la CNPL
- Comisión de Salud y Nutrición de CACIA
- Comisión de Comercio Exterior de la CICR
- Comisión de Comercio Exterior de UCCAEP
- Comité de Asuntos Públicos de Cadexco.

Patrocinios brindados en 2024

- Congreso de Ambiente (CICR)
- Día del Exportador (Cadexco)
- Campaña sobre alimentación saludable (CACIA)
- Congreso de Tecnologías Digitales aplicadas al Sector Agropecuario (CNAA).



Guatemala

Juntas directivas

- Gremial de Lácteos y Derivados (Grelac)
- Gremial de Alimentos y Bebidas (Gremab).
- Junta Directiva de Alimentos de AGEXPORT

Comités

- Presidencia del Comité de Comercio e Inversión de AmCham
- Miembros del Comité de Facilitación de Comercio de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport)
- Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE)
- Cámara Guatemalteca de Alimentos y Bebidas (CGAB)
- Cámara de Comercio de Guatemala (CCG)
- Cámara Guatemalteco-Mexicana de Comercio e Industria (Camex).



Panamá

Juntas directivas

- Asociación Nacional de Procesadores de Leche (Anaprole)
- Asociación de Comerciantes de Víveres de Panamá (ACOVIPA).
- Representante principal de los procesadores de leche grado A y B en la Cadena de la Leche.

Cámaras

- Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá (CCIAP)
- Cámara de Comercio, Industria, Agricultura y Turismo de Chiriquí (CamChi)
- Sindicato de Industriales de Panamá (SIP).

Instancias

- SumaRSE (Responsabilidad Empresarial)
- Comisión Interinstitucional para la Ley de Plástico de un Solo Uso, Ministerio de Comercio e Industria (MICI).
- Comisión de Etiquetado Frontal del SIP.
- Miembro del Comité de Riesgos de la Cámara de Comercio de Chiriquí.



República Dominicana

Juntas directivas

- Asociación Dominicana de Exportadores (Adoexpo).

Instancias

- Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
- Junta Agroempresarial Dominicana (JAD)
- Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (EcoRed).
- Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

Gremios

- Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
- Junta Agroempresarial Dominicana (JAD)
- Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO)
- Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)

Comités Sector Privado

- Comités Técnicos de Normalización (CTN).

Asociación de Industrias

- Comisión de Alimentos y Bebidas
- Comisión Legal-Laboral
- Comisión de Comercio Internacional
- Comisión de Transporte
- Comisión de Calidad
- Comisión de Asuntos Económicos
- Comisión de Regulación de Mercados
- Comisión de Salud

Asociación Dominicana de Exportadores

- Comisión Agropecuaria

Otras Instancias (Alianza Público-Privada)

- Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

Comités Técnicos de Normalización (CTN)

- CTN 67-1 Leche y Productos Lácteos
- CTN 67-33 Aditivos y Contaminantes Alimentarios
- CTN 67-6 Etiquetado de Alimentos Preenvasados
- CTN 67-35 Nutrición y Alimentos para Regímenes Especiales y/o Dietéticos
- CTN 67-36 Sistema de Inspección y Certificación de Importaciones y Exportaciones de Alimentos
- CTN 67-11 Bebidas No Alcohólicas

1

2

3

4

5

Premios y reconocimientos

El año 2024 marcó un hito para nuestra Cooperativa, con múltiples premios y reconocimientos otorgados por diversas organizaciones a nivel regional. A continuación, detallamos en orden cronológico los logros alcanzados.

MERCO

- Por cuarto año consecutivo, fuimos reconocidos como la empresa con mejor reputación empresarial en Costa Rica. #1 en el segmento de alimentos y bebidas.²
- Segundo mejor equipo de comunicación. MERCO LÍDERES³
- Top cinco de líderes en la categoría de alimentos y bebidas. MERCO TALENTO⁴
- Segunda empresa en el país en atraer y fidelizar talento.
- MERCO Ranking ASG:⁵
 - Segundo lugar como empresa más responsable en Costa Rica
 - Segunda empresa más responsable con el ambiente
 - Tercera empresa más responsable en el ámbito interno, con clientes y la sociedad
 - Cuarto lugar en la categoría de ética y gobernanza.

2. <https://www.merco.info/cr/ranking-merco-empresas>
3. <https://www.merco.info/cr/ranking-merco-lideres>
4. <https://www.merco.info/cr/ranking-merco-talento>
5. <https://www.merco.info/cr/actualidad/florida-ice-and-farm-company-fifco-bac-e-intel-costa-rica-son-las-tres-empresas-mas-responsables-se>



1
2
3
4
5



KANTAR Ranking Brand Footprint Latam 2024

#1 Marca preferida
en Costa Rica.

#4 Coronado **#23** Pinito

#15 La Granja **#39** Delactomy

Top 100 de empresas líderes en la región/categoría innovación

**2da
posición**



en el ranking general en la
categoría de innovación y primer
lugar en el top 15 de marcas de
Costa Rica / Innovación.

Effie CR

Galardón de oro en la categoría de presupuesto reducido y uno de plata en la categoría marketing de actualidad con la campaña “Volví a la leche con A2”.

- Incremento de +187% en las ventas vs los meses 6 anteriores a la campaña.
- Crecimiento sostenido de las ventas +67% en los meses posteriores a la campaña .
- Free media +242% versus la inversión.

Premio a la Excelencia Abarrotes - Walmart:

- Reconocimiento de Walmart de México y Centroamérica como proveedor del año en “Premio a la Excelencia Abarrotes”.





Revista Summa

- Top 10 de empresas con mejor talento humano en la región. Sexto lugar.⁶
- Top 10 del ranking de empresas diversas, equitativas e inclusivas 2024 (posición 8).⁷
- Ranking de empresas emblemáticas en la región. Reconocimiento como empresa de larga trayectoria en el mercado y consolidada como referente de éxito empresarial.
- Ranking de marcas icónicas en la región. Gallito y Dos Pinos como una de las 30 marcas icónicas de la región.
- Ranking de empresas más sostenibles en América Central y República Dominicana. Empresa #1 más sostenible en CR y unas de las top 3 más sostenibles de la región.⁸
- Ranking de empresas con mejor clima organizacional. Top 3 de empresas.⁹
- Empresas con mejor reputación corporativa en la región. Líder en el ranking de Costa Rica.¹⁰

Revista vida y éxito:

Empresa Feliz: Top 20 del país que nos certifica como una “empresa feliz”.

Revista Estrategia y Negocios (E&N)- Especial de marcas líderes TOM 2024

Dos Pinos está entre las 25 marcas de Centroamérica y el Caribe con mayor recordación en la mente de los consumidores y consumidoras:

#1 en lácteos, jugos y néctares en Costa Rica
#1 como marca más innovadora y sostenible en la región
#2 en campañas de la región.

Revista Forbes

Marca #1 más exitosa en Costa Rica, según el ranking de marcas exitosas en Centroamérica de la revista Forbes.¹¹

6. <https://bit.ly/48V7nQB>

7. <https://revistasumma.com/revista-summa-digital-edicion-360/>

8. <https://revistasumma.com/revista-summa-digital-edicion-363/>

9. <https://revistasumma.com/revista-summa-digital-edicion-363/>

10. <https://revistasumma.com/revista-summa-digital-edicion-364/>

11. https://cdn-forbesmx.nyc3.cdn.digitaloceanspaces.com/revistas/centroamerica/Forbes_Centroame%CC%81rica_AGO_2024.pdf



Gobierno corporativo



Estructura de Gobierno corporativo

En Dos Pinos creemos firmemente que un buen gobierno corporativo es la base para un crecimiento empresarial sostenible y responsable. Un gobierno corporativo sólido facilita la toma de decisiones, mejora la confianza entre los grupos de interés, fortalece la resiliencia empresarial y permite generar valor a largo plazo.

En Dos Pinos, la estructura de gobierno corporativo está conformada por:

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de una empresa. Su objetivo principal es garantizar una gestión ética, transparente y eficiente, protegiendo los intereses de las personas accionistas, directivas, colaboradoras y otros grupos de interés.





Consejo de Administración y Asamblea de Delegados

Postulación



- Cualquier persona asociada activa puede postularse.
- Debe presentar su candidatura en un periodo determinado previo a la asamblea.
- Presentar una declaración jurada sobre la existencia o inexistencia de conflictos de interés entre sus actividades económicas y personales con aquellas vinculadas a la Cooperativa. Este requisito es indispensable para que se le considere elegible.
- Quienes aspiran a integrar el Consejo pasan por un proceso de evaluación de perfiles, el cual culmina en una sesión de presentación de personas candidatas ante la Asamblea de Delegados.

Nombramiento



- Las personas integrantes del Consejo de Administración se eligen anualmente y por mayoría simple en la Asamblea de Delegados. Se nombran cuatro en un año y tres a los dos años, y así sucesivamente.
- La Asamblea de Delegados elige entre las personas asociadas tres miembros para integrar cada uno de los siguientes comités: Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Vigilancia y Junta Arbitral.
- Se encuentra en marcha una reforma estatutaria para la creación de un Comité Electoral, que tendría la responsabilidad de administrar los procesos de elección y resolver cualquier conflicto relacionado con estos.

Composición



- Conformado por 7 titulares y 2 suplentes.
- Compuesto exclusivamente por personas asociadas, sin representación de otros grupos de interés.¹²
- La Asamblea de Asociados procura garantizar una adecuada representatividad en el Consejo, integrando a personas productoras provenientes de diversas zonas del país y con diferentes condiciones socioeconómicas.
- No cuenta con miembros independientes ni ninguno ocupa cargos gerenciales o administrativos dentro de la Cooperativa.
- En cuanto a equidad de género, la representación femenina en el nivel de titulares es limitada (1 mujer y 6 hombres), lo que equivale a aproximadamente el 15% del total. Sin embargo, en el nivel de miembros suplentes, la composición es equitativa, con un hombre y una mujer, representando un 50% de participación femenina en este nivel.

Funciones del Consejo



Las principales funciones del Consejo de Administración, conforme a la Ley N° 4179, son:

- Velar por que se cumplan y ejecuten sus relaciones y las de la Asamblea General de Delegados.
- Nombrar al gerente para la creación de un ambiente de gobierno corporativo integrado y alineado, sin detrimento de la independencia del rol y funciones propias de cada instancia y órgano de gobierno.
- Proponer reformas al estatuto.

Además, está a cargo de:

- Garantizar que la organización cuente con una visión clara y bien definida de sus objetivos a largo plazo, a través del diseño de la estrategia y el seguimiento y ejecución.
- Desarrollar mecanismos efectivos que faciliten la coordinación y comunicación entre los distintos órganos de la organización.
- Definir la estrategia de sostenibilidad de la Cooperativa, enfocada bajo el concepto de triple utilidad: financiera, ambiental y social.
- Implementar estrategias para una gestión eficiente del talento humano, el fortalecimiento del liderazgo y la creación de estructuras organizativas que permitan administrar el negocio de manera responsable y sostenible.
- Optimizar el retorno de la inversión a largo plazo y buscar el equilibrio entre los deseos de las partes interesadas.

12. Esta característica se fundamenta en la Ley N° 4179 que regula el funcionamiento de las cooperativas en Costa Rica. Dicha normativa, en su artículo 46, establece que las personas miembros del Consejo de Administración de una cooperativa deben ser asociadas de la misma, y que ese órgano es de carácter obligatorio para este tipo de organizaciones.



De izquierda a derecha:
Carlos Fabián Segura Cerdas, Manrique Arias Méndez, Jaime Harrington Solorzano, Marta Salas Blanco,
Luis Alberto Alfonso Monterroso, Álvaro Villalobos Murillo, Priscilla Rojas Schmidt, Daniel Cantillo
Simon, Isaías Gómez Chaves, Roberto Aguilar Rodríguez



Evaluación de los órganos de gobierno

En Dos Pinos contamos con una Política de Gobierno Corporativo que regula los procesos de evaluación de los órganos de gobierno. Esta política estipula que el Consejo de Administración debe someterse, anualmente, a un proceso de evaluación que abarca todos los ámbitos de su competencia (gestión de impactos, administración de riesgos y cumplimiento de las políticas de responsabilidad y sostenibilidad de la empresa).

Desde 2023, la evaluación era realizada por auditoría externa. Para 2024, con el fin de optimizar el sistema de evaluación, el Consejo aprobó la contratación de una firma especializada para desarrollar una herramienta de evaluación, que será implementada en 2025.

Como resultado del proceso de evaluación y nuestros programas de mejora continua, hemos desarrollado nuevos instrumentos normativos, como: Reglamento de Sesiones del Consejo de Administración, propuesta del nuevo Reglamento Electoral, actualización de la Política de Gobierno Corporativo y lineamientos para la participación en federaciones.

La presidencia del Consejo de Administración es la responsable de dar seguimiento y supervisar el cumplimiento de los objetivos establecidos anualmente, así como de dirigir las evaluaciones de desempeño de este órgano.

Políticas de remuneración del Consejo de Administración

Quienes integran el Consejo de Administración no reciben un salario. El pago por sus servicios se realiza mediante “dietas” por cada una de las sesiones a las que asistan. El monto establecido para estas dietas es el equivalente a 130 salarios mínimos de un trabajador agrícola por 8 horas de labor, y el doble para la persona que ocupe la presidencia de este Consejo.

Por el tipo de labor y servicio del que se trata, las personas que participan como miembros del Consejo no reciben bonificaciones, ni pago extra por remuneración variable. Tampoco son sujetas de bonos de contratación, indemnizaciones por rescisión del contrato ni otros incentivos de esta naturaleza.

Pueden recibir reembolsos cuando se trate de gastos de representación, viáticos o transporte por la asistencia a eventos nacionales o internacionales, viajes donde participen como representantes de la Cooperativa o cursos de formación, dentro o fuera del país, que sean requeridos para el cumplimiento de sus funciones.

1

2

3

4

5

Comité Ejecutivo



Este comité está conformado por personas ejecutivas de alto nivel encargadas de implementarla estrategia definida en conjunto con el Consejo de Administración.



















Sus responsabilidades son diversas y abarcan aspectos clave del funcionamiento de la empresa:

- Preparar la estrategia de la compañía para su aprobación.
- Ejecutar la gestión de proyectos, presupuesto e inversiones aprobadas.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas y regulaciones de la empresa.
- Velar por la defensa de los intereses de las personas productoras.
- Ejecutar los planes de ventas y gastos.
- Velar por la salud financiera, reputacional y legal.
- Implementar, junto a sus equipos, las políticas de salud, seguridad y ambiente de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las batallas por ganar de la Cooperativa (estrategia).





Comité Ejecutivo y sus integrantes

	Gerente General Corporativo	Luis Alberto Alfonso Monterroso		Director corporativo de Tecnologías Información	Alejandro Arguedas Porras		Director corporación de Planeación & Logística	José Guillermo Flores Valeriano
	Directora corporativa Legal	Susana Piñeiro Baldomir		Directora corporativa de Talento Humano	Susana Piñeiro Baldomir		Directora corporativa Legal	Silvia Amador Bejarano
	Director a.i. de Agrocomercial y Servicio al Asociado	Thiago Kuczny		Director senior corporativo de Manufactura	Ronald Vargas Quesada		Director corporativo de Negocios Comerciales	Carlos Franco Calderón
	Directora corporativa de Mercadeo E I&D	Bernardita Cerdas Sanabria		Directora corporativa Financiero Administrativo	Digna María Moya González		Director a.i. senior de Negocios Internacionales	José Andrés Solís Rodríguez
	Director senior corporativo Comercial	Luis Esteban Brenes Villalobos		Director corporativo de Estrategia y Transformación	Juan Felipe Macía González		Subdirectora corporativa Financiera Administrativa	Karina Castro Barquero
	Directora corporativa de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad	Marina Rodríguez Aymerich		Ejecutiva senior de Gerencia General	Ana Lorena Hernández Chaves		Gerente senior de Calidad	Adrián Roda Brenes

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Desempeño financiero



En los últimos años, en Dos Pinos hemos experimentado un crecimiento sostenido. **Nuestras ventas al exterior se han duplicado, pasando de US\$136 millones en 2013 a US\$250 millones en 2020.** Este incremento se debe a una estrategia de diversificación en mercados y líneas de negocio, que nos ha permitido expandir la presencia internacional¹³.

En 2020, a pesar de los desafíos impuestos por la pandemia, **logramos un crecimiento del 3% en nuestras ventas totales en comparación con 2019**, que demostró nuevamente nuestra capacidad de adaptación y resiliencia ante situaciones adversas.

Nuestra estrategia de diversificación de productos nos ha permitido expandir la cartera y llegar a nuevos segmentos de mercado. Además, hemos invertido en innovación y desarrollo, incorporando tecnologías

y tendencias de mercado en nuestra oferta, lo que ha sido vital para mantenernos relevantes y ser un modelo a seguir en diferentes nichos¹⁴.

En 2023, registramos un incremento del 2,3% en ventas en comparación con 2022: una cifra récord en nuestra historia. Finalmente, en 2024 continuamos con esa tendencia mostrando un incremento de ingresos de un 3,5% con respecto a 2023. Además, **lanzamos 154 nuevos productos al mercado**, lo que refleja nuestro compromiso con la innovación y la diversificación de nuestra oferta.

Estos resultados financieros positivos evidencian nuestra solidez y capacidad para adaptarnos a las demandas del mercado, manteniendo siempre la calidad y excelencia que nos caracterizan.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¹³ <https://www.elfinancierocr.com/negocios/gerente-de-dos-pinos-pasamos-de-vender-136/XQUJ7A3LEVELPPB2INFGEZOCKU/story/>
¹⁴ <https://revistasumma.com/tom-2023-dos-pinos-conquista-corazones-siempre-con-algo-mejor/>

Valor económico directo generado y distribuido

En el siguiente cuadro, presentamos el estado de valor económico generado, distribuido y retenido conforme a los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), específicamente el estándar 201-1, que mide el impacto económico directo de la organización en sus grupos de interés.

Valor económico directo generado, distribuido y retenido

En millones de dólares

Componentes	Año 2023 (USD)		Año 2024 (USD)	
Valor económico directo generado (VED):				
• Ventas netas	\$1232,4	99,68%	\$1275,1	99,46%
• Ingresos financieros	\$3,8	0,31%	\$6,5	0,51%
• Venta de activos	\$0,1	0,01%	\$0,4	0,03%
Total VED	\$1236,4	100%	\$1.282,0	100%
Valor económico directo generado (VEDis):				
• Costos operacionales	\$935,8	78,57%	\$968,3	78,37%
• Salarios y beneficios de empleados	\$135,3	11,36%	\$149,7	12,12%
• Pagos a proveedores de capital (productores asociados)	\$32,2	2,71%	\$27,9	2,26%
• Pagos al gobierno	\$87,7	7,36%	\$89,6	7,25%
• Inversiones en la Comunidad	\$0,0	0,00%	\$0,0	0,00%
Total VEDis	\$1190,9	100%	\$1.235,4	100%
Valor económico retenido (VER):				
	\$45,4		\$46,6	



Valor económico directo generado (VED)

Durante el periodo analizado, nuestro VED creció un 3,7%, pasando de US\$1.236,36 millones en 2023 a US\$1.282,02 millones en 2024. Este aumento se debe principalmente al crecimiento del 3,5% en ventas netas, que representan la mayor parte del valor generado.

Además, nuestros ingresos financieros aumentaron 71.9%, de US\$3,78 millones en 2023 a US\$6,49 millones en 2024, reflejando una mejor estrategia de inversión y optimización de liquidez.

Por otro lado, los ingresos por venta de activos crecieron más del 187%, aunque con un impacto menor en el VED.





Valor económico distribuido (VEDis)

Este aumentó un 3,7% hasta alcanzar US\$1.235,43 millones en 2024. El desglose de sus principales componentes refleja lo siguiente:

Costos operacionales

Representan la mayor parte del VEDis y crecieron un 5,7%, lo que refleja mayor inversión en insumos, logística y mejoras operativas. La mayoría de estos pagos corresponde a proveedores, a quienes la Cooperativa destina alrededor del 80% de sus ingresos, beneficiando a cientos de pequeñas y medianas empresas en los países donde operamos.

Salarios y beneficios

Disminuyeron un 0,9% debido a estrategias de eficiencia laboral y reestructuraciones en algunas áreas. Sin embargo, el 15% de nuestros ingresos se redistribuye en salarios y beneficios para colaboradores, contribuyendo a su bienestar y desarrollo.

Pagos a proveedores de capital

Incluyen los pagos realizados a nuestras 1.200 personas asociadas, en su mayoría pequeños y medianos productores de leche provenientes de zonas rurales. En 2024, estos pagos disminuyeron en un 13,4%, principalmente debido a una reducción en el gasto por intereses sobre préstamos, como resultado de una baja en el precio de la deuda. La mayoría de los préstamos en Costa Rica utiliza como tasa de referencia la tasa básica pasiva (T.B.P.), la cual registró una disminución promedio del 25% durante 2024, en comparación con 2023. Cabe destacar que los pagos realizados a las personas asociadas por concepto de compra de leche se registran en el rubro de costos operacionales.

Pagos al gobierno

Incluyen impuestos, tasas, patentes y otros tributos, que en 2024 se redujeron en 8,7%, como resultado de estrategias de optimización fiscal y cambios en la estructura tributaria.

Inversión en la comunidad¹⁵

Comunidades Dos Pinos
US\$ 58.252

Creciendo Juntos
US\$ 97.087

Aprendiendo Nutridos
US\$ 46.602

Programa Dejando Huella (voluntariado)
US\$ 7767

Donaciones
US\$ 260.194

TOTAL
US\$ 469.903 anuales en el 2024.

Ver detalle en apartado de aporte a la comunidad.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. No se especifica en el estado de VG, VD ni VR por cuanto se integra en los gastos operativos



Valor económico retenido

El valor económico retenido, calculado como la diferencia entre el VED y el VEDis, mostró un incremento del 2,6%, reflejando una mayor capacidad de la organización para generar excedentes que pueden reinvertirse en crecimiento y sostenibilidad financiera.

Desde una perspectiva de sostenibilidad, el análisis del estado de valor generado, distribuido y retenido muestra que hemos logrado mantener un crecimiento financiero estable, optimizando la distribución de recursos y reduciendo ciertos costos financieros y fiscales.

Sin embargo, es importante considerar la ausencia de inversiones en la comunidad, a través de iniciativas de desarrollo social que refuercen nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





Riesgos financieros por cambio climático

En 2024, realizamos una evaluación detallada de los riesgos climáticos que podrían impactar nuestras operaciones, ingresos y costos en Costa Rica. Identificamos como principales amenazas los deslizamientos, inundaciones, lluvias intensas y sequías, especialmente en la Zona Sur, Atlántico, Guanacaste y la Gran Área Metropolitana (GAM).

Estos eventos podrían generar afectaciones a nuestra infraestructura, incluyendo el cierre temporal de instalaciones.

A pesar de los riesgos, también reconocimos oportunidades para mejorar nuestra competitividad y reducir costos:

- Recolección de agua de lluvia: Disminuye el consumo de agua potable.
- Proyectos de arborización: Reducen la temperatura, mejoran suelos y benefician la flora local.
- Estudio RecSoil (con la FAO): Promueve la captura de carbono en suelos para el pago por servicios ambientales (PSA) a favor de nuestros productores (ver capítulo “Finca Sostenible”).

En cuanto a la clasificación de los riesgos, estos han sido clasificados principalmente como riesgos físicos, ya que la evaluación se centró en la infraestructura. Para 2025, planeamos extender el análisis a la cadena de abastecimiento.

Aunque aún no se han cuantificado los impactos financieros de estos riesgos y oportunidades, estamos elaborando un plan integral de gestión climática. Nuestro estudio, con proyecciones hasta 2040, permite anticipar escenarios futuros y prepararnos ante los posibles efectos.

El cambio climático también afecta la disponibilidad de insumos agrícolas y materias primas, lo que podría interrumpir el abastecimiento. Por ello, implementamos diversas medidas preventivas:

- Matriz de abasto contingente: Clasifica a los proveedores según su riesgo, considerando ubicación y acceso logístico.
- Protocolo de respuesta ante riesgos de abastecimiento: Este proyecto se encuentra en desarrollo y asegurará una respuesta rápida y efectiva ante riesgos reales o potenciales de abastecimiento, minimizando interrupciones

en la producción y garantizando la calidad y continuidad de los bienes y servicios.

- Comisión de Granos: Monitorea continuamente compras y proyecciones, considerando riesgos climáticos y globales.
- Estrategias de continuidad de negocio: Garantizan procesos críticos como la recolección de leche y la importación de materias primas ante eventos extremos.

Con respecto a la probabilidad e impacto de estos riesgos, hemos priorizado aquellos que presentan mayores probabilidades de materializarse según las proyecciones climáticas disponibles. Esta información nos permite adoptar estrategias de mitigación y adaptación de manera oportuna, protegiendo así nuestras operaciones y garantizando la sostenibilidad de nuestro negocio en el largo plazo.

1

2

3

4

5



Criterios ASG

Criterios ASG



El enfoque ASG se refiere a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza que se utilizan para evaluar el impacto de una organización en estas áreas y su sostenibilidad a largo plazo.

Los temas materiales de nuestra institución fueron identificados aplicando los criterios de este enfoque, ya que consideramos que la gestión de los factores que propone es fundamental para mantener nuestra capacidad de generar valor a largo plazo.

En el caso de Dos Pinos, la aplicación de estos criterios se traduce en un conjunto de medidas no financieras que contribuyen directamente a fortalecer nuestra gestión de riesgos, a desarrollar mejores prácticas para la sostenibilidad a largo plazo y a ejercer responsabilidad social en todas las actividades vinculadas al quehacer de nuestra Cooperativa.

En la gestión basada en este enfoque, utilizamos herramientas de monitoreo y evaluación que buscan medir nuestro rendimiento en las áreas ambiental, social y de gobernanza, lo que nos permite calificar cómo estamos actuando en términos de sostenibilidad. Esto facilita ofrecer una imagen transparente de nuestro desempeño, mediante reportes oportunos a cada grupo de interés y esquemas de comunicación e información eficientes y eficaces.

En las siguientes páginas, detallamos cómo abordamos cada una de las tres grandes áreas de este enfoque: ambiental, social y de gobernanza.





Gobernanza



En Dos Pinos somos conscientes de que una buena gobernanza es la base para un crecimiento empresarial sostenible y responsable. Para cualquier empresa, contar con una gobernanza sólida no solo mejora su reputación y confianza entre sus grupos de interés, sino que también fortalece su resiliencia y capacidad de generar valor a largo plazo.

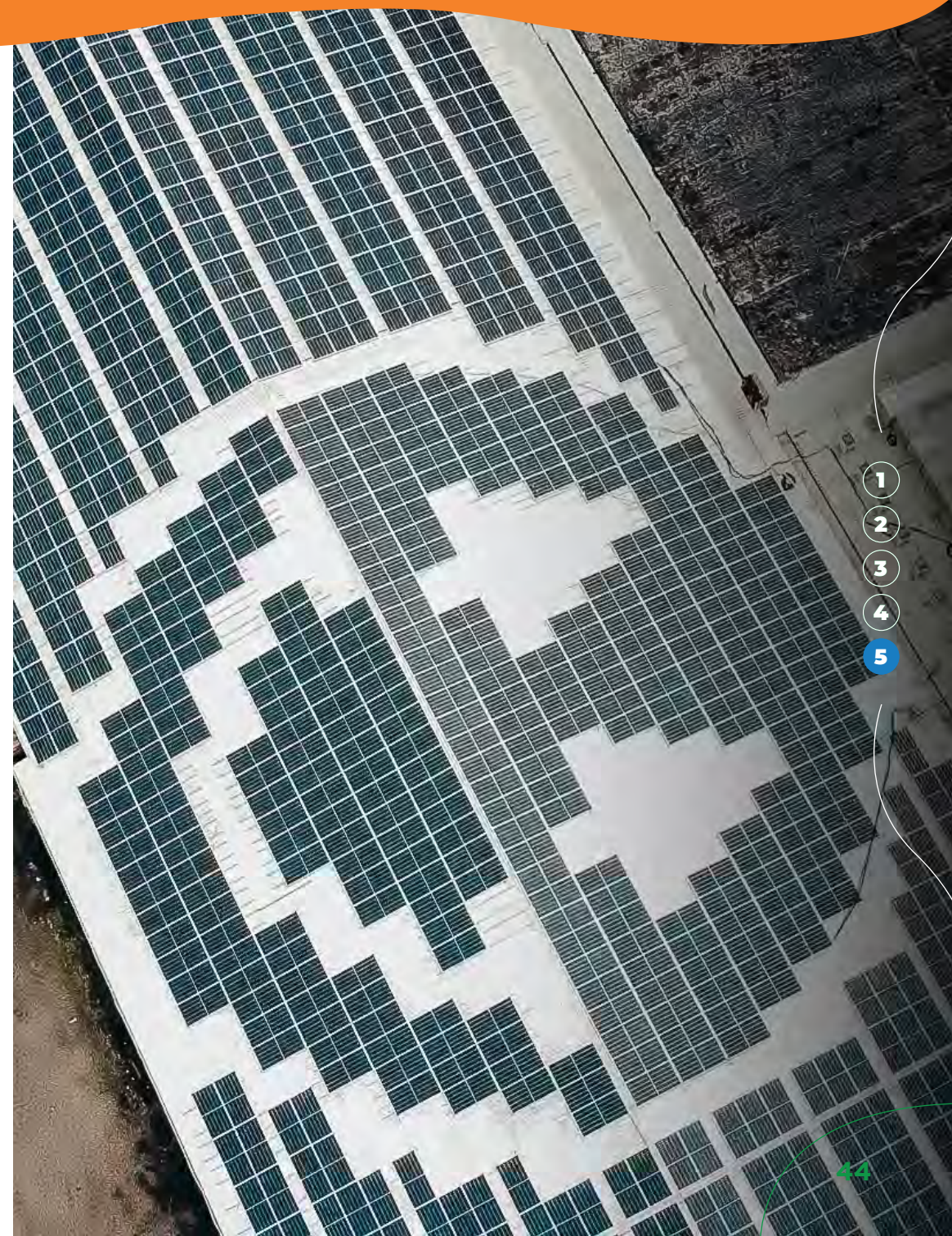
En nuestra empresa la gobernanza se fundamenta en hacer las cosas de la manera correcta. Por eso, hemos establecido pautas de buen gobierno corporativo que aseguran una conducta empresarial responsable y alineada con nuestra visión de sostenibilidad. Este compromiso se enmarca dentro de una agenda ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), donde la gobernanza actúa como un pilar esencial para definir estrategias, compromisos e indicadores que guían nuestra gestión empresarial.

Entre los aspectos clave de nuestra gobernanza destacan las pautas para el nombramiento de las personas miembros de la estructura de gobernanza,

la gestión de riesgos, la política anticorrupción, la transparencia financiera, el cumplimiento normativo y la rendición de cuentas. Asimismo, nuestra estructura de gobierno se distingue por fomentar una participación inclusiva y equitativa en la toma de decisiones. Como cooperativa, nuestros asociados productores son los dueños y dueñas, lo que garantiza un modelo de gestión democrático y participativo.

Al fortalecer la gobernanza, no solo aseguramos el cumplimiento de los principios éticos y legales, sino que también promovemos una cultura de integridad y responsabilidad que nos permite generar confianza entre las personas colaboradoras, clientas, asociadas y la sociedad en general. Este compromiso nos impulsa a seguir evolucionando y consolidando nuestro liderazgo como una empresa cooperativa sólida, transparente y orientada al bienestar de las personas y del entorno.

La gobernanza corporativa se refiere al conjunto de principios, normas y procedimientos que regulan la toma de decisiones dentro de una organización, garantizando transparencia, ética y eficiencia en su gestión.





Pilar #1

Consolidación de la estrategia



Integración de la sostenibilidad al negocio

Este capítulo presenta nuestra visión de sostenibilidad. Comienza manifestando el compromiso que tenemos con la conducta empresarial responsable y continúa brindando un resumen de los momentos clave que han marcado nuestra evolución en sostenibilidad:

1. Inicios y propósitos fundacionales (1947-2015):

Un periodo centrado en nuestra transformación hacia un enfoque de empresa responsable.

2. Progresos en 2016-2019: Etapa en la que consolidamos compromisos iniciales en sostenibilidad.

3. Ciclo estratégico 2020-2024: Logros alcanzados, descritos en detalle en este reporte.

Finalmente, presentamos el nuevo ciclo estratégico 2025-2029, que incluye los compromisos clave, programas y metas que nos guiarán hacia la sostenibilidad a largo plazo.

NUESTROS VALORES

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

Ser la empresa que promueve la innovación,
brinde bienestar y salud a nuestros asociados,
portadores de la cultura de la sostenibilidad.

1

2

3

4

5

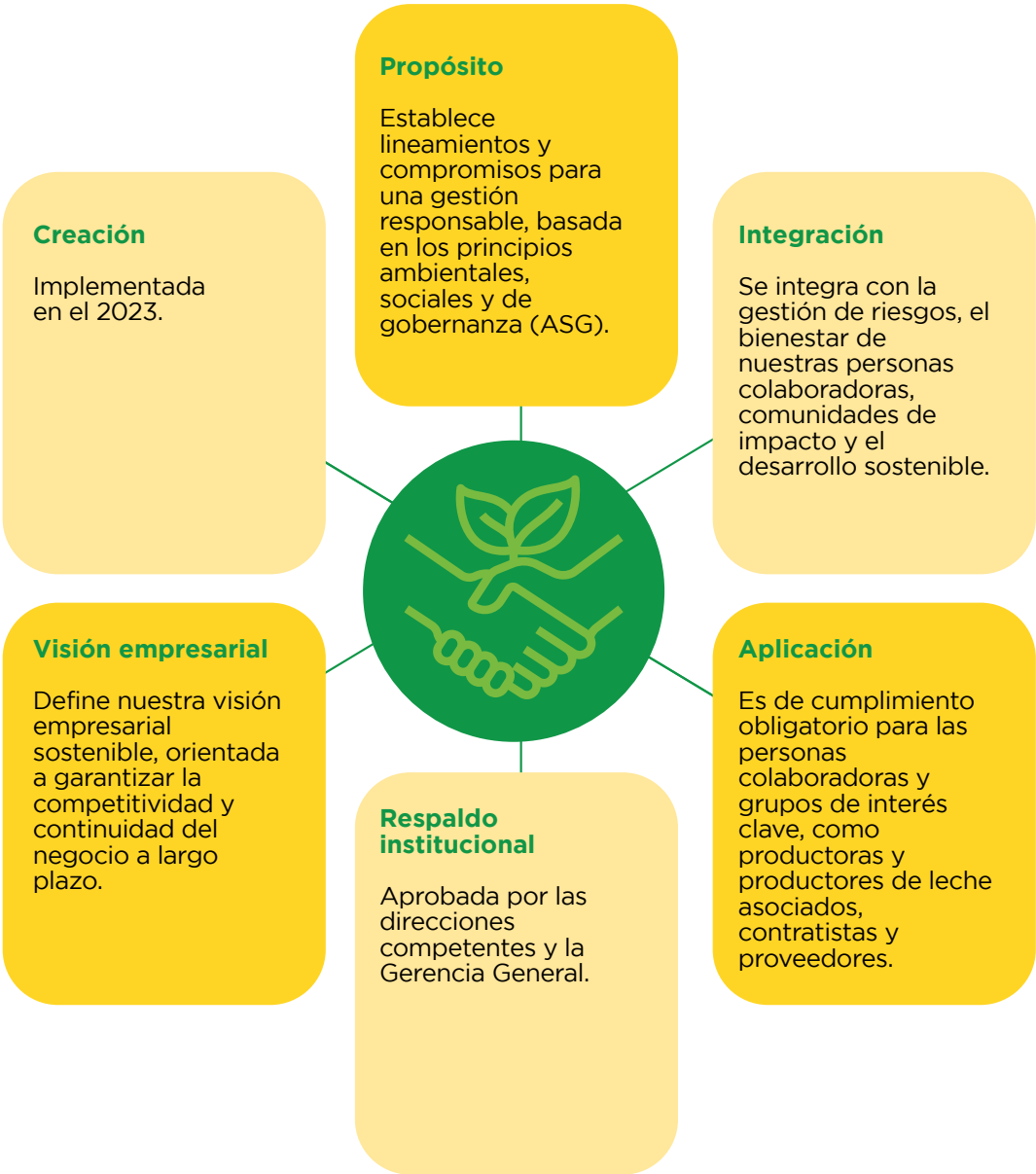


Compromiso con la conducta empresarial responsable

En Dos Pinos asumimos un fuerte compromiso con la conducta empresarial responsable, formalizado en nuestra Política Corporativa de Sostenibilidad.

Esta política, al igual que las demás directrices de nuestra cooperativa, es de cumplimiento obligatorio y se aplica diariamente en nuestros procesos de creación de valor, lo cual refleja un compromiso real y una visión estratégica desde el nivel más alto de la Cooperativa.

Política Corporativa de Sostenibilidad





Los principios de sostenibilidad forman parte de nuestra identidad y cultura empresarial, por eso se incluyen en lineamientos, condiciones contractuales y relaciones con personas proveedoras, contratistas y otros grupos de interés.

El éxito de esta integración se debe, en gran parte, al trabajo conjunto de todas las áreas operativas involucradas en proyectos, programas e iniciativas alineados a nuestra Política de Sostenibilidad.

Además, las personas en cargos directivos, gerenciales y de jefatura tienen metas específicas relacionadas con la estrategia de sostenibilidad. Estas metas se evalúan a través del cuadro de mando integral.

Finalmente, para garantizar la comprensión y el cumplimiento de nuestras políticas, utilizamos diversos canales de comunicación.

De esta forma, hemos incorporado gradualmente la conducta empresarial responsable como un eje central de nuestra estrategia comercial, que impacta nuestras operaciones diarias.

Por la naturaleza jurídica de la empresa y las decisiones de la Asamblea de Asociados, nuestras políticas corporativas no se divulgan públicamente. Esto responde a que nuestra estrategia de sostenibilidad está ligada a nuestra estrategia comercial, por lo que la información contenida en estas políticas es considerada confidencial.

Internos

Documentos compartidos en la nube y notificaciones a través de canales de información formales.

Externos

Personal responsable de relaciones públicas, comerciales o contractuales informa a sus contrapartes sobre los compromisos y requisitos aplicables a la relación.

1
2
3
4
5



Trayectoria en sostenibilidad

El reporte de este año (2024) marca el cierre del primer ciclo estratégico de las iniciativas, iniciado en 2020; razón por la cual queremos compartir un resumen de nuestra trayectoria en este ámbito.

El objetivo es ofrecer a nuestros grupos de interés una visión integral de la evolución de nuestra empresa cooperativa en estos temas y brindar el contexto necesario para el nuevo ciclo estratégico que comenzaremos en el 2025.

Periodos estratégicos

▶ 1947-2015

Desde nuestra fundación en 1947 y respondiendo a los más altos valores cooperativos, hemos generado un impacto positivo en las personas, familias y comunidades donde operamos.

Esto se debe, en gran parte, a nuestro origen: somos una cooperativa y, como tal, nacimos con un enfoque social que busca aportar al bienestar de miles de productores y productoras de leche en Costa Rica.

Este modelo cooperativo nos ha guiado a trabajar diariamente para:

- Vender leche a un precio justo.
- Adquirir insumos para fincas al mejor precio.
- Promover el desarrollo y bienestar de Costa Rica.

Con estos propósitos claramente definidos y una ruta de crecimiento empresarial constante, durante esta época nuestras acciones de sostenibilidad estuvieron enfocadas en transferencia tecnológica, creación de productos nutricionales, protección ambiental y actividades filantrópicas como donaciones para atención de desastres naturales y otras causas sociales.



1
2
3
4
5

Continúa



2016-2019

Entre 2016 y 2019 dimos un paso crucial hacia la sostenibilidad, iniciando una transformación para integrar la sostenibilidad de forma estructurada en nuestro modelo de negocio.

Este camino incluyó:

- Definición de un enunciado estratégico para guiar y visibilizar nuestras acciones responsables.
- Realización del primer diagnóstico de sostenibilidad.
- Fortalecimiento de la estrategia de visibilidad de nuestra marca.
- Contratación de asesores externos, expertos en sostenibilidad y nuevo talento humano especializado al interno de la cooperativa.
- Creación del Comité de Sostenibilidad y asignación de responsables para proyectos clave, con objetivos, metas e indicadores.
- Destinación de recursos económicos para el desarrollo de iniciativas.
- Diseño del Sistema de Gestión de Sostenibilidad y compromiso de rendición de cuentas a través de reportes periódicos de nuestras actividades.

Estos esfuerzos culminaron con la presentación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2024, cuyos resultados detallaremos en este reporte. Ese ciclo estratégico marcó un hito en la evolución de Dos Pinos hacia el modelo de negocio responsable y sostenible, que sigue guiando nuestras operaciones y demuestra diariamente nuestro compromiso con las sociedades donde operamos.



Continúa





2020-2024

Como venimos diciendo, a partir de 2020, desde Dos Pinos diseñamos y pusimos en marcha una estrategia de sostenibilidad que vino a ordenar y articular adecuadamente los esfuerzos que veníamos realizando en el último quinquenio.



1
2
3
4
5



Ruta de transformación

En el siguiente diagrama mostramos nuestra evolución, en la última década, en la concepción de temas clave para la sostenibilidad del negocio como, por ejemplo: el concepto de sostenibilidad, estrategia, liderazgo, estructura, manejo de asuntos, relación con grupos de interés y transparencia.

► Sostenibilidad en Dos Pinos Ruta de transformación

2015-2017

- Visión de la sostenibilidad como cumplimiento; por ejemplo, cumplir el pago de obligaciones como impuestos.
- Poco involucramiento de los líderes y estructura más informal.
- Relación unilateral con los grupos de interés.
- Primer ejercicio de materialidad.

2018

- Visión de sostenibilidad como filantropía.
- Inicia el apoyo de los líderes.
- Comunicación en ambos sentidos.

2019

- Se inicia con el caso de negocio y enfoque en batallas.
- Se comienza con el reporte social.
- Primera propuesta de estrategia de sostenibilidad.

2022

- Visión de la sostenibilidad integrada al negocio.
- Gerente General se convierte en un abanderado de la sostenibilidad.

2024

- La sostenibilidad es parte del ADN de la Cooperativa y del negocio.
- Los líderes son visionarios y comparten esta visión.

1

2

3

4

5



Estrategia de sostenibilidad 2020-2024

Como se observa en el diagrama, la sombra que nos motivó a desarrollar esta estrategia fue el propósito de **convertirnos en gestores del desarrollo** en los países y comunidades donde operamos.

El objetivo que nos mueve es contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa e inclusiva, donde las grandes empresas desempeñemos un papel central en la sostenibilidad integral del planeta y sus recursos.

Cada uno de estos pilares se transformó en una iniciativa, programa o proyecto que permitió estructurar un plan de acciones organizadas para abordar las denominadas “batallas” institucionales en esta materia. Para nuestra empresa, estas “batallas” representan esfuerzos y labores encaminados a superar los retos y desafíos identificados en cada una de las áreas donde operamos.

Pilares estratégicos de sostenibilidad 2020-2024

Convertirnos en gestores del desarrollo

Consolidación de estrategia

- Estrategia de sostenibilidad integrada en la estrategia de negocio
- Integración de expectativas de partes interesadas

Gestión de impactos: Sector primario

- Alineamiento interdepartamental
- Cumplimiento regulatorio ambiental
- Programa BAE
- Buenas prácticas agrícolas y bienestar animal

Gestión de impactos ambientales y uso de recursos

- Programas de ahorro y eficiencia energética / Disminución de huella
- Empaques sostenibles
- Estrategia de recuperación de empaques

Desarrollo sostenible de comunidades

- Programa de educación nutricional en escuelas
- Fortalecimiento de plataformas nutricionales
- Programa de Compras Sostenibles

Bienestar y desarrollo de nuestra gente

- Programa de Pobreza Creciendo Juntos
- Programa de Derechos Humanos e Inclusión

1
2
3
4
5



Pilares estratégicos de sostenibilidad

Batallas a ganar por cada pilar

Pilares
estratégicos

Batallas a
ganar

Consolidación de estrategia	Gestión de impactos sector primario	Gestión de impactos ambientales y uso de recursos	Desarrollo sostenible de comunidades	Bienestar y desarrollo de nuestra gente
<ul style="list-style-type: none">• Inventarios ordenamiento• <i>Benchmark</i>• Recursos y estructura• Sensibilización• Fortalecimiento de la estrategia	<ul style="list-style-type: none">• Cuantificación y diagnóstico de impacto• Plan aprovechamiento de excretas• Bandera Azul• Uso y conservación del agua	<ul style="list-style-type: none">• Gestión integral de residuos• Estrategia de empaques sostenibles• Gestión de recursos naturales & fuentes de energía	<ul style="list-style-type: none">• Migración a plataforma nutricional• Encadenamiento al sector cooperativo• Estrategia de abastecimiento sostenible	<ul style="list-style-type: none">• Programa erradicación de pobreza• Programa de bienestar del colaborador• Políticas que garanticen derechos humanos e inclusión• Estrategia de comunicación

De esta forma sintetizamos nuestra estrategia para el periodo, la cual fue consultada y validada por nuestros principales grupos de interés durante un evento facilitado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED). En este espacio, dialogamos con todas las partes involucradas para recoger sus comentarios y recomendaciones, los cuales incorporamos en el diseño de las líneas de acción descritas en el cuadro anterior.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



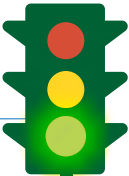
Resultados de la estrategia 2020-2024

En el 2024 cerramos un primer ciclo estratégico de cinco años y evaluamos los resultados obtenidos. Con gran satisfacción podemos afirmar que estos logros han sido significativos, ya que alcanzamos todos e inclusive superamos los objetivos propuestos, lo que muestra el éxito de nuestra estrategia.

Estrategia de Sostenibilidad 2020-2024

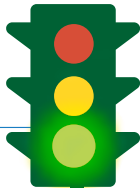
Principales logros y resultados por pilar estratégico

Eje estratégico	Compromiso 2020	Meta 2020	Replanteamiento	Nueva Meta	Resultado
Gestión de impactos ambientales y uso de recursos	Reducir la huella de CO ² en un 40% en nuestras plantas a nivel regional.	40%	Alcanzar la certificación de Carbono Reducción otorgada por INTECO ¹⁶ para las operaciones de Costa Rica y contar con los inventarios para 2 subsidiarias.	100%	100%
	Recuperar el 50% del volumen de empaques post-consumo para su adecuada valorización.	50%	Alcanzar una recuperación del 7% de los empaques totales colocados en el mercado.	7%	12,7%
		50%	Alcanzar un 60% en el índice de circularidad de las botellas PET ¹⁷ .	60%	80,7%
	75% de los empaques de consumo humano con base en el Programa 5R de Dos Pinos (reducir, rechazar, reusar, recuperar y reciclar).	75%	50% de los empaques de consumo humano con base en el Programa 5R de Dos Pinos (reducir, rechazar, reusar, recuperar y reciclar).	50%	68%



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. INTECO: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. Una asociación privada, sin ánimo de lucro, creada en 1987 para brindar soluciones a los diversos sectores y promover el desarrollo sostenible de las sociedades en las que opera.
17. PET: Siglas en inglés de 'tereftalato de polietileno'.



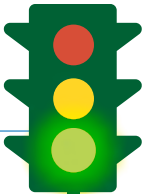
Estrategia de Sostenibilidad 2020-2024

Principales logros y resultados por pilar estratégico

Eje estratégico	Compromiso 2020	Meta 2020	Replanteamiento	Nueva Meta	Resultado
Desarrollo sostenible en comunidades	Auditoría y certificación del 75% de proveedores críticos a nivel regional.	75%	No aplica.	75%	75%
	Contar con una plataforma de evaluación y educación nutricional para niños y niñas en etapa escolar.	100%	No aplica.	100%	100%
		80%	Alcanzar un 38% del perfil nutricional Dos Pinos en las categorías de yogur para el portafolio de Costa Rica.	38%	52%
	Alineamiento del 80% de los productos con los parámetros nutricionales internacionales.	80%	Alcanzar un 26% del perfil nutricional Dos Pinos en la categoría de bebidas lácteas para el portafolio de Costa Rica.	26%	29%
		80%	Alcanzar un 67% del perfil nutricional Dos Pinos en la categoría de bebidas no lácteas para el portafolio de Costa Rica.	67%	78%

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Continúa



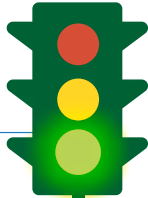
Estrategia de Sostenibilidad 2020-2024

Principales logros y resultados por pilar estratégico

Eje estratégico	Compromiso 2020	Meta 2020	Replanteamiento	Nueva Meta	Resultado
Estrategia integral	Incluir en el proceso de alineamiento estratégico el enfoque de sostenibilidad, de forma que la estrategia de negocio y la estrategia de sostenibilidad estén alineadas 100%.	100%	No aplica.	100%	100%
	Diagnóstico del 100% de las fincas bajo los criterios de finca responsable.	100%	No aplica.	100%	100%
Sector primario	Implementar tecnologías limpias y eficientes para el sector primario.	100%	No aplica.	100%	100%
	Desarrollar la valorización de aguas, suelos y biodiversidad en fincas.	100%	No aplica.	100%	100%
	Aplicar la economía circular en fincas y almacenes agroveterinarios.	100%	No aplica.	100%	100%

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Continúa



Estrategia de Sostenibilidad 2020-2024

Principales logros y resultados por pilar estratégico

Eje estratégico	Compromiso 2020	Meta 2020	Replanteamiento	Nueva Meta	Resultado
Bienestar y desarrollo de nuestra gente	Implementar un sistema de gestión de derechos humanos en el 100% de nuestros procesos.	100%	Implementar el plan 2024 de la estrategia de derechos humanos e inclusión en los 3 pilares: equidad de género, personas con discapacidad y pobreza multidimensional.	100%	100%
	Apoyar al 100% de las personas colaboradoras en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica.	100%	Apoyar al 95% de las personas colaboradoras en situación socioeconómica vulnerable que deseen recibir el apoyo brindado por Creciendo Juntos.	95%	97%
	Reducir en un 45% la cantidad de personas colaboradoras en condición de pobreza multidimensional.a	45%	No aplica.	45%	69,7%

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Cada uno de estos temas será tratado a lo largo del presente reporte, donde detallaremos cómo hemos implementado diversas iniciativas, los grupos de interés involucrados en cada una de ellas y los principales resultados alcanzados. Incluiremos tanto datos cuantitativos como aspectos cualitativos que respaldan los avances presentados.



Ciclo estratégico 2025-2029

El nuevo ciclo estratégico que presentamos en este reporte, y del cual rendiremos cuentas en los próximos cinco años, se fundamenta en los logros y aprendizajes del periodo anterior.

El diseño de este nuevo ciclo estratégico comenzó con una revisión exhaustiva de lo ejecutado en el periodo 2020-2024, complementada con procesos de consulta a autoridades de nuestra empresa, tomadoras y tomadores de decisiones, personal ejecutivo clave y diversos grupos de interés.

A partir de los resultados de estos procesos de escucha, así como de los logros y desafíos identificados en el periodo anterior, construimos un nuevo enfoque de materialidad. Este enfoque conserva muchos de los temas planteados previamente y agrega otros que surgieron como resultado de las reflexiones realizadas.





Análisis de materialidad para la nueva estrategia

Para definir los temas materiales que sustentarán nuestra nueva estrategia de sostenibilidad, llevamos a cabo un proceso de identificación y priorización de impactos reales y potenciales en los ámbitos social, ambiental y de gobernanza.

Posterior a este análisis, consultamos a nuestras partes interesadas para, finalmente, definir los temas clave en los que nos enfocaríamos a partir del 2025.

Proceso de construcción de temas materiales

Para construirlos llevamos a cabo tres etapas:

- Etapa 1: Identificación y priorización de impactos reales y potenciales
- Etapa 2: Consulta a partes interesadas
- Etapa 3: Definición de temas materiales

Etapa 1: Identificación de impactos reales y potenciales

En esta primera etapa, convocamos a representantes de distintas áreas de nuestra Cooperativa para participar en talleres guiados por la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI), con el objetivo de priorizar los impactos.

A través de esta metodología, analizamos documentos clave como:

- Nuestra estrategia de sostenibilidad actual
- El estándar de finca sostenible y los insumos del proceso
- La consulta a partes interesadas (norma ISO50001)
- Nuestra matriz de riesgos interna
- El manual de gestión del recurso hídrico
- El informe de sostenibilidad 2022.

El resultado de este proceso fue una identificación preliminar de impactos reales y potenciales, basada en la evaluación de riesgos y oportunidades vinculadas con nuestras operaciones y los grupos de interés afectados.





Estrategia de RSC y Sostenibilidad 2025–2029

Criterios utilizados para el análisis de significancia de riesgos e impactos ASG

Una vez identificados los riesgos e impactos, utilizamos los siguientes criterios de priorización:

Criterios y escalas de priorización de impactos negativos	Criterios y escalas de priorización de impactos positivos	Criterios y escalas de priorización de riesgos
Gravedad 5: Muy grave 4: Grave 3: Medianamente grave 2: Poco grave 1: Nada grave	Escala 5: Muy bueno 4: Bueno 3: Medianamente bueno 2: Poco bueno 1: Nada bueno	Impacto 5: Muy grave 4: Grave 3: Moderado 2: Bajo 1: Muy bajo
Alcance 5: Muy extenso 4: Extenso 3: Medianamente extenso 2: Poco extenso 1: Nada extenso	Alcance 5: Muy extenso 4: Extenso 3: Medianamente extenso 2: Poco extenso 1: Nada extenso	Probabilidad 5: Muy probable 4: Probable 3: Medianamente probable 2: Poco probable 1: Nada probable
Carácter irremediable 5: Muy difícil 4: Difícil 3: Medianamente difícil 2: Poco difícil 1: Nada difícil		

El resultado del ejercicio nos permitió identificar un total de 161 aspectos:

- 73 impactos negativos reales
- 34 impactos negativos potenciales
- 54 impactos positivos reales.

De este total, clasificamos 127 aspectos como de prioridad alta, siguiendo los criterios y la escala que utilizamos como parte de nuestro procedimiento interno de priorización de riesgos. Posteriormente, unificamos los impactos negativos reales o potenciales y positivos reales o potenciales que llevaríamos a la consulta con partes interesadas.



Etapas II: Consulta a partes interesadas (P.I.)

Después de la priorización de temas e impactos, realizamos una consulta directa a partes interesadas mediante diversos mecanismos. Este proceso concluyó con un evento de diálogo en el que participaron representantes de nuestras principales partes interesadas, con el objetivo de conocer sus percepciones y prioridades con respecto a los temas que son materiales para nuestra Cooperativa.

Este proceso permitió identificar nuevos impactos que finalmente fueron validados internamente.

Proceso de consulta a partes interesadas

Enero y febrero 2024

Grupo de interés	Expectativa de participación	Cantidad de preguntas	Mecanismo de consulta	Periodo de consulta
Colaboradores	423	33	Encuesta	19 de enero - 09 de febrero
Asociados productores	128	10	Encuesta guiada por medio del call center de Dos Pinos	22 de enero - 03 de abril
Comunidad	31	9	Grupo focal virtual	26 de enero - 21 de marzo
Proveedores	57	8	Grupo focal virtual	26 de enero - 09 de febrero
Clientes	49	10	Encuesta y entrevistas virtuales	26 de enero - 09 de febrero
Referentes en sostenibilidad	5	11	Entrevista virtual	30 de enero - 23 de febrero

Fuente: Informe de consulta a partes interesadas, RS sostenible, junio 2024.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



A partir de esta consulta, obtuvimos los siguientes resultados:

Consulta a partes interesadas Resultados cuantitativos

Aspectos identificados	Total
Impactos negativos	36
Impactos positivos	20
Riesgos (impactos negativos potenciales)	0
Hallazgos	169
Expectativas	145
Total de nuevos aspectos	370

Fuente: Informe de consulta a partes interesadas, RS sostenible, junio 2024.

A partir de este proceso exhaustivo, identificamos un total de 370 aspectos que debían ser considerados para el diseño de la nueva estrategia. De estos, 20 corresponden a impactos positivos (oportunidades para crecer en aquello que hacemos bien y que genera valor para nuestros grupos de interés) y 36 son impactos negativos (temas que debemos eliminar cuando sea posible, minimizar si no se puede eliminar o compensar con acciones de mitigación si no es posible minimizarlos).

A continuación, presentamos los resultados de este análisis, realizado con participación de nuestros

grupos de interés, desde un enfoque cualitativo que califica la relevancia de cada tema frente a los requerimientos y expectativas de cada grupo.

Consulta a partes interesadas Resultados cualitativos por grupo y prioridad estratégica

Grupo de interés

Prioridades estratégicas

Colaboradores	Mejorar la comunicación interna, promover el equilibrio entre trabajo y vida personal, reforzar capacitaciones en derechos humanos, fomentar actividades recreativas y promover el teletrabajo.
Productores asociados	Incorporar prácticas ambientales y sociales en las asesorías técnicas, procurar el bienestar animal y la productividad en las fincas, gestionar residuos de manera más eficiente y simplificar los tecnicismos operativos.
Comunidades	Fortalecer proyectos de inversión social, mejorar la gestión de desechos líquidos y sólidos y comunicar públicamente nuestros esfuerzos en reciclaje, gestión de aguas residuales y sostenibilidad en transporte.
Clientes	Desarrollar campañas sobre el valor nutricional de nuestros productos, reducir el consumo de recursos naturales mediante innovación, adoptar empaques más sostenibles y utilizar criterios ASG en la selección de proveedores.
Proveedores	Mejorar la relación con este grupo, diseñar empaques biodegradables y fomentar la gestión de residuos y otras iniciativas de sostenibilidad ambiental.
Referentes en sostenibilidad	Gestionar eficientemente el recurso hídrico, formar a nuestros productores asociados en temas ASG y ampliar la accesibilidad de nuestros productos en comunidades rurales y de bajos ingresos.

Fuente: Informe de consulta a partes interesadas, RS sostenible, junio 2024.



Etapa III: Priorización de temas materiales

Dado el volumen y la magnitud de los resultados obtenidos en la consulta a los grupos de interés, consideramos necesario llevar a cabo un proceso de priorización para determinar la relevancia de cada uno de estos aspectos, con el fin de enfocar la nueva estrategia en aquellos de mayor significancia e impacto.

Para ello, utilizamos una metodología que estableció un umbral de relevancia alta (valor igual o mayor a 4 en una escala del 1 al 5) para agrupar impactos en temas prioritarios, según los siguientes criterios:

Proceso de definición de temas materiales
Metodología para la priorización de resultados de consultas y diálogos

Requisito legal	Afectación a la reputación	Recursos necesarios	Requisito de las partes interesadas
<p>El tema se encuentra regulado por ley.</p>	<p>Este tema podría afectar la imagen y reputación de la empresa.</p>	<p>Se cuenta con los recursos: económicos, humanos y de tiempo.</p>	<p>El tema es un requerimiento importante de las partes interesadas.</p>
<p>1. No se encuentra regulado. 2. En proceso de regulación. 3. Se encuentra regulado.</p>	<p>1. No hay afectación. 2. Afectación baja o media. 3. Alta afectación.</p>	<p>1. Pocos recursos necesarios. 2. Nivel intermedio de recursos necesarios. 3. Muchos recursos necesarios.</p>	<p>1. No hay requerimientos asociados. 2. Algunos clientes tienen requerimientos asociados. 3. Todos/muchos clientes tienen requerimientos asociados.</p>

Fuente: Informe de consulta a partes interesadas, RS sostenible, junio 2024.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Temas materiales 2025-2029

Los procesos previos —análisis interno (identificación de riesgos e impactos reales y potenciales, y priorización), análisis externo (consulta a partes interesadas) y validación y priorización utilizando la metodología descrita en el cuadro anterior—nos permitieron definir el conjunto de temas materiales que incluimos en el marco de la nueva Estrategia de RSC y Sostenibilidad 2025-2029.

Estrategia de sostenibilidad 2025-2029

Impactos y temas para abordar en la nueva estrategia según la metodología de priorización aplicada

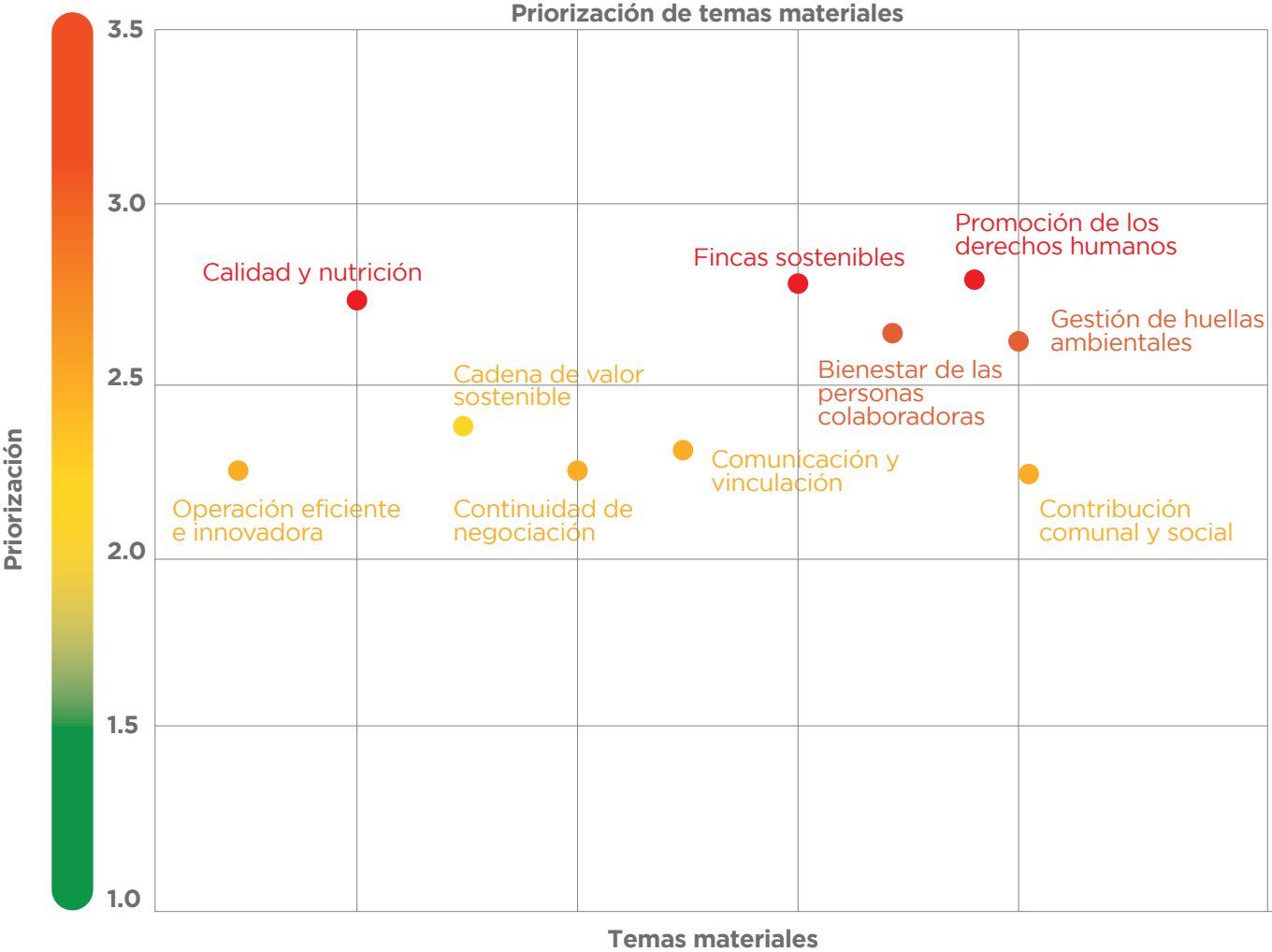
Tema material	Priorización de temas materiales				Priorización final
	Cumplimiento regulatorio	Riesgo reputacional	Recursos necesarios	Preocupación manifestada por las P.I.	
Operación eficiente e innovadora	2	2,6	2,3	2,4	2,3
Calidad y nutrición	2,8	3	2,3	2,6	2,7
Cadena de valor sostenible	2,3	2,8	2,1	2,6	2,5
Continuidad del negocio	2,1	2,7	2,2	2,4	2,4
Comunicación y vinculación	1,9	2,8	2,3	2,6	2,4
Fincas sostenibles	2,8	2,8	2,6	2,8	2,8
Bienestar de las personas colaboradoras	2,6	2,9	2,5	2,7	2,7
Contribución comunal y social	1,6	2,8	2,2	2,6	2,3
Promoción de los derechos humanos	2,7	2,8	2,3	2,9	2,7
Gestión de huellas ambientales	2,5	2,7	2,6	2,6	2,6

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Estrategia de sostenibilidad 2025 - 2029

Representación gráfica de los temas materiales abordados en la estrategia, según su grado de relevancia



Los temas de prioridad baja (entre 0 y 1,66) se ubican en la franja verde, los de prioridad media (entre 1,67 y 3,33) en la franja amarilla, y los de prioridad alta (entre 3,34 y 5) en la franja roja.

El grado de prioridad asignado a cada tema determina la importancia que las personas responsables de coordinar la estrategia deben darle a través del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad. Existen otros temas que también son materiales para nuestra Cooperativa pero que no incluimos en esta priorización porque consideramos que están siendo gestionados adecuadamente por las áreas competentes, y podemos limitarnos a reportar los resultados desde la Dirección de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad.

Fuente: Informe de consulta a partes interesadas, RS sostenible, junio 2024.



Compromisos y metas para el siguiente quinquenio

A partir de los procesos y análisis descritos anteriormente, definimos las siguientes metas y compromisos para el periodo 2025-2029.



Este diagrama resume los resultados más relevantes que esperamos alcanzar con un enfoque de "doble materialidad", el cual proporciona una visión integral de los esfuerzos que venimos realizando hacia un desarrollo sostenible para nuestra cooperativa, y en beneficio de los grupos de interés a quienes nos debemos. A ellos nos referiremos en el siguiente apartado.

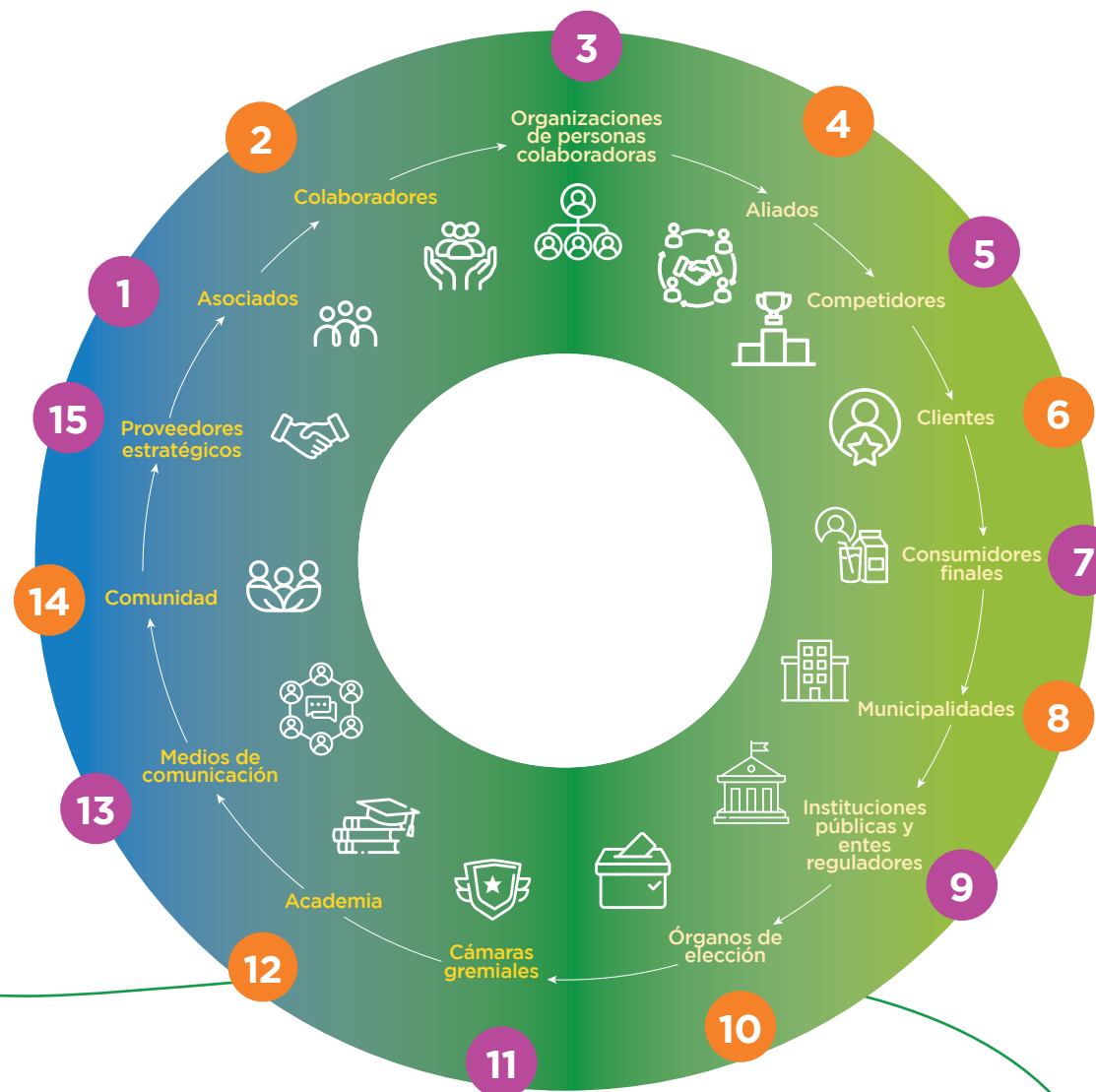


Nuestros grupos de interés

Los grupos de interés o *stakeholders* son todas las personas, físicas o jurídicas, grupos y comunidades, que pueden afectar o ser afectados por las actividades, decisiones, productos y servicios de una organización. Pueden ser internos o externos, y tienen distintos niveles de influencia e interés según se relacionen con esta.

Nuestros grupos de interés se agrupan en las categorías que se detallan en el siguiente gráfico:

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos





Por nuestra naturaleza cooperativa, integrada por miles de personas productoras asociadas, en Dos Pinos la gestión de grupos de interés ha sido una prioridad desde nuestros inicios.

Reconocemos que una correcta identificación y gestión de estos grupos es clave para nuestra reputación, sostenibilidad y éxito a largo plazo. Mantener a nuestros *stakeholders* informados y satisfechos fortalece su lealtad y respaldo hacia la Cooperativa, mientras que una gestión inadecuada puede generar desafíos y resistencia.

Por ello, nos enfocamos en escuchar sus necesidades y gestionar sus expectativas, lo que no solo mejora nuestra toma de decisiones, sino que también fortalece nuestras actividades productivas.

Para gestionar la relación con nuestros grupos de interés contamos con diversos mecanismos que favorecen su participación:

- Realizamos consultas periódicas a través de talleres, encuestas virtuales, sesiones de trabajo virtuales y llamadas.
- Publicamos un reporte de sostenibilidad anualmente.
- Mantenemos abierto un centro de contacto con proveedores y clientes.
- Fomentamos el voluntariado.
- Desarrollamos el Programa Comunidades Dos Pinos.

- Utilizamos nuestras redes sociales como canal de comunicación.

Además, cada tres años llevamos a cabo consultas estructuradas sobre temas clave, incluyendo los aspectos relativos a nuestra estrategia de sostenibilidad, como se detalló en el apartado de temas materiales.

En procura de garantizar la inclusión de grupos vulnerables o aquellos sin capacidad de expresar su punto de vista, realizamos un análisis específico para cada parte interesada que nos ha permitido determinar el medio más adecuado de acercamiento efectivo con este. Un ejemplo es la consulta realizada en 2024, en la que implementamos estrategias diferenciadas a para lograr una participación más equitativa de todos los grupos. En todas las consultas damos la oportunidad de que cada grupo exprese sus preocupaciones respecto a los posibles impactos de nuestra organización en su vida, su negocio, la sociedad y el ambiente.

Para identificar impactos que quizás no habíamos considerado previamente y que afectan a nuestros grupos de interés, realizamos procesos de *benchmarking* con otras empresas del sector, consultamos a expertos internos y externos, y tomamos en cuenta las opiniones de representantes de la sociedad civil, investigadores y sindicatos, así como foros empresariales y recomendaciones que presentan las guías y normas internacionales, como

la Global Reporting Initiative, el Pacto Global de Naciones Unidas, la norma ISO 26.000, entre otras.

Finalmente, es importante mencionar que en estos procesos procuramos dar prioridad a la participación de los grupos con quienes tenemos mayor cercanía o que potencialmente se ven más afectados por los impactos directos de nuestra Cooperativa. En este sentido, priorizamos a nuestros asociados productores, colaboradores, clientes, proveedores y, de manera muy importante, a las comunidades aledañas a nuestras operaciones.

1

2

3

4

5



Alineamiento a guías internacionales y ODS

Los ejes y programas de nuestra estrategia contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, abordando todas las dimensiones del desarrollo sostenible: prosperidad, planeta, personas, paz y alianzas.

Además, aplicamos el enfoque ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) como metodología clave para asegurar la generación de valor a largo plazo en nuestra Cooperativa.

La siguiente matriz muestra el alineamiento de nuestros ejes estratégicos, programas y proyectos con los ODS, el enfoque ASG y otras normas internacionales vigentes, destacando las áreas donde generamos mayor impacto positivo y la manera en que cada iniciativa contribuye a objetivos específicos.





Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos

Mapa de alineamiento de ejes estratégicos a normas y guías internacionales

Normas internacionales				Temas y sub-temas materiales		ODS		Perspectivas estratégicas				
Pacto Global	Enfoque ASG	ISO 26000	Enfoque ODS	Ejes estratégicos	Programas e iniciativas	Objetivo	Meta	Financiera	Valor para clientes	Procesos	Aprendizaje y crecimiento	
Principio 10	Gobernanza	Gobernanza	Prosperidad (económico)	Consolidación de la estrategia	Estrategia de sostenibilidad integrada en la estrategia de negocio	3, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13	3.4, 3.9, 4.3, 4.4, 5.1, 5.5, 7.2, 7.3, 8.4, 8.5, 8.8, 9.4, 9.5, 10.2, 10.3, 12.2, 12.5, 13.1, 13.3, 17.16, 17.17	x	x	x	x	
Principio 1, 2					Integración de expectativas de partes interesadas	5, 12, 16, 17	5.5, 12.6, 16.6, 16.7, 16.10, 17.16, 17.17		x	x		
Principio 7		Prácticas justas de operación		Gobierno corporativo	Gestión de riesgos (económicos, ambientales, sociales)	8 y 13	13.1, 13.3	x		x		
Principio 5					Prácticas justas de mercado y fortalecimiento cadena de valor	9, 10, 12, 17	9.4, 10.2, 10.3, 12.2, 12.5, 12.6, 17.10	x		x		
Principio 3, 5	Social	Prácticas laborales	Derechos humanos	Personas (social interno)	Bienestar y desarrollo de nuestra gente	Creciendo Juntos	1, 2, 3, 4	1.2, 1.4, 2.1, 2.3, 3.4, 3.9, 4.4, 4.7			x	x
Principio 4, 5					Salud y seguridad ocupacional	8	8.3, 8.5, 8.7, 8.8			x	x	
Principio 6					Programa de Derechos Humanos e Inclusión	5	5.1, 5.2, 5.5, 5.a, 5.b, 8.5		x		x	
Principio 1, 2		Participación activa y desarrollo de la comunidad		Personas (social externo)	Desarrollo sostenible de comunidades	Educación Nutricional	1, 3, 5	1.4, 2.1, 2.2, 3.4, 3.9, 5.5		x		x
Principio 9, 10						Fortalecimiento de plataformas nutricionales	2, 4	2.1, 2.2, 2.3, 4.7, 12.8	x	x		x
Principio 5						Programa de Compras Sostenibles	9	9.3	x	x		
Principio 7 y 8	Ambiental	Medio ambiente	Planeta (ambiental)	Sostenibilidad ambiental	Programas de ahorro y eficiencia energética / Disminución de huella	13, 15	7.2, 7.3, 12.5, 13.2, 13.3	x		x		
Principio 7, 8, 9					Empaques sostenibles	8, 9, 11, 13	7.2, 8.10, 9.2, 9.4, 11.1, 11.3, 13.1, 13.3	x	x	x	x	
Principio 7, 8, 9					Estrategia de recuperación de empaques	12, 14	12.2, 12.4, 12.5, 12.6, 14.1	x	x	x		
Principio 7 y 8				Gestión de impactos del sector primario	Cumplimiento regulatorio ambiental	12, 13, 14, 15, 16	12.4, 12.6, 13.2, 13.3, 14.1, 15.5, 15.5, 16.6, 16.10	x		x		
Principio 7 y 8					Programa BAE	10, 15	10.2, 10.3, 15.1, 15.2, 15.3			x	x	
Principio 7 y 8					Buenas prácticas agrícolas y de bienestar animal	15	15.1, 15.2, 15.3	x	x	x		

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Aporte de Dos Pinos a los Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible

Como se desprende del cuadro anterior, nuestra estrategia de sostenibilidad en Dos Pinos está alineada con varios ODS, destacando en áreas como gestión ambiental, inclusión social y gobernanza responsable.



ODS 1 Metas 1,2 - 1,4

- Inyección de recursos económicos en comunidades rurales, a través de la compra diaria de leche, generando más de 11.000 empleos directos e indirectos.
- Apoyo financiero a iniciativas comunitarias a través del programa Comunidades Dos Pinos, que otorga financiamiento a proyectos locales.
- Capacitación y acceso a tecnologías para productores, lo que mejora la productividad de las fincas y asegura ingresos sostenibles.
- Desarrollo del programa Creciendo Juntos, que busca erradicar la pobreza entre los colaboradores, colaboradoras y sus familias, incluyendo temas de educación, salud física y financiera, saneamiento ambiental, vivienda y trabajo.



ODS 2 Metas 2,1 - 2,2 - 2,3

- Alineamiento del 52% de los productos con parámetros nutricionales internacionales, lo que mejora la calidad de los alimentos.
- Desarrollo de una plataforma de educación nutricional para niños y niñas en etapa escolar.
- Creación de un programa de abastecimiento a precios justos para personas productoras de leche.
- Desarrollo de productos más saludables, que aseguren acceso a opciones con mejor valor nutricional.



ODS 3

Metas
3,4 - 3,9

- Implementación de un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional alineado con la ISO 45001.
- Desarrollo de programas de bienestar físico, emocional, familiar y social para personas colaboradoras.
- Servicios de salud para personas trabajadoras no empleadas directamente por Dos Pinos.
- Programas de fisioterapia, ergonomía y prevención de enfermedades laborales.
- Acceso a consultas médicas y campañas de salud preventiva.



ODS 4

Metas
4,4 - 4,7

- Programas de formación y desarrollo profesional para colaboradores y colaboradoras.
- Implementación de la Universidad Corporativa Dos Pinos con más de 90 cursos de capacitación.
- Programa Líder Dos Pinos para desarrollar competencias de liderazgo.
- Escuela de Manufactura y Universidad de Ventas para capacitar personal en áreas específicas.



ODS 5

Metas
5,1 - 5,2 - 5,5
- 5.a-5.b

- Políticas de equidad salarial y reducción de brechas de género en diferentes áreas.
- Estrategia de Derechos Humanos, Equidad, Inclusión y Pertenencia.
- Evaluación de la diversidad en la organización con datos sobre la representación de mujeres en diferentes niveles jerárquicos.
- Programas de apoyo para trabajadoras, incluyendo asesoramiento psicológico y conciliación.

1

2

3

4

5



ODS 6

Metas
6,3 - 6,4 - 6,6

- Reducción del consumo de agua mediante 92 proyectos que permiten ahorrar el equivalente a 8998 cisternas de agua potable.
- Implementación de sistemas de recirculación y reutilización de aguas residuales en las plantas productivas.
- Monitoreo y medición del uso del agua, con mejoras en la infraestructura para una gestión eficiente.
- Cosecha de agua de lluvia en la Planta de San Carlos para riego y servicios sanitarios.



ODS 7

Metas
7,2 - 7,3

- Implementación de ISO 50001 en 7 sucursales para mejorar la eficiencia energética.
- Reducción del 2,5% del consumo de electricidad, optimizando el uso de energía en plantas y sucursales.
- Diversificación de fuentes energéticas, con una estrategia para aumentar el uso de energías renovables.
- Reducción del uso de combustibles fósiles en calderas, mediante mejoras tecnológicas en el proceso térmico.



ODS 8

Metas
8,3 - 8,5 - 8,7
- 8,8 - 8,10

- Implementación de un Sistema de Gestión de Derechos Humanos, priorizando equidad de género, inclusión de personas con discapacidad y reducción de la pobreza multidimensional.
- Apoyo al 95% de las personas colaboradoras en situación de vulnerabilidad socioeconómica a través del programa Creciendo Juntos.
- Reducción del 69,7% en la cantidad de colaboradores y colaboradoras en condición de pobreza multidimensional.
- Capacitación y desarrollo profesional como parte del bienestar laboral y la sostenibilidad corporativa.

1

2

3

4

5



ODS 9
Metas
9,2 - 9,3 - 9,4

- Automatización de procesos y optimización del mantenimiento industrial, promoviendo eficiencia e innovación.
- Aplicación de tecnologías limpias en la producción, lo que reduce la huella ambiental.
- Implementación de la economía circular en fincas y almacenes agroveterinarios.
- Desarrollo de empaques más sostenibles y biodegradables, alineados con prácticas de innovación.



ODS 10
Metas
10,2 -10,3 -
10,4

- Garantía de representación en el Consejo de Administración, con miembros de diversas zonas y condiciones socioeconómicas.
- Reforma estatutaria para la creación de un Comité Electoral que fortalecerá la equidad y transparencia en la toma de decisiones.
- Aumento de la equidad de género en la gobernanza, con una participación femenina del 50% en el nivel de suplentes.



ODS 12
Metas
12,2 -12,4 -
12,5 - 12,6

- Programa 5R (Reducir, Rechazar, Reusar, Recuperar y Reciclar) aplicado al 68% de los empaques de consumo humano.
- Reciclaje del 100% de los envases Tetra Pak posindustriales, para promover la economía circular.
- Aumento en la recuperación de plásticos, con un crecimiento del 12,2% en 2023 al 32,5% en 2024.
- Estrategia de ecodiseño enfocada en la reducción de gramajes en empaques y la optimización de su reciclabilidad.
- Aumento del índice de circularidad de botellas PET al 80,7%, superando la meta inicial del 60%.



ODS 13
Metas
13,1 - 13,2 - 13,3

- Certificación de Carbono Reducción otorgada por NTECO para las operaciones en Costa Rica.
- Reducción de 3245,2 tCO₂e en emisiones de gases de efecto invernadero en 2024.
- Sustitución de vehículos de transporte por unidades Euro 5, que reducen hasta un 60% de las emisiones de GEI.
- Mejoras en la alimentación del ganado para reducir emisiones de metano (CH₄).
- Recuperación de calor residual en procesos industriales para optimizar la eficiencia energética.



ODS 14
Metas
14,1

- Reducción de residuos plásticos en los ecosistemas marinos, mediante la recolección de envases post-consumo.
- Reciclaje del 97% de las botellas plásticas utilizadas en la producción, lo que disminuye la contaminación por plásticos.
- Control y monitoreo del vertido de aguas residuales, con tratamiento primario, secundario y terciario.



ODS 15
Metas
15,1 - 15,2 - 15,3

- Compensación de nuestra huella de carbono mediante proyectos de absorción de CO₂.
- Gestión integral de residuos orgánicos a través del compostaje, lo cual reduce la cantidad enviada a vertederos.
- Uso eficiente de fertilizantes en el sector primario, para promover la conservación del suelo.
- Diagnóstico del 100% de las fincas bajo criterios de finca responsable.



ODS 16

Metas
16,5 - 16,6 -
16,7 -16,10

- Proceso de postulación y evaluación transparente para el Consejo de Administración, que aseguran la integridad y rendición de cuentas.
- Declaración jurada obligatoria sobre conflictos de interés, para prevenir la corrupción.
- Evaluación anual del Consejo de Administración, que garantiza la eficiencia y el cumplimiento normativo.
- Desarrollo de normativas clave en gobernanza, como el Reglamento de Sesiones y la Política de Gobierno Corporativo.



ODS 17

Metas
17,3 - 17,16 -17,17

- Colaboración con Horizonte+ para aplicar el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe) a lo interno de la organización.
- Alianza con ONG locales en programas de voluntariado corporativo, especialmente en el programa Dejando Huella, con impacto en comunidades.
- Alianza con la iniciativa “Costa Rica Recupera” para el reciclaje de desechos sólidos.
- Alianza con el Ministerio de Educación Pública (MEP) para el desarrollo del programa Aprendiendo Nutridos.
- Alianza con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco) y la Confederación Nacional de Federaciones, Ligas y Uniones (CONAFLU) para el desarrollo del proyecto Comunidades Dos Pinos.
- Alianza con el Ministerio de Justicia y el MEP para el Programa Reciclados (pupitres).

Estos ODS se cumplen a través de las diversas iniciativas que Dos Pinos ha implementado

para mejorar la calidad de vida de us empleadas y empleados y el impacto social en las comunidades donde opera.

1

2

3

4

5



Gobernanza de la sostenibilidad

Las buenas prácticas de gobernanza mencionadas arriba son definidas y ejercidas, en primer término, por quienes tienen a su cargo el gobierno corporativo de nuestra organización. Son estas personas e instancias quienes deben liderar y ejemplificar los valores y principios que nos rigen, definiendo además nuestra cultura y la forma como operamos.

En las siguientes páginas abordamos el rol del gobierno corporativo en las políticas de sostenibilidad, así como temas claves para nuestra Cooperativa, como: cumplimiento legal, ética, competencia, gestión de riesgos y derechos humanos.



1

2

3

4

5



Rol del gobierno corporativo en las políticas de sostenibilidad

El Consejo de Administración, como órgano de gobierno al que corresponde la dirección superior de las operaciones sociales, mediante el acuerdo de las líneas generales a que debe sujetarse el gerente general, lidera la creación y actualización del propósito, los valores, la misión, las estrategias, los reglamentos y las políticas de nuestra organización, tanto desde la perspectiva operativa y comercial como en todo lo relativo a nuestra responsabilidad con la sociedad y el compromiso asumido con el desarrollo sostenible.

En el marco de estas funciones, se encarga de aprobar las iniciativas que permiten identificar y gestión los impactos positivos y negativos derivados de nuestras actividades, productos, servicios y operaciones, tanto en Costa Rica como en los demás países donde tenemos presencia. Además, el Consejo es responsable de aprobar nuestra estrategia de sostenibilidad, orientada bajo el concepto de la triple unidad: financiera, ambiental y social, con carácter vinculante y obligatorio para todas las personas integrantes de la Cooperativa.

Dicha estrategia de sostenibilidad se materializa en planes y programas dirigidos a la identificación y

posterior atención de los impactos que generamos en la sociedad y el medio ambiente, mediante acciones como:

- La reducción de residuos.
- La optimización de los recursos.
- La implementación de tecnologías más sostenibles y limpias.
- El ejercicio de un mercadeo responsable.
- El apoyo al Comité de Educación y Bienestar Social para garantizar condiciones personales y laborales adecuadas para quienes formamos parte de la Cooperativa.

Los directores corporativos, quienes reportan directamente a la Gerencia General y al Consejo de Administración, también participan en la organización, gestión y ejecución de la estrategia de sostenibilidad. Según su área de competencia, gestionan los riesgos e impactos asociados a sus funciones y lideran los procesos de inducción relacionados con la filosofía de la Cooperativa, lo que es un compromiso activo para alcanzar nuestros objetivos comerciales, sociales y ambientales.



1

2

3

4

5



La Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Corporativas

La labor de velar por el cumplimiento las políticas de sostenibilidad aprobadas por el Consejo de Administración recae sobre la Dirección de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad.

Esta dirección gestiona los procesos de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y abordar los impactos positivos y negativos generados por la Cooperativa en la economía, el medio ambiente y la sociedad. Para ello, cuenta con un plan de trabajo anual alineado con la estrategia aprobada, el cual es avalado por la Gerencia General y, finalmente, por el Consejo de Administración.

El Consejo, por lo general, no participa directamente en los procesos de consulta e interacción con nuestros grupos de interés, salvo en situaciones

especiales que requieran su intervención. Cuando es necesario, la Dirección de Sostenibilidad eleva la situación a la Gerencia General, que a su vez la presenta al Consejo para su valoración y respuesta.

Sin embargo, existe una interacción directa con el grupo de interés conformado por personas asociadas, ya que el Consejo de Administración visita las regiones al menos una vez al año para atender a productores y productoras y abordar sus inquietudes.

El Consejo de Administración supervisa la labor de la Dirección de Relaciones Corporativas para asegurar la efectividad y alineación de la Estrategia de Sostenibilidad con nuestros principios y valores.



1
2
3
4
5



Supervisión de la estrategia de sostenibilidad

Como parte del proceso de monitoreo y mejora continua, la Gerencia General y el Consejo de Administración revisan periódicamente la eficacia de las acciones implementadas para gestionar los impactos económicos, ambientales y sociales. Para ello, la presenta informes que incluyen resultados, avances, oportunidades de mejora y recomendaciones técnicas.

La Gerencia General presenta estos informes al Consejo, el cual, tras su análisis, aprueba los ajustes necesarios y emite recomendaciones para mitigar, gestionar o corregir riesgos identificados. Estas acciones se traducen en mejoras de procesos, ampliación o modernización de la infraestructura y otras iniciativas que contribuyen a una gestión segura y eficiente de nuestras operaciones. De este modo, se previenen o mitigan riesgos que podrían afectar a

las personas, dañar la reputación de la Cooperativa o generar incumplimientos legales o regulatorios.

Adicionalmente, cada año evaluamos la eficacia de los procesos para gestionar impactos económicos, ambientales y sociales. Esto nos permite determinar si las medidas adoptadas han sido adecuadas o si se requieren ajustes adicionales.

Delegación de responsabilidad en gestión de impactos

El Consejo de Administración delega en la Dirección de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad la responsabilidad de gestionar los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización. Esta dirección, a su vez, trabaja con gerencias que, a través de líderes, especialistas, coordinadores y coordinadoras, implementan las políticas establecidas.

La persona a cargo del Área de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad lidera la gestión de los impactos en temas como salud ocupacional, seguridad industrial, gestión ambiental, impacto social, salud preventiva y gestión de residuos. Además, delega la ejecución de las políticas de sostenibilidad en gerencias senior corporativas, las cuales coordinan equipos especializados en estas áreas.

Según nuestra Política Corporativa de Sostenibilidad, esta Dirección también es responsable de garantizar que los equipos de trabajo implementen las estrategias diseñadas para gestionar adecuadamente estos impactos.

1
2
3
4
5



Conocimientos sobre sostenibilidad del máximo órgano de gobierno

En Dos Pinos nos esforzamos por promover el conocimiento, comprensión e integración de la sostenibilidad y la responsabilidad social entre nuestros grupos de interés internos, especialmente el personal colaborador y las autoridades que nos dirigen. De esta forma, logramos que estos conceptos formen parte de nuestro ADN y orienten nuestro quehacer diario para garantizar una sostenibilidad a largo plazo.

Para mantener informada a nuestra comunidad interna sobre el avance en materia de sostenibilidad:

- Presentamos resultados y avances en la Asamblea de Delegados y en la reunión de

medio periodo (dos veces al año).

- Incorporamos temas de sostenibilidad en la agenda de las reuniones regionales del Consejo de Administración, para compartir esta información con las personas asociadas en todo el país.
- Organizamos sesiones informativas y educativas sobre responsabilidad social y sostenibilidad dirigidas a los miembros de distintos órganos de gobierno.

Estas acciones aseguran que las personas tomadoras de decisiones y demás colaboradores comprendan la importancia de nuestra estrategia de sostenibilidad y contribuyan activamente a su cumplimiento.





Cumplimiento legal y regulatorio

Para asegurar el cumplimiento legal y regulatorio en Dos Pinos:

- Contamos con un gobierno corporativo sólido y políticas internas alineadas con la legislación costarricense y los estándares internacionales del sector.
- Realizamos auditorías periódicas para asegurar la transparencia en nuestras operaciones y el cumplimiento de las regulaciones fiscales, ambientales, sanitarias y de seguridad alimentaria.
- Fomentamos prácticas éticas, transparentes y anticorrupción entre nuestras personas asociadas, colaboradoras y proveedoras, con el fin de garantizar la sostenibilidad y legalidad de nuestras actividades.

Durante este periodo, registramos nueve incumplimientos normativos en áreas de salud,

protección ambiental y procesos constructivos. Todos fueron corregidos de manera oportuna, sin sanciones monetarias.

Como norma general, atendemos todos los casos de incumplimiento con el mismo nivel de prioridad, sin importar el área. Un ejemplo relevante de denuncias relacionadas con órdenes sanitarias fue el exceso de ruido ambiental durante la madrugada y la noche, reportado por vecinas y vecinos de comunidades cercanas. Para resolver esta situación, diseñamos e implementamos un plan de acción que incluyó ajustes en los horarios laborales y otras medidas para mitigar el ruido nocturno.

Además, realizamos una revisión integral de otras ubicaciones para evaluar el impacto del ruido y adoptar las medidas necesarias, garantizando el cumplimiento normativo y el bienestar de las comunidades cercanas.



1

2

3

4

5



Ética, transparencia y anticorrupción

En Dos Pinos implementamos diversas acciones para fortalecer la ética, la transparencia y la lucha contra la corrupción, con el fin de fortalecer la confianza de las personas asociadas, colaboradoras y consumidoras.

Iniciativas para promover el comportamiento ético

Unidad de Ética y Cumplimiento de a Dirección Legal

Equipo profesional que supervisa el comportamiento de nuestro personal en todos los niveles.

Código de Ética y Conducta

Establece principios de integridad, responsabilidad y respeto que guían nuestras operaciones.

Mecanismos de denuncia y protección

Canales confidenciales para que personas colaboradoras y externas puedan reportar prácticas irregulares, garantizando la protección de quienes denuncian.

Capacitación y sensibilización

Programas formativos para reforzar la cultura de ética y transparencia, promoviendo la toma de decisiones.

Auditoría y supervisión interna

Sistemas de control que aseguran el cumplimiento normativo y previenen actos de corrupción, fraude o conflictos de interés.

Política de compras y proveedores

Procesos transparentes que garantizan la selección justa de proveedores, evitando prácticas desleales.

Compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social

Integramos la ética en todas nuestras actividades, buscando siempre un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



A través de estas acciones, reforzamos nuestro compromiso con la gestión ética y responsable, asegurando nuestra sostenibilidad de largo plazo y nuestro liderazgo en el sector cooperativo y agroindustrial.

Unidad de Ética y Cumplimiento de la Dirección Corporativa Legal

La Unidad de Ética y Cumplimiento vela por que todas nuestras personas miembros actúen de acuerdo con nuestros valores y las normativas internas y la legislación vigente en los países donde operamos.

Según nuestro Reglamento de Ética, esta unidad tiene las siguientes funciones:

Supervisar el comportamiento ético

Asegurar que todas las personas actúen conforme a los principios de honestidad, integridad, lealtad, objetividad y eficiencia.

Gestionar conflictos de interés

Identificar y manejar situaciones en las que los intereses personales puedan interferir con los de la Cooperativa.

Implementar políticas de cumplimiento

Desarrollar políticas internas que aseguren el cumplimiento de nuestras obligaciones y responsabilidades.

Promover la responsabilidad social

Fomentar prácticas que contribuyan al desarrollo social y económico, asegurando que todas nuestras actividades se realicen con responsabilidad.

Mantener un entorno laboral seguro y saludable

Garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable, en cumplimiento con la legislación aplicable.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Gestión de riesgos de anticorrupción y fraude

En línea con nuestro compromiso ético, hemos identificado riesgos asociados a la corrupción y el fraude. Para mitigarlos, implementamos controles que se integran de manera transversal en todas las operaciones realizadas, abarcando a nuestros públicos internos y externos.

En 2024, iniciamos la incorporación de estos controles en el proceso de gestión integral de riesgos corporativos, lo que nos permitirá generar datos específicos sobre su alcance y fortalecer nuestras estrategias de mitigación en el futuro.

Adicionalmente, contamos con un Sistema de Gestión de Riesgos Corporativos, basado en estándares internacionales, que incorpora criterios para evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto financiero, reputacional y legal, entre otros factores. Este sistema también permite mapear los controles existentes y evaluar su efectividad.

Durante este periodo, implementamos acciones para prevenir y gestionar riesgos de corrupción y fraude, entre las que destacan:

- Monitoreo aleatorio de proveedores vigentes y ejecución de la debida diligencia en los casos aplicables.
- Implementación de mejoras en los procesos de reclutamiento y selección para fortalecer la prevención de riesgos de corrupción y fraude.
- Validaciones de conflicto de interés para todos los miembros de la Cooperativa.
- Definición de una metodología para la clasificación de puestos según su nivel de riesgo de fraude.
- Capacitación de 1500 personas colaboradoras en temas de corrupción y fraude.
- Mantenimiento activo del canal de denuncias y ejecución de acciones para su fortalecimiento.

Estas iniciativas nos han permitido avanzar en el cumplimiento de nuestro compromiso con la ética, la transparencia, la integridad y la mejora continua.





Gestión de conflictos de interés

Gestión

- Proceso liderado por la Unidad de Ética y Cumplimiento.
- Normado mediante la Política Corporativa de Conflictos de Interés (PO-LEG-00-004) y el Reglamento de Ética, que establecen directrices, principios y situaciones que podrían generar dichos conflictos.
- El Reglamento de Ética establece restricciones para miembros de órganos de elección, el gerente general, directores y directoras y otros actores clave en temas como contratación de proveedores, ética en las relaciones comerciales e influencia significativa.
- Anualmente, la Unidad de Ética y Cumplimiento presenta un informe oficial con los resultados de su labor, a la transparencia y nuestro compromiso continuo con la ética.



Conflictos de interés

Conocimiento interno sobre conflictos de interés

- Todas las personas colaboradoras deben firmar una declaración de conflictos de interés anualmente o en el momento en que surja un conflicto. En caso de que no se presenten conflictos, la presentación de la declaración anual sigue siendo obligatoria.
- La Unidad de Ética y Cumplimiento imparte charlas informativas sobre este tema a todas las personas colaboradoras.
- Disponemos de una línea de ética para reportar situaciones de conflicto de interés de manera confidencial.
- De esta forma, el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo garantizan que este tipo de situaciones se identifique oportunamente y se gestione de manera más adecuada.
- Informamos a nuestras partes interesadas sobre los conflictos de interés identificados dentro de nuestros órganos de gobierno.



Atención de casos

- Cuando se detecta un posible conflicto, la Unidad de Ética y Cumplimiento realiza un análisis detallado, validando las situaciones presentadas con las áreas involucradas con el fin de definir y aplicar las medidas necesarias para su resolución de la manera más adecuada.
- Los conflictos más comunes incluyen participación en consejos directivos, vínculos accionarios cruzados y relaciones con partes interesadas, los cuales se gestionan rigurosamente para garantizar la objetividad en la toma de decisiones.





Comunicación de inquietudes críticas y canales de denuncia

Hemos establecido procesos formales para comunicar a los órganos de gobierno corporativo las inquietudes críticas que puedan surgir entre nuestros grupos de interés.

Cada una de estas instancias presenta informes quincenales al Consejo de Administración, detallando los casos ingresados, tramitados y en proceso. Los temas sensibles se abordan en reuniones específicas.

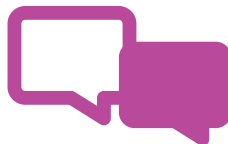
Los reportes más frecuentes se relacionan con conductas éticas y cumplimiento normativo.

Canales de denuncia



Línea ética

Permite a las personas colaboradoras reportar denuncias o compartir información sobre asuntos que puedan afectar a la organización.



Unidad de ética y cumplimiento

Recibe las inquietudes críticas de la Línea de Ética y las comunica a la Gerencia General y al Consejo de Administración.



Comisión de ética

Recibe y gestiona denuncias de personas asociadas, actuando como órgano auxiliar del Consejo de Administración. En caso de que surja un tema de particular relevancia, este se eleva al Consejo de Administración a través de la Gerencia General para su debida consideración.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Competencia desleal y prácticas monopólicas

Nuestras acciones para prevenir prácticas anticompetitivas o desleales se centran en estudios de antecedentes de marcas para nuevos productos y el cumplimiento legal y regulatorio en todos los países en los que tenemos presencia. Estas acciones no implican procesos legales, sino que son medidas preventivas que garantizan la libre competencia, el cumplimiento de la normativa de protección de la propiedad intelectual y la eficiencia del negocio.

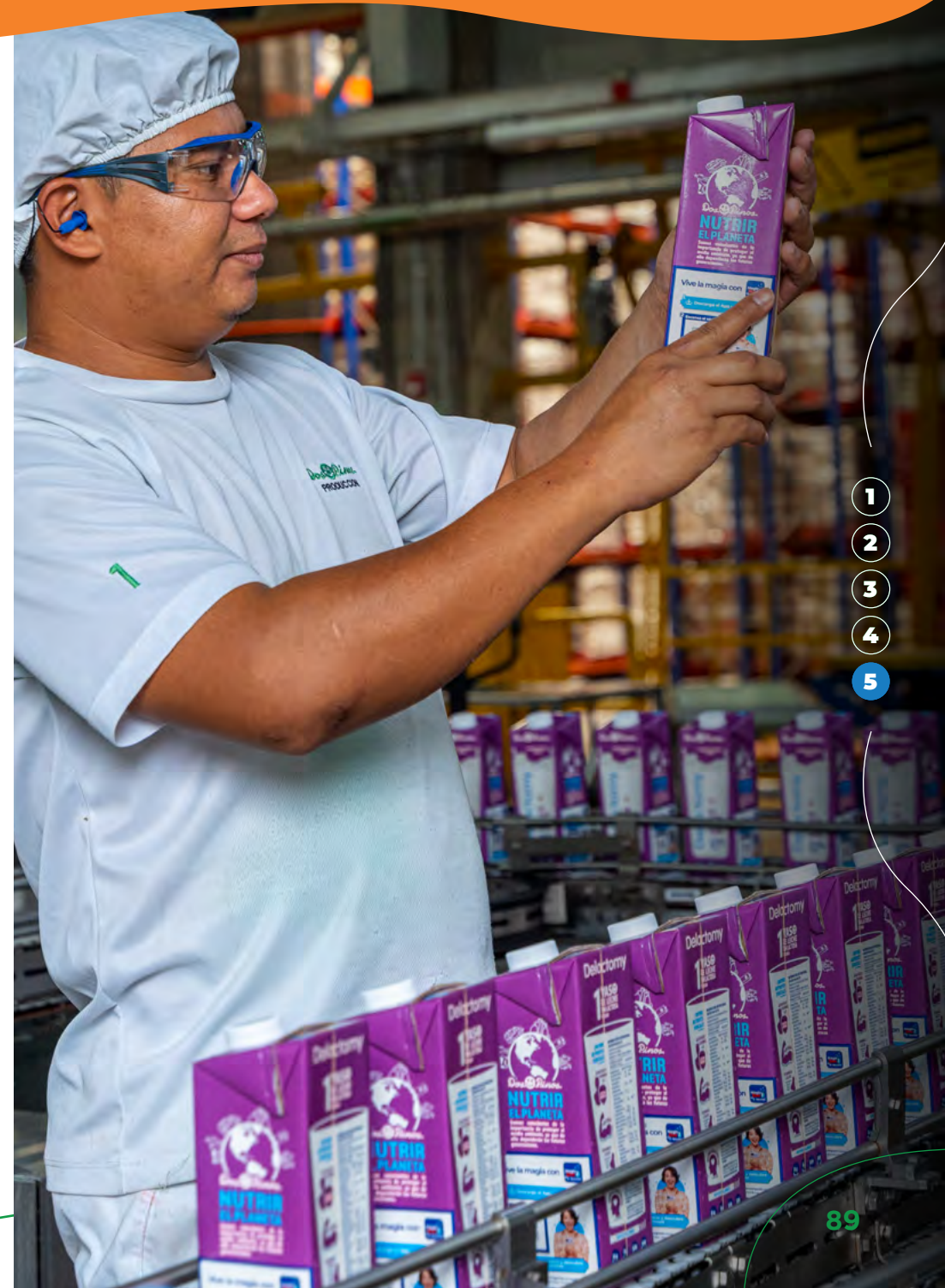
Asimismo, velamos por el cumplimiento de la normativa técnica en materia de etiquetado, con el fin de garantizar el respeto a los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Capacitamos de manera continua a las personas colaboradoras, con especial énfasis en el área comercial, mediante cursos impartidos por

expertos en derecho de la competencia. Estas capacitaciones tienen como objetivo informar a nuestros colaboradores y colaboradoras sobre la normativa relacionada con prácticas monopólicas y competencia desleal, asegurando así el cumplimiento legal en todas nuestras operaciones.

La Gerencia de Asesoría Legal coordina con las áreas de Mercadeo y Comercial la supervisión de las prácticas anticompetitivas en mercado y la gestión de posibles acciones legales ante instancias administrativas y judiciales.

Como resultado de estas acciones, en el periodo reportado no se registraron procesos legales relacionados con competencia desleal o prácticas anticompetitivas.



1
2
3
4
5



Gestión integral de riesgos

Como una directriz que emana directamente de nuestro gobierno corporativo, en Dos Pinos hemos asumido un enfoque proactivo para la identificación y gestión integral de riesgos, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad de nuestra operación y la seguridad de nuestras personas asociadas, colaboradoras y consumidoras.

Para identificar y gestionar los riesgos que enfrentamos a diario, desde hace más de 10 años implementamos un Sistema de Gestión Integral de Riesgos (GIR) basado en el marco de referencia COSO ERM, el cual nos permite identificar, evaluar y mitigar los riesgos de manera coordinada, y analizar los factores internos y externos que pueden afectar nuestra cadena de valor o incidir en los temas de continuidad de negocio. Este enfoque asegura que los riesgos se gestionen de forma proactiva y se alineen con nuestros objetivos estratégicos.

Los impactos identificados desde el enfoque de sostenibilidad se han integrado en este sistema mediante un enfoque holístico que cubre a toda la organización. Realizamos evaluaciones periódicas en nuestras áreas de operación, desde la producción primaria de nuestros insumos básicos —como es el caso de la leche que recibimos— hasta la distribución de los productos finales, para identificar en tiempo real los riesgos humanos, financieros, operacionales, ambientales, tecnológicos, regulatorios, de mercado y reputacionales que pudieran derivarse de nuestro quehacer.

Una vez ingresados en el sistema, los riesgos identificados se priorizan utilizando una matriz de riesgos (5x5) que evalúa tanto su nivel de impacto como la probabilidad de ocurrencia. Mediante esta matriz los clasificamos en varios niveles que van desde riesgos bajos hasta muy altos.

La combinación de estos factores nos permite asignar recursos de manera eficiente para mitigar los riesgos en orden de prioridad, y abordar primero los más críticos. Además, consideramos nuestro grado de tolerancia al riesgo y la declaración de apetito al riesgo de la Cooperativa para ajustar nuestras prioridades de gestión.

Adicionalmente, monitoreamos riesgos en distintos momentos. Una vez al año, evaluamos todos los riesgos identificados. Trimestralmente, actualizamos las perspectivas de riesgos estratégicos, considerando factores políticos, económicos y otros. Adicionalmente, en las instalaciones de la Cooperativa, realizamos evaluaciones permanentes para identificar riesgos emergentes que deben gestionarse.

De esta forma, vamos ajustando las prioridades en función de la efectividad de los planes de acción implementados y de cualquier cambio en el entorno interno o externo que pueda incidir en la materialización de los riesgos identificados. Este

enfoque dinámico garantiza que nuestra gestión se mantenga relevante y efectiva, mediante la recopilación y análisis de datos en tiempo real, que incluyen todos los procesos productivos, lo cual nos permite anticiparnos a posibles amenazas y atender oportunamente situaciones especiales.

Por otra parte, diseñamos estrategias de mitigación y respuesta ante eventos adversos, con protocolos específicos para atender cada tipo de riesgo, que comunicamos oportunamente a nuestros ejecutivos y colaboradores para obtener respuestas tempranas y efectivas ante la eventual materialización de cualquiera de los posibles riesgos identificados. En esa misma línea, brindamos formación continua a nuestros equipos de trabajo, fomentando una cultura de prevención y gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.

Finalmente, desde una perspectiva de sostenibilidad, aplicamos prácticas responsables para minimizar impactos ambientales, gestionando riesgos asociados al cambio climático y el deterioro ambiental. Procuramos fortalecer las buenas prácticas de gobernanza y atendemos los impactos negativos que puedan afectar a nuestros grupos de interés y las sociedades donde operamos.

1
2
3
4
5



Gestión de derechos humanos

Para gestionar la temática del respeto y promoción de los derechos humanos, en Dos Pinos adoptamos un enfoque integral basado en estándares internacionales como los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU y las normativas laborales vigentes.

Como complemento a estas acciones, impulsamos programas de capacitación y sensibilización en derechos humanos para todos los niveles de la organización, asegurando así la existencia de un ambiente laboral inclusivo, diverso y libre de discriminación.

Además, promovemos iniciativas que fomentan el bienestar de las comunidades, incluyendo educación, salud y desarrollo económico para nuestros productores y colaboradores y asegurando que nuestras políticas de inversión incluyan criterios de responsabilidad social y ambiental.



Derechos humanos en *Dos Pinos*

Gestión

- Contamos con una política, aprobada por el Consejo de Administración, que establece nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales.
- El Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo juegan un papel fundamental en la supervisión, promoción y gestión de estos derechos dentro de nuestra organización y su ecosistema de operación.
- El Consejo de Administración vela también por que se implementen mecanismos de identificación y mitigación de riesgos en derechos humanos, como la prevención del trabajo infantil, el trabajo forzoso, la discriminación y cualquier forma de explotación laboral, tanto a lo interno de la Cooperativa como en su cadena de valor, incluyendo los productores de leche y los proveedores a quienes se les compran diversos insumos para el negocio. Para ello, aprueba políticas de abastecimiento responsable y supervisa su implementación en la relación con proveedores, aliados y aliadas comerciales.

Evaluación

- El Consejo de Administración evalúa periódicamente el cumplimiento de los derechos humanos en todas las áreas operativas, incluyendo personas colaboradoras, productoras, proveedoras y comunidades.
- Estas evaluaciones permiten identificar, prevenir y mitigar posibles impactos negativos que pudieran presentarse al interior de la empresa o dentro de nuestra cadena de valor. Así, nos aseguramos cumplir con todas las regulaciones nacionales e internacionales en materia de trabajo, seguridad y derechos humanos.

Transparencia

- En cuanto a los esfuerzos de transparencia, desde nuestro gobierno corporativo impulsamos el diálogo con nuestras personas colaboradoras, productoras, sindicatos y comunidades, asegurando que sus necesidades y preocupaciones sean escuchadas y atendidas. Además, como lo hemos mencionado, contamos con canales de denuncia y mecanismos de quejas que incluyen la temática de derechos humanos, asegurando una respuesta justa y efectiva a este tipo de inquietudes.

1

2

3

4

5



Pilar #2

Gestión de impactos en sector primario



En Dos Pinos, el “sector primario” se refiere a la etapa de producción en la que se obtienen materias primas directamente de la naturaleza; en nuestro caso, la producción agropecuaria basada en vacas lecheras. Específicamente, abarca la producción de leche cruda por parte de las productoras y productores ganaderos asociados.

Esta fase es fundamental en nuestra cadena de valor e incluye actividades como:

- Cría y manejo del ganado lechero
- Producción y recolección de leche cruda
- Gestión de forrajes y alimentación del ganado
- Prácticas sostenibles en la producción lechera.

En este contexto, gestionar nuestra relación con las personas productoras es clave para la sostenibilidad de la Cooperativa.

1

2

3

4

5



Rol del sector primario en la cadena de valor

Los productores y productoras asociadas son clave dentro de nuestra cadena de valor. En el siguiente diagrama explicamos un poco el por qué.

Rol de personas productoras en la cadena de valor



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A continuación, exploraremos en detalle los programas de beneficio y promoción de la sostenibilidad que ofrecemos a este importante grupo de interés. A través de esas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso, reconociendo su valiosa contribución a nuestro liderazgo y competitividad en la industria láctea.



Perfil de productoras y productores asociados



1256
productores
asociados



970
hombres



286
mujeres



Edad promedio:
62 años



1495

Fincas

93%

pequeñas y medianas



61 vacas
por finca



22 hectáreas
por finca

	Femenino		Masculino		Total		
Provincia	Cantidad	Edad	Cantidad	Edad	Cantidad	Edad	Total kg 2024
Alajuela	178	62,5	679	59,4	857	60,0	290.678.226
Cartago	35	69,4	80	63,3	115	65,2	84.508.563
Guanacaste	44	59,9	112	63,1	156	62,2	50.756.734
Heredia	9	80,4	38	61,6	47	65,3	24.593.576
Limón	1	58,0	9	59,6	10	59,4	2.218.501
Puntarenas	3	65,0	13	71,7	16	70,3	2.880.427
San José	16	68,2	38	62,6	54	64,3	30.372.709
Total	286	63,8	970	60,5	1256	61,3	



Respecto del trabajo con personas productoras, en 2024 fortalecimos nuestras acciones para mejorar la sostenibilidad agropecuaria, promoviendo el cumplimiento ambiental, la captura de carbono y la certificación de buenas prácticas en finca.

Resumen de los esfuerzos con productores y productoras 2024

Cumplimiento legal y asistencia técnica

Brindamos apoyo técnico para la resolución de **24 casos de conformidades** en fincas, facilitando su regularización ambiental.

Producción responsable

Aplicamos el **Estándar de Finca Sostenible** en **92 fincas**, impulsando la adopción de mejores prácticas agroambientales.

Captura de carbono en suelos

Continuamos con la implementación del piloto **Recarbonization of Soils (Recsoil)**, evaluando alternativas para la captura de carbono en **20 fincas**, con el fin de promover prácticas regenerativas.

Pago por servicios ambientales

Iniciamos el análisis del potencial de participación en esquemas de **pago por servicios ambientales (PSA)** de 10 fincas, gracias a un estudio realizado por **CODEFORSA**.

Reconocimiento a la sostenibilidad

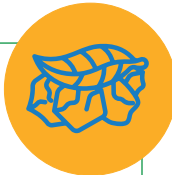
60 fincas fueron galardonadas con **Bandera Azul Ecológica (BAE)**, lo que destaca su compromiso con la producción sostenible.



Economía circular en Dos Pinos: Transformando residuos en recursos

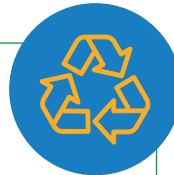
En Dos Pinos reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de la economía circular, transformando residuos en oportunidades para el agro y la producción responsable. Estas son tres acciones clave en el proceso:

Bioabono (Nutriendo los suelos con residuos valorizados)



El 100% de los lodos generados en nuestras plantas industriales, junto con el producto no conforme de nuestra planta de alimentos concentrados, se transforma en bioabono: un mejorador de suelos rico en nutrientes. Este insumo se utiliza en fincas de productores asociados y está disponible al público en Almacenes Agroveterinarios (AV), promoviendo un aprovechamiento responsable.

Reciclaje de materiales (Cerrando el ciclo de los recursos)



En nuestros AV, recolectamos envases de agroquímicos con triple lavado y pezoneras en desuso. Gracias a nuestra alianza con la Fundación Limpiemos Nuestros Campos, estos materiales se les entregan a gestores autorizados para su procesamiento. Los componentes de hule, como las pezoneras, son reciclados para fabricar alfombras para vacas, prolongando la vida útil de estos materiales y reduciendo el impacto ambiental.

Punto seguro (Gestión responsable de residuos veterinarios)



Implementamos en cuatro AV la recolección de residuos infectocontagiosos y envases de medicamentos veterinarios vacíos o vencidos. Con el apoyo del Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS), dotamos a cada finca de un recipiente especializado para la disposición segura de agujas, incentivando su correcta gestión. Además, capacitamos a nuestros asociados y colaboradores de los AV involucrados, y mantenemos una comunicación mensual sobre las fechas de recolección para garantizar la participación activa del sector.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso con un modelo de producción más

sostenible, que optimiza los recursos y minimiza nuestro impacto ambiental.



Programas de beneficio y promoción de la sostenibilidad

En nuestro compromiso por fortalecer la producción sostenible y eficiente, ofrecemos a nuestras personas productoras una variedad de programas y servicios diseñados para mejorar sus prácticas agrícolas, garantizar el bienestar animal y facilitar el acceso a insumos de calidad.

Brindamos acompañamiento técnico en certificaciones y procesos clave, como Bandera Azul, bienestar animal y buenas prácticas agrícolas, así como en la implementación del Proyecto Recsoil, que promueve el manejo sostenible del suelo y la reducción de emisiones de carbono.

Además, a través de la Dirección Agrocomercial y de Servicio al Asociado (DACSA), ponemos a disposición los Almacenes Agroveterinarios (AV), con un amplio portafolio de productos a lo largo y ancho del país, asegurando que nuestras productoras y productores cuenten con todo lo necesario para optimizar su actividad productiva.

1
2
3
4
5



Programa Bandera Azul Ecológica

El Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) es una iniciativa costarricense que reconoce el esfuerzo de organizaciones y comunidades en la conservación ambiental. Entre sus categorías se encuentra la Agropecuaria, destinada a unidades agrícolas y ganaderas que implementan prácticas sostenibles.

En Dos Pinos, hemos adoptado activamente este programa en las fincas de productoras y productores asociados. Desde 2014, numerosas fincas lecheras han sido galardonadas en la categoría Agropecuaria, como reflejo de su compromiso con las buenas prácticas ambientales, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y una producción más sostenible.

Entre las acciones implementadas en estas fincas destacan:

- **Uso eficiente de recursos:** Ahorros significativos como, por ejemplo, una reducción del 76% en el consumo de agua y un 18% en el uso de energía eléctrica.
- **Manejo responsable de insumos:** Disminución del 50% en el uso de fertilizantes químicos nitrogenados, como forma de promover prácticas más ecológicas.
- **Conservación del suelo y agua:** Transformación de los suelos en sumideros de carbono y biofiltros naturales, que contribuyen a la preservación del recurso hídrico.

Estas iniciativas no solo benefician al medio ambiente, sino que también mejoran la calidad de la leche y optimizan la rentabilidad de las fincas. Nuestro compromiso es brindar apoyo constante a nuestros productores asociados para que implementen buenas prácticas y promuevan un modelo productivo responsable y eficiente.

Además, hemos extendido este esfuerzo a otras áreas de nuestras operaciones, logrando reducir el consumo de energía y combustibles. Gracias a esto, obtuvimos el reconocimiento Bandera Azul Ecológica (BAE) en 11 de nuestras sedes, en la categoría Cambio Climático.

La implementación del PBAE en nuestras operaciones y en las fincas de los productores y productoras reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, impulsando prácticas agropecuarias responsables que benefician a la comunidad y al ecosistema.

Fincas BAE 2024



Finca Los Bambinos
Finca Terra Viva
FB Paraíso
Finca La Concepción
Hacienda El Tamarindo
Finca La Corteza
Finca Jayli
Hacienda La Giralda
Lechería Victoria Bolaños
Finca Limadema
Finca La Pradera
Finca Duraznal
Finca Ucrania
Finca Amapola
Finca San Isidro
Finca La Vistada
Finca La Pradera ARMUR S.A.
Finca Amanecer
Ganadera el Mirador AV S.A.
Lácteos La Holanda
Finca la Esmeralda ITC
Finca Bersheba
Finca La Milagrosa
Finca San Cristóbal
Lechería la Coneja S.A.
Christian Soto
Lechería la Coneja S.A. Milton Soto
Finca San Luis
Finca GoSa Los Laureles
Ganadera Pasto Real
Finca El Valle
Lechería San Rafael

Hermanas EH
Finca El Poró
Finca Rincón La Cruz
Finca La Margarita
Finca Las Huacas
Finca La Valentina
Lechería Rodríguez Arrieta
Finca Santa Marta
Finca Hacienda Ulymar
Hacienda Montelindo S.A.
Hacienda Abigaíl
Finca Helvetia Traver Cordero
Finca La Floresta
Ganadera Hermanos Alfaro
Ganadera La Esperanza
Agropecuaria Ángeles de San Ramón
Finca San Martín
Finca San Pablo
Finca El Paso
Rancho Arenal
Ganadera La Tabla
Ganadera Brealey S.A.
Agropecuaria El Prado S.A.
Agropecuaria Douglas Alfaro Rodríguez
Las Torres de Palmira S.A.
Finca El Encino
Ganadera TK
Lechería Rivera Jersey
Finca San Isidro del Jilguero
Finca El Caracol

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Buenas prácticas agrícolas bienestar animal

Nuestra visión de sostenibilidad abarca cada etapa de la producción lechera, promoviendo prácticas agrícolas responsables y un alto estándar de bienestar animal. Estas iniciativas van más allá de proteger el medio ambiente: también mejoran la calidad de la leche, impulsan la eficiencia productiva y fortalecen la rentabilidad de las fincas.

Como parte de este compromiso, hemos desarrollado el Estándar de Finca Sostenible¹⁸: un modelo basado en principios de responsabilidad social y ambiental, diseñado para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de nuestras personas asociadas y de la producción lechera en general.

El objetivo que nos proponemos con este estándar es establecer **buenas prácticas para la gestión sostenible** en las fincas productoras de leche, sin importar su ubicación, forma jurídica o tamaño.

Para ello, nos enfocamos en cuatro ejes principales:

18. La implementación del Estándar de Finca Sostenible es de adopción voluntaria por parte de la persona productora, y el diagnóstico que realizamos no es de índole legal.

19. Un hato de ganado es un grupo de vacas o animales productivos que pertenecen a una finca. Este término incluye tanto al ganado bovino como a otras especies.

Componentes del Estándar Finca Sostenible

Manejo adecuado en nutrición, genética, salud e infraestructura para el hato¹⁹ de la finca, para una producción eficiente y ética.

- Nutrición y alimentación
- Salud del hato
- Manejo del hato
- Genética
- Infraestructura

Fomento del uso responsable de agroquímicos, manejo de suelos y pastos, gestión eficiente de residuos, energía y agua, entre otras estrategias de adaptación al cambio climático.

- Uso de agroquímicos y control de plagas
- Manejo de pastos y suelos
- Gestión de los residuos
- Gestión de la energía
- Gestión del recurso hídrico
- Cambio climático



Adopción del respeto a los derechos laborales y humanos conforme a convenios internacionales.

- Gestión del talento humano
- Derechos humanos

Fortalecemos buenas prácticas de administración y ofrecemos asistencia técnica y educación financiera, para promover la sostenibilidad del negocio.

- Seguridad y calidad de la leche
- Administración de la finca



Nuestro estándar incluye tres niveles de cumplimiento tal y como se ven en el siguiente diagrama.

Es así como evaluamos cada finca en función de estos ejes, y es posible obtener un puntaje máximo de 1480 puntos, distribuidos entre bienestar animal (708), social (176), ambiental (472) y económico (124).

Al fomentar la aplicación de este estándar, optimizamos la gestión productiva y la competitividad de nuestras personas asociadas, generando impactos positivos en la conservación ambiental, el bienestar animal, el desarrollo social y la viabilidad económica del sector lechero.

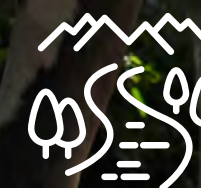
Nivel 3 Requerimientos de finca sostenible

Adoptan buenas prácticas más allá de las regulaciones y se alinean a las innovaciones globales en producción lechera.



Nivel 2 Requerimientos críticos

Inician acciones de responsabilidad social y ambiental, que generan impactos positivos a largo plazo para la sostenibilidad de sus fincas.



Nivel 1 Requerimientos regulatorios

Las personas productoras cumplen con la legislación nacional vigente y las políticas internas de nuestra Cooperativa.



1
2
3
4
5



Proyecto Recsoil

El Proyecto de Recarbonización de los Suelos (Recsoil), impulsado por el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)²⁰, inició en 2019 con el objetivo de implementar prácticas de manejo sostenible del suelo (MSS) y evaluar el carbono orgánico del suelo (COS). Para ello, incorpora protocolos específicos que miden la captura de carbono y su impacto en la reducción de emisiones de GEI.

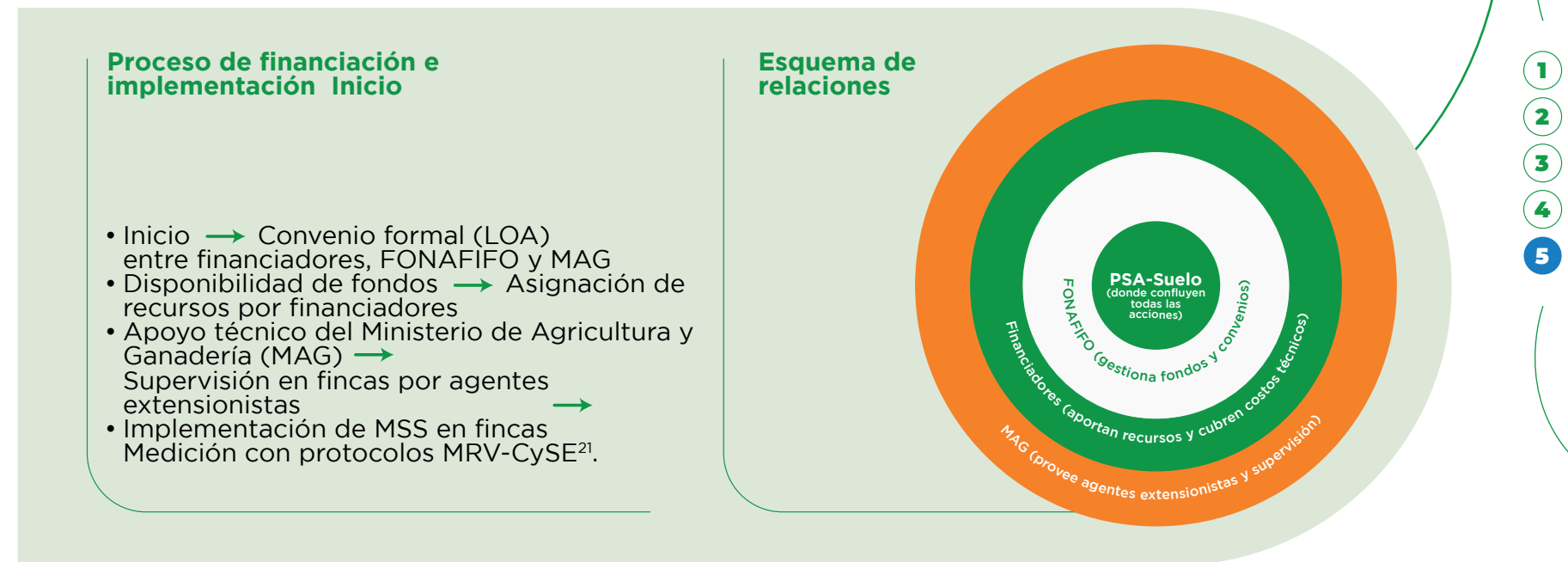
En febrero de 2024, presentamos los resultados iniciales de la prueba Recsoil aplicada en 20 fincas productoras de Costa Rica. Este estudio permite medir el grado de recarbonización del suelo en fincas ganaderas, proporcionando datos clave para fortalecer prácticas agrícolas sostenibles.

El siguiente diagrama muestra cómo se financia e implementa el programa PSA-Suelo:

20. <http://www.fonafifo.go.cr/> El Programa de Servicios Ambientales (PSA) de FONAFIFO en Costa Rica es una iniciativa que incentiva la conservación de los recursos naturales mediante pagos a propietarios de tierras por los servicios ambientales que sus bosques y ecosistemas proveen. Estos servicios incluyen: a) Captura y almacenamiento de carbono; b) Protección del agua; c) Conservación de la biodiversidad; y d) Belleza escénica para ecoturismo. El programa, administrado por FONAFIFO, financia estos pagos con impuestos a combustibles fósiles y otros fondos nacionales e internacionales. Su objetivo es promover el desarrollo sostenible y reducir la deforestación.

21. Protocolo de Manejo, Revisión y Verificación, y Protocolo de Carbono y Servicios Ecosistémico (MRV-CySE).

Modelo de pago por servicios ambientales de suelo (PSA-Suelo)





Estructura y gobernanza del proyecto

Para garantizar una gestión eficiente y efectiva del proyecto Recsoil, se ha establecido un esquema de gobernanza que integra diversas instituciones, procesos técnicos y mecanismos de supervisión. Este modelo asegura la correcta implementación de prácticas de manejo sostenible del suelo (MSS), el monitoreo del carbono orgánico del suelo (COS) y el cumplimiento de estándares ambientales.

El siguiente diagrama presenta la estructura y funcionamiento del proyecto, destacando los roles de supervisión, implementación de protocolos, análisis de suelos y la participación de entidades clave. Además, se detallan los pasos del proceso de medición de carbono en suelos para mejorar la trazabilidad y el monitoreo.

22. <https://www.fao.org/home/en> La Food and Agriculture Organization (FAO) es la agencia de las Naciones Unidas que lidera el esfuerzo internacional para poner fin al hambre. Su objetivo es lograr la seguridad alimentaria para todos, y al mismo tiempo garantizar el acceso regular a alimentos suficientes y de buena calidad para llevar una vida activa y sana. Con 195 miembros —194 países y la Unión Europea— la FAO trabaja en más de 130 países en todo el mundo.
23. <https://www.icafe.cr/> El Instituto del Café o “Icafé” es una institución pública de carácter no estatal, encargada de regular las relaciones entre actores de la cadena de valor de café en Costa Rica, según la Ley n°. 2762 y sus reformas.
24. <https://www.corfoga.org/> La Corporación de Fomento Ganadero (CORFOGA) es un ente público no estatal, creado por la Ley n° 7837, que tiene como objetivo el fomento de la ganadería bovina de Costa Rica.
25. <https://www.undp.org/es/costa-rica/> El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) es una agencia que trabaja en 170 territorios a escala mundial, con el objetivo de erradicar la pobreza, reducir las desigualdades y la exclusión y desarrollar la capacidad de resiliencia para que los países progresen, aplicando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
26. SCALA son las siglas en inglés de “Ampliación de la Ambición Climática en el Uso de la Tierra y la Agricultura mediante Contribuciones Nacionalmente Determinadas y Planes Nacionales de Adaptación”. Es un programa conjunto de la FAO y el PNUD.

Gobernanza de Recsoil

Supervisión técnica	A cargo de extensionistas y especialistas.
Implementación de protocolos de monitoreo, reporte y verificación (MRV-CySE)	Monitoreo de carbono en suelos.
Análisis de suelos en laboratorios	Coordinación con centros especializados.
Coordinación de estrategias y capacitaciones	Para garantizar la ejecución efectiva.
Participación de instituciones	MAG, FONAFIFO, FAO ²² , Icafé ²³ , CORFOGA ²⁴ , PNUD ²⁵ , SCALA ²⁶ , entre otros que han brindado apoyo técnico, financiero y equipamiento.
Rol de Dos Pinos	Apoyo técnico, financiamiento y generación de información.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



La supervisión y capacitación técnica para la medición del carbono en el suelo se lleva a cabo mediante los siguientes pasos:

- Diseño del muestreo en fincas
- Aplicación de protocolos de evaluación visual
- Envío de muestras a laboratorio
- Registro de datos en sistemas especializados para mejorar la trazabilidad y monitoreo.

En este proceso, contamos con la participación de laboratorios de la Universidad de Costa Rica (UCR)²⁷ y el Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA)²⁸ en análisis de suelo y la colaboración de otros actores de la Academia, institutos de investigación, ingenieros agrónomos, técnicos de Dos Pinos, Icafé, CORFOGA y otros, así como con el apoyo de donantes y organismos internacionales como la FAO y el PNUD.

Selección de fincas para la prueba piloto

Para el plan piloto, incluimos fincas ganaderas con criterios de selección basados en la disponibilidad de la persona propietaria y la factibilidad financiera. Este ejercicio nos permitió asegurar que contáramos con los recursos suficientes para cubrir el análisis de suelos y la asesoría técnica.

En Dos Pinos aportamos 20 fincas de nuestras personas asociadas para el plan piloto, las cuales confirmaron su disponibilidad voluntaria de participar (sin pago por reconocimiento). A estas les cubrimos todos los gastos de la aplicación del protocolo de MRV-CySE.

En el proceso y logística para el muestreo y análisis, incluimos los siguientes pasos:

- Medición de carbono orgánico del suelo (COS) hasta 30 cm de profundidad.
- Evaluación de propiedades físicas, biológicas y químicas del suelo.
- Coordinación con laboratorios especializados para registrar resultados.

Además, nos comprometimos a continuar la expansión del modelo con el fin de incentivar a nuestros productores para que implementen adecuadamente medidas de MSS en sus fincas, conforme al protocolo MMSS.

Mediante nuestro aporte y participación en el Proyecto Recsoil, buscamos transformar los suelos agrícolas y ganaderos en reservorios de carbono, mediante prácticas de manejo sostenible y un esquema de pagos por servicios ambientales que incentiva a las personas productoras a capturar y almacenar carbono, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático.

27. <https://www.ucr.ac.cr/acerca-u/> La Universidad de Costa Rica es la institución pública de educación superior más grande del país, que cuenta con centros de investigación y laboratorios especializados.

28. <http://www.inta.go.cr/> INTA, como su nombre lo indica, es el ente estatal encargado de la investigación y la transferencia de tecnología agropecuaria.



Área Agrocomercial y de Servicio al Asociado

A través de la Dirección Agrocomercial y de Servicio al Asociado (DACSA), ofrecemos una amplia gama de productos y servicios diseñados para fortalecer las actividades agropecuarias de nuestras personas asociadas y coadyuvar a su bienestar integral.

Uno de los pilares de esta oferta es nuestra Planta de Alimentos Balanceados (PAB), que elabora concentrado para animales en presentaciones de grandes sacos y a granel. Nuestro objetivo estratégico en esta área es ampliar la distribución de concentrado, con la meta de que al menos el 56% de la producción se entregue en estas modalidades, ya que generan beneficios en costos y optimización logística, tanto para Dos Pinos como para nuestros productores y productoras.

Almacenes Agroveterinarios (AV) y distribuidores

Para garantizar una distribución eficiente, contamos con dos canales:

- Red de Almacenes Agroveterinarios: Comercializan los productos (para nuestras personas asociadas y el público en general) a precios competitivos. Las personas asociadas disfrutan de condiciones de pago favorables.
- Unidad de Negocios SUMA: Un canal mayorista dirigido a pequeñas y pequeños distribuidores en zonas rurales alejadas. Por medio de esta

En los Almacenes AV ofrecemos variedad de productos para diversas especies animales, productivas y domésticas, incluyendo alimentos, medicamentos y otros insumos esenciales. Gracias a nuestra infraestructura moderna y tecnología, hemos automatizado su producción asegurando fórmulas de alta calidad precios accesibles.

iniciativa, promovemos el empleo, impulsamos la redistribución económica y fomentamos el desarrollo de negocios locales.

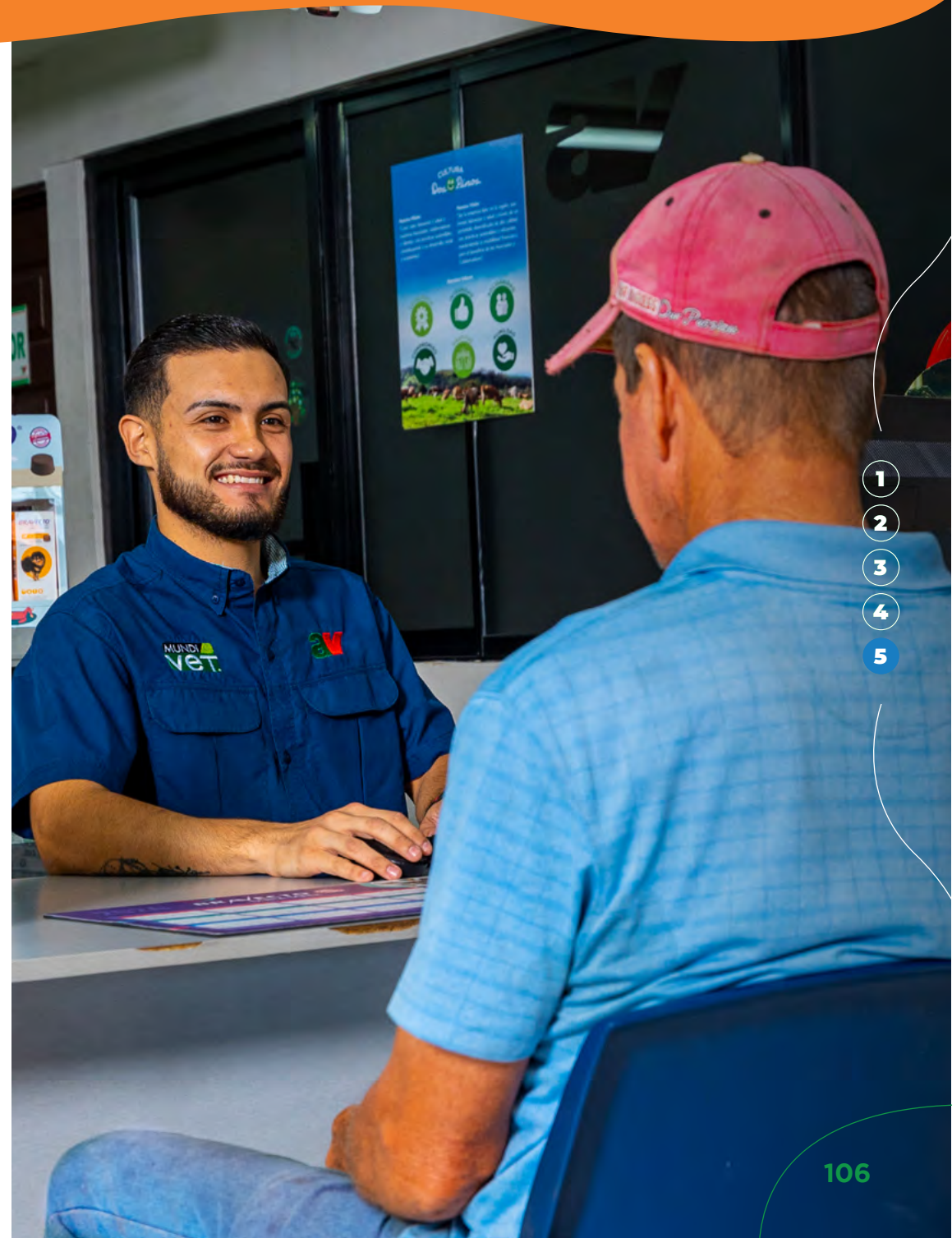
1
2
3
4
5



Gracias a ambos canales, garantizamos una cobertura completa del territorio nacional, llevando productos, tecnología y conocimiento a los más diversos sectores y personas productoras del país. En la red AV tenemos 18 unidades de ventas, y con SUMA llegamos a más de 450 comercios agropecuarios, garantizando una logística eficiente que nos permite atender a todos estos puntos de venta con el portafolio más amplio del mercado.

Actualmente nuestro portafolio está compuesto por más de 3.500 SKU²⁹. El portafolio va desde productos para nutrición animal, especies mayores y menores, suministros en general (como cercas, mallas, vestimenta y equipos de seguridad, herramientas, cortadoras de pastos, entre otros), hasta maquinaria de grande porte como cosechadoras de pasto. Tenemos un robusto portafolio agrícola, como semillas, fertilizantes, enmiendas y otros.

Estas iniciativas van de la mano con nuestro servicio de acompañamiento y asistencia, siempre con miras a brindar lo mejor para el sector productivo de nuestro país y produciendo acorde a las tres dimensiones de la sostenibilidad.



1
2
3
4
5

29. Las SKU (stock keeping units) son las 'unidades de mantenimiento de existencias'.



Enfoque de responsabilidad social

En DACSA priorizamos la colaboración con proveedores responsables y sostenibles. Además, apoyamos a las fincas interesadas en obtener la certificación Bandera Azul Ecológica y en participar en otros programas innovadores que impulsamos.

Contamos con un equipo de técnicos especializados que asesoran a nuestros productores asociados en el manejo eficiente de la tierra, uso responsable de pesticidas y aplicación de prácticas sostenibles en agricultura y ganadería. Estos conocimientos están disponibles tanto para personas asociadas como para clientes externos, agricultores y ganaderos interesados en mejorar sus prácticas.

En el ámbito ambiental, implementamos diversas

iniciativas para reducir el impacto ecológico de nuestras operaciones y las de nuestros asociados. Un ejemplo es el programa de recuperación de envases y embalajes infectocontagiosos provenientes de desechos veterinarios, disponible en toda nuestra red de tiendas AV.

En DACSA fortalecemos el vínculo con nuestras productoras y productores asociados, ofreciéndoles servicios y beneficios para su bienestar y la sostenibilidad de sus negocios. Un ejemplo destacado es nuestro programa de relevo generacional, que fomenta la participación de las nuevas generaciones en la actividad lechera, asegurando la continuidad de las empresas familiares y la producción cuando los actuales productores se retiren.





Ambiente



Criterios ambientales

En Dos Pinos utilizamos los criterios ASG ('ambiente', 'social' y 'gobernanza') como marco para definir nuestra estrategia de sostenibilidad.

Específicamente en el criterio ambiental, la organización se enfoca en cómo gestionamos nuestro impacto en el medio ambiente y la forma en la que utilizamos los recursos naturales.

Dentro del criterio ambiental, analizamos aspectos clave como los descritos en el diagrama.

Cumplir con estos criterios no solo ayuda a disminuir el impacto ambiental directo de nuestra Cooperativa, sino que también contribuye a una gestión de riesgos más efectiva y sostenible, atrayendo a clientes y proveedores que comparten estos principios de responsabilidad ambiental.

Uso eficiente de energía

Estrategias para reducir la huella de carbono, eficiencia energética, energías renovables y metas de descarbonización.



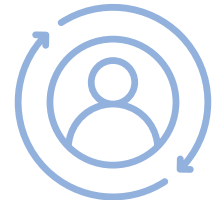
Gestión del agua

Optimización y uso eficiente del agua.



Gestión de residuos

Reducción, reciclaje de residuos, control de sustancias contaminantes y economía circular.



Cumplimiento normativo ambiental

Adhesión a regulaciones ambientales nacionales e internacionales para evitar sanciones y garantizar buenas prácticas.



Conservación de la biodiversidad

Protección de ecosistemas, reforestación y reducción del impacto ambiental de las operaciones.





Pilar #3

Gestión de impactos ambientales y uso de recursos



La gestión ambiental es una prioridad para Cooperativa Dos Pinos, ya que garantiza la sostenibilidad de nuestros procesos y protege los recursos naturales esenciales para la industria lechera, base de nuestra actividad.

Además, refuerza nuestro compromiso con el desarrollo sostenible al minimizar nuestra huella ecológica y contribuir al bienestar de las comunidades y ecosistemas donde operamos.

En esta sección, detallamos nuestro manejo del uso de energía, recursos hídricos, control de emisiones de gases de efecto invernadero y otras acciones clave para medir, mitigar y gestionar cada impacto ambiental.

1

2

3

4

5

Uso de energía



El control del uso de energía es clave en la gestión ambiental, ya que permite reducir costos operativos, optimizar procesos y minimizar impactos.

Una gestión eficiente del consumo energético reduce emisiones de gases de efecto invernadero, contribuye a la lucha contra el cambio climático y asegura el cumplimiento de las normativas ambientales en Costa Rica y los demás países donde operamos.

Además, priorizar la eficiencia energética fortalece nuestra competitividad, mejora nuestra reputación corporativa y fomenta el uso responsable de los recursos entre nuestros grupos de interés, asegurando nuestra viabilidad a largo plazo.

Las organizaciones realizan dos tipos de consumo de energía: interno y externo. **En cuanto al consumo interno**, tal y como se observa en la siguiente tabla, disminuimos un 2,5% el consumo de electricidad, pero aumentamos el consumo de gas GLP y búnker, lo que al final representó un aumento del 2,1% en el consumo total de energía.

Consumo interno de energía

Categoría	Descripción	2023 Consumo de energía (MJ)	2024 Consumo de energía (MJ)	% Cambio entre 2023 y 2024	Origen de la energía	Variación contra indicador
Electricidad ¹	Comprada externamente	91.388.416,0	89.088.531,0	-2,5%	Externa, renovable y/o no renovable	Reducción de 3.267.237 kWh/año
Combustible fósil – GLP ²	Calderas	13.196.731,0	15.329.792,0	16,2%	Dato en megajulios (MJ)	Aumento de 1.708.616 MJ/año
Combustible fósil – búnker ³	Calderas	451.552.545,0	463.383.147,0	2,6%	Dato en megajulios (MJ)	Aumento de 2 183 430 MJ/año
Total general		556.137.692,0	567.801.470,0	2,1%		

El porcentaje de cambio del consumo de energía del 2024 en comparación con el 2023 se debe a las siguientes consideraciones:

1

La reducción en el consumo de electricidad obedece al desarrollo de iniciativas internas y proyectos H2Off. Además, a mejoras en la eficiencia energética en siete sucursales producto de la implementación de la norma ISO 50001.

2

El aumento en el consumo de gas GLP se debe al incremento de un 115% en la producción de bebidas y al crecimiento en la producción de la planta de alimentos balanceados.

3

El aumento del consumo de búnker se da por el incremento de la demanda de vapor en las plantas, por aumentos de producción y nuevas líneas de productos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Adquirimos la energía eléctrica (91.388.416 kWh) de proveedores externos, principalmente de fuentes renovables. También generamos energía térmica a partir de combustibles fósiles (464.749.276 MJ), pues contamos con infraestructura propia para su transformación y uso.

En cuanto al consumo interno de energía, podemos concluir que la Cooperativa ha realizado esfuerzos significativos para mejorar el desempeño energético, por medio de implementar diversas iniciativas y adoptar prácticas más eficientes. Estos esfuerzos han resultado en una reducción del consumo de energía en algunas de nuestras operaciones y han demostrado nuestro compromiso con la sostenibilidad. Reconocemos que aún existen oportunidades de mejora para garantizar una eficiencia energética óptima, y continuaremos evaluando y ajustando nuestras estrategias, explorando nuevas tecnologías y fomentando una cultura de mejora continua para alcanzar nuestros objetivos energéticos y garantizar un desempeño ambiental mejorado.

Con respecto al **consumo externo de energía**, actualmente no contamos con datos específicos sobre su consumo en actividades de nuestra cadena de valor, como el transporte, distribución, uso del producto o instalaciones de proveedores. Tampoco sobre el consumo energético asociado a la distribución del producto terminado hasta los puntos de venta.

Sin embargo, hemos implementado diversas iniciativas para reducir el consumo de energía y mejorar la eficiencia en nuestra cadena de valor. Un ejemplo es nuestro programa de sustitución de equipos de refrigeración comercial que tenemos en puntos de venta por equipos por modelos más eficientes y que utilizan refrigerantes con un menor potencial de calentamiento global.

En cuanto a la energía utilizada en nuestras propias actividades de transporte y distribución, esta proviene principalmente de diésel y gasolina, como se detalla en el siguiente cuadro.

Consumo de energía fuera de la organización

Consumo estimado de	Tipo de energía	2023 Consumo de energía (MJ)	2024 Consumo de energía (MJ)	% Cambio 2023-2024	Método de estimación
Transporte y distribución	Diésel y gasolina	363.551.405,00	372.854.875,00	2,6%	Dato en MJ
Total general		363.551.405,00	372.854.875,00	2,6%	

Al cierre del periodo, presentamos un crecimiento del 2,6% en el consumo de este tipo de energía, como resultado de la expansión de nuestras actividades comerciales.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Intensidad energética A

Métrica	Descripción	2023	2024	% Cambio 2023-2024
Consumo total de energía en megajulios (MJ)	Suma de energía consumida para la producción	1.122.745.871,2	1.120.150.362,2	-0,2%
Denominador seleccionado	Toneladas producidas	806.046,0	814.996,0	1,1%
Intensidad energética	Consumo de energía/denominador	1392,9	1374,4	-1,3%

En resumen, el **consumo total de energía** para el periodo de este reporte, dentro y fuera de nuestras instalaciones, se muestra en el cuadro de intensidad energética A.

Los denominadores seleccionados para calcular la intensidad energética son:

- Toneladas producidas para la generación de energía y energía eléctrica.
- Kilómetros recorridos para transporte y distribución.

Elegimos estos indicadores ya que reflejan la eficiencia en el uso del recurso y se alinean con los objetivos de cada dirección de la Cooperativa, la búsqueda de eficiencia y la reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones.

Intensidad energética B

Métrica	Descripción	2023	2024	% Cambio 2023-2024
Consumo total de energía en megajulios (MJ)	Suma de energía consumida en la distribución de producto terminado	363.551.405,0	372.854.875,0	2,6%
Denominador seleccionado	Km recorridos	16.421.223,0	16.252.053,0	-1,0%
Intensidad energética	Consumo de energía/denominador	22,1	22,9	3,6%





Desde la Dirección de Sostenibilidad trabajamos en la reducción del impacto del consumo a través del seguimiento de indicadores de eficiencia y la mejora continua en la organización.

En el ámbito energético, hemos implementado iniciativas enfocadas en dos ejes clave:

- **Foro H2Off:** Nació con el propósito de transformar la cultura organizacional hacia la excelencia en el uso del recurso hídrico y eficiencia energética, alineando a todos los niveles de la operación en la identificación de oportunidades y en la ejecución de iniciativas. A través del compromiso y empoderamiento de las áreas operativas y técnicas, H2Off promueve una mentalidad de mejora continua que garantiza la sostenibilidad de nuestras operaciones.
- **Eficiencia energética ISO 50001:** En 2024 certificamos bajo la ISO 50001 las sucursales de Limón, Pérez Zeledón, Río Claro, Guápiles y Liberia; además recertificamos las sucursales de Coronado, Cartago y Puntarenas.





Control de emisiones

El control de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es clave en nuestra estrategia de gestión ambiental. En Dos Pinos trabajamos activamente en la cuantificación, control, reducción y mitigación de nuestra huella de carbono a través de diversas iniciativas sostenibles como las siguientes:

- Optimización de la alimentación del ganado: Colaboramos con nuestras personas asociadas para mejorar la alimentación del ganado y reducir las emisiones por litro de leche.
- Eficiencia energética: Implementamos iniciativas de optimización del consumo energético en todas nuestras operaciones a través de nuevas tecnologías.
- Innovación en alimentación animal: Incorporamos enzimas en la producción de alimentos para reducir significativamente las emisiones de CO₂.
- Transporte sostenible: Renovamos nuestra flota con vehículos más eficientes, que reducen hasta un 60% de las emisiones de GEI.
- Gestión integral de residuos: Impulsamos el compostaje, el coprocesamiento de residuos no reciclables y el uso eficiente de agua y energía.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella ambiental, para asegurar procesos más responsables y eficientes.





Emisiones de GEI

Para el **cálculo de gases de efecto invernadero** utilizamos un método interno basado en recomendaciones del Instituto Meteorológico Nacional (IMN) de Costa Rica, dentro del Programa País para la Carbono-Neutralidad, que además se basa en las normas ISO 14064³⁰ e INTE B5³¹.

El 2022 fue nuestro año base, ya que en ese periodo registramos y certificamos el primer inventario de huella de carbono de la Cooperativa, así como los proyectos de mitigación bajo el certificado de carbono-reducción.

Durante el 2024, fue necesario recalcular los inventarios de emisiones desde el año base debido a cambios en los potenciales de calentamiento global (GWP)³² definidos por el IMN en el Programa País.

Este ajuste nos permitió actualizar nuestro inventario de emisiones y mantener la comparabilidad de datos. A partir de este año, también incorporamos en el cálculo las emisiones provenientes de fermentación láctica. Es importante resaltar que los datos reportados del inventario de emisiones de GEI de

2023 son los reales, que se verificaron posterior a la publicación del Reporte de *sostenibilidad* 2023.

Para medir nuestra huella de carbono, utilizamos los factores de emisión más recientes del IMN, gov.uk 2021³³ e IPCC 2019³⁴. Las tasas de GWP utilizadas en los cálculos se basan en la última versión del IMN. Además, empleamos el método de control operativo como enfoque de consolidación para medir nuestras emisiones de GEI.

Con relación a la fuente de los factores de emisión, para la medición de la huella de carbono utilizamos los del IMN última versión, gov.uk 2021 e IPCC 2019; y con respecto a las tasas de GWP utilizadas en los cálculos, tomamos como base la última versión del IMN. Por otra parte, el enfoque de consolidación que utilizamos para medir las emisiones de GEI es el método de control operativo.

En las siguientes páginas, presentamos los datos referentes a nuestras emisiones y las acciones implementadas para reducir nuestro impacto ambiental en el tema.

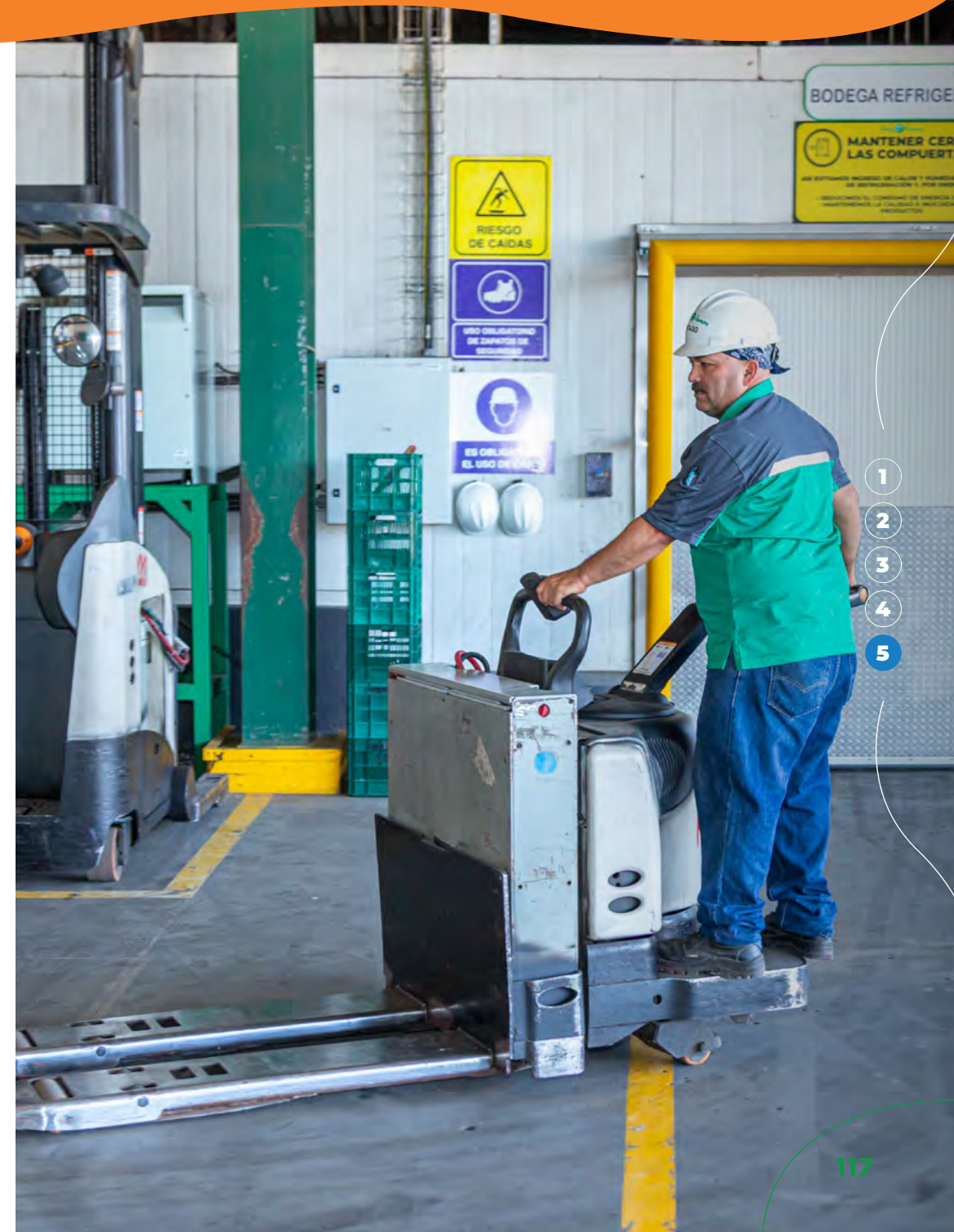
30. La ISO 14064 es una norma internacional que permite cuantificar, reportar y verificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de una organización. <https://www.manglai.io/blog/que-es-la-norma-iso-14064-y-para-que-sirve>.

31. INTE B5 es una norma que establece los requisitos para demostrar la carbono-neutralidad de una organización. Se utiliza en el Programa País de Carbono-Neutralidad (PPCN) de Costa Rica. <https://cambioclimatico.go.cr/wp-content/uploads/2022/05/Capacitacion-INTE-B5-y-14064-1-FINAL.pdf>

32. El potencial de calentamiento global (GWP, siglas en inglés) es una medida que compara la cantidad de energía que absorben las emisiones de un gas en relación con las emisiones de dióxido de carbono (CO₂). Se calcula a lo largo de 100 años y se cuantifica en kilogramos de CO₂ equivalente (kg CO₂e). Cada tipo de gas de efecto invernadero tiene un impacto diferente en el calentamiento atmosférico. <https://www.opteon.com/en/>

33. Los factores de emisión gov.uk 2021, del gobierno del Reino Unido, son valores que se usan para estimar el impacto medioambiental de distintos productos, servicios, materiales y procesos. Se emplean para calcular la huella de carbono. <https://www.gov.uk/government/collections/government-conversion-factors-for-company-reporting>

34. IPCC son las siglas en inglés del 'Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático': un grupo de expertos que en 2019 perfeccionó sus directrices en para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero y otorgó becas a estudiantes de países en desarrollo. <https://www-ipcc-ch/2019/>





Emisiones directas de GEI (alcance 1)³⁵

Detalle		2023	2024
	Valor bruto de emisiones directas (tCO ₂ e)	82.024	86.225
	Gases incluidos	CO2, CH4, N2O, HCFC, HFC, HFC/HFO y HC	CO2, CH4, N2O, HCFC, HFC, HFC/HFO y HC
	Emisiones biogénicas de CO ₂ (tCO ₂ e)	378.495,93	392.821,92
	Año base	2022	
	Emisiones año base (tCO ₂ e)	81.517	81.517
	Factores de emisión y GWP usados	IPCC 2019, IMN 14° edición (2024)	IPCC 2019, IMN 14° edición (2024)
	Enfoque de consolidación	Control operacional	
	Metodologías y herramientas	Metodología interna basada en recomendaciones del IMN y en las normas ISO 14064 e INTE B5	
	Observaciones	Reajuste de factores de emisión y GWP por cambios establecidos por el Programa País en el IMN.	Cambio de los factores de emisión y GWP por cambios establecidos por el Programa País en el IMN.









35. Siglas relacionadas con gases de efecto invernadero (GEI) y sustancias que afectan el medio ambiente:

- 1. CO₂ (dióxido de carbono): Principal gas de efecto invernadero generado por la quema de combustibles fósiles, procesos industriales y deforestación.
- 2. CH₄ (metano): Gas con un alto potencial de calentamiento global, emitido por la ganadería, la descomposición de residuos orgánicos y la extracción de combustibles fósiles.
- 3. N₂O (óxido nítrico): Gas con un gran impacto en el calentamiento global, liberado principalmente por actividades agrícolas y procesos industriales.
- 4. HCFC (hidroclorofluorocarbonos): Compuestos utilizados en refrigerantes y aerosoles que afectan la capa de ozono y contribuyen al calentamiento global.
- 5. PFC (perfluorocarbonos): Gases industriales de larga vida útil en la atmósfera, generados en la producción de aluminio y semiconductores.
- 6. HFC (hidrofluorocarbonos): Sustancias utilizadas en refrigeración y aire acondicionado que, aunque no afectan la capa de ozono, tienen un alto potencial de calentamiento global.
- 7. SF₆ (hexafluoruro de azufre): Gas sintético con el mayor potencial de calentamiento global, utilizado en la industria eléctrica como aislante.
- 8. HFC/HFO (hidrofluorocarbonos/hidrofluoroolefinas): Alternativas a los HFC con menor impacto ambiental, utilizadas en refrigeración y aire acondicionado.
- 9. HC (hidrocarburos): Compuestos orgánicos formados por carbono e hidrógeno, presentes en combustibles fósiles y utilizados en refrigerantes de bajo impacto ambiental.

Estos gases tienen diferentes niveles de impacto en el cambio climático y algunos también afectan la capa de ozono, por lo que su regulación y reducción son clave para la sostenibilidad ambiental.



Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)

Detalle		2023	2024
	Valor bruto de emisiones indirectas basadas en la ubicación (tCO ₂ e)	6694	6810
	Gases incluidos	CO ₂	CO ₂
	Año base	2022	
	Emisiones año base (tCO ₂ e)	3914	3914
	Factores de emisión y GWP usados	IMN 14° edición (2024)	IMN 14° edición (2024)
	Enfoque de consolidación	Control operacional	
	Metodologías y herramientas	Metodología interna basada en recomendaciones del IMN y en las normas ISO 14064 e INTE B5	
	Observaciones	Reajuste de factores de emisión y GWP por cambios establecidos por el Programa País en el IMN.	Cambio de los factores de emisión y GWP por cambios establecidos por el Programa País en el IMN.





Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

Detalle		2023	2024
	Valor bruto de emisiones indirectas basadas en la ubicación (tCO ₂ e)	390.819	408.782
	Gases incluidos	CO2, CH4, N2O	CO2, CH4, N2O
	Categorías y actividades	Artículos comprados, transporte, fin de vida de productos	Transporte aguas abajo y uso de productos vendidos
	Año base	2022	
	Emisiones año base	398993	398993
	Factores de emisión y GWP usados	IPCC 2019, IMN 14° edición (2024) y gov.uk 2024I	IPCC 2019, IMN 14° edición (2024) y gov.uk 2024
	Metodologías y herramientas	Metodología interna basada en recomendaciones del IMN y en las normas ISO 14064 e INTE B5	
	Observaciones	Reajuste de factores de emisión y GWP por cambios establecidos por el Programa País en el IMN.	Cambio de los factores de emisión y GWP por cambios establecidos por el Programa País en el IMN.

Tal y como se observa en los cuadros anteriores, en el 2023 nuestras emisiones **directas** fueron de 82.024 tCO₂e y aumentaron a 86.225 tCO₂e en 2024: un incremento del 5,1%. Con respecto a las emisiones biogénicas de CO₂, pasaron de 378.495 tCO₂e en 2023 a 392.821,9 tCO₂e en 2024, lo que representa un aumento del 3,78%.

Las categorías y actividades indirectas incluidas en el cálculo de las emisiones de alcance 3 son:

- Transporte subcontratado de colaboradores
- Transporte (vuelos y kilometrajes)
- Residuos posconsumo y residuos líquidos (lodos industriales)
- Proceso de digestión del hato (residuos no valorizables)
- Cocción de alimentos del comedor.

En 2022, que es el año base, las emisiones fueron de 81.517,47 tCO₂e. Aunque se han implementado medidas de mitigación, la huella de carbono sigue en aumento, pues esto obedece a un aumento en la producción de la Cooperativa. Para continuar con nuestro compromiso de reducir nuestra huella de carbono, en el próximo ciclo estratégico reforzaremos las acciones de reducción, mejorando la eficiencia energética, adoptando tecnologías limpias y compensando nuestras emisiones.



Intensidad de emisiones






La intensidad de emisiones mide los GEI emitidos por unidad de producción o actividad, y se expresa en tCO₂e. Para Dos Pinos, este indicador es clave para evaluar la eficiencia ambiental y relacionar las emisiones con la productividad y el crecimiento económico.

Como se observa en el cuadro, para el 2023 el ratio de intensidad de emisiones fue de 0,68 tCO₂e por unidad, y en el 2024 presentó un aumento del 2,94% (0.70 tCO₂e).

Es importante recalcar que en año 2024 se añadieron las emisiones indirectas asociadas a la generación de residuos posconsumo, lo que implica un aumento en nuestro inventario de emisiones asociadas a la cadena de valor. Esto es una mejora importante en la metodología que utilizamos como organización, y a la vez permite conocer de forma más clara el impacto ambiental en el ciclo de vida de nuestros productos.

En ambos años, incluimos los mismos gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HCFC, PFC, HFC, SF₆, HFC/HFO y HC. El denominador que utilizamos para el cálculo del ratio es toneladas producidas, pues el análisis está vinculado a la productividad de nuestra organización y a su impacto ambiental proporcional.

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

Detalle		2023	2024
	Ratio de Intensidad (tCO ₂ e/unidad)	0,68	0,70
	Parámetro (denominador)	Toneladas producidas	Toneladas producidas
	Tipos de emisiones incluidos (alcance 1, 2, 3)	Alcance 1, 2 y 3	Alcance 1, 2 y 3
	Gases incluidos	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HCFC, PFC, HFC, SF ₆ , HFC/HFO y HC	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HCFC, PFC, HFC, SF ₆ , HFC/HFO y HC
	Observaciones	Cambio de los factores de emisión y GWP por cambios establecidos por el Programa País en el IMN.	



Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

La producción de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS) fue de 31 toneladas métricas de CFC-11³⁶, lo que representa una reducción de 63,95% con respecto al 2023. Este cálculo incluye hidroclorofluorocarbonos (HCFC): compuestos con alto impacto en la degradación de la capa de ozono y regulados por el Protocolo de Montreal.

Para estimar estas emisiones, en 2023 utilizamos factores de emisión del mismo protocolo y aplicamos una metodología interna basada en recomendaciones del IMN, en cumplimiento con las normas ISO 14064 e INTE B5.

Este comportamiento refleja un compromiso por parte de la organización en reducir del uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono, por medio del cambio de equipos de refrigeración comercial.

Con respecto a los NOx, en el año 2024 tuvimos un aumento de 457 toneladas de NOx, lo cual es resultado del crecimiento de las operaciones y producción de la Cooperativa.

En las siguientes etapas de desarrollo, registraremos la información sobre importación y exportación de ODS y aplicaremos una evaluación más detallada de la evolución de las emisiones de NOx y su impacto ambiental.

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)

Año	ODS producidas (tCFC-11)	Sustancias incluidas	Fuente de factores de emisión	Metodologías y herramientas
2023	86	HCFC	Protocolo de Montreal	Metodología interna basada en recomendaciones del IMN y en la norma ISO 14064 e INTE B5
2024	31	HCFC		

Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire

Año	NOx (ton)	Fuente de factores de emisión	Método de cálculo	Metodologías y herramientas
2023	1188	Normativa local	Factores de emisión	Herramienta D
2024	1576	Normativa local	Factores de emisión	Herramienta D

36. El CFC-11, también conocido como triclorofluorometano o freón-11, es un gas que daña la capa de ozono. Como sus siglas lo indican, es un clorofluorocarbono (CFC): compuesto orgánico que contiene cloro, flúor y carbono.



Reducción de emisiones

En Dos Pinos hemos logrado reducir significativamente las emisiones de GEI mediante estrategias de eficiencia energética, el aumento en el uso energías limpias y la optimización de procesos.

Entre las principales acciones implementadas destacan:

- Sustitución de combustibles fósiles por fuentes más limpias
- Uso de tecnologías eficientes en maquinaria, iluminación y climatización
- Cambio de la flota vehicular y mejoras en logística para reducir combustible
- Promoción de prácticas agrícolas sostenibles, como el uso eficiente de fertilizantes y mejoras en la alimentación del ganado para reducir metano (CH₄)
- Proyectos de absorción de CO₂ para compensar emisiones.

Los resultados de estas acciones se reflejan en el siguiente cuadro .

Como lo muestra el cuadro, gracias a las iniciativas de implementadas, logramos reducir las emisiones de GEI.

Reducción de las emisiones de GEI

Detalle	2023	2024
Reducción de emisiones (tCO ₂ e)	2988	3245,2
Gases incluidos	CO2, CH4, N2O, HCFC, PFC, HFC, SF6, HFC/HFO y HC	CO2, CH4, N2O, HCFC, PFC, HFC, SF6, HFC/HFO y HC
Año base/ Línea base	2865,9	2865,9
Justificación de selección del año base		Implementación de objetivos de sostenibilidad
Alcances de reducción (1, 2, 3)	Alcances 1 y 2	Alcances 1, 2 y 3
Metodologías y herramientas	Metodología interna basada en recomendaciones del IMN y en las normas ISO 14064 e INTE B5.	

En cada cálculo de reducción realizamos el ajuste correspondiente a los potenciales cambios por calentamiento global, para que estos puedan ser comparables entre sí.

Algunos de los principales proyectos que contribuyeron con la reducción de emisiones durante el periodo fueron los siguientes:

- Mejoras en pegaderos o enganches de los vehículos de las sucursales
- Mejoras en sucursales con base en a norma ISO 50001
- Cambio del condensador evaporativo en Coyol
- Disminución del consumo de búnker en la caldera de Coyol
- Cambio de flota de comercial y logística a Euro 5
- Mejoras en el sistema de vapor y calderas en San Carlos
- Cambio de equipos de refrigeración comercial a unos R290
- Mejoras en el ajuste de empujes en áreas de recepción Coyol.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Agua y efluentes

El uso sostenible del agua y el manejo adecuado de los efluentes son fundamentales para la industria lechera. Con respecto al uso del agua, cuidar este recurso es vital, ya que en la producción de leche y sus derivados requerimos grandes volúmenes de agua para cuidar el ganado, limpiar los equipos y fabricar los productos. Si este recurso escasea, produce un impacto significativo en el rendimiento del negocio y los costos.

Con respecto a los efluentes, es decir, a los líquidos residuales generados por nuestras actividades productivas, es importante realizar un tratamiento adecuado para no afectar la calidad del agua y el equilibrio ambiental.

Para abordar estos aspectos, en Dos Pinos hemos implementado diversas iniciativas enfocadas en la optimización del consumo de agua en todas nuestras plantas de manufactura. Estas acciones incluyen, pero no se limitan a: la mejora de equipos existentes para hacerlos más eficientes, la automatización de procesos para optimizar el uso del recurso y la recirculación de agua en distintos equipos para reducir el desperdicio. A través de estas estrategias no solo minimizamos nuestro impacto ambiental, sino que fortalecemos la sostenibilidad de la Cooperativa a largo plazo.

1

2

3

4

5



Consumo de agua

Dentro de nuestros objetivos estratégicos en materia ambiental, se encuentra el uso eficiente del recurso hídrico. Por eso, nos hemos fijado metas a corto y largo plazo, así como una estrategia de proyectos de reducción a partir del Foro H2Off, que nos permite garantizar mayor eficiencia cada año.

Las actividades que requieren más uso de agua en nuestra organización son:

- Procesos industriales
- Atención de los servicios industriales, con el suministro constante de agua caliente y helada
- Formulación de recetas
- Lavado de camiones y equipos.

Consumo de agua en plantas productivas

Fuente de agua	Área de estrés hídrico	Volumen consumido en 2023 (m³)	Volumen consumido en 2024 (m³)	% de cambio 2023-2024	Método de medición	Observaciones
Agua superficial	Naciente	408.212	411.770	0,9%	Medición directa	Plantel San Carlos
Agua subterránea	Acuífero Colima Superior Alajuela	1.050.386	1.122.222	6,8%		Plantel Coyol
	Acuífero Tiribí y Colima Superior	36.085	31.338	-13,2%		Planta Bebidas
	Acuífero Colima Superior	21.456	22.926	6,9%		Planta Gallito
Agua de terceros	Red pública de Republica Dominicana	197.004	169.137	-14,1%	Facturación del proveedor	El volumen proviene de zonas con baja disponibilidad
	Red pública de Panamá	109.300	104.868	-4,1%		
	Red pública de Guatemala	14.446	14.484	0,3%		
Total general		1.836.889	1.876.745	2,2%	Comparación de los resultados anuales	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



La mayor cantidad del agua que consumimos en Dos Pinos proviene de pozos y nacientes. Para el año 2024 logramos reducir 202.100 m3/año, gracias a la implementación de 92 proyectos, que nos permitieron ahorrar un equivalente a 8084 cisternas de agua potable, donde destacan las siguientes iniciativas:

- Automatización de flujos de lubricación y enfriamiento de los equipos en las diferentes plantas
- Cambio de la etiquetadora a una más eficiente en la Planta de Bebidas
- Automatización de procesos
- Mejora de equipos en las áreas de proceso y servicios
- Aprovechamiento y recirculación de aguas de proceso
- Uso de agua de las plantas de tratamiento para alimentar los sistemas de riego y servicios sanitarios
- Actualmente, trabajamos en un proyecto de cosecha de agua que busca aprovechar el agua de lluvia. A finales del 2024, implementamos el primer sistema de cosecha de agua en el área de devoluciones de la planta de San Carlos.

El monitoreo del consumo de agua lo realizamos mediante una medición diaria y directa. Además, semanal y mensualmente damos seguimiento a la eficiencia del uso.

Interacción con el agua como recurso compartido

Fuente de agua	Ubicación/ Región	Volumen de agua utilizado en 2023 (m³)	Volumen de agua utilizado en 2024 (m³)	% de cambio 2023-2024	Usuarios de agua en la región	Medidas de gestión implementadas	Observaciones
Agua superficial	Naciente	350.365	358.416	2,3%	Comunidades locales, industrias	Programa de eficiencia del uso del recurso hídrico (Foro H2Off), buenas prácticas de uso de agua y seguimiento o de los indicadores de consumo (CMI)	Plantel San Carlos
Agua subterránea	Acuífero Colima Superior Alajuela	977.893	1.010.563,61	3,3%			Plantel Coyoil
	Acuífero Tiribí y Colima Superior	123.235	133.182	8,1%			Planta Bebidas
	Acuífero Colima Superior	31.707	30.419,88	-4,1%			Planta Gallito
	Acuífero	114.251	111.965,2	-2,0%			Planta Nevada
	Acuífero	16.736	17.371	3,8%			Planta Tikal
	Acuífero Colima Superior Alajuela	71.785	52.426	-27,0%			Planta de alimentos balanceados
	Acuífero	13.740	12.253	-10,8%			Planta Prodicsa
Agua de terceros	Red de agua del parque	218.360	201.955,6953	-7,5%			
Total general		1.918.072	1.928.552	0,55%			

En 2024 invertimos más de US\$ 200.000 para optimizar la medición del consumo de agua en nuestras plantas, lo que nos permitió identificar oportunidades de mejora en los principales procesos que requieren este recurso.



En cuanto al uso del agua, el cuadro anterior muestra un leve aumento en la extracción de agua de un 0,55% entre 2023 y 2024, esto como reflejo del crecimiento de nuestra organización y la introducción de nuevos productos al mercado. No obstante, este incremento equivale a solo 255 m³ anuales en relación con el indicador de eficiencia de consumo de agua respecto al tonelaje producido, lo que evidencia una gestión eficiente del recurso hídrico a pesar de la expansión.

Esto ha sido posible gracias al Foro H2Off, enfocado en mejorar la eficiencia de los equipos. Esta estrategia ha generado resultados positivos, reflejados en la exitosa implementación de los primeros 92 proyectos en 2024.

Para evaluar el impacto de nuestras operaciones en el acceso al agua de otras personas, realizamos un análisis de escasez hídrica en nuestras áreas

de manufactura en Costa Rica. Como resultado, cuantificamos un impacto en comunidades cercanas equivalente a 88.307 m³ de agua.

Como parte de nuestro compromiso con la optimización del consumo de agua, hemos implementado políticas y prácticas que reducen el uso de recursos hídricos compartidos. Estas acciones ya han generado resultados positivos, tanto en el ahorro del recurso como en la mejora de su calidad, reforzando nuestro compromiso con la gestión responsable del agua y el bienestar de las comunidades cercanas a nuestras operaciones.

Continuamos centrados en la oportunidad de optimizar el consumo de agua en todas nuestras operaciones, para garantizar el crecimiento en la producción que se ve directamente condicionado por la disponibilidad de este recurso.





Extracción de agua

En el siguiente cuadro detallamos el volumen total de agua extraída durante el periodo, así como las fuentes específicas de donde se extrajo.

El cuadro muestra un incremento general en el volumen de agua extraída entre 2023 y 2024 en la mayoría de las fuentes. Todos los cálculos se realizaron mediante medición directa para garantizar un control preciso. En el plantel de Coyoil se registró un mayor volumen de extracción respecto a 2023 con un aumento de 8,1% en 2024.

Asimismo, la extracción de agua subterránea en el acuífero Colima Superior Alajuela aumentó un 3,3%, lo que evidencia una mayor dependencia de esta fuente. En contraste, otros acuíferos como el de Colima Superior (planta Gallito) y el que abastece a la planta Nevada redujeron su extracción en 4,1% y 2% respectivamente, lo que indica mejoras en eficiencia hídrica o ajustes en la producción.

Seguiremos evaluando el impacto del aumento de la extracción en acuíferos clave, especialmente Tiribí y Colima Superior, y mantendremos estrategias para reducir el consumo de agua en nuestras plantas. Estas acciones son fundamentales para garantizar la continuidad del negocio, asegurando una gestión responsable y sostenible del recurso hídrico.

Fuentes de extracción del agua utilizada

Fuente de agua	Área de estrés hídrico	Volumen extraído en 2023 (m³)	Volumen extraído en 2024 (m³)	% de cambio 2023-2024	Método de medición	Observaciones
Agua superficial	Naciente	350.365	358.416	2,3%	Medición directa	Plantel San Carlos
	Acuífero Colima Superior Alajuela	977.893	1.010.563,61	3,3%		Plantel Coyoil
	Acuífero Tiribí y Colima Superior	123.235	133.182	8,1%		Planta Bebidas
Agua subterránea	Acuífero Colima Superior	31.707	30.419,88	-4,1%		Planta Gallito
	Acuífero	114.251	111.965,2	-2,0%		Planta Nevada
	Acuífero del Valle de Guatemala	16.736	17.371	3,8%		Planta Tikal
	Acuífero Colima Superior Alajuela	71.785	52.426	-27,0%		Planta de alimentos balanceados
	Acuífero	13.740	12.253	-10,8%		Planta Prodicsa
	Red de agua del parque	218.360	201.955,6953	-7,5%		Planta Caribe
Total general		1.918.072	1.928.552,385	0,55%	Comparación de los resultados anuales	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Vertido de agua

A continuación presentamos los datos del vertido de aguas de los años 2023 y 2024, de acuerdo con el volumen y los parámetros de calidad monitoreados.

Para garantizar la calidad de nuestras descargas de agua, cada una de nuestras plantas cuenta con sistemas de tratamiento aeróbicos, que aplican procesos físicos y biológicos para asegurar que nuestras operaciones no afecten el medio ambiente.

Anualmente, sometemos a una evaluación rigurosa las plantas de Costa Rica para verificar el cumplimiento legal en toda nuestra operación. Para 2024 aplicaremos también este tipo de evaluaciones en nuestra planta de República Dominicana.

Vertido de aguas utilizadas³⁷

Punto de descarga	Cuerpo de agua receptor	Volumen vertido en 2023 (m³)	Volumen vertido en 2024 (m³)	% de cambio 2023-2024	Tipo de tratamiento del agua	Parámetros de calidad monitoreados	Observaciones
Punto de descarga 1	Río Siquiares	1.050.386	1.122.222	6,8%	Primario y secundario	Interno: pH, temperatura, SST, DQO y sólidos sedimentables. Externo: pH, temperatura, SST, DQO, sólidos sedimentables, DBO, gases, aceites, sustancias activas de azul de metileno, coliformes fecales y nemátodos intestinales.	Plantel Coyol
Punto de descarga 2	Quebrada La Florida, San Carlos	408.212	411.770	0,9%		Interno: pH, temperatura, SST, DQO y sólidos sedimentables. Externo: pH, temperatura, SST, DQO, sólidos sedimentables, DBO, gases y aceites, sustancias activas de azul de metileno, coliformes fecales, nemátodos intestinales, arsénico, cadmio, cromo, mercurio, plomo, color, fenoles y cresoles.	Plantel San Carlos
Punto de descarga 3	Río Segundo	36.085	31.338	-13,2%		Interno: pH, temperatura, SST, DQO y sólidos sedimentables. Externo: pH, temperatura, SST, DQO, sólidos sedimentables, DBO, gases, aceites, sustancias activas de azul de metileno, coliformes fecales y nemátodos intestinales.	Planta Bebidas
Punto de descarga 4	Río Segundo	21.456	22.926	6,9%			Planta Gallito
Punto de descarga 5	Río Cuaba	197.004	169.137	-14,1%		Interno: pH, temperatura, SST, DQO, sólidos sedimentables y cloro libre. Externo: Cloros totales, pG, material flotante SST, DQO, sólidos sedimentables, DBO, gases, aceites, coliformes totales, coliformes fecales, fósforo total y nitrógeno total.	República Dominicana
Punto de descarga 6	Quebrada Sánchez	109.300	104.868	-4,1%		Interno: pH, temperatura, SST, DQO y sólidos sedimentables. Externo: pH, temperatura, SST, DQO, sólidos sedimentables, DBO, gases, aceites, sustancias activas de azul de metileno, coliformes totales, fósforo total, nitrógeno total e hidrocarburos totales.	Panamá
Punto de descarga 7	Alcantarillado sanitario	14.446	14.484	0,3%		Interno: pH, temperatura, DQO y sólidos sedimentables. Externo: pH, temperatura, color, material flotante SST, QO, sólidos sedimentables, DBO, gases, aceites, coliformes totales, fósforo total, nitrógeno total, arsénico, cadmio, cobre, cromo hexavalente, níquel, plomo, zinc, mercurio y cianuros.	Guatemala

1.836.889 1.876.745 2,2%

Comparación de los resultados anuales

37. Definición de siglas empleadas en la tabla:

- DBO (demanda bioquímica de oxígeno): Mide la cantidad de oxígeno requerido por los microorganismos para descomponer la materia orgánica en el agua. Si el valor es alto, indica contaminación.
- DQO (demanda química de oxígeno): Indica la cantidad total de compuestos orgánicos en el agua que pueden ser oxidados químicamente. Es un parámetro más amplio que la DBO, ya que incluye sustancias biodegradables y no biodegradables.
- SST (sólidos suspendidos totales): Representa la cantidad de partículas en suspensión en el agua, como sedimentos o materia orgánica. Altos niveles pueden afectar la calidad del agua y la vida acuática.
- pH (potencial de hidrógeno): Indica el nivel de acidez o alcalinidad del agua en una escala de 0 a 14. Valores extremos pueden ser dañinos para los ecosistemas acuáticos y afectar procesos industriales.



Según los datos incluidos en este cuadro, hay un incremento del 2,2% en el volumen total de agua vertida, asociado a un mayor consumo de agua en la producción. Mientras que en dos de los puntos de descarga aplicamos tratamiento terciario, en el punto de descarga 1 (río Siquiaries) solo aplicamos el tratamiento primario y secundario, donde se garantiza el cumplimiento riguroso de todos los parámetros de vertido establecidos en la normativa vigente. Los resultados obtenidos no solo cumplen con los límites reglamentarios, sino que, en muchos casos, presentan valores incluso inferiores a los exigidos, asegurando así una operación eficiente y ambientalmente responsable.

Estos parámetros son sometidos a auditorías y monitoreos constantes para asegurar la calidad del agua vertida, lo que nos garantiza un mejor control sobre los parámetros ambientales.

Gestión de impactos por el vertido de agua

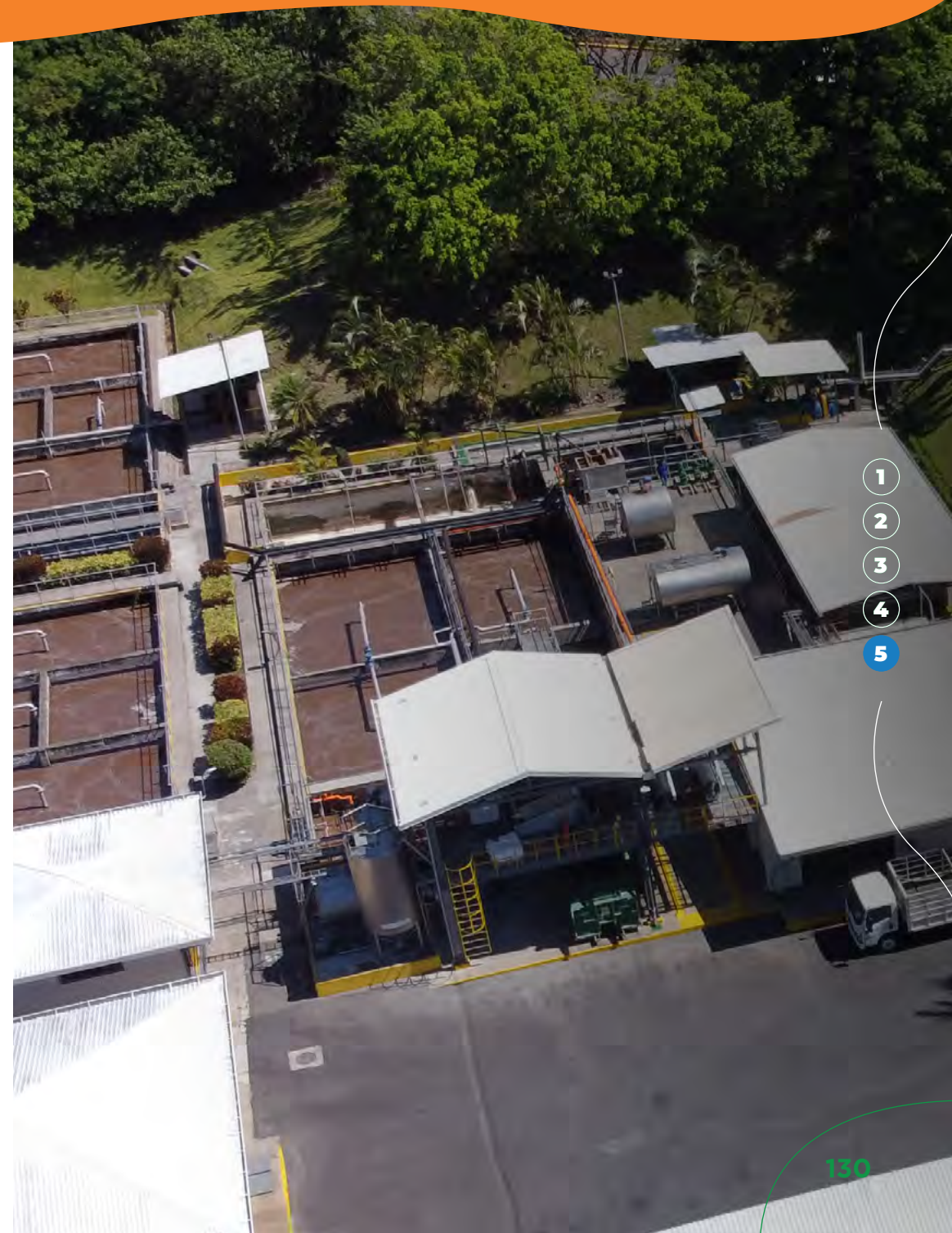
Realizamos monitoreo y control diario de la calidad del agua descargada, siguiendo los parámetros

establecidos en cada país, como DBO, DQO, SST, pH y caudal³⁸, que son esenciales para el monitoreo y tratamiento de aguas residuales, asegurando que los vertidos cumplan con normativas ambientales y minimicen su impacto en los ecosistemas. Además, entregamos informes operacionales a las autoridades competentes, con análisis realizados por un laboratorio externo.

Nuestros principales puntos de descarga se encuentran en las instalaciones de Dos Pinos en Costa Rica, donde las aguas tratadas se vierten en los ríos Siquiaries y Segundo. Estas descargas, clasificadas como “ordinarias”, han pasado por los tratamientos requeridos y no representan riesgo ambiental ni afectan a otros usuarios del agua en la región.

Gracias a la alta calidad del agua tras el tratamiento, en 2024 establecimos una alianza con Bomberos de Costa Rica, permitiéndoles acceder al agua tratada de la Planta Coyol para su uso en emergencias, como incendios en comunidades cercanas.

38. “Caudal” se refiere al volumen de agua que fluye por una determinada área en un tiempo específico, expresado en litros por segundo (L/s) o metros cúbicos por segundo (m³/s). Es clave para evaluar el impacto de descargas en cuerpos de agua.





Gestión de residuos

El cuarto tema relacionado con la gestión sostenible de recursos es el manejo de materiales y residuos. Al ser una empresa que distribuye productos de consumo masivo, este tema es fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad; razón por la cual trabajamos iniciativas como:

- La optimización del uso de materiales
- La reducción de residuos
- La promoción de la economía circular
- El impulso de iniciativas de reciclaje, educación ambiental y alianzas estratégicas con nuestros proveedores y consumidores.

A través de estas acciones, contribuimos directamente al cumplimiento del ODS 12:

“Producción y consumo responsables”, alineándonos con las mejores prácticas a escala mundial para

minimizar nuestra huella ambiental y proteger el ambiente.

Además, al gestionar eficientemente nuestros empaques, no solo reducimos el uso de recursos naturales, sino que también optimizamos costos operativos y fomentamos la innovación en nuestros procesos productivos.

En esta sección, detallamos las acciones implementadas para reducir nuestro impacto ambiental en el manejo de materiales y residuos.



1
2
3
4
5



Materiales y residuos en Dos Pinos

Materiales utilizados

En este apartado detallamos los materiales, renovables y no renovables, que utilizamos de forma recurrente en los procesos de envasado y distribución de nuestros productos.

Materiales no renovables utilizados en procesos de envasado

Descripción	2023			2024			Observaciones
	Peso (kg)	Porcentaje renovable	Porcentaje total	Peso (kg)	Porcentaje renovable	Porcentaje total	
Aluminio	70.052	1%	0,40%	67.554	1%	0,40%	Latas de aluminio, grapas para bolsas de natilla, láminas de aluminio para chocolates y <i>foils</i> de aluminio
HDPE (polietileno de alta densidad)	1.927.514	35%	10,30%	1.829.706	33%	9,60%	Botellas plásticas (para leche, yogur líquido, jugos y bebidas), tapas plásticas, envases de 1 galón para natilla y queso crema y cubetas para helado de 2,5 galones
LDPE (polietileno de baja densidad)	694.084	13%	3,70%	634.706	12%	3,30%	Láminas, bolsas y cintas plásticas
Materiales compuestos (incluye distintos tipos)	1.027.549	19%	5,50%	962.624	18%	5,00%	Bolsas para leche en polvo, empaques para quesos (rallado, bloque, rebanadas) y etiquetas adhesivas
Otros plásticos (no considerados en las categorías especificadas)	49.948	1%	0,30%	82.697	2%	0,40%	Pegamentos <i>hotmelt</i> (para cajas corrugadas y para pajillas)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Continúa



Materiales no renovables utilizados en procesos de envasado

Descripción	2023			2024			Observaciones
	Peso (kg)	Porcentaje renovable	Porcentaje total	Peso (kg)	Porcentaje renovable	Porcentaje total	
PET (polietileno tereftalato)	149.526	3%	0,80%	179.542	3%	0,90%	Botellas plásticas para bebidas no lácteas, etiquetas termocontraíbles (PET glicol) y tapas flexibles (tipo <i>foils</i> pero en material PET)
R-PET (polietileno tereftalato 100% reciclado)	881.117	16%	4,70%	978.925	18%	5,10%	Botellas y preformas utilizadas para bebidas no carbonatadas
PP (polipropileno)	351.269	6%	1,90%	386.265	7%	2,00%	Envase de yogur con <i>topping</i> , tapas para queso crema, etiquetas para botellas de té de 3 L y envolturas para paletas de helados y confites
PS (poliestireno de alto impacto)	336.757	6%	1,80%	359.777	7%	1,90%	Envases para queso crema, <i>dips</i> , envases y tapas para helados de 3,5 onzas y 1 galón
PVC (polivinil cloruro)	50.146	1%	0,30%	2408	0%	0,00%	Bandas de seguridad para queso crema y helados
Total	5.537.962	100%	30%	5.484.204	100%	29%	

Durante el 2024, los materiales no renovables utilizados fueron: aluminio, HDPE, LDPE, materiales compuestos, otros plásticos, PET, R-PET, PP, PS-E y PVC.

Como observamos en el cuadro, en estos años logramos una reducción del 0,97% en el peso total de estos materiales, lo cual refleja estabilidad en su consumo. La utilización de materiales renovables se mantuvo en 0,18% en 2023 y 2024, lo que señala una estabilidad porcentual en su uso. Además, es importante indicar que todas las mermas de estos materiales utilizados a nivel industrial se valorizaron mediante el reciclaje, reutilización o coprocesamiento, brindándoles un segundo aprovechamiento en su ciclo de vida. Además, a nivel posconsumo vale indicar que el 96% de los envases colocados en el mercado se consideran reciclables al final de su vida útil, lo que contribuye a promover la economía circular en las cadenas de valor.

El mayor aumento se dio en la categoría “Otros plásticos-pegamentos”, con un crecimiento del 65,57%. En contraste, el PVC (polivinil cloruro) tuvo la mayor reducción, con una caída del 95,20%, demostrando nuestro esfuerzo por minimizar su uso mediante proyectos de ecodiseño, debido a su impacto ambiental.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Materiales renovables utilizados en procesos de envasado

Descripción	2023			2024			Observaciones
	Peso (kg)	Porcentaje renovable	Porcentaje total	Peso (kg)	Porcentaje renovable	Porcentaje total	
Madera	77.639	1%	0,40%	74.662	1%	0%	Cucharitas y palillos de madera para paletas de helados
Papel-Cartón	5.162.155	39%	27,60%	5.412.150	40%	28%	Cajas corrugadas para productos UHT, cajas plegadizas de cartulina para packs, sacos de papel para leche en polvo 25 kg, pajillas y tapas para conos
Polipapel (papel con recubrimiento de polietileno)	1.913.322	15%	10,20%	1.806.493	13%	9%	Envases <i>gable top</i> para leche y jugos y envases de papel para helados
Tetra Pak (laminado de papel con aluminio y polietileno)	6.031.124	46%	32,20%	6.298.064	46%	33%	Envases de larga duración (UHT) para leches, jugos y bebidas
Total	13.184.239	100%	70%	13.591.369	100%	71%	

Los proveedores de Tetra Pak y Sig Combi cuentan con certificación FSC³⁹ para el papel utilizado en sus envases. Además, el aluminio en los envases Sig Combi tiene certificación ambiental, aunque esta no se indica en el empaque.

La mayoría de los materiales que utilizamos, como el aluminio, HDPE (polietileno de alta densidad) y LDPE (polietileno de baja densidad), no son renovables. El aluminio, aunque en pequeñas cantidades en comparación con los plásticos, muestra una ligera reducción en su uso, debido a mejoras en los empaques o sustitución por otros materiales; sin embargo, este tipo de materiales siguen representando una parte importante del total de insumos que utilizamos.

Los materiales renovables utilizados fueron madera, papel y cartón (las cajas plegadizas de Smurfit Kappa tienen certificación FSC para el papel utilizado, polipapel y Tetra Pak).

Para el 100% de los materiales se cuenta con programas de valorización de los residuos, ya sea: reciclaje, reutilización o coprocesamiento.

39. La certificación de gestión forestal otorgada por el Forestal Stewardship Council (FSC) confirma que el papel utilizado proviene de un bosque que está gestionado de manera que preserva la biodiversidad y beneficia a las poblaciones y trabajadores locales, asegurando al mismo tiempo su viabilidad económica.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



En Dos Pinos somos conscientes de que el porcentaje de materiales renovables utilizados sigue siendo bajo, aunque en 2024 mostró una ligera mejora en comparación con 2023. Esto indica que nuestros esfuerzos por incorporar opciones más sostenibles empiezan a dar frutos. También se observó una reducción en el uso de HDPE y LDPE, como resultado de nuestras iniciativas para disminuir el uso de plásticos y mejorar la eficiencia del envasado.

En general, los datos reflejan una tendencia hacia la optimización del uso de materiales y un leve aumento en la proporción de materiales renovables. La organización continúa implementando estrategias de reducción, reciclaje e innovación en empaques más ecológicos para minimizar su impacto ambiental.

Como parte de nuestro compromiso con el uso de materiales más sostenibles, continuaremos evaluando opciones para aumentar el uso de materiales renovables en nuestros empaques y reducir el uso de PVC, en línea con nuestra estrategia de eliminación progresiva de plásticos no reciclables.



1
2
3
4
5



Residuos generados

Durante 2023 y 2024, en Dos Pinos generamos un volumen significativo de residuos, los cuales se gestionaron de manera responsable mediante la implementación de estrategias efectivas de valorización y gestión circular.

En 2023, el total de residuos generados fue de 49.495 toneladas, mientras que en 2024 se redujo a 41.548 toneladas. Ello refleja una mejora en la eficiencia de nuestros procesos y en la reducción de residuos.

Estos resultados confirman la necesidad de seguir optimizando nuestras estrategias de reducción, reutilización y valorización de residuos, alineándonos con nuestra visión de sostenibilidad y economía circular.

Con respecto a los **residuos destinados a eliminación**, en 2024 aumentaron, tal como se observa en el siguiente cuadro.

Residuos generados

Año	Peso total de residuos generados (toneladas)	Residuos peligrosos (toneladas)	Residuos no peligrosos (toneladas)	Materiales en los residuos	Flujos de residuos por sector	Métodos de recolección de datos
2023	49.495	205,1	49.290	Metales, plásticos y biomasa	Desechos electrónicos	Auditoría externa
2024	41.548	224,9	41.323	Textiles, metales y minerales no metálicos	Residuos de construcción	Medición directa por recolectores

Residuos generados destinados a la eliminación

Año	Tipo de residuos	Peso total (toneladas)	Vertedero	Otras eliminaciones
2023	Peligrosos	3,40	3,40	0
	No Peligrosos	32,62	32,62	0
2024	Peligrosos	4,65	4,65	0
	No Peligrosos	40,97	40,97	0

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Durante este periodo, los residuos peligrosos pasaron de 3,40 toneladas a 4,65 toneladas (+36,7%), mientras los no peligrosos aumentaron de 32,63 toneladas a 40,97 toneladas (+25.5%).

Todos los residuos no valorizables fueron enviados a rellenos sanitarios para su adecuada disposición final. Sin embargo, comparados con el total de datos de generación de residuos industriales, representan menos del 1% de los residuos totales, lo cual refleja el compromiso ambiental de la organización en la gestión sostenible de sus residuos.

Ante el aumento en la eliminación de residuos no valorizables, consideramos clave reforzar iniciativas de reciclaje, reutilización y valorización, con el objetivo de disminuir la cantidad de materiales que terminan en vertederos y minimizar nuestro impacto ambiental.

En cuanto a los residuos no destinados a eliminación, logramos mejoras en reducción y valorización, alineadas con la estrategia de sostenibilidad y economía circular.

Destaca la reducción de residuos no peligrosos, que pasaron de 46.889,73 toneladas en 2023 a 39.122,98 toneladas en 2024, reflejando una mayor eficiencia. La reutilización de materiales disminuyó de 75,69 toneladas a 51,4 toneladas, debido a una menor generación de residuos.

En reciclaje, también hubo una ligera reducción interanual, pasando de 3.146,71 toneladas a 3.016,08 toneladas, asimismo tras operaciones de valorización de 44.471,06 toneladas a 36.555,07 toneladas, por la misma razón.

Residuos generados no destinados a la eliminación

Categoría	Subcategoría	Unidad	2023	2024
Peso total de residuos no destinados a eliminación	Total de residuos no peligrosos	Toneladas	46.889,73	39.122,98
	Total de residuos peligrosos		-	-
Operaciones de valorización para residuos no peligrosos	Preparación para la reutilización		75,69	51,40
	Reciclaje		3146,71	3016,08
	Otras operaciones de valorización		44.471,06	36.555,07
Operaciones de valorización para residuos peligrosos	Preparación para la reutilización		-	-
	Reciclaje		-	-
	Otras operaciones de valorización		201,74	216,96

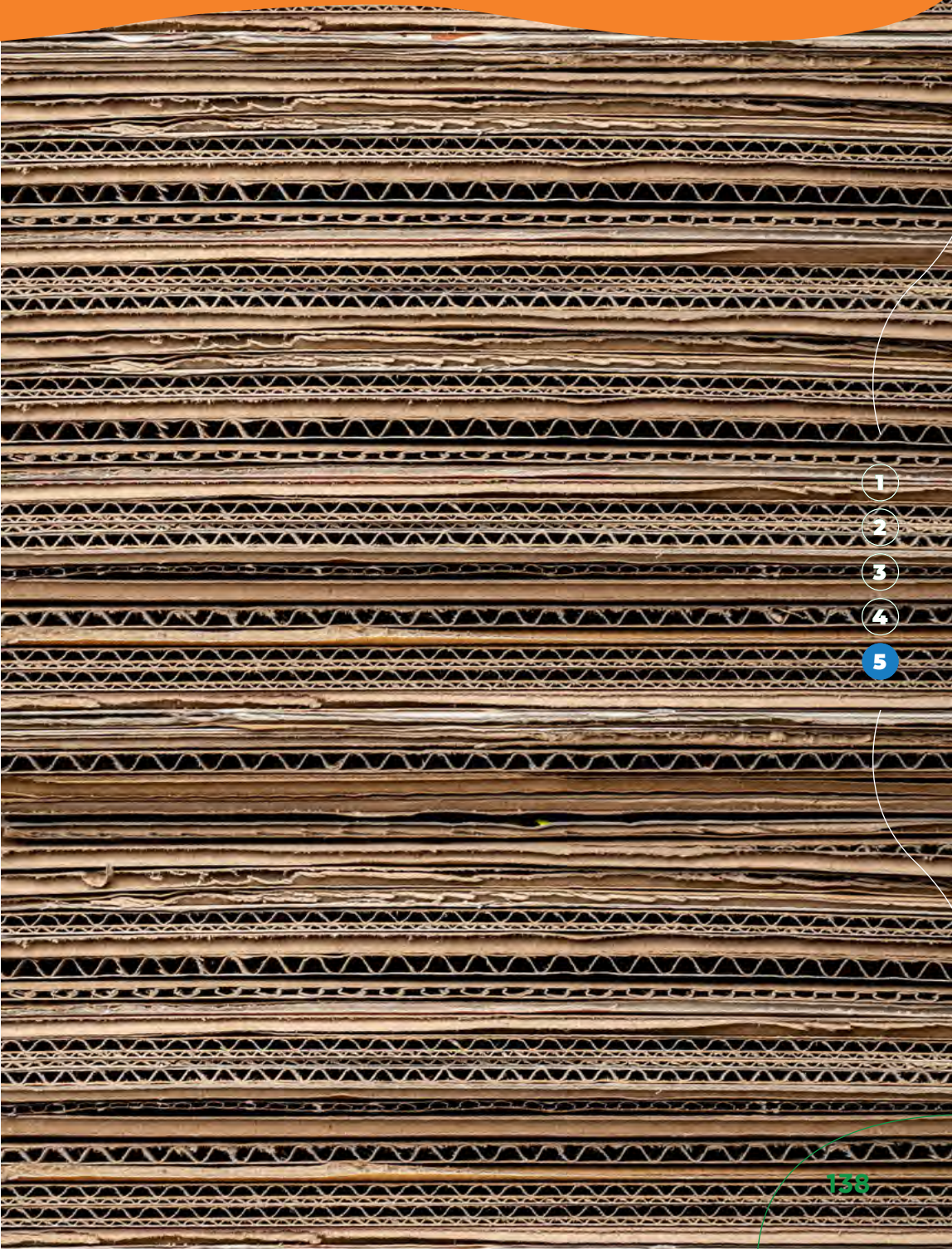
Continúa

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Residuos generados no destinados a la eliminación

Categoría	Subcategoría	Unidad	2023	2024
Ubicación de las operaciones de valorización para residuos no peligrosos	Valorización en instalaciones	Toneladas	—	—
	Valorización fuera de instalaciones		46.889,73	39.122,98
Ubicación de las operaciones de valorización para residuos peligrosos	Valorización en instalaciones		—	-
	Valorización fuera de instalaciones		201,74	216,96
Composición de los residuos no destinados a eliminación	Biomasa (orgánicos)		44.159,26	36.397,51
	Metales		263,12	325,49
	Minerales no metálicos		-	-
	Plásticos		486,79	446,28
	Textiles		-	-
	Papel y cartón		1164,05	1195,55
	Electrónicos		4,39	2,88
	Hule		61,10	59,84
	Tetra Pak		495,28	273,17
	Madera		404,40	547,98
	Peligrosos para valorización		201,74	220,25
	Ordinarios para coprocesamiento		1127,71	1128,53



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Insumos reciclados utilizados

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, trabajamos en aumentar el uso de insumos reciclados en la fabricación de nuestros productos y la prestación de servicios, reafirmando nuestro compromiso con la reducción del impacto ambiental y la promoción de modelos de producción más responsables. El siguiente cuadro resume los esfuerzos desarrollados en este tema.

Uno de los principales ejemplos de nuestro compromiso con la sostenibilidad es el uso de rPET (plástico reciclado) en el envasado de bebidas como té y gasificados, lo que nos permite reducir el impacto ambiental del plástico y fomentar la economía circular.

Además, empleamos cartón reciclado en el empaque terciario de nuestros productos, optimizando el uso de materiales y promoviendo la reutilización de recursos. Para el transporte, utilizamos canastas plásticas fabricadas con materiales reciclados, que garantizan durabilidad y eficiencia en la distribución.

Materiales reciclados

Categoría de producto/servicio	Tipo de insumo reciclado	Descripción del insumo reciclado	2023			2024			Certificación o fuente sostenible	Observaciones
			Peso/Volumen de insumo reciclado utilizado	Peso/Volumen total de insumos utilizados	% de insumo reciclado	Peso/Volumen de insumo reciclado utilizado	Peso/Volumen total de insumos utilizados	% de insumo reciclado		
Bebidas	Plástico PET	Plástico reciclado	829,0	874,0	94,9%	911,0	940,0	96,9%	Certificación y ficha técnica rPET del proveedor	rPET (plástico reciclado)
Producto/servicio 2	Canastas plásticas	Plástico reciclado	124.522,0	124.522,0	100,0%	100.075,0	100.075,0	100,0%	Certificado de gestión de residuos	
Producto/servicio 3	Cajas de cartón	Cartón reciclado	3.613.508,5	5.162.155,0	70,0%	3.788.505,0	5.412.150,0	70,0%	Declaración del proveedor	
Total general			3.738.859,5	528.7551,0	70,7%	3.889.491,0	5.513.165,0	70,5%		

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Estos materiales provienen de diversas fuentes:

- El rPET se obtiene a partir de plástico posconsumo importado.
- El cartón reciclado proviene principalmente de envases Tetra Pak posconsumo, aunque una parte se origina en residuos posindustriales del mismo material.
- Las canastas se fabrican con plástico posindustrial, asegurando su reutilización en nuestra cadena de distribución.

Además, mediante estas acciones de circularidad mejoramos la sostenibilidad de nuestros empaques:

- 96% de nuestras botellas PET son rPET.
- 218 toneladas de empaques evitados (equivalente a 28 camiones recolectores), mediante programas de ecodiseño y circularidad de materiales en nuestros empaques.
- Circularidad de 118 toneladas de plástico en nuevas canastas.
- 300 pupitres fabricados con material reciclado (de envases Tetra Pak).

1
2
3
4
5



Recuperación de empaques

En Dos Pinos reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de programas de recuperación y reciclaje, que nos permiten reducir el impacto ambiental y fortalecer la economía circular.

Desde 2005, implementamos el programa ReciclaDos, que nos ha permitido recuperar parte de los envases generados en nuestro proceso productivo. Como parte de este programa, hemos impulsado el reciclaje de envases Tetra Pak con el objetivo de reutilizarlos como materia prima para nuevos productos, ya sea para nuestro propio uso o para su aplicación en otras industrias.

Recuperamos para su valorización un 12,7% con respecto a lo colocado en el mercado y un 45% adicional con respecto al total recuperado en 2023. Esto refleja nuestro compromiso con la mejora continua en la recuperación de residuos posconsumo.

Materiales de desecho recuperados

Año	Categoría de producto	Productos y materiales de envasado recuperados (ton)	Productos vendidos (ton)	% de recuperación
2023	Tetra Pak y polipapel	478	5730	8,3%
	Plásticos	320	2629	12,2%
	Aluminio	0	303	0,0%
2024	Tetra Pak y polipapel	242	6220	3,9%
	Plásticos	855	2634	32,5%
	Aluminio	64	264	24,1%
Total 2023		797,9	8662,0	9,2%
Total 2024		1160,7	9116,7	12,7%

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



El reciclaje de envases Tetra Pak lo realizamos a través de la empresa Empaques Santa Ana, cuya planta de reciclaje es la única en el país y recibe residuos de Tetra Pak posconsumo que posteriormente se transforman en cajas, lo que promueve la economía circular y el uso responsable de recursos.

Gracias a esta iniciativa, evitamos que una gran cantidad de envases que colocamos en el mercado terminen en los vertederos, lo que nos permite minimizar nuestro impacto ambiental y reducir la generación de gases de efecto invernadero, contribuyendo así a la lucha contra el cambio climático.

Actualmente, reciclamos el 100% de los envases Tetra Pak generados de forma postindustrial, es decir, aquellos que se descartan como parte del proceso de envasado en nuestra planta. Durante el 2024, logramos reciclar 240 toneladas de Tetra Pak a través de este sistema.

Como resultado de este proceso de reciclaje, obtenemos dos subproductos clave:

- Pulpa de papel: La utilizamos para fabricar cajas de cartón que retornan a nuestras operaciones

para el acopio, almacenamiento y transporte de productos.

- Lámina de plástico y aluminio aglomerado: Se aprovecha en la fabricación de pupitres que elaboran personas privadas de libertad en centros penitenciarios, en alianza con el Ministerio de Justicia y Paz. Posteriormente, los donamos a centros educativos, en coordinación con el Ministerio de Educación, promoviendo la educación y la reinserción social.

Además de los envases Tetra Pak, fomentamos la circularidad de las canastas plásticas, asegurando que el 100% de las utilizadas en nuestra operación sean reciclables y recicladas. En el caso de las botellas plásticas, aproximadamente el 97% de las botellas PET empleadas en nuestros productos están fabricadas con rPET, y esto refuerza nuestro compromiso con la reducción del uso de plásticos vírgenes.

Para la recuperación de los materiales aplicamos diversos métodos, incluyendo reciclaje mecánico, reciclaje energético (coprocesamiento) y reutilización. En este último caso, reutilizamos materiales como cubetas, estañones, pichingas, tanquetas, rieles porta-empaque Doypack (para natillas de 400 g), canastas,

láminas para tarimas de bebidas empacadas y esquineros, contribuyendo a la reducción de residuos y optimización de recursos.

Nuestros programas de recuperación operan en alianza con gestores de residuos contratados. Algunos casos, como la reutilización de materiales, se realizan gracias a nuestra infraestructura y equipos propios. Estas iniciativas están disponibles principalmente en zonas urbanas, abarcando regiones como Santa Ana, Santo Domingo de Heredia, Belén, Atenas, Cartago, Tarbaca, San José, Guadalupe, San Rafael de Heredia y Alajuela.

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con un modelo de producción más responsable y sostenible, buscando constantemente nuevas formas de minimizar nuestro impacto ambiental y maximizar el aprovechamiento de los recursos.

1

2

3

4

5



Impactos de nuestra gestión de residuos

Nuestros principales residuos provienen de distintas etapas de la cadena productiva: adquisición de materias primas, producción, envasado, etiquetado, distribución, recuperación de productos no conformes y tratamiento de aguas. Dado que en todos estos procesos pueden generarse mermas y otros residuos, contamos con estrategias específicas para reducir su impacto y promover su valorización.

Entre los insumos principales que pueden generar impactos significativos se encuentran:

- Empaques (principalmente plásticos, Tetra Pak y metales)
- Madera utilizada en tarimas
- Productos no conformes
- Residuos derivados del procesamiento de la leche, como sueros y lodos.

Somos conscientes de los impactos reales y potenciales que puede generar un manejo inadecuado de residuos, como la contaminación del suelo, cuerpos de agua y aire. Para mitigar tales riesgos, contamos con un equipo especializado en gestión de residuos y control de riesgos ambientales,

asegurando que los materiales sean tratados de manera segura y conforme a las normativas vigentes.

Nuestros residuos provienen tanto del proceso postindustrial como del posconsumo, lo que nos impulsa a implementar soluciones a lo largo de toda la cadena de valor. Sin embargo, algunos insumos presentan características peligrosas o limitantes para su valorización, como agroquímicos, medicamentos vencidos, sólidos contaminados con hidrocarburos, químicos, aerosoles y aceites. En estos casos, aplicamos coprocesamiento: una técnica que permite su disposición segura y valorización mediante el aprovechamiento energético.

Además, los envases plásticos pueden generar residuos al final de su vida útil, que representan un desafío ambiental como la contaminación marina. Para reducir este impacto, impulsamos un programa de recuperación posconsumo, promoviendo su valorización y reciclaje.

En cuanto a la gestión de lodos, el proceso de manejo se ajusta a la economía circular, por cuanto los lodos que se generan a partir del tratamiento de las aguas

residuales de los procesos de manufactura en Dos Pinos se reincorporan y se aprovechan al máximo, y retornan a algunas fincas como abono. Desde allí, inicia la extracción de la principal materia prima, que es la leche, y todo el ciclo vuelve a empezar. A través de gestores autorizados en el país se gestionan los lodos industriales, y mediante un proceso de valorización y tratamiento, que implica combinarlos con otros componentes como aserrín, cal y cáscaras de fruta, se logra generar un abono con la calidad necesaria para los pastos de las fincas.

Por otro lado, para mejorar la gestión de residuos, estamos desarrollando una representación visual del flujo de insumos y residuos, lo que facilitará la comunicación de nuestras estrategias y nos permitirá identificar oportunidades de mejora en cada punto crítico del proceso, desde la adquisición de materias primas hasta la distribución y recuperación de productos no conformes.

1

2

3

4

5



Con estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso con un modelo de producción sostenible, basado en la reducción, reutilización y valorización de residuos, contribuyendo a la protección ambiental y bienestar de las comunidades donde operamos.

Nuestra responsabilidad se extiende a toda la cadena de valor, por lo que también hemos implementado medidas para gestionar los residuos tanto aguas arriba (proveedores) como aguas abajo (clientes). A través de nuestros programas de ecodiseño, promovemos el uso de empaques con características ambientales certificadas, como Tetra Pak con sello FSC, materiales reciclados como rPET y cajas de cartón con contenido reciclado. Además, priorizamos la eliminación de plásticos PVC y PS, sustituyéndolos por opciones más sostenibles.

Para garantizar la durabilidad y reciclabilidad de los materiales en Dos Pinos, contamos con un Comité de Empaques Sostenibles, encargado de evaluar constantemente oportunidades para mejorar la circularidad de nuestros empaques. Durante 2024, este comité analizó 20 proyectos enfocados en reducción de gramajes y sustitución de empaques por opciones más valorizables, facilitando su reciclaje y reincorporación a nuevas cadenas productivas.

Cuando la gestión de residuos se subcontrata, aseguramos que nuestras empresas aliadas cumplan

con los requisitos contractuales y normativos mediante un procedimiento interno de verificación de desempeño ambiental. Este proceso incluye visitas de inspección periódicas, revisión de contratos y validación de certificados de disposición final emitidos por los gestores de residuos.

Para recopilar y controlar los datos de gestión de residuos, utilizamos bases de datos especializadas. Registramos los pagos a gestores y las ventas de residuos valorizables en nuestro sistema SAP, consolidando esta información en plataformas como Excel para su análisis. Con el fin de garantizar la precisión y validez de los datos, empleamos romanas calibradas, validamos certificados de disposición y aseguramos que el personal encargado de esta tarea cuente con la formación técnica adecuada.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, asegurando una gestión eficiente y responsable de los residuos, tanto dentro de nuestras operaciones como a lo largo de nuestra cadena de valor.

1

2

3

4

5

Biodiversidad

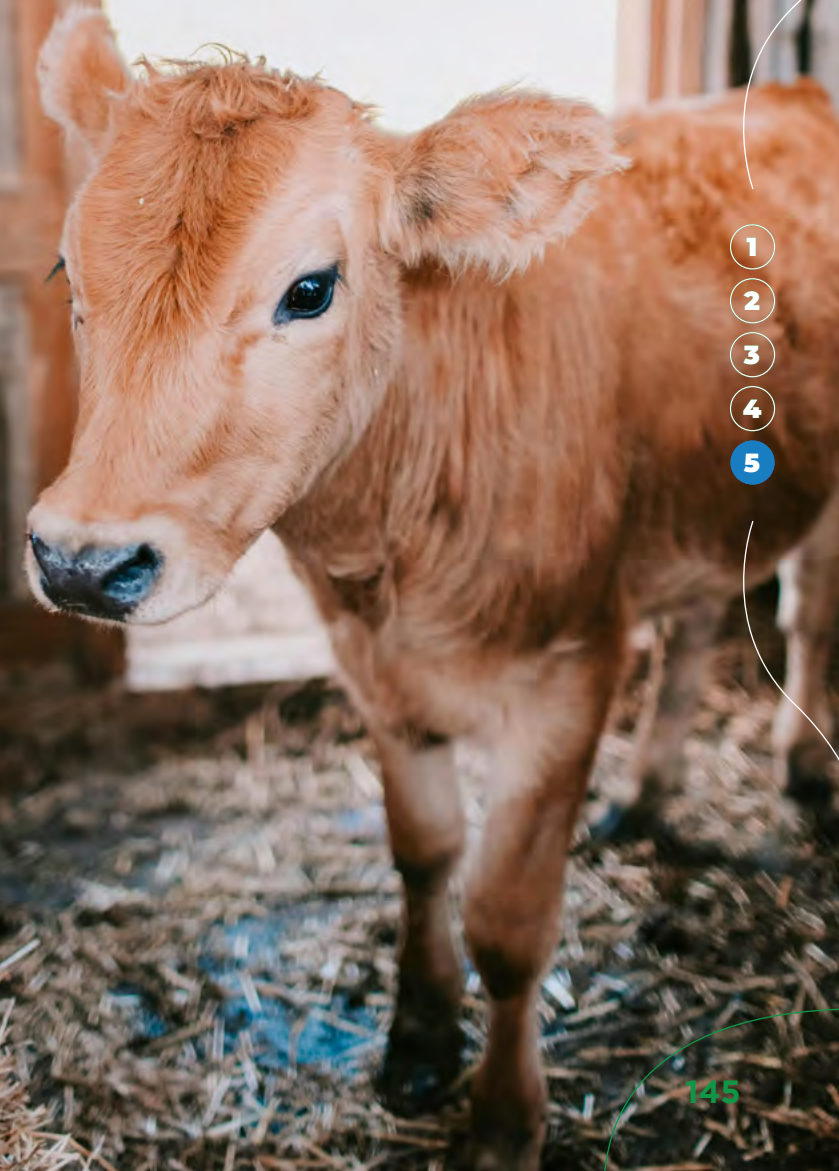


Finalmente, el quinto tema que forma parte de las acciones que ejecutamos en materia de gestión ambiental se refiere a la biodiversidad.

Este tema es clave para la sostenibilidad de nuestra Cooperativa, porque dependemos directamente de los ecosistemas para garantizar la producción de leche de calidad. La salud de los suelos, el acceso al agua limpia y la estabilidad climática influyen en la alimentación del ganado y en la eficiencia de nuestras operaciones.

Además, al preservar la biodiversidad en las fincas de nuestros productores asociados y alrededores, fomentamos un equilibrio natural que reduce la necesidad de agroquímicos y mejora la resiliencia de nuestros sistemas productivos ante el cambio climático. También respondemos a las expectativas de las personas consumidoras, quienes cada vez valoran más los productos responsables con el medio ambiente.

En Dos Pinos promovemos prácticas agrícolas sostenibles, la conservación de fuentes de agua y el mantenimiento de corredores biológicos, asegurando que nuestra producción lechera sea sustentable a largo plazo y contribuya al bienestar de nuestras comunidades.



1
2
3
4
5



Sitios en zonas de valor para la biodiversidad

Estamos plenamente conscientes del impacto que nuestras actividades pueden generar en los ecosistemas. Por ello, hemos identificado los sitios operacionales que se encuentran dentro de o junto a áreas protegidas, o en zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de estas áreas, con el fin de gestionar de manera responsable nuestros impactos.

Como se observa, actualmente, contamos con tres sitios operacionales ubicados en ecosistemas clave:

1. Planta Coyoil: Colinda con el río Siquiaries, el cual es parte de la cuenca hidrográfica del Tárcoles. En este plantel realizamos un monitoreo constante del río y contamos con un cercado perimetral para minimizar la interferencia con la fauna local. Además, junto con asociaciones locales llevamos a cabo campañas de limpieza en las riberas.
2. Planta San Carlos: Colinda con la quebrada Florida, la cual es parte de la cuenca hidrográfica San Carlos. En este plantel realizamos un monitoreo constante y contamos con un cercado perimetral para minimizar interferencia con fauna local.
3. Sucursal Río Claro: La instalación de la sucursal se ubica cerca de la zona de influencia del corredor biológico Amistosa. Participamos en talleres organizados por el comité local de conservación.

Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados dentro de o junto a áreas protegidas u otras zonas de gran valor para la biodiversidad

Sitio operacional	Ubicación (coordenadas)	Tipo de ecosistema	Área protegida o zona de biodiversidad	Medidas de gestión de impacto	Colaboración con entidades de conservación
Planta Coyoil	9°59'42"N 84°15'41"W	Zona de recarga hídrica	Río Siquiaries	Monitoreo, campañas de limpieza	Asociación vecinal
Plantel San Carlos	10°19'29"N 84°25'10"W	Zona de recarga hídrica	Quebrada Florida	Monitoreo	No
Sucursal Río Claro	8°40'27"N 83°03'40"W	Zona de recarga hídrica	Corredor Biológico Amistosa	Participación en reuniones del comité local	Se participa en reuniones del comité de protección del corredor
No hay sitios dentro o junto a áreas protegidas	—	—	—	—	—

Aunque nuestras operaciones no se encuentran dentro de zonas protegidas, a través de medidas de gestión y alianzas estratégicas garantizamos que nuestras actividades sean responsables y contribuyan a la conservación de los ecosistemas que nos rodean.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Impactos significativos en la biodiversidad

Impacto en la biodiversidad

- Nuestras operaciones se desarrollan en zonas pobladas o industriales, sin impactos significativos en la biodiversidad.
- No tenemos instalaciones en áreas sensibles que afecten a los ecosistemas naturales.



Proyectos de construcción

- Se realizan dentro de los mismos planteles operativos y siguen un protocolo de actuación en caso de detectar presencia de vida silvestre.
- Este protocolo prioriza medidas preventivas y, en caso necesario, activa procedimientos específicos que incluyen la notificación a las autoridades públicas para su adecuado manejo.



Protección de ecosistemas cercanos

- Monitoreamos cuerpos de agua próximos a nuestras instalaciones con el fin de detectar y prevenir posibles afectaciones.
- Contamos con brigadas capacitadas para atender cualquier evento que pudiera impactar estos cuerpos de agua.
- Realizamos controles periódicos de los vertidos y emisiones de nuestras operaciones productivas, para cumplir con las normativas ambientales vigentes.



Reforestación y conservación

- Implementamos medidas para prevenir la introducción de especies no autóctonas, colaboramos con organizaciones no gubernamentales y solicitamos la asesoría del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) para seleccionar especies adecuadas según la ubicación geográfica de los proyectos. Hasta la fecha, ninguna de nuestras acciones parece haber ocasionado la disminución de especies en los entornos donde hemos desarrollado este tipo de actividades.



Transformaciones y alteraciones ambientales

- Nuestras operaciones no han generado transformaciones significativas en hábitats naturales.
- Todo proyecto constructivo cumple estrictamente con las evaluaciones de impacto ambiental, las cuales incluyen un análisis del posible impacto en la biodiversidad.
- Gracias a la ubicación de nuestras instalaciones, estos impactos han sido mínimos y no han representado riesgos críticos para el entorno.
- No registramos alteraciones en procesos ecológicos como la salinidad del suelo o los niveles freáticos, que se puedan considerar derivadas de nuestras actividades.
- No hemos recibido informes que sugieran la presencia de cambios significativos en los ecosistemas donde operamos.
- Hasta el momento, las únicas especies detectadas dentro de nuestros planteles han sido patos, culebras, garrobo y palomas, ninguna de las cuales está catalogada en peligro de extinción.



En conclusión, nuestras operaciones y proyectos no han generado impactos significativos en la biodiversidad de las zonas en las que operamos; así se reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del entorno natural.



Hábitats protegidos o restaurados

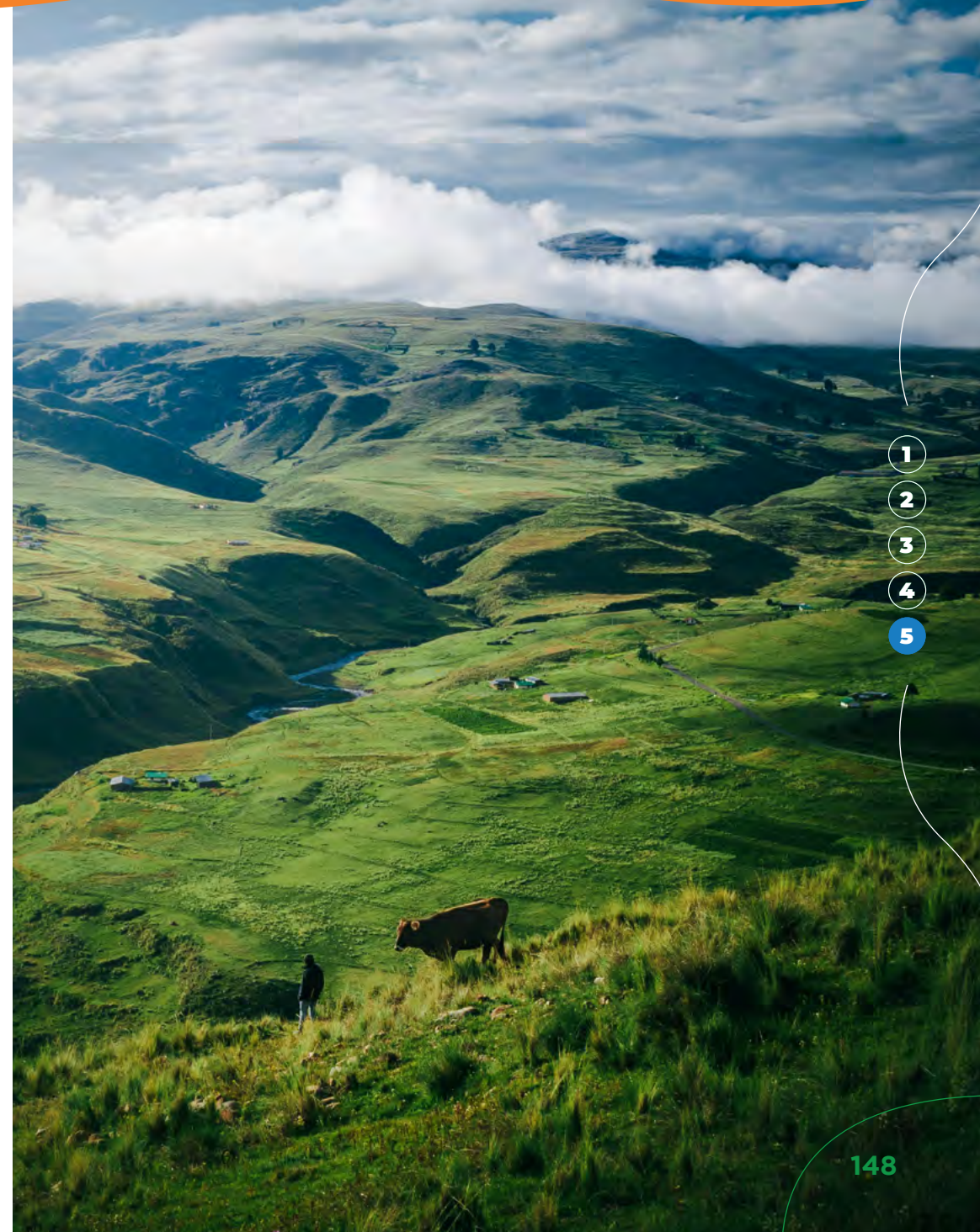
En Dos Pinos no contamos con áreas formalmente restauradas; sin embargo, llevamos a cabo diversas iniciativas de conservación ambiental:

- A nivel local, realizamos campañas de limpieza y reforestación, con la siembra de aproximadamente 350 árboles en algunos de nuestros planteles.
- Participamos en voluntariados de limpieza de playas, reforzando nuestro compromiso con la protección del entorno natural.
- En Costa Rica, colaboramos con iniciativas como el proyecto Transición hacia una Economía Verde Urbana (TEVU⁴⁰), enfocado en la conservación y reforestación en la Gran Área Metropolitana (GAM) y la Zona Sur del país. A través de esta alianza, contribuimos activamente a la restauración de ecosistemas degradados.

- En nuestro Plantel Coyol hemos desarrollado dos jardines de polinización, diseñados para atraer y ofrecer refugio a diversas especies de aves e insectos, promoviendo así la biodiversidad local.

A pesar de que no aplicamos metodologías específicas para evaluar la restauración de hábitats, nuestras acciones están alineadas con los principios de sostenibilidad y protección ambiental. En cada proyecto seguimos los requisitos regulatorios y de licenciamiento aplicables, asegurando una gestión responsable que minimice el impacto ambiental.

40. Transición hacia una Economía Verde Urbana (TEVU) es un programa que busca la sostenibilidad de las ciudades de Costa Rica. El TEVU se ejecuta con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (FMAM). <https://www.tevucr.org/somos-tevu>





Especies en la lista roja de la UICN y de conservación

Hasta el momento, no hemos identificado la presencia de especies que estén mencionadas en la 'lista roja'⁴¹ de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)⁴², como protegidas o en peligro de extinción dentro de las áreas donde operamos. No obstante, mantenemos un monitoreo constante en todas nuestras instalaciones, garantizando tanto el cumplimiento de la normativa ambiental como la prevención de cualquier impacto negativo en la biodiversidad y los ecosistemas cercanos.

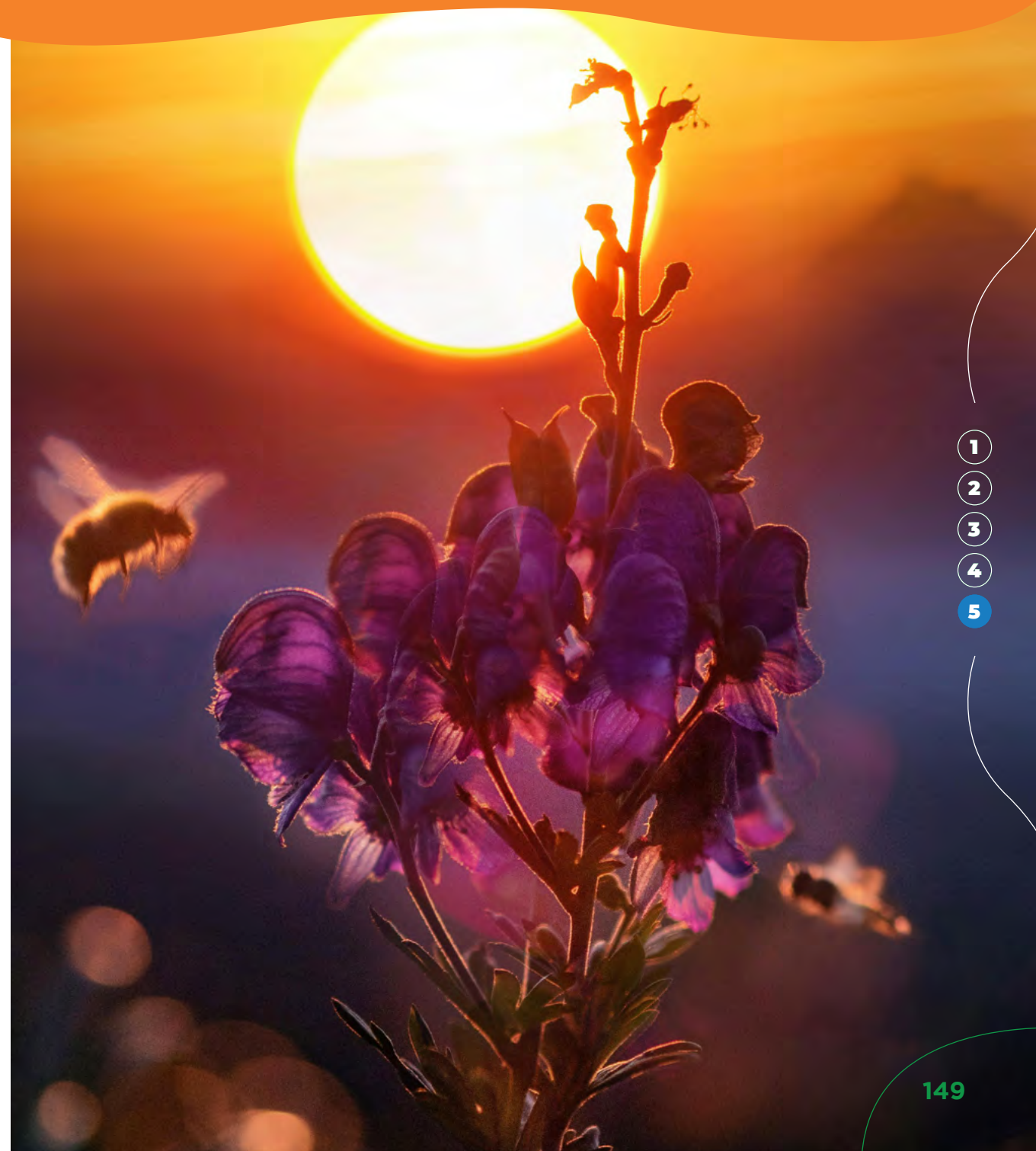
Nuestros protocolos ambientales incluyen medidas preventivas para evitar la afectación de especies silvestres. Aunque no hemos documentado eventos que sugieran una alteración significativa en los hábitats naturales, seguimos atentos a cualquier señal de impacto potencial.

Si en el futuro identificamos especies en estado de conservación crítico dentro de nuestras áreas de operación, tomaremos acciones concretas para protegerlas, fortaleciendo nuestras iniciativas de conservación y colaboración con entidades especializadas en biodiversidad.

Nuestro compromiso es seguir operando de manera sostenible, asegurando que nuestras actividades no representen una amenaza para la flora y fauna local.

41. La lista roja de la UICN se puede consultar en <https://www.iucnredlist.org/es>

42. La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) es una red medioambiental creada en 1948 que agrupa a más de 80 Estados, 111 agencias gubernamentales, 784 ONG nacionales, 34 agencias afiliadas, 89 ONG internacionales y a unos 1.000 científicos y expertos de 160 países. Se dedica a promover la conservación de la naturaleza y el desarrollo sostenible.





Social



El eje social del enfoque ASG se centra en cómo las empresas gestionamos nuestras relaciones con las personas, las comunidades y la sociedad en general. En Dos Pinos, priorizamos dos áreas clave:

el desarrollo sostenible de comunidades y el bienestar y desarrollo integral de nuestra gente.

Esto incluye temas esenciales como el empleo digno, la salud, la seguridad, la diversidad y el respeto a los derechos humanos.

Como empresa líder en la producción y distribución de alimentos, también nos comprometemos a garantizar la calidad nutricional de nuestros productos y a gestionar responsablemente su posible impacto en la salud y el bienestar de quienes los consumen.





Pilar #4

Desarrollo sostenible de las comunidades

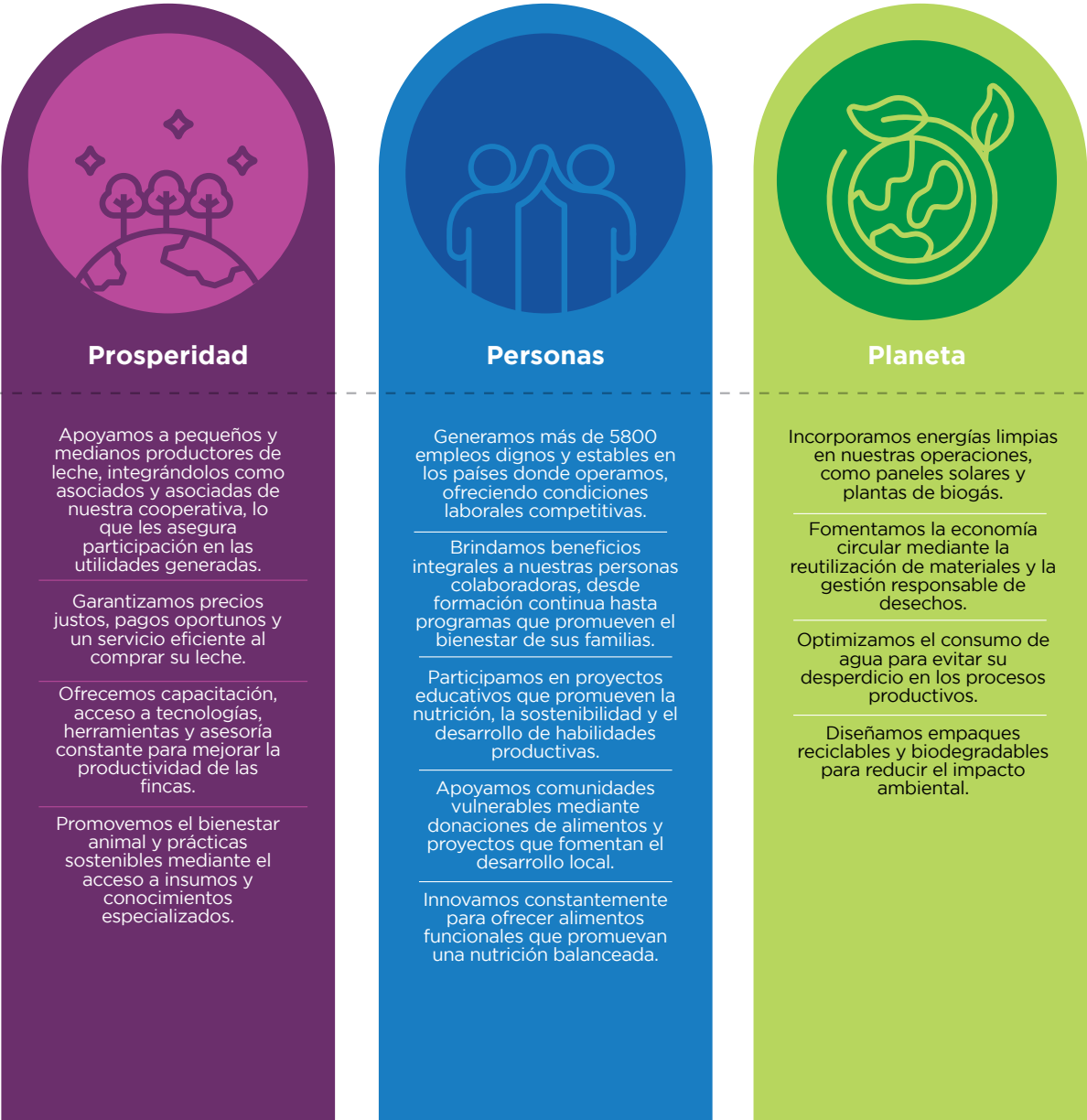


En Dos Pinos buscamos ser un actor clave en el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, generando bienestar a lo largo de nuestra cadena de valor, desde las personas productoras de insumos básicos hasta quienes consumen nuestros productos. Para lograrlo, integramos los principios del desarrollo sostenible en el centro de nuestro modelo de negocio y nuestras actividades productivas.

Eje

Contribución

Contribución de Dos Pinos al desarrollo sostenible



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Gestión de impactos con la comunidad



Recuento de impactos sociales y formas en que se atiende

La construcción de programas de desarrollo sostenible en las comunidades surge de un esfuerzo corporativo desarrollado en la última década, que nos permitió identificar una serie de impactos, tanto positivos como negativos, derivados de nuestros procesos productivos, productos, servicios y operaciones, los cuales se integran en los criterios sociales del enfoque ASG.

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, la mayoría de estos impactos han sido gestionados adecuadamente, transformándose en programas e iniciativas que generan beneficios tangibles para las personas consumidoras y las comunidades donde operamos.

Impactos negativos posibles		Impactos positivos generados por acciones concretas
Enfermedades o dolencias en personas consumidoras debido a baja calidad en la leche.		Aseguramiento de un alto estándar de calidad de la leche.
Productos de alto costo que no se adaptan a las necesidades del mercado.		Productos altamente nutritivos a precios asequibles para la mayoría de consumidores y consumidoras.
Productos que no responden a las expectativas de las personas consumidoras.		Innovación constante para responder a las expectativas de un mercado cambiante.
		Aseguramiento y mejora continua del contenido nutricional según tendencias actuales.
Inseguridad alimentaria, hambre y desnutrición.		Reformulación de productos para incrementar su valor nutricional mediante la reducción de azúcar añadido y grasa, principalmente.
		Implementación de programas de apoyo a la seguridad alimentaria y al bienestar de comunidades vulnerables.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Continúa



Recuento de impactos sociales y formas en que se atiende

Impactos negativos posibles		Impactos positivos generados por acciones concretas
Desempleo, economías rurales empobrecidas y falta de oportunidades para la juventud.		<p>Inyección de recursos económicos en las comunidades rurales a través de la compra de leche.</p> <p>Generación de empleos directos e indirectos para personas jóvenes y grupos vulnerables vinculados a nuestra cadena productiva.</p>
Incorrectas prácticas de conservación o manipulación por parte de las personas consumidoras.		<p>Desarrollo de programas de educación nutricional mediante diversas actividades y plataformas.</p> <p>Apoyo a centros educativos y hogares en Bandera Azul Ecológica (BAE).</p>
Ingresos insuficientes y condiciones laborales inadecuadas en fincas de asociados y asociadas.		<p>Promoción de empleo digno y buenas prácticas laborales en las fincas asociadas.</p>
Ausencia de procedimientos para identificar necesidades y gestionar la comunicación con comunidades, lo que puede afectar a las vecindades en caso de incidentes.		<p>Este aspecto, que consideramos un impacto negativo, será atendido en el próximo ciclo estratégico.</p>



Dinamización de economías locales

Uno de los **impactos positivos** más relevantes de nuestras operaciones es la **dinamización de las economías locales** a través de la compra diaria de millones de litros de leche. Esta actividad representa una inyección económica aproximada de \$500 millones (alrededor de US\$1 millón) que llega directamente a quienes producen, beneficiando principalmente a pequeños productores y productoras en zonas rurales alejadas. Este flujo económico no solo impulsa a las comunidades rurales, sino que también genera más de 11.000 empleos directos e indirectos en la región.

Generamos más de 11.000 empleos directos e indirectos en la región, relacionados con la compra diaria de leche.

Riesgos asociados y nuestro compromiso con la calidad

Como Cooperativa dedicada a la producción de alimentos, reconocemos que **la calidad y seguridad de nuestros productos son esenciales para proteger la salud de las personas consumidoras** y garantizar la sostenibilidad de la empresa.

Temas como la higiene y seguridad en la manipulación de los insumos y productos finales que ofrecemos, la garantía de inocuidad en todos ellos, la adecuada continuidad en las cadenas de frío, los mecanismos de acopio y distribución, el control de la vida útil en productos perecederos y muchos otros, son elementos centrales de nuestro enfoque estratégico en materia de sostenibilidad.



Prácticas para garantizar la calidad de nuestros productos

Errores en calidad o seguridad podrían ocasionar contaminación, enfermedades o dolencias graves que afecten a las personas consumidoras y pongan en riesgo nuestra reputación y operaciones. Por ello, la prevención de estos riesgos es un eje central de nuestra labor.

Para mitigar estos riesgos, implementamos prácticas clave:



Evaluación diaria de productos

Todos los productos elaborados en nuestras plantas se someten diariamente a ensayos físico-químicos, microbiológicos y sensoriales para garantizar su inocuidad y calidad antes de ser liberados al mercado.



Cumplimiento normativo

La organización y los laboratorios trabajan con un sistema de gestión de calidad e inocuidad basado en la legislación nacional y de los países a los que exportamos. Los laboratorios se gestionan basados en la norma ISO 17025:2017.



Auditorías de calidad e inocuidad

Nuestras plantas productivas reciben constantemente auditorías e inspecciones, tanto de clientes como de entes regulatorios y certificadores, nacionales e internacionales.

En 2024, en materia de inocuidad y calidad, recibimos 3 auditorías de entes certificadores, 5 de clientes y 4 de entes regulatorios.

Además, las plantas de productos lácteos de Coyoil y San Carlos cuentan con personal a tiempo completo del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), que constantemente está verificando el cumplimiento de los estándares de calidad e inocuidad en los productos elaborados.



Certificaciones internacionales

Las plantas de El Coyoil y San Carlos cuentan con la certificación FSSC 22 000 (Food Safety System Certification), mientras que en 2024 las plantas de Guatemala y Panamá comenzaron el proceso de certificación.

Esta certificación que fue creada para:

- Garantizar la inocuidad de los productos, desde la producción hasta el consumo final.
- Proporcionar a las empresas una estructura sólida para gestionar los riesgos de seguridad alimentaria.

Además, nuestra planta en República Dominicana cuenta con la certificación ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de Calidad.



Planes de inocuidad basados en HACCP

Aplicamos el sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) en todos los productos para identificar y controlar peligros biológicos, químicos y físicos, asegurando la salud de quienes los consumen.



Sistema integrado de gestión

Desde 2024, trabajamos en un sistema integrado que estandariza procesos en calidad, inocuidad, salud ocupacional y medioambiente, permitiendo atender oportunamente no conformidades y oportunidades de mejora.



Gracias a las buenas prácticas implementadas, durante 2024 no registramos casos de incumplimiento a la normativa nacional en materia de inocuidad de los alimentos elaborados directamente por nuestra cooperativa.

Como parte de nuestro sistema de gestión de inocuidad y calidad, y reafirmando nuestro compromiso con la salud de las personas consumidoras, realizamos dos retiros voluntarios preventivos por inocuidad. En ambos casos, no se reportaron afectaciones a la salud de quienes consumen nuestros productos.

Durante este periodo, tampoco recibimos advertencias de entes regulatorios relacionadas con incumplimientos en temas de salud y seguridad de los productos, más allá de las dos notificaciones vinculadas a los retiros voluntarios ya mencionados.

Adicionalmente, mantenemos nuestro estándar histórico en esta materia, sin haber recibido multas, sanciones ni prevenciones por incumplimientos en inocuidad alimentaria.

Aunque hemos avanzado significativamente en salud y seguridad, identificamos áreas de mejora que orientarán nuestras acciones futuras:

- Evaluar el impacto de las estrategias y programas implementados en el bienestar de las personas.
- Establecer acciones concretas para fomentar la nutrición balanceada y mejorar el acceso a alimentos saludables para poblaciones con recursos limitados.





Programas con las comunidades

En los siguientes apartados presentamos las iniciativas sociales que impactan positivamente la vida de nuestras comunidades y las personas consumidoras:

- Plataformas Nutricionales
- Estrategia de bienestar para la persona consumidora
- Comunidades Dos Pinos
- Aprendiendo NutriDos
- Visita médica y actividades educativas.

Estas acciones no solo contribuyen al desarrollo sostenible, sino que también permiten gestionar el impacto de nuestros productos con estrategias que aseguran su uso adecuado, consumo responsable y calidad nutricional.



1

2

3

4

5



Plataformas Nutricionales

Nuestra estrategia “Plataformas Nutricionales” tiene como objetivo la promoción de dietas saludables y sostenibles⁴³. Esto lo hacemos a través de varios compromisos clave:

- Democratización de la nutrición.
- Alimentación para el ciclo de la vida.
- Lucha contra la pérdida y desperdicio de alimentos.
- Diseño saludable y mejora del perfil nutricional.
- Etiquetado responsable y transparencia.

Como parte de esta estrategia, hemos invertido en una serie de proyectos relacionados con la mejora del valor nutricional de nuestro portafolio de productos y la generación de contenido educativo en materia

nutricional, dirigido tanto a nuestro personal como a las comunidades que atendemos.

Para ejecutar los proyectos, trabajamos bajo un modelo de cooperación y alianzas, que involucra la participación activa de actores como la academia, cámaras empresariales y otras organizaciones. Además, participamos en conferencias presenciales y virtuales con el sector académico y en eventos educativos promovidos por la industria.

A continuación, explicamos a detalle de los compromisos asumidos bajo la sombrilla de “Plataformas Nutricionales”.

43. <https://www.fao.org/nutrition/educacion-nutricional/food-dietary-guidelines/background/sustainable-dietary-guidelines/es/>. Según la FAO, una dieta “saludable y sostenible” es aquella que promueve la salud y el bienestar de las personas al tiempo que tiene un bajo impacto ambiental. Se caracteriza por: **Nutrición adecuada:** Proporciona todos los nutrientes esenciales para el crecimiento, así como el desarrollo y mantenimiento de la salud. **Bajo impacto ambiental:** Reduce las emisiones de gases de efecto invernadero, la pérdida de biodiversidad y el uso excesivo de agua y suelo. **Accesibilidad y equidad:** Es económicamente asequible y accesible para todas las personas. **Respeto por la cultura y tradiciones:** Se adapta a las preferencias alimentarias y a la diversidad cultural. **Seguridad alimentaria:** Asegura la disponibilidad y acceso a alimentos suficientes y de calidad. En resumen, es una alimentación equilibrada que protege la salud humana y la del planeta.





Esto es posible gracias a las siguientes prácticas

Democratización de la nutrición

En Dos Pinos buscamos constantemente mejorar nuestros productos, ampliando su aporte nutricional y haciéndolos accesibles para todos los sectores de la población, independientemente de su capacidad de consumo o nivel socioeconómico.



Investigación exhaustiva

Nuestros equipos de investigación, desarrollo y nutrición trabajan de manera colaborativa para analizar evidencia científica disponible, identificar tendencias y definir propuestas innovadoras, basadas en ciencia, que nos permitan desarrollar productos que pongan a disposición de los consumidores nutrición de la más alta calidad.



Innovación constante

A través del análisis de tendencias y la identificación de posibles oportunidades, desarrollamos productos y fórmulas innovadoras.



Adaptación cultural

Diseñamos y formulamos productos considerando las diferencias culturales y las necesidades nutricionales específicas de cada uno de los países en los que estamos presentes.

Estas prácticas, transversales a todos nuestros procesos productivos, permiten mejorar continuamente, facilitando el acceso a productos más seguros y saludables para nuestras personas consumidoras.



Precisión nutricional

Diseñamos y desarrollamos productos pensando en las características y necesidades nutricionales de la persona consumidora meta.



Mejora del perfil nutricional

Redujimos azúcares añadidos y grasa, e incrementamos el contenido de proteínas, vitaminas, minerales y otros componentes nutricionales como los probióticos, manteniendo nuestro sabor y calidad característicos.



Sostenibilidad

Contribuimos a la construcción de sistemas alimentarios sostenibles, que consideran tanto aspectos nutricionales como ambientales, sociales y económicos dentro de su gestión.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Logros del periodo en alimentación para el ciclo de la vida

Alimentación para el ciclo de la vida

Acompañar a los consumidores y consumidoras a lo largo de su ciclo de vida es clave para nuestra marca. Una dieta saludable y sostenible comienza en los primeros años, y debe satisfacer los requerimientos de energía y nutrientes para mantener una vida activa y saludable a lo largo de todas las etapas.

Nuestro compromiso es comprender cómo varían las necesidades nutricionales a lo largo de este ciclo, desde la concepción hasta la vejez, y diseñar productos que atiendan estas necesidades específicas para promover un estado de salud óptimo a través de nuestro portafolio.

Para lograrlo, contamos con un equipo de investigadores e investigadoras y especialistas en nutrición, desarrollo de alimentos e innovación, cuyo trabajo busca abordar las necesidades nutricionales de nuestros consumidores y consumidoras a lo largo de su vida.



Reformulamos la línea de yogures bebibles y batidos de la línea Lula, para niños y niñas entre los 3 y 11 años de edad

Este ajuste implicó la eliminación de edulcorantes naturales y artificiales, la reducción de azúcar añadido, la adición de probióticos y la fortificación de micronutrientes esenciales para el crecimiento y desarrollo infantil, como el zinc, el ácido fólico y vitaminas D, B12 y B6.



Modificamos la premezcla de vitaminas y minerales de la línea de leches saborizadas Lula

Ahora incluye 13 vitaminas y 4 minerales necesarios para la función cognitiva, la función inmune, la energía, el crecimiento y el desarrollo infantil.



Relanzamos nuestro preparado alimenticio complementario Cre-c, dirigido a niños y niñas entre 1 y 3 años de edad

Cre-c se ofrece en presentación líquida y en polvo, así como en versiones deslactosadas, para niños y niñas con intolerancia o sensibilidad a la lactosa. Cre-c cuenta con un total de 29 nutrientes, entre ellos 13 vitaminas, 4 minerales y fibra prebiótica, esenciales para el correcto desarrollo y crecimiento de los más pequeños. Este preparado alimenticio pretende brindar un cuidado completo, con nutrientes que apoyen la función digestiva, la función inmune, el desarrollo cognitivo y el crecimiento adecuado.



Lanzamos tres nuevos productos para personas consumidoras con estilos de vida más activos

Nuestros yogures pre y post entreno fueron diseñados para los momentos de preparación y recuperación de la actividad física. Contienen compuestos nutricionales como la cafeína, que funciona como estimulante previo a la actividad física; la isomaltulosa, un carbohidrato de lenta absorción para controlar los niveles de azúcar en sangre durante el ejercicio; y diferentes vitaminas del complejo B, que apoyan el metabolismo adecuado de la energía, entre otros nutrientes como la proteína, necesaria para el mantenimiento y desarrollo de la masa muscular y su recuperación.

1
2
3
4
5



En cuanto a comunicación externa, el 17% de los temas que difundimos en medios en Costa Rica⁴⁴ corresponden al pilar nutricional, lo que nos ha permitido destacar de las bondades de nuestros productos y su beneficio directo para el bienestar de las personas.

Para complementar este esfuerzo, en nuestras plataformas de redes sociales incluimos al menos dos contenidos mensuales relacionados con temas de nutrición y educación para las personas consumidoras.

Además, a nivel interno, realizamos al menos tres sesiones en vivo a través de Teams para abordar temas relacionados con innovación y valor nutricional de nuestros productos. Finalmente, publicamos 22 infografías sobre temas relativos a salud y nutrición distribuidas a través de diferentes medios de comunicación internos, tales como *InformaDos* y *Dos Pinos informa*, así como 12 boletines (*Nutrition Insights*) compartidos vía correo electrónico con información sobre nutrición, estilos de vida y tendencias.

14
InformaDos

1
DP Informa

22
Infografías

Colaboración
CEBS



12
Boletines

44. A nivel regional este porcentaje aumenta a un 44%.



Lucha contra la pérdida y desperdicio de alimentos

La pérdida y el desperdicio de alimentos son dos conceptos relacionados que ocurren en diferentes etapas de la cadena alimentaria y tienen causas distintas.

La pérdida ocurre en las primeras etapas de la cadena de suministro, desde la producción hasta la distribución, antes de llegar al consumidor final; mientras que el desperdicio sucede en las etapas finales de la cadena alimentaria, cuando los alimentos ya han llegado a la persona consumidora.

Ambos problemas tienen un impacto significativo en la seguridad alimentaria, la economía y el medio ambiente, por lo que su abordaje se vuelve prioritario dentro de la industria.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, en Dos Pinos estamos en vías

de implementar acciones que promuevan la reducción del desperdicio de alimentos, iniciando con la educación y concientización. Para esto, durante el año 2024 desarrollamos una campaña informativa dirigida a nuestros colaboradores y colaboradoras, brindando consejos prácticos para reducir el desperdicio en sus hogares, tales como la planificación de las comidas, el almacenamiento adecuado de alimentos y su aprovechamiento y reutilización.

La campaña consistió en la elaboración y distribución de diez infografías sobre consejos prácticos y la importancia de la reducción del desperdicio de alimentos, así como la socialización de una guía para reducir los desperdicios alimentarios.

Con este tipo de acciones, buscamos empoderar a nuestros colaboradores y colaboradoras en la adopción de prácticas más sostenibles, así como fomentar una mayor conciencia sobre el valor de los alimentos.





Diseño saludable y mejora del perfil nutricional

En Dos Pinos asumimos el compromiso de innovar constantemente para ofrecer productos más saludables. A través de los esfuerzos que realizamos en este sentido, buscamos contribuir de manera positiva a la salud de las personas consumidoras al reducir cantidades significativas de nutrientes cuyo exceso se asocia con diferentes enfermedades crónicas no transmisibles y sus factores de riesgo. De igual manera, pretendemos generar un impacto ambiental consecuente de la reducción en el uso de ciertos ingredientes, como el azúcar añadido.

Nuestro compromiso se centra en combatir la malnutrición en todas sus formas y reducir el riesgo de enfermedades crónicas no transmisibles relacionadas con la alimentación, mediante la mejora nutricional de nuestro portafolio y el desarrollo de productos cada vez más nutritivos.

A través de los nuevos lanzamientos y los proyectos de reformulación, trabajamos para aumentar el cumplimiento del perfil nutricional de nuestro portafolio, el cual establece umbrales máximos de nutrientes críticos en salud pública (grasa saturada, azúcar añadido, sodio) y umbrales mínimos de nutrientes a promover (proteína, calcio).

Desde el 2022, trabajamos en la reformulación de productos de las categorías de bebidas lácteas, yogures y bebidas no lácteas, con el fin de:

Reducir
azúcares
añadidos.

Disminuir el
contenido de
grasa.

Eliminar
edulcorantes en
productos
infantiles.

Todas estas prácticas nos permiten cumplir con nuestras metas

38%

de alcance en el cumplimiento del perfil nutricional en la categoría de yogur para el portafolio de Costa Rica.

26%

de alcance en el cumplimiento del perfil nutricional en la categoría de bebidas lácteas para el portafolio de Costa Rica.

67%

de alcance en el cumplimiento del perfil nutricional en la categoría de bebidas no lácteas para el portafolio de Costa Rica.

Estos esfuerzos se miden a partir de nuestro indicador de cumplimiento del perfil nutricional, cuyo cumplimiento se monitorea anualmente.

1

2

3

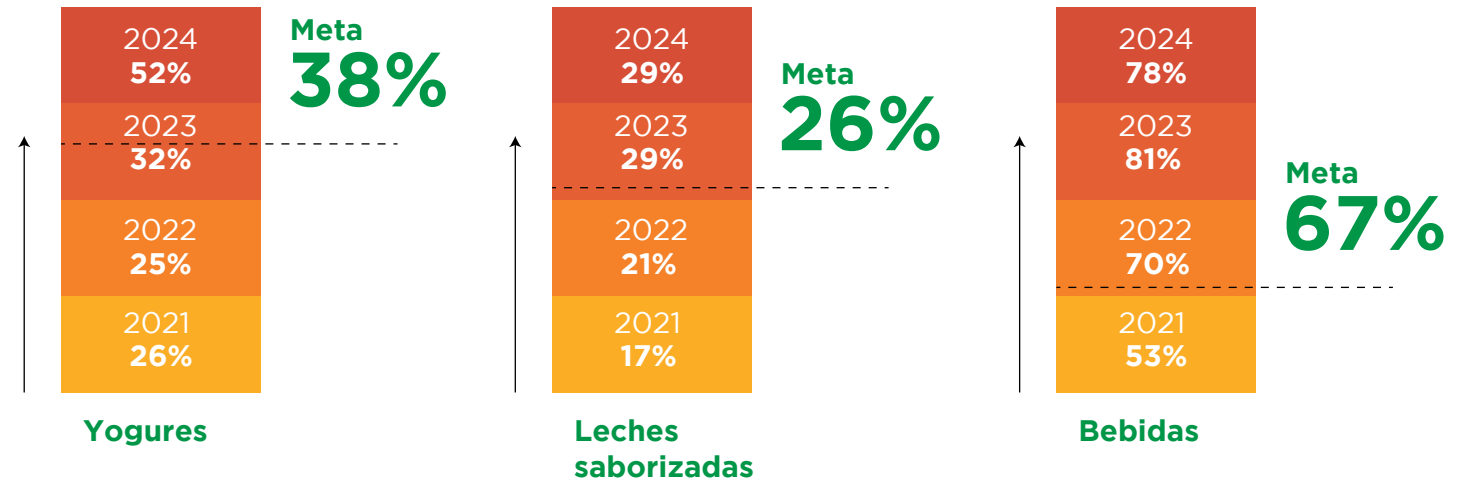
4

5



Durante el 2024, implementamos proyectos de reformulación que permitieron reducir el contenido de azúcar añadido en nuestras líneas de Deligurt líquido, Deligurt batido, Deligurt topping y Lula topping, así como reducir grasas en nuestros yogures Coronado y Productores de Bienestar.

Las imágenes corresponden a ejemplos de productos que se reformularon. Por porción de producto pasamos de 15 g a 10 g de azúcar añadido para la familia de Deligurt líquido, de 12 g a 6 g de azúcar añadido en nuestros Deligurt batidos y de 21 g a 16 g de azúcar añadido en nuestro yogurt Lula topping de chocolate confitado.



Además, **redujimos** en el 2024

↓ **151,8** toneladas de azúcar

↓ **20,4** toneladas de grasa (crema láctea).



15 g
↓
10 g



12 g
↓
6 g



21 g
↓
6 g



Algunas de las principales mejoras que impulsamos en ese sentido son:

Mejora del perfil nutricional de nuestros productos



Fortificación de vitaminas, minerales y compuestos nutricionales funcionales

Desarrollo de productos como los yogures pre y post entreno, la leche Cre-C, las leches saborizadas de Lula, entre otros.



Productos con alto contenido proteico

Ampliación de nuestra línea de productos altos en proteínas (como los yogures post entreno y la proteína 3x), ofreciendo opciones únicas en el mercado.



Innovación tecnológica

Uso de tecnologías alimentarias avanzadas para reducir el dulzor sin recurrir al uso de edulcorantes.



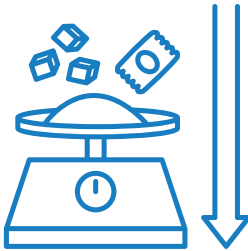
Con la implementación de estas medidas, en Dos Pinos reafirmamos nuestro compromiso con una oferta de productos más saludables y transparentes en respuesta a las demandas de un mercado cada vez más exigente en términos de calidad y nutrición.

En este periodo, iniciamos el proceso de reformulación de decenas de productos, con especial atención en los destinados al consumo infantil, con el objetivo de reducir su contenido de azúcar añadido y grasa, así como de aumentar y diversificar su contenido de vitaminas, minerales, probióticos, entre otros para enriquecer su valor nutricional.

Los resultados más destacados obtenidos gracias a estos esfuerzos son:

Reducción significativa de azúcar

En algunos productos, hemos logrado reducir el contenido de azúcar hasta en un 83%.



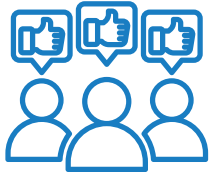
Portafolio de productos más saludables

Ofrecemos una gama cada vez más amplia de productos con perfiles nutricionales mejorados, más saludables, adaptados a las necesidades de las personas interesadas en este tipo de opciones alimenticias.



Mayor confianza de las personas consumidoras

Gracias a la transparencia aplicada en el etiquetado de nuestros productos y a nuestro compromiso con la salud y seguridad, hemos fortalecido la confianza de quienes eligen nuestra marca.



Este enfoque, alineado con las tendencias actuales de consumo alimenticio, refleja el compromiso de la Cooperativa con la salud y seguridad de nuestros productos, y responde a la creciente preocupación de las personas consumidoras sobre la nutrición y el bienestar.



Etiquetado responsable y transparencia

El etiquetado de alimentos es una herramienta eficaz para proteger la salud de las personas consumidoras.

Nuestro compromiso es brindar toda la información posible, de forma transparente, en línea con la regulación local y regional, para empoderar y guiar a las personas consumidoras en la toma de decisiones que favorezcan dietas más saludables, balanceadas y sostenibles. Es por esto que hemos implementado las siguientes acciones:



Cumplimiento de las normativas de etiquetado en todos los mercados donde la Cooperativa tiene presencia.



Inclusión de información clara y completa sobre los ingredientes y la composición nutricional de los productos, facilitando decisiones informadas sobre el consumo.



Establecimiento de tamaños de porciones que consideren el consumo habitual y recomendado, para minimizar el desperdicio y promover un consumo responsable.



Declaratoria voluntaria de la lactosa residual en los productos deslactosados, a modo de alerta para personas altamente sensibles. También declaramos el contenido de azúcar añadido en la mayoría de nuestros productos, aun cuando no es un requisito regulatorio.



Inclusión de indicaciones claras de almacenamiento y preparación, con el fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los productos.



Socialización de mensajes que promueven un estilo de vida saludable, destacando los beneficios de ciertos productos, como el sello Complete Care Cre-c 1+, para alinearnos con nuestro propósito de fomentar el bienestar de las familias.



Promoción de la disposición responsable de los envases, con instrucciones sobre su disposición correcta y destacando el uso de materiales reciclables en varias líneas de productos.



Aplicación a través de GS1/ecoins, que permite, mediante escaneo del código de barras, obtener información sobre el tipo de empaque, su reciclabilidad y los centros de acopio más cercanos para su valorización.



Refuerzo de nuestros procedimientos de etiquetado y transparencia mediante acciones como la revisión y validación de conceptos, campañas y promociones ejecutadas por el área de Marketing, para garantizar su transparencia y cumplimiento con las normas de cada país en el que operamos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Estrategia de bienestar para la persona consumidora

Un ejemplo concreto de las medidas implementadas para ofrecer mayores beneficios a quienes nos prefieren es la “Estrategia de bienestar integral”, cuyo objetivo principal es crear un vínculo emocional con estos grupos a través de productos y experiencias que mejoren su calidad de vida.

En el marco de esta estrategia, adoptamos un enfoque integral que considera el bienestar físico, emocional, mental y social de las personas, con el fin de construir una relación a largo plazo, basada en la confianza y la satisfacción mutua.

Esta estrategia se basa en cuatro ejes principales:



Potenciar la felicidad

Buscamos generar emociones positivas, alegría y disfrute a través de experiencias únicas e indulgentes y nuestros productos icónicos, que nos transportan a momentos llenos de felicidad.



Retar los límites

Ofrecemos productos funcionales que apoyan a las personas consumidoras a alcanzar sus metas, mejorando su rendimiento deportivo, bienestar físico y equilibrio mental.



Enriquecer momentos especiales

Con nuestros productos acompañamos a las personas consumidoras a compartir y celebrar ocasiones especiales que giran en torno a la alimentación y que buscan fortalecer los vínculos con sus seres queridos en momentos clave de su vida.



Democratizar la nutrición

Promovemos el acceso a una alimentación saludable con un portafolio de productos que cubre las necesidades y realidades de todas las personas indistintamente de su nivel socioeconómico, sus necesidades específicas de alimentación o su etapa de vida, adaptándonos así a las necesidades de cada individuo.

1
2
3
4
5

Esta ambiciosa estrategia es una apuesta a largo plazo que busca generar un impacto positivo en la vida de clientes y consumidores y en la sociedad en general.



Comunidades Dos Pinos

Como parte de los compromisos asumidos en nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2024, en el 2022 lanzamos el programa “Comunidades Dos Pinos”, con el objetivo de fortalecer nuestra relación con las comunidades y generar impactos positivos en el bienestar de las familias.

Comunidades Dos Pinos

¿En qué consiste?

Apoyo financiero a iniciativas que buscan generar un impacto positivo en el bienestar comunitario. Anualmente, seleccionamos 3 proyectos ganadores, que reciben una donación de ¢10 millones (alrededor de US\$20 000) para desarrollar el proyecto presentado.

¿Quiénes presentan iniciativas?

Asociaciones de desarrollo de las comunidades de nuestras áreas de influencia.

¿Cómo elegimos cuáles iniciativas apoyar?

Realizamos un concurso que evalúa los proyectos según su impacto social, ambiental y económico en la comunidad.

¿Quiénes eligen los proyectos ganadores?

Las propuestas son evaluadas por un jurado compuesto por personas de nuestra cooperativa y representantes de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO), además de evaluadores independientes.

Seguimiento

Para evaluar los resultados y dar seguimiento a los proyectos ganadores, realizamos una visita una vez finalizado el proyecto, con el fin de verificar que los recursos se hayan invertido de acuerdo con lo indicado.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



En esos tres años, invertimos ¢85 millones en proyectos de ocho organizaciones comunales que han impactado positivamente a sus comunidades:



2022 2023 2024

- La Asociación de Desarrollo Integral (ADI) de Cúyol remodeló la soda de la plaza de deportes de esta comunidad, ya que no contaba con las condiciones óptimas para operar.
- La ADI de Cot destinó la donación a la construcción de un parque recreativo con juegos para niños y niñas y máquinas para hacer ejercicios.

- La ADI de Moravia desarrolló el proyecto de mejoramiento y compra de equipo de la infraestructura deportiva de dicha comunidad.
- La Asociación de Desarrollo Específica (ADE) Residencia Geriátrica Territorio Norte-Norte Guatuso utilizó el dinero para compra de mobiliario.
- La ADI Cuatro Esquinas de Pital lo invirtió en el proyecto de hongos comestibles a partir de los residuos de la piña.

- La ADE para el Bienestar y la Promoción Sociocultural de la Mujer de Siete Colinas de San Vito de Coto Brus y la Asociación Administradora del Acueducto (ASADA) de San Juan Norte de Poás fueron las ganadoras del programa.
- Además, como parte del programa y en alianza con el movimiento cooperativo, entregamos un donativo de ¢15 millones para el proyecto Torres de la Alegría, de la Asociación Obras del Espíritu Santo, que brindará apoyo educativo a 744 jóvenes mayores de 18 años que se encuentran en alto riesgo social.





Aprendiendo NutriDos

Como parte de los compromisos establecidos en nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2024, nos propusimos contar con una plataforma de evaluación y educación nutricional dirigida a niños y niñas en edad escolar.

En respuesta a este compromiso, desarrollamos el proyecto “Aprendiendo NutriDos”, cuyo objetivo es promover hábitos alimentarios saludables en niñas y niños de primera infancia, a través de una plataforma educativa en línea, disponible para maestros y maestras de preescolar en Costa Rica.

Esta plataforma pretende ofrecer 15 sesiones educativas enfocadas en salud y nutrición, alineadas con los indicadores de aprendizaje del Ministerio de Educación Pública (MEP) y adaptadas a los planes de estudio, lo cual facilita su implementación en las aulas.

Incluye materiales descargables y elementos lúdicos como juegos, tarjetas, obras de teatro y guías, para hacer más atractiva la educación nutricional en las escuelas.

Los logros más importantes del programa durante este periodo incluyen:

- El diseño y desarrollo de 6 sesiones educativas, ya disponibles en la plataforma virtual Educativo del MEP.

La aceptación y evaluación positiva por parte de las personas educadoras que han utilizado la herramienta permitieron lograr un total de 2562 ingresos. De manera adicional, para evaluar la eficacia del programa Aprendiendo NutriDos, el equipo de apoyo del MEP suministra un reporte de utilización de la plataforma por parte del personal docente de Costa Rica.

En este 2025, se planea desarrollar una campaña de comunicación para posicionar aún más la plataforma entre la comunidad educativa. Además, se trabajará en el desarrollo y diseño de las sesiones educativas restantes y se brindará un seguimiento adecuado a los procesos, asegurando el cumplimiento del cronograma de trabajo establecido con el MEP.

Como oportunidades de mejora, en nuestro próximo ciclo estratégico se implementará un esquema de monitoreo y evaluación para medir la cobertura, grado de uso, satisfacción y otros indicadores clave, con el fin de determinar el impacto de este proyecto.

Como parte de este proyecto, en el 2024:

- Generamos guías de contenido para el programa.
- Desarrollamos materiales de comunicación para acompañar cada una de las sesiones de trabajo (material impreso, producción de videos y montaje de obras de teatro y títeres).
- Produjimos 80 kits físicos con el material.



1
2
3
4
5



Aprendiendo NutriDos es una plataforma de educación nutricional para la niñez gratuita y disponible en línea para todas las personas que deseen utilizarla.

- Realizamos un evento presencial de lanzamiento en abril en el que participaron 30 direcciones regionales.
- Ejecutamos una asesoría virtual de Aprendiendo NutriDos en agosto, que impactó a 500 personas.
- Llevamos a cabo un evento presencial en la Dirección Regional de Alajuela en Orotina, en septiembre. En este participaron 36 centros educativos.
- Más de 2500 personas usuarias activas han visitado la página Aprendiendo NutriDos desde que inició el programa el 17 de abril de 2024 hasta el 12 de diciembre de 2024.

Inversión estimada de Dos Pinos: \$30 millones.



1
2
3
4
5



Visita a profesionales de la salud y actividades educativas

Como parte de nuestro aporte a las comunidades, también realizamos visitas médicas y actividades educativas.

Visitas a profesionales de la salud

- 98% de cobertura del programa, superando la meta inicial de un 95%.
- 7642 visitas.
- Más de 1000 personas beneficiadas.

Actividades educativas

En Dos Pinos procuramos establecer una relación cercana con las personas profesionales encargadas de promover hábitos de vida saludables y bienestar, ya que estamos convencidos de que a través de ellos y ellas podemos impactar positivamente en el bienestar de las comunidades.

Estas visitas a profesionales demuestran nuestro compromiso con el apoyo a la salud, el deporte y el bienestar de la población.

Profesionales de la salud

- 42 actividades educativas
- Superamos en un 280% nuestro objetivo inicial.
- Impactamos positivamente a más de 873 profesionales de la salud.
- Nuestro objetivo fue fortalecer el conocimiento sobre temas clave de salud y nutrición, destacando los beneficios y características de nuestros productos.
- Al posicionar nuestras leches, yogures, quesos y bebidas como referentes en la industria, hemos logrado un mayor reconocimiento y prestigio entre las personas profesionales del sector.

Actividades educativas 2024

Consumidor final

- 114 actividades educativas virtuales y presenciales
- 3246 personas beneficiarias.

Resultados:

- **Incremento del conocimiento de nuestros productos entre los profesionales de la salud**, lo que se traduce en recomendaciones informadas y más acertadas para sus pacientes. Este enfoque ha sido fundamental para ayudar a resolver problemas de salud específicos y mejorar la salud general de la población a través de opciones nutricionales adaptadas a sus necesidades. La aceptación y el uso de nuestros productos por parte de estos profesionales reflejan la confianza depositada en la calidad y eficacia de nuestras soluciones nutricionales.
- **Fortalecimiento de la relación con consumidores y consumidoras finales** quienes, gracias a la información precisa y útil, confían más en nuestras marcas.
- **Posicionamiento en el mercado** y reconocimiento como líderes en salud y nutrición.

Comunicación de productos

- Nuestra estrategia de comunicación ha sido meticulosamente diseñada para resaltar las características y beneficios nutricionales de nuestros productos.
- Nos centramos en abordar problemas de salud específicos y mejorar la calidad de vida de las personas consumidoras finales.
- Los productos han sido cuidadosamente seleccionados para cubrir una amplia gama de necesidades nutricionales:
 - Leches: bajas en grasa, altas en proteína y deslactosadas.
 - Yogures: deslactosados y altos en proteína.
 - Bebidas: sin azúcar y reducidas en azúcar añadido.
 - Quesos: bajos en grasa, deslactosados y altos en proteína.
 - Leches saborizadas (Lula): Preparados alimenticios Cre-c 1+ regular y deslactosado, proteína láctea (caseína) y triple proteína.

En total hemos invertido \$200 millones en estos programas.

1

2

3

4

5

Inversión en proyectos con las comunidades

Durante el 2024, estas fueron nuestras principales inversiones sociales:

Proyecto	Alcance	Monto anual estimado	Población beneficiada
Inversión social estratégica: donaciones a favor de proyectos comunales o para actividades organizadas por las personas solicitantes.	ONG, centros educativos, ADIS, gobiernos locales, entre otros	¢15 millones	No se cuenta con el dato.
Apoyo al Hospital Nacional de Niños y Niñas (HNN)	Donación a la Fundación para el Desarrollo del HNN para apoyar los gastos de trámites de pasaporte de nueve pacientes y sus familias, que debían viajar a España para acceder a una intervención quirúrgica de emergencia. Estos niños y niñas forman parte del Programa Cardiovascular Pediátrico del HNN, que trabaja para reforzar estrategias y opciones para mejorar el abordaje de las cirugías cardíacas en el centro pediátrico, así como para disminuir las listas de espera de pacientes que requieren con urgencia una intervención cardíaca a temprana edad.	¢5 millones	9 pacientes y sus familias.
Carrera de la Leche: donación de 15.800 vasos de leche	Instituciones beneficiarias: Tierra Fértil en Guararí de Heredia: Un proyecto que busca crear una mentalidad de cambio en niños y niñas. Hogar de Ancianos de Zarcero: Una asociación de bienestar social que apoya a personas adultas mayores.	¢3 millones	Impacto en la nutrición de 48 adultos mayores de la zona de Zarcero, y 185 niños, niñas y jóvenes de la zona de Guararí de Heredia.
Donación al Banco de Alimentos	Todo el país.	¢24 millones al año (mensualmente donamos alimentos equivalentes a los ¢2 millones)	350 entidades sociales y comunitarias y 41.000 personas que viven en situación de vulnerabilidad en todo el país.

Continúa





Proyecto	Alcance	Monto anual estimado	Población beneficiada
Comunidades Dos Pinos: Proyecto que impactó a la Asociación de Desarrollo Específica (ADE) para el Bienestar y la Promoción Sociocultural de la mujer de Siete Colinas de San Vito de Coto Brus y la ASADA de San Juan Norte de Poás, además del proyecto Torres de la Alegría de la Asociación Obras del Espíritu Santo.	Coto Brus, San Juan de Poás y comunidad de Cristo Rey, San José.	¢35 millones: ¢10 para la ASADA, ¢10 para la ADE y ¢15 para albergues.	No se cuenta con el dato.
Iluminación árbol del HNN: Esta es una actividad que busca posicionar a la Cooperativa como un aliado del HNN, procurando siempre promover el bienestar de la población infantil. En Dos Pinos hemos apoyado esta actividad por más de una década.	Pacientes del HNN.	¢25 millones	500 pacientes de cirugías ambulatorias del HNN, personal del centro médico y ONG.
Aprendiendo NutriDos: Es una plataforma de educación nutricional gratuita y disponible en línea para todas las personas que deseen utilizarla.	Pacientes del HNN.	¢30 millones	Más de 3000 personas docentes alcanzadas.

Inversión total:
¢134 millones al año

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Cadena de valor sostenible



Desde la finca hasta la mesa de nuestras personas consumidoras: así es nuestra cadena de valor. En este proceso se incluye una serie de actividades que van desde la producción primaria de leche hasta la distribución y comercialización de productos lácteos y sus derivados. Además, incursionamos en la producción de otros productos como galletas, bebidas no alcohólicas (carbonatadas y no carbonatadas), embutidos y proteínas cárnicas (res, pollo y cerdo).

A continuación, desglosamos la cadena de valor de los productos lácteos en sus principales eslabones:

Cadena de valor Dos Pinos



1
2
3
4
5

Continúa



Cadena de valor Dos Pinos

<div>4</div> <div></div> <div><p>Distribución y logística</p><ul style="list-style-type: none">Tenemos centros de distribución en Costa Rica y otros países de Centroamérica como Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Panamá.Atendemos otros mercados como República Dominicana, San Andrés, Estados Unidos, Haití, Cuba, Puerto Rico, Trinidad y Tobago.Utilizamos una flota de transporte refrigerado para garantizar la cadena de frío y evitar la contaminación de los productos, que se amplía mediante alianzas estratégicas con nuestros clientes: cadenas de supermercados, tiendas de conveniencia y distribuidores de todo nivel, en los países donde operamos.</div>	<div>5</div> <div></div> <div><p>Comercialización y ventas</p><ul style="list-style-type: none">En las últimas décadas hemos tenido gran expansión internacional con exportaciones a otros mercados, principalmente de la región.Tenemos presencia en negocios de todo tamaño, desde supermercados grandes, hasta pulperías, tiendas de conveniencia, restaurantes y servicios institucionales de alimentación.Utilizamos estrategias de <i>marketing</i> y fidelización de clientes como promociones, publicidad y programas de consumo responsable.</div>	<div>6</div> <div></div> <div><p>Servicio al cliente y posventa</p><ul style="list-style-type: none">Brindamos atención oportuna a las inquietudes y quejas de personas consumidoras y clientes, mediante líneas de atención (teléfono y correo, plataformas digitales y redes sociales).Monitoreamos periódicamente los niveles de satisfacción de la persona consumidora y desarrollamos nuevos productos basados en las necesidades del mercado.</div>
---	---	---

En general, nuestra cadena de valor se basa en la integración vertical, la sostenibilidad y la calidad del producto, lo que nos permite mantener el liderazgo que hemos alcanzado en el sector lácteo de la región.



Evaluación de proveedores

Para garantizar que los proveedores cumplen con la visión de sostenibilidad y formas de hacer negocios de Dos Pinos, contamos con el procedimiento corporativo para la gestión de proveedores y la debida diligencia PR-CLA-00-001, el cual establece los criterios de selección, exclusión y evaluación con el fin de alcanzar la excelencia en la gestión de abastecimiento a través del análisis integral sobre el desempeño.

Todos nuestros proveedores deben firmar el “Código de Ética para Proveedores”, que establece lo siguiente: *“Todo proveedor debe cumplir con la legislación aplicable en los países donde opera, evitando cualquier conducta que pueda perjudicar la reputación de Dos Pinos y generar consecuencias adversas para la empresa y/o su entorno”*. Además, un acuerdo de confidencialidad, cuando corresponda.

La firma de estos documentos se convierte en un compromiso de cumplimiento con los requisitos legales aplicables y vigentes en los países donde operamos. En caso de incumplimiento a lo estipulado en estos documentos, contamos con un proceso de debida diligencia, cuyo resultado puede traducirse en acciones que van desde un apercibimiento (o advertencia legal) hasta su descalificación.





Criterios de evaluación

Cada año evaluamos a los que hemos clasificado como “proveedores críticos”, es decir, los que son claves para la continuidad de nuestro negocio.

En el siguiente cuadro se observará que en la evaluación utilizamos los siguientes criterios sociales, ambientales y de gobernanza.

Es importante indicar que el hecho de que iniciemos una relación comercial con un proveedor nuevo no necesariamente implica que este sea evaluado bajo estos criterios; solamente aplica para aquellos casos que se clasifican como “críticos”. Sin embargo, como parte del requisito de inscripción, deben firmar y aceptar nuestro Código de Ética de Proveedores.

Temas sociales

Evaluamos los esfuerzos que la empresa proveedora realiza para mantener condiciones adecuadas para su personal:

- Pago de salarios dignos.
- Prohibición de horarios de trabajo excesivos.
- Condiciones laborales seguras e higiénicas.
- Prevención de riesgos relativos a la salud o la integridad personal.
- Respeto de derechos humanos.
- Prevención del trabajo infantil, forzoso y obligatorio.
- Protección contra abusos, intimidación y hostigamiento.
- Respeto a la confidencialidad y la protección de datos.
- Libertad de asociación y negociación colectiva, entre otras.

Temas ambientales

Evaluamos las actividades para proteger el ambiente, con prácticas como:

- Reducción del uso de sustancias peligrosas para la salud y el ambiente.
- Gestión responsable de residuos peligrosos.
- Uso de insumos de producción y recursos de forma eficiente, dando preferencia a materiales reutilizables, reciclables y reciclados.
- Obtención de insumos y materiales de fuentes sostenibles y locales, siempre que sea posible.
- Uso eficiente de energía, minimizando las emisiones nocivas.
- Disminución de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y de la contaminación del aire.
- Reducción del consumo de agua, promoviendo su conservación y disponibilidad.
- Contribución a la preservación de la biodiversidad y a la restauración del hábitat.

Temas de gobernanza

Solicitamos a nuestros proveedores cumplir con:

- Obligaciones fiscales, incluyendo el pago de impuestos.
- Medidas de control para prevenir delitos, blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo o a armas de destrucción masiva.
- Respetar la confidencialidad de la información y evitar conflictos de interés en negociaciones.
- Repudiar la corrupción y abstenerse de recibir pagos indebidos o favores.
- Promover la competitividad y la competencia justa y cumpliendo las leyes antimonopolio.
- Desarrollar e implementar mecanismos para verificar el cumplimiento de las especificaciones de calidad e inocuidad de sus productos o servicios.

1

2

3

4

5



Identificación y evaluación de riesgos

Para la identificación y evaluación de los riesgos sociales, ambientales y de gobernanza indicados anteriormente, utilizamos tres tipos de metodologías:

- Autoevaluaciones
- Evaluaciones remotas
- Auditorías en sitio.

En todos los casos solicitamos documentos de soporte y contamos con reportes de desempeño desglosados por cada área (ambiental, social y de gobernanza) evaluada.

A nivel corporativo, hemos identificado actividades, procesos, insumos o productos que tienen mayor potencial de impacto ASG, para lo cual se ha implementado medidas como:

- Diseño de mapeo de riesgos potenciales ASG en la cadena de valor, para identificar riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.
- Mapeo de riesgos sociales a partir de bases de datos de riesgo, normas internacionales como los indicadores GRI, estándares laborales de la Organización Internacional del Trabajo

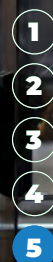
(OIT) e indicadores específicos incluidos en la metodología SMETA (Sedex)⁴⁵, que comprenden todos estos temas y definen los niveles de tolerancia aplicables en cada caso.

Este mapeo está determinado por categoría de compra, lo que nos ha permitido identificar que las áreas de materia prima, material de empaque y tráfico y logística son donde encontramos mayor potencial de impacto ASG.

Los potenciales impactos de esas categorías de compras se presentan principalmente en:

- Violaciones a la normativa laboral y derechos humanos
 - Condiciones de trabajo y seguridad
 - Salud y bienestar de las personas trabajadoras
 - Impacto en la comunidad y el entorno
 - Prácticas laborales y contratación
 - Violaciones a la normativa ambiental
 - Riesgos operativos por corrupción, competencia desleal, mala gestión de confidencialidad, ineficiencias en la gestión de la calidad o inocuidad.
- Para mitigar estos riesgos, aplicamos el esquema de integridad corporativa y los demás requisitos

45. <https://www.sedex.com/es/soluciones/smeta-auditoria/>. SMETA es una auditoría que ayuda a comprender los estándares de trabajo, salud y seguridad, desempeño ambiental y ética dentro de sus propias operaciones o en el sitio de un proveedor. Se aplica mediante auditores expertos y empresas que al final del proceso entregan un plan de acción correctiva a la empresa auditada, para ayudar a mejorar el desempeño en estas áreas. La auditoría SMETA está diseñada para ayudar a proteger a los trabajadores de condiciones inseguras, exceso de trabajo, discriminación, bajos salarios y trabajo forzoso.





legales establecidos por la Cooperativa, que van desde selección y evaluación en la debida diligencia hasta revisión de compromisos legales contractuales, firma del código de ética y evaluación del desempeño.

- Implementación de un sistema específico para el sector primario, el cual estamos aplicando solamente en Costa Rica, en especial para los productores de heno, silopacas y pacas. Para los próximos años estaremos evaluando su aplicación en otros países.
- Para compras corporativas y agroveterinarias AGV aplicamos el ciclo de debida diligencia de gestión de proveedores que comprende la contratación, la formalización, la ejecución y el finiquito, donde incluimos evaluaciones y revisiones según la frecuencia establecida con cada empresa proveedora.

Para el periodo 2024 identificamos como “críticos” a un total 283 proveedores de compras corporativas y 76 proveedores en la línea AGV. Durante el 2024, evaluamos al 100% de estos proveedores críticos; de ellos, 40 (14%) mostraron un desempeño inferior a 80, los cuales, según nuestro procedimiento, deben evidenciar una evolución en sus resultados. En cuanto al desempeño en el caso de compras AGV, identificamos solamente 2 proveedores (2%) con calificación menor a 80.

A este grupo de 40 proveedores críticos se le solicitó implementar un plan de acción de mejora en las áreas que mostraban oportunidad, dándole seguimiento al desempeño del bien o servicio brindado. Luego del proceso de seguimiento al plan de acción del desempeño anual operativo, se les aplicó el proceso de autoevaluación de aspectos ASG. Más del 52% obtuvo una nota superior a 80; los restantes fueron apercibidos sobre el compromiso de mejora establecido en nuestro Código de Ética de Proveedores.

En ninguno de los casos, la identificación de riesgos ha sido causal para dar por terminada la relación contractual. Todas las empresas aceptaron las medidas solicitadas e implementaron satisfactoriamente el plan de acción acordado.

En ese mismo periodo, no se registraron proveedores que hayamos descartado por incumplimiento de criterios o compromisos legales, éticos, sociales y ambientales, y no se dio ninguna desvinculación o inhabilitación.





Enfoque en proveedores locales

Definimos como “proveedores locales” a todas aquellas personas físicas o jurídicas que nos venden productos y servicios, y que tienen operaciones en territorio costarricense o en los países donde operamos, lo cual incluye los países de América Central y República Dominicana.

2024

Más del 60%
de nuestro presupuesto total
de abastecimiento se
destinó a proveedores
locales

Compras corporativas
USD 346 millones

Almacenes agroveterinarios AGV
USD 190 millones

Para calcular el porcentaje de gasto en proveedores locales tomamos como base la suma de las facturas pagadas durante el año y segmentamos las compras realizadas dentro de la categorización del 80/20 en proveedores A-B-C.

Fomentar la compra local nos permite:

- Asegurar el acceso oportuno a insumos esenciales.
- Reducir costos logísticos y de transporte.
- Impulsar la redistribución económica en la región.
- Fortalecer nuestras relaciones con las comunidades cercanas.

1

2

3

4

5



Pilar #5

Bienestar y desarrollo de nuestra gente



En Dos Pinos, entendemos que una estrategia de sostenibilidad sólida comienza por las personas. Por eso, el pilar “Gente” está en el corazón de nuestra visión: ser el mejor lugar para trabajar en la región, ofreciendo una experiencia laboral significativa a las más de 6200 personas colaboradoras que forman parte de nuestra Cooperativa.

Sabemos que una cultura organizacional fuerte es la base de cualquier organización sostenible. Por ello, cada día cultivamos valores como el compromiso, la excelencia, la solidaridad, el respeto, la gratitud y la integridad, que guían nuestras decisiones y relaciones.

Creemos firmemente que la sostenibilidad no se construye solo con productos de calidad, sino

también con el compromiso, la salud y el bienestar integral de quienes hacen posible nuestra operación. Este enfoque humano fortalece el sentido de pertenencia, impulsa la innovación y nos permite generar un impacto con visión económica, social y ambiental.

En este capítulo, compartimos las acciones que emprendemos para garantizar entornos seguros, justos y estimulantes, donde el talento pueda crecer y contribuir a un futuro más próspero y sostenible para todas las personas.



1

2

3

4

5



Empleo directo y prácticas laborales justas

Generar empleo formal, estable y de calidad es una de nuestras principales formas de impacto social. Desde un enfoque de sostenibilidad, promovemos condiciones laborales dignas y equitativas en todos los países donde operamos, con procesos que garantizan transparencia, inclusión y desarrollo profesional.

En esta sección compartimos los datos más relevantes sobre empleo directo, contratación, rotación, compensación y brechas de género, así como las acciones que fortalecen nuestra cultura de respeto y equidad.

Empleo directo

El empleo directo que generamos representa uno de los pilares fundamentales de nuestro impacto social. A través de las operaciones en Costa Rica y otros países de la región, brindamos oportunidades laborales formales, estables y de calidad a miles de personas.

A diciembre de 2024, teníamos un total de 6264 personas colaboradoras, todas ellas con contratos de duración indefinida y empleo de tiempo completo, distribuidas en los distintos países donde operamos.

Cantidad de personas colaboradoras en 2024

Categoría	Costa Rica	Dominicana	Guatemala	Nicaragua	Panamá	Total
Permanentes (mujeres)	887	47	92	12	51	1089
Permanentes (hombres)	4428	141	229	68	158	5024
Temporales (mujeres)	33	2	2	-	1	38
Temporales (hombres)	111	1	-	1	-	113

Además de nuestros colaboradores de planilla, en el área de Servicios Generales contamos con 388 contratistas que nos brindan servicios de transporte de colaboradores, comedor, mantenimiento de zonas verdes, limpieza y dispensadores de agua.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Contratación y rotación del personal 2024

Contratación

2129 posiciones vacantes



30% cubiertas con talento interno



70% cubiertas con talento externo



 **391** **18%**
mujeres

 **1738** **82%**
hombres

Tasa de rotación

Disminuyó 2%, pasando de 20,03% a 18,92%.

Un logro de este periodo fue la incorporación de mujeres en puestos tradicionalmente ocupados por hombres, como operadoras de planta, electromecánicas, operadoras de bodega, ayudantes de planta y prevendedoras de rutas. Además, nombramos a la primera mujer gerente de país, en Dos Pinos Nicaragua.

1

2

3

4

5

Prácticas laborales justas y equitativas



En Dos Pinos creemos firmemente que un entorno laboral respetuoso, inclusivo y transparente fortalece la productividad y el sentido de pertenencia. Por eso, promovemos prácticas laborales justas y equitativas como parte fundamental de nuestro compromiso con el bienestar de las personas y el desarrollo sostenible.

Para lograrlo, implementamos políticas y procesos orientados a garantizar condiciones dignas de trabajo, equidad en la compensación, oportunidades de crecimiento y un trato igualitario para todas las personas colaboradoras, en cada uno de los países donde operamos.



Horarios y jornadas laborales

- Revisamos periódicamente cada puesto de trabajo, con el fin de implementar ajustes en los horarios y jornadas para garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente y el bienestar de las personas colaboradoras.



Comparativo de salarios entre hombres y mujeres

- Durante los procesos anuales de análisis salarial y la elaboración del plan de trabajo, llevamos a cabo una revisión detallada por perfil de cada puesto, e identificamos posibles casos que presenten alguna brecha en equidad de género.
- Para el 100% de nuestras posiciones definimos un salario de contratación que aplica de forma igualitaria para toda persona que la ocupe, independientemente de su género.
- En Costa Rica, la brecha salarial de género registrada en 2024 fue la siguiente:
Niveles operativos y técnicos
-5,2% (mejora de -0,4% respecto al 2023)
Niveles de líderes y profesionales
-0,2%.



Compensación total anual

- Tenemos una política de administración salarial que asegura la equidad en la compensación de nuestros colaboradores.
- Contamos con un sistema de valoración y clasificación de puestos que permite ubicar cada posición dentro de una escala salarial estructurada por grados, con el fin de asignar una remuneración justa, competitiva y coherente con las responsabilidades del cargo.
- Al menos una vez al año, realizamos un análisis del contexto socioeconómico para definir los ajustes salariales correspondientes, considerando variables como:
 - Los indicadores económicos de los países donde operamos.
 - La información salarial del mercado.
 - Los resultados del negocio durante el periodo evaluado.
 - El presupuesto asignado.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Estrategia Gente



Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de las personas, implementamos la Estrategia Gente, que para Dos Pinos es “ser el mejor lugar para trabajar en la región a través de la mejor experiencia para nuestra gente”.

Esta estrategia busca promover un ambiente laboral inclusivo y equitativo, donde todos tengamos la oportunidad de crecer y desarrollarnos profesionalmente.

La Estrategia Gente se fundamenta en cuatro focos estratégicos:



Seguidamente, presentamos los programas e iniciativas que incluimos en cada uno de estos pilares estratégicos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Cultura

La cultura organizacional es el pilar sobre el que se construyen todos nuestros logros. **Inspirada en nuestra visión, misión y valores**, orienta tanto nuestras decisiones estratégicas como las relaciones cotidianas, internas y externas.

Como un pilar fundamental de nuestra identidad cultural, adoptamos un enfoque sostenible en todas nuestras operaciones, promoviendo prácticas responsables con cada colaborador y colaboradora.

En esta línea, ofrecemos oportunidades de desarrollo profesional y fomentamos una cultura de respeto e inclusión. Además, contamos con múltiples iniciativas orientadas a mejorar el bienestar general y la calidad de vida del personal y sus familias.

En este foco estratégico fortalecemos de forma constante nuestra identidad corporativa, alineando nuestros comportamientos con los principios cooperativos y adoptando un enfoque de sostenibilidad, inclusión, innovación y mejora continua. Así, respondemos con responsabilidad a los desafíos del entorno actual y nos proyectamos hacia un futuro próspero y sostenible.

Para fortalecer nuestra cultura organizacional implementamos programas que buscan contribuir con la creación de un ambiente laboral agradable, como por el ejemplo: ReconociDos y Great Place To Work.

Programa ReconociDos

ReconociDos es el programa de reconocimiento que celebra los comportamientos y acciones alineadas con los valores Dos Pinos, así como las contribuciones significativas de cada persona.

Al resaltar estos comportamientos y resultados, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo integral del equipo humano que impulsa nuestro éxito, promoviendo un ambiente laboral que incentiva la excelencia, la responsabilidad y el bienestar compartido.

Como parte de este programa, los líderes promueven espacios para destacar logros y fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el orgullo de ser parte de esta gran familia cooperativa.

Durante 2024, reconocimos a 1414 personas colaboradoras a través de esta iniciativa.





Construyendo el mejor lugar para trabajar

Con el propósito de asegurar la construcción del mejor lugar para trabajar, en la Cooperativa Dos Pinos aplicamos **la medición Great Place to Work® (GPTW)**: un enfoque integral diseñado para evaluar y reconocer a las organizaciones que ofrecen entornos laborales excepcionales.

Además de continuar con esta certificación, durante este periodo realizamos una gira de valores en todas las operaciones para reforzar los comportamientos esperados de quien colabora con Dos Pinos. Además, nuestros líderes de negocio compartieron cápsulas informativas sobre los valores y cultura de la Cooperativa (3500 personas colaboradoras las leyeron y las utilizaron como herramientas para trabajar estos temas con sus equipos).

Realizamos una Gira de Valores 2024 en todas nuestras operaciones, en donde reforzamos y promovimos nuestros comportamientos esperados.



Great Place to Work Dos Pinos

Nos evalúa en cinco dimensiones:

credibilidad

respeto

imparcialidad

orgullo

compañerismo

El 2022

fue el año en el que logramos la certificación en los 5 países donde operamos

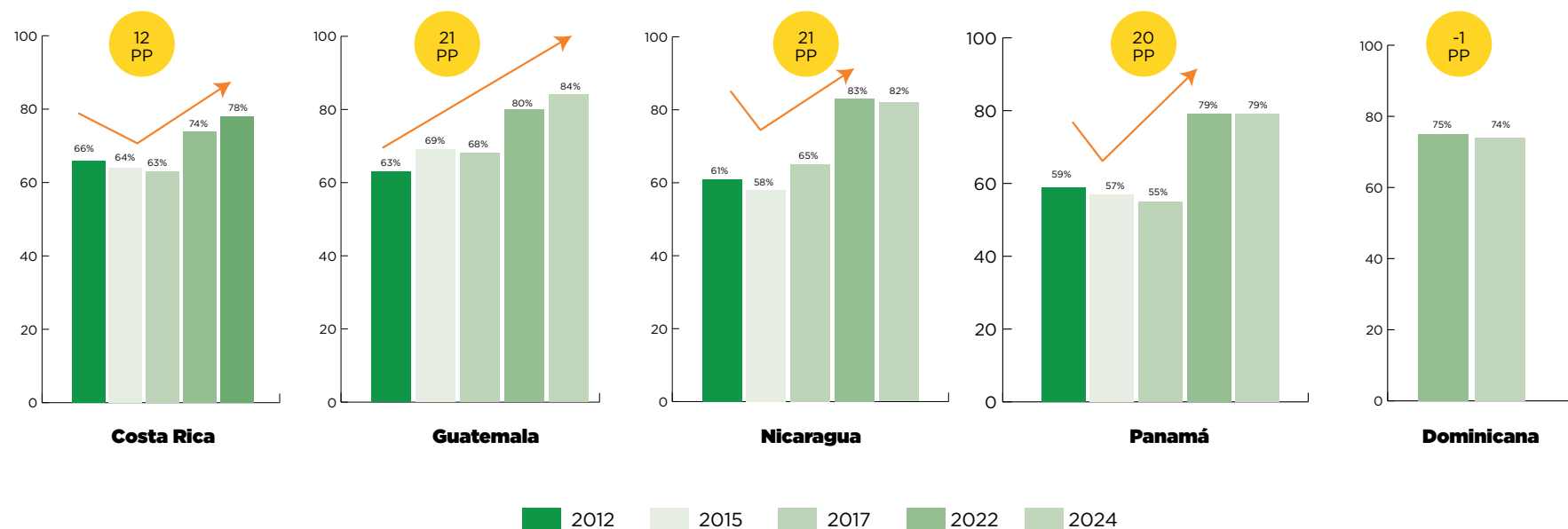
En el 2024

- El 94% de todas nuestras personas colaboradoras completó la encuesta.
- En Costa Rica obtuvimos el lugar #11 en todo el país.
- En Panamá logramos el lugar #12.



Comparativo anual de resultados GPTW 2012-2015-2017-2022-2024

Resultados comparativos de la encuesta



De acuerdo con el gráfico anterior:

- Entre 2022 y 2024 observamos una tendencia general al alza en la percepción positiva en la mayoría de los países donde operamos, especialmente Costa Rica (+4) y Guatemala (+4). Sin embargo, se reportan ligeras caídas en Nicaragua (-1) y República Dominicana (-1), lo que nos señala áreas de oportunidad para fortalecer el bienestar organizacional.
- En **Credibilidad** logramos un incremento de +18 puntos, destacando especialmente en la capacidad e integridad, con un aumento de +22 puntos.
- En **Respeto** mejoramos +14 puntos, destacando en áreas como el crecimiento profesional (+17 puntos) y el reconocimiento (+18 puntos).
- En **Imparcialidad** sumamos +15 puntos, con énfasis en la justicia (+18 puntos) y la equidad.
- En **Orgullo** tuvimos un aumento de +13 puntos. Esta es la dimensión con los porcentajes más altos de la encuesta.
- En **Compañerismo** mejoramos +11 puntos, consolidando un ambiente laboral más agradable (+17 puntos).

1
2
3
4
5



Comparativo anual de resultados GPTW 2017-2022-2024

País	2017	2022	2024	Variación 2022-2024
Costa Rica	63%	74%	78%	+4 puntos
Guatemala	68%	80%	84%	+4 puntos
Nicaragua	65%	83%	82%	-1 punto
Panamá	58%	79%	79%	0 puntos
República Dominicana	74%	75%	74%	-1 punto





Desarrollo del talento y liderazgo

En Dos Pinos reconocemos que nuestro crecimiento sostenible y nuestra capacidad para afrontar los retos del entorno dependen, en gran medida, del compromiso y la preparación de las personas que integran nuestra organización. Por ello, brindamos una inducción sólida a quienes se incorporan, fortalecemos continuamente nuestros programas de capacitación y gestionamos el desarrollo a través de un ciclo de talento estructurado.

A continuación, detallamos cada uno de los elementos que contribuyen al fortalecimiento de nuestro equipo humano.

Fortalecimiento del talento en Dos Pinos durante el 2024

Inducción	<ul style="list-style-type: none">1495 colaboradores completaron el proceso de inducción como parte fundamental de su incorporación a Dos Pinos.
Programa Líder Dos Pinos	<ul style="list-style-type: none">Creado en el 2019 para gestionar las competencias de los líderes.Áreas: autoconocimiento, liderazgo situacional, inclusión, cultura organizacional y el bienestar integral.Gracias a este programa, hemos fortalecido competencias en más de 600 líderes.Impartimos 3900 horas de formación.
Ciclo de talento	<ul style="list-style-type: none">Nuestro ciclo de talento anual está compuesto por los siguientes procesos: evaluación de rendimiento, mapeo de sucesores y planes de desarrollo individual y sesiones de retroalimentación y revisión anual.Evaluación del desempeño: se evaluaron más de 4000 personas.Actualmente contamos con 46 sucesores para puestos de dirección y gerencias críticas, todos con planes de desarrollo individual para preparar el talento del mañana.
Universidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none">Fortalecimos nuestros procesos de formación continua a través de la Universidad Corporativa.Ampliamos la oferta educativa a más de 90 cursos virtuales disponibles para todas las personas colaboradoras.

Cantidad de personas que participaron en el proceso de rendimiento de líderes 2024

Género			Categoría laboral				
Hombre	Mujer	Otro	Gerencias	Direcciones	Jefaturas	Administrativo	Operativo
3222	844	N/A	78	13	576	893	2506



Universidad Corporativa

Universidad de Ventas

En nuestra Universidad de Ventas alcanzamos una cobertura de 523 personas.

En total brindamos:

- 8 talleres para 54 ejecutivos sobre *upskilling* (1492 horas)
- 34 sesiones de capacitaciones para 287 revendedores (1184 horas)
- 23 líderes participaron en 14 sesiones del programa Líder Positivo, para un total de 322 horas.

Escuela de Manufactura

La Escuela de Manufactura consolidó procesos de inducción especializada para las áreas de Helados, Pasteurizados y UHT.

- Construcción de guías de inducción al puesto
- 5 talleres de formación de formadores
- 270 personas capacitadas en pantallas digitales.

Cursos de cumplimiento

- Impartimos cursos de cumplimiento en los que participó el 99% del personal administrativo y el 88% del personal operativo.
- Estos cursos incluyeron contenidos sobre el reglamento de ética, políticas internas, la línea ética y una evaluación final.
- En 2024, 313 personas de nuevo ingreso completaron el curso de cumplimiento y 1504 personas colaboradoras participaron en sesiones de una hora para reforzar estos contenidos.

Estos esfuerzos reafirman nuestro compromiso con el desarrollo de competencias técnicas y de liderazgo, asegurando una base sólida de talento para el presente y el futuro de la Cooperativa.

Resumen de la universidad

Gracias a estas iniciativas alcanzamos:

37.828
horas de formación

Cobertura del
95%
del personal

5978
personas
capacitadas

6 horas
en promedio por
persona colaboradora.



1
2
3
4
5



Seguridad y bienestar integral

En la Cooperativa concebimos el bienestar de nuestras personas colaboradoras como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible de la organización. Por ello, implementamos acciones integrales que garantizan su seguridad y promueven el bienestar físico, mental, emocional, social y laboral, de forma articulada y continua.

Los resultados de estas acciones durante el 2024 se detallan a continuación:

Contigo Somos Bienestar

A través de este programa, brindamos asesoría profesional a nuestras personas colaboradoras en temas como: orientación psicológica, asistencia financiero-contable, apoyo legal, consejería nutricional, entre otros de interés.

Resultados del programa Contigo Somos Bienestar 2024



Ofrecemos estos servicios de manera confidencial, gratuita y voluntaria para las personas colaboradoras y sus grupos familiares convivientes.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Beneficios Dos Pinos

Para construir un entorno laboral saludable, productivo y comprometido, creamos una serie de beneficios que buscan apoyar el bienestar integral de nuestras personas colaboradoras y sus familias, fortaleciendo su salud, su estabilidad financiera y su calidad de vida.

- Entrega de productos y descuentos en la compra productos Dos Pinos.
- Apoyamos la nutrición y bienestar integral del personal y sus familias.
- Asociación Solidarista de Empleados de Dos Pinos (ASEDP) y Asociación Solidarista Cooperativa de Productores de Leche (ASECOPROLE).
- Brindamos acceso a créditos con tasas preferenciales, planes de ahorro y convenios con instituciones educativas, recreativas y de salud.
- Comedor y subsidio de alimentación en centros de trabajo.
- Brindamos nutrición según los horarios de las operaciones donde tenemos disponible el servicio.

Trabaja Mejor

Trabaja Mejor es una iniciativa que busca fomentar buenas prácticas laborales en nuestra organización, así como asegurarnos de que las personas cuentan con las condiciones óptimas para desempeñar sus funciones. Incluye temas de condiciones del lugar del trabajo, teletrabajo, comunicación oportuna y conocimiento de temas laborales.

En 2024 fortalecimos el conocimiento, la sensibilización y la promoción de los nuevos acuerdos del programa, con el fin de garantizar su implementación efectiva en toda la organización.

Gracias al programa, alcanzamos a 1600 personas colaboradoras en posiciones administrativas. Los nuevos acuerdos están enfocados en fortalecer la toma de decisiones relacionadas con tres ejes clave: reuniones, plan de trabajo y conexión entre países.

Libertad sindical

En Dos Pinos respetamos la libertad de asociación. Actualmente, existe un sindicato de trabajadores que, al cierre del 2024, tenía 407 personas afiliadas.

Algunas de las actividades que realizamos para facilitar el ejercicio de la libertad sindical son: visitas a centros de trabajo, pizarras informativas exclusivas para el sindicato, permisos con goce de salario para realizar actividades sindicales y colaboración económica para una oficina independiente para este ente. También mantenemos espacios de diálogo con el sindicato de forma quincenal y, durante el 2024, tuvimos dos negociaciones colectivas a través de las cuales se lograron acuerdos satisfactorios para las partes.

1

2

3

4

5



Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

En Dos Pinos implementamos un sistema de gestión integrado que incluye el Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional (SySO), el cual abarca tanto a personas colaboradoras directas como a personal contratista, en nuestra casa matriz y en todas las operaciones regionales. Este sistema responde a los requerimientos legales de cada país donde operamos, así como a nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de quienes forman parte de la Cooperativa.

En todos los países nos desempeñamos dentro del marco normativo en temas de salud y seguridad. En el caso de Costa Rica, cumplimos con la legislación costarricense en materia de salud y seguridad ocupacional, incluyendo la Ley 6727 sobre Riesgos del Trabajo, y atendemos los requisitos específicos de cada jurisdicción.

En Dos Pinos, todas las personas trabajadoras están incluidas en la cobertura de nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad, el cual se basa en el cumplimiento de la normativa nacional y en los lineamientos de la norma internacional ISO 45001, lo que nos permite gestionar y evaluar de forma integral la salud y seguridad en el trabajo.

Para garantizar los más altos estándares de calidad y servicio, el sistema ha sido diseñado conforme a la norma internacional ISO 45001, que establece directrices para la gestión de entornos laborales seguros, saludables y eficientes.

Algunas operaciones quedan fuera del alcance directo del sistema, como centros de almacenamiento y distribución externos, maquilas y locales de terceros que no son propiedad de Dos Pinos. Sin embargo, promovemos activamente que nuestros socios comerciales cumplan con los estándares mínimos de seguridad definidos por la Cooperativa, para asegurar que los valores de bienestar y prevención estén presentes en toda nuestra cadena de valor.

Cobertura del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

Categoría	Cantidad 2023	Porcentaje 2023	Cantidad 2024	Porcentaje 2024
Empleados cubiertos por el sistema	5816	100%	6264	100%
Trabajadores no empleados cubiertos por el sistema	499	100%	1600	100%
Total de empleados	5816	100%	6264	100%
Total de contratistas	499	100%	1600	100%

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Promoción de la salud del personal

Como parte de nuestro compromiso con brindar la mejor experiencia a nuestras personas colaboradoras, desde el Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS) contamos con cinco consultorios médicos de empresa. Estos espacios nos permiten atender condiciones de salud relacionadas con el trabajo y contribuir a la prevención de riesgos en el entorno laboral.

Atención integral en salud para nuestra gente

Consultorios médicos⁴⁶

- Ubicaciones estratégicas que facilitan el desplazamiento:
 - GAM: Coyol, San Carlos, Belén, Coronado y Cartago
 - Fuera de la GAM: Puntarenas, Guápiles, Limón, Cañas, Nicoya, Liberia, Río Claro, Pérez Zeledón y Zarcero.

Programas

- Vacunación
- Salud femenina y masculina
- Salud cardiovascular
- Tamizajes y controles para la detección de patologías ginecológicas y urológicas
- Tratamiento y control de enfermedades como diabetes, hipertensión y obesidad.

Fisioterapia y consulta médica privada

- Ampliación de la oferta de servicios (sedes fuera de la GAM): medicamentos e inyectables esenciales para tratamiento de patologías comunes
- Incorporación del personal a la Red de Consultorios Médicos del INS⁴⁷
- 12 profesionales en fisioterapia distribuidos en sucursales y plantas de producción
- Más de 11.000 horas de fisioterapia anuales.

Otros

- Programas y campañas para el fomento de la salud preventiva
- Convenios con clínicas y centros de salud públicos y privados
- Concientización en salud preventiva mediante cápsulas informativas, webinarios y ferias de salud.

Ampliamos los horarios de nuestros consultorios y aumentamos la cantidad de profesionales de la salud. Además, aseguramos la calidad de nuestros servicios de salud contratando profesionales con la formación técnica adecuada y un alto sentido de humanidad, así como brindándoles las herramientas necesarias para la atención al paciente.

46. El manejo de los datos de salud de nuestros trabajadores se rige por las políticas de privacidad de Dos Pinos y la normativa nacional de los países donde operamos. Los expedientes médicos se almacenan de manera segura en espacios físicos protegidos y en registros digitales con medidas de ciberseguridad, lo que garantiza que solo el personal autorizado pueda acceder a ellos.

47. Para garantizar su atención bajo el régimen de Riesgos del Trabajo.



Para medir la eficacia de nuestros servicios de salud en el trabajo, utilizamos indicadores como:

- Disponibilidad y aprovechamiento de citas y servicios
- Incidencia de incapacidades
- Frecuencia de lesiones asociadas a riesgos laborales
- Estadística de enfermedades crónicas no transmisibles
- Número de casos atendidos por causas infectocontagiosas
- Participación en programas preventivos.

Asimismo, evaluamos la satisfacción de las personas colaboradoras con la atención brindada, así como los efectos en su estado de salud, considerando indicadores como la disminución de enfermedades y la mejora en el bienestar general.

Salud y seguridad para contratistas

En Dos Pinos nos aseguramos de que todas las personas trabajadoras, incluyendo contratistas y subcontratistas, cumplan con los mismos estándares de salud y seguridad que los empleados directos, quienes deben:

- Adherirse al documento PR-SSO-00-004-IN09: Especificaciones Técnicas de Salud, Seguridad y Ambiente para Contratistas.
- Recibir capacitación específica a través de la inducción corporativa y cursos especializados.
- Pasar por un proceso de inspecciones periódicas en todas las instalaciones para garantizar el cumplimiento de los protocolos antes de iniciar los trabajos.



1
2
3
4
5



Manejo de riesgos

En Dos Pinos gestionamos los riesgos laborales con un enfoque preventivo, participativo y de mejora continua. A través de comités de salud ocupacional, programas de reporte preventivo y el involucramiento activo de los colaboradores y colaboradoras, construimos entornos de trabajo más seguros, resilientes y preparados ante emergencias.

En este apartado detallamos las estructuras y mecanismos que sustentan nuestra gestión de riesgos, así como los logros alcanzados gracias al compromiso colectivo con la seguridad.

Comités de Salud y Seguridad y su rol en mitigación de riesgos

Las personas colaboradoras participan activamente en los comités de salud ocupacional de cada centro de trabajo, conforme a lo establecido por la legislación nacional de Costa Rica.

Actualmente, contamos con 32 comités integrados por representantes de todas las áreas operativas,

cuya labor incluye la identificación de riesgos, el seguimiento de indicadores, la participación en campañas preventivas y la propuesta de mejoras en materia de seguridad laboral. Estos comités se reúnen de forma mensual.

Involucramiento de los colaboradores en manejo de riesgos

Implementamos el programa Reportes Preventivos, a través del cual el personal interno y las personas contratistas pueden reportar condiciones inseguras e incidentes potenciales para contribuir con la mejora continua del Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional.

Los reportes se revisan mensualmente y, a partir de ellos, ejecutamos acciones y proyectos orientados a mejorar las condiciones de salud y seguridad en los ambientes de trabajo. Además, el programa facilita el seguimiento con las áreas involucradas para su adecuada atención y resolución, fortaleciendo nuestra cultura de seguridad.



1
2
3
4
5



Lesiones por accidente laboral entre todas las personas colaboradora

Tipo de reporte	Generados en 2024	Cerrados en 2024 (solucionados)
Reporte preventivo	23.320	20.555 88% cerrados
De condiciones inseguras	12.977	
“Casi casi” (estuvo a punto de pasar un accidente)	782	
De actos inseguros	5830	
De actos seguros	3731	

Adicionalmente, en la encuesta anual “Great Place to Work” incluimos una pregunta específica para recopilar la opinión del personal y evaluar su percepción sobre las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.





Capacitación en seguridad ocupacional

La formación continua en salud y seguridad es clave para prevenir accidentes, proteger la vida y fortalecer la cultura de autocuidado en nuestra organización.

En la Cooperativa diseñamos procesos de capacitación específicos para cada rol y nivel de riesgo, que combinan conocimientos técnicos, normativas vigentes y buenas prácticas.

Formación en salud y seguridad en el trabajo

En la inducción de todas las personas incluimos el tema de salud y seguridad, a través de módulos como:

- Política integrada del sistema de gestión
- Normas básicas de seguridad
- Uso de equipos de protección personal (EPP)
- Flota inteligente
- Tareas críticas
- Reportes preventivos
- Respuesta a emergencias
- Manejo de químicos
- Seguridad basada en el comportamiento
- Las “reglas que salvan vidas”.

Durante este año, facilitamos 600 espacios (15.025 horas de capacitación) en los que participaron 7861 personas.

- El personal que realiza tareas de alto riesgo recibe capacitaciones específicas en temas como: manejo de maquinaria especial (montacargas y apiladores), manipulación de productos químicos, trabajos en alturas, espacios confinados, corte y soldadura y procedimientos de bloqueo y etiquetado de equipos.
- También ofrecemos formación especializada para la Brigada de Emergencias, que incluye protocolos de atención, primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar (RCP) y otras competencias clave.
- Cada curso responde a una evaluación rigurosa de los riesgos en el entorno laboral, lo que nos permite ofrecer formación alineada con las necesidades reales de cada rol. Así, promovemos un aprendizaje significativo que fortalece la seguridad, el compromiso y el desarrollo de todos quienes formamos parte de Dos Pinos.





Diseñamos nuestras capacitaciones en salud y seguridad con el respaldo de expertos internos y aliados estratégicos, combinando experiencia técnica y visión pedagógica.

Comunicación sobre salud y seguridad en la organización

Para garantizar una comunicación efectiva sobre salud y seguridad, realizamos:

- Charlas mensuales en áreas operativas y administrativas
- Reuniones mensuales con las direcciones clave, en las que participan gerentes y directores para abordar temas relevantes
- Difusión de comunicados de seguridad a través de nuestro sistema interno de comunicación, utilizando distintos canales como correos electrónicos, boletines, listas de difusión por WhatsApp y otros medios.





Lesiones por accidentes laborales

Como hemos visto a lo largo de este capítulo, nuestro entorno laboral requiere mantener un enfoque proactivo y sistemático hacia la seguridad, con el fin de prevenir accidentes, proteger la salud y promover el bienestar de cada integrante de la organización. En este sentido, desarrollamos una serie de medidas y prácticas orientadas a la mejora continua, entre las cuales destacan las siguientes:

- Identificación de peligros y evaluación de riesgos en todas las operaciones: Para gestionar los riesgos laborales aplicamos una metodología que depende de la jerarquía de control.
- Aplicación de reportes preventivos en todas las operaciones representadas en la pirámide de Bird (metodología de medición de accidentes reconocida internacionalmente)
- Implementación del programa “Defensores de la Seguridad” para el desarrollo de competencias de salud y seguridad en personal clave dentro

de las unidades operativas que funcionan como apoyo y guía de sus áreas ante los diversos eventos.

- Lanzamiento del *Manual de las reglas que salvan vidas*
- Implementación del estándar de gestión visual
- Desarrollo de la ruta para tareas críticas
- Desarrollo del Plan de Salud Integral (incluye fisioterapia y servicios de salud).

Gracias a estas prácticas, los índices de lesiones entre nuestro personal se han mantenido en niveles muy bajos. Hasta la fecha, las contingencias ocurridas no han derivado en fatalidades, como se muestra en el siguiente cuadro.

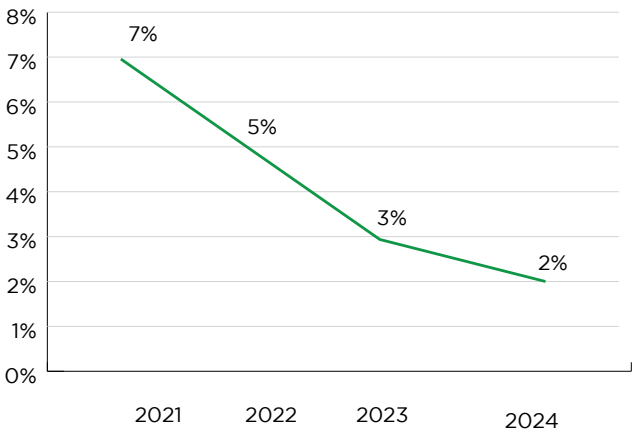
Lesiones por accidente laboral entre todas las personas colaboradoras

Indicador	2023 Cantidad	2024 Cantidad
Fallecimientos por accidente laboral (cantidad)	0	0
Tasa de fallecimientos por accidente laboral*	0	0
Lesiones con grandes consecuencias (sin fallecimientos) - cantidad	1	1
Tasa de lesiones con grandes consecuencias (sin fallecimientos) *	0,014	0,013
Lesiones registrables por accidente laboral (cantidad)	168	139
Tasa de lesiones registrables por accidente laboral*	2,38	1,87
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Golpes, caídas y distensión muscular	Golpes, cortes y caídas
Horas trabajadas	14.140.361,3	14.880.723,92



Durante el 2024 registramos una reducción del 19% en los accidentes con días perdidos en comparación con el año 2023. Esta disminución sostenida refleja el impacto positivo de los esfuerzos estratégicos realizados, incluyendo la inversión en recursos humanos, tecnológicos y financieros, así como el alineamiento organizacional que ha permitido consolidar la salud y seguridad ocupacional como un pilar fundamental de nuestra operación.

Índice de incidencia de accidentes total Cooperativa



A continuación, detallamos un gráfico de las lesiones que más se presentan:

Datos por tipo de lesión o accidente (2024)

Tipo de lesión o accidente	Cantidad según género	
	Hombres	Mujeres
Golpe	26	5
Corte	16	2
Caída	16	1
Atrapamiento	13	1
Lesión osteomuscular	13	0

Gracias a las acciones que realizamos para reforzar esta área, en el 2024 alcanzamos importantes hitos:

- Redujimos el 19 % de accidentes.
- Lanzamos el *Manual de reglas que salvan vidas* en todas las operaciones.
- Ejecutamos más de 50 proyectos de reducción de riesgos en todas las operaciones.
- Brindamos más de 600 charlas y capacitaciones en temas de salud preventiva, seguridad ocupacional y ambiente.
- Realizamos el diagnóstico de competencias en salud, seguridad y ambiente a más de 200 líderes.
- Extendimos la cobertura de brigadistas a todos los emplazamientos fuera de la GAM





y ejecutamos el 100% del plan de formación especializada en emergencias, lo cual representó más de 6000 horas de capacitación.

- Ejecutamos cuatro campañas de prevención relacionadas con el Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo, Seguridad Vial, Reglas que Salvan Vidas y Defensores de la Seguridad. Así como el desarrollo de la feria integrada “Siempre por un mundo mejor”, con la cual impactamos a más 400 personas.
- Superamos en un 130% la meta anual de inspecciones de seguridad basadas en el comportamiento, las cuales realizan los líderes.
- Cumplimos el plan de cultura en el 100% de las operaciones.
- Desarrollamos e implementamos una app automatizada para el reporte, gestión y seguimiento de los reportes preventivos a nivel corporativo.

Dentro de los retos más relevantes que hemos identificado en cuanto a salud y seguridad ocupacional se encuentran:

- Continuar con el posicionamiento de los comportamientos clave, a través de la sensibilización y formación de competencias a todo nivel, que aseguren la seguridad y bienestar integral de las personas colaboradoras.

- Realizar una gestión estandarizada y automatizada para el cierre de hallazgos relacionados con riesgos potenciales de salud, seguridad y ambiente que podrían generar lesiones o pérdidas en los procesos de las operaciones.

Gestión de riesgos en la cadena de valor

Con respecto a nuestra cadena de valor, hemos identificado diversos riesgos, tanto en los procesos productivos como en la distribución. Algunos de ellos son:

Producción de leche

- Físicos
- Biológicos
- Ergonómicos (lesiones derivadas del manejo de maquinaria agrícola y la manipulación de animales).

Distribución

- Accidentes de tránsito
- Problemas ergonómicos asociados al levantamiento y manipulación de cargas.

Cuando identificamos prácticas inseguras o condiciones de trabajo deficientes en algunos agentes de nuestra cadena de valor, brindamos apoyo inmediato. Esto puede incluir capacitaciones especializadas o adaptaciones técnicas necesarias para mejorar la seguridad en el entorno laboral. En situaciones críticas, trabajamos directamente con las personas productoras y distribuidoras afectadas para implementar medidas correctivas dentro de un plazo acordado, garantizando la mitigación de riesgos.

Si bien no tenemos un control directo sobre todos los eslabones de la cadena de suministro, utilizamos nuestra influencia para promover mejores prácticas de salud y seguridad. A través de acuerdos de colaboración, programas de capacitación y auditorías regulares, fortalecemos el compromiso de nuestras personas socias con la protección y bienestar de su personal. Este enfoque nos permite incentivar la adopción de estándares de seguridad y salud, fomentando un entorno de trabajo más seguro en toda la cadena de valor.

1

2

3

4

5



Derechos humanos e inclusión

Mediante este foco estratégico buscamos asegurar un entorno laboral inclusivo, seguro y libre de discriminación, promoviendo el respeto a los derechos humanos a través de acciones concretas en tres áreas clave:

- **Equidad de género:** Impulsamos la participación y desarrollo de las mujeres dentro de la organización mediante formación, conversatorios, liderazgo inclusivo y metas de representación femenina.
- **Inclusión de personas con discapacidad:** Capacitamos al personal directivo, realizamos diagnósticos de accesibilidad e identificamos necesidades específicas.

Además, contamos con un procedimiento para atender las restricciones médicas de nuestras personas colaboradoras. Este proceso incluye acciones preventivas para evitar accidentes y

enfermedades profesionales. En caso de que ocurran, evaluamos ajustes razonables, cierre de brechas y, cuando es necesario, reubicaciones temporales o permanentes.

- **Desarrollo social:** A través del programa Creciendo Juntos, identificamos y abordamos carencias en áreas clave como vivienda, salud, educación y empleabilidad, lo que ha permitido mejorar de manera significativa las condiciones de vida de nuestras personas colaboradoras y sus familias.

Esta estrategia está alineada con los estándares nacionales e internacionales y se lleva a cabo bajo una visión de sostenibilidad, respeto y pertenencia, lo que refuerza la cultura organizacional de nuestra Cooperativa.





Equidad de género

En el tema de equidad de género, impulsamos el liderazgo, la participación y desarrollo de las mujeres en diferentes ámbitos de acción. En esta línea, las actividades más importantes realizadas fueron los siguientes:

- **Capacitación al Comité Ejecutivo:**
6 talleres (7,5 horas)
- **Conferencias en línea:**
2 *Teams* live (marzo y mayo)
- **Conversatorios:**
2 conversatorios con mujeres (25 participantes)
- **Charlas formativas:**
impartidas para 70 líderes (2 sesiones, 2 hora)
- 100% de cumplimiento del plan del Sistema de Gestión para lograr el nivel bronce INTEG038 en el 2026.

Diversidad de órganos de gobierno y empleados (2024)

Categoría de diversidad	Direcciones	Gerencia	Jefaturas y líderes	Supervisores y encargados	Profesionales	Operativos
Total de miembros	16	75	423	382	466	4902
Género femenino	8	25	171	97	207	619
% femenino	50%	33%	40%	25%	44%	13%
Género masculino	8	50	252	285	259	4283
% masculino	50%	67%	60%	75%	56%	87%
Menores de 30 años	0	0	15	38	65	850
% < 30 años	0	0	4%	10%	14%	17%
Entre 30 y 50 años	6	51	349	293	364	3133
% 30-50 años	38%	68%	83%	77%	78%	64%
Mayores de 50 años	10	24	59	51	37	919
% >50 años	63%	32%	14%	13%	8%	19%
Minorías o vulnerables	0	0	0	0	0	0
% minorías/vulnerables	0	0	0	0	0	0

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Participación de mujeres

La participación activa de las mujeres en nuestra Cooperativa es clave para avanzar hacia una organización más equitativa, representativa y sostenible. A continuación, presentamos un panorama de su presencia en distintos niveles de la Cooperativa, así como los principales logros y avances alcanzados en esta materia.

A partir del siguiente cuadro en la página 214, puede concluirse lo siguiente:

- **Crecimiento sostenido en la participación de mujeres:** La proporción de mujeres en la planilla total ha aumentado de 16,4% en 2022 a 18% en 2024, lo que representa un incremento absoluto de 213 mujeres en tres años.
- **Mayor presencia en niveles operativos y técnicos:** El mayor volumen de participación femenina se concentra en el nivel operativo o técnico, con 619 mujeres en 2024 (79 más que en 2023). Esto representa un crecimiento del 14,6% en ese nivel.
- **Incremento en puestos de liderazgo:** Los niveles de supervisor o encargado y líder o jefatura también muestran un crecimiento sostenido. En particular, en el nivel de líder

o jefatura aumentamos de 134 mujeres en 2022 a 171 en 2024 (+37). Esto representa un incremento en la presencia femenina del 27,6% en ese nivel.

- **Estabilidad en la alta dirección:** Los niveles de gerencia y dirección se mantienen estables, con pocos movimientos. En 2024 hay 25 mujeres en gerencia (+7 con respecto al 2022) y en dirección continúan sin variación desde 2022.

En el Comité Ejecutivo hemos logrado una representación femenina del 50%, lo que refleja un avance en equidad de género en los niveles estratégicos. En gerencias, jefaturas y profesionales las mujeres representan el 31%, lo que indica que aún enfrentamos una brecha de género en estos niveles; pero también evidencia avances en la inclusión en puestos de liderazgo intermedio. No obstante, a medida que descendemos en la estructura organizacional, la participación de mujeres disminuye, especialmente en el nivel operativo, donde solo el 13% de las personas trabajadoras son mujeres (si tomamos operativo + contribuidor individual).

Nuestra meta a cinco años es mantener el 50% de mujeres en posiciones del Comité Ejecutivo y alcanzar un 40% de mujeres en posiciones de liderazgo.

El crecimiento del 13,7% en la cantidad total de mujeres entre 2023 y 2024 refleja el impacto de las acciones de inclusión ejecutadas en el marco de la estrategia. Estos resultados respaldan el avance hacia la meta que nos fijamos de lograr un 32% de mujeres en posiciones de liderazgo (dirección, gerencias y líderes) en el 2025.



Evolución de la participación femenina

			2022- Diciembre							2023- Diciembre							2024- Diciembre						
Nivel	Variación Mujeres 2021 vs 2020	%	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Variación Mujeres 2022 vs 2021	%	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Variación Mujeres 2023 vs 2022	%	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Variación Mujeres 2024 vs 2023	%
Operativo o Técnico	14	2,8%	507	9,1%	3895	69,9%	4402	-6	-1,2%	540	9,3%	4042	69,5%	4582	33	6,5%	619	9,9%	4283	68,4%	4902	79	14,6%
Contribuidor Individual	18	12,6%	160	2,9%	213	3,8%	373	-1	-0,6%	178	3,1%	225	3,9%	403	18	11,3%	207	3,3%	259	4,1%	466	29	16,3%
Supervisor o Encargado	16	24,6%	87	1,6%	275	4,9%	362	6	7,4%	93	1,6%	273	4,7%	366	6	6,9%	97	1,5%	285	4,5%	382	4	4,3%
Líder y Jefatura	19	18,3%	134	2,4%	215	3,9%	349	11	8,9%	152	2,6%	228	3,9%	380	18	13,4%	171	2,7%	252	4,0%	423	19	12,5%
Gerencia	-1	-5,3%	18	0,3%	48	0,9%	66	0	0,0%	20	0,3%	49	0,8%	69	2	11,1%	25	0,4%	50	0,8%	75	5	25,0%
Dirección	1	14,3%	8	0,1%	9	0,2%	17	0	0,0%	8	0,1%	8	0,1%	16	0	0,0%	8	0,1%	8	0,1%	16	0	0,0%
Total	67	8,0%	914	16,4%	4655	83,6%	5569	10	1,1%	991	17,0%	4825	83,0%	5816	77	8,4%	1127	18,0%	5137	82,0%	6264	136	13,7%

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Personas con discapacidad

Otra de las iniciativas que impulsamos en el foco estratégico de Derechos Humanos e Inclusión es la promoción de un entorno laboral inclusivo y respetuoso mediante acciones concretas dirigidas a las personas con discapacidad.

En 2023, fuimos una de las primeras organizaciones en adherirnos al Foro de Empresas Por Talento Latinoamérica en Costa Rica: un proyecto liderado por Fundación ONCE y el BID Lab del Banco Interamericano de Desarrollo, cuyo propósito es promover el empleo y la autonomía de las personas con discapacidad en cinco países de la región.

En la Cooperativa ya contratábamos personas con discapacidad antes de la firma del acuerdo con Por Talento, ya que esta acción está alineada con nuestra misión de contribuir al desarrollo social del país y de crear valor, bienestar y salud a nuestras personas asociadas, colaboradoras y clientes mediante prácticas sostenibles. Con la firma de adhesión al Foro Por Talento de Costa Rica dimos un paso adelante en nuestro compromiso de desarrollar un ambiente inclusivo y libre de discriminación. Esta decisión nos ha permitido comprender mejor cómo potenciar el talento con discapacidad y garantizar una experiencia laboral positiva para quienes somos parte de Dos Pinos.

Asimismo, constantemente recibimos apoyo de CONAPDIS (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad) para la capacitación y asesoría en situaciones que requieren intervención experta, asegurando que las decisiones que tomemos sean las más adecuadas e idóneas para cada caso y contribuyan a generar una buena experiencia para las personas colaboradoras.

Como parte de nuestra estrategia en esa línea, realizamos las siguientes acciones que nos han

permitido avanzar en la construcción de entornos más accesibles y equitativos:

- Capacitación al Comité Ejecutivo sobre personas con discapacidad (2 horas)
- Conformación del Comité de DDHH e Inclusión
- *Teams live* por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad
- Diagnóstico de accesibilidad: Forma parte de un plan de trabajo que busca fortalecer nuestros procesos y hacerlos más inclusivos —desde nuestros comportamientos hasta la accesibilidad física— y que se incluirá en nuestro plan de infraestructura de los próximos 20 años.
- 8 personas con discapacidad identificadas.
- Encuesta Washington: 155 personas con alguna condición (visual, auditiva, de aprendizaje, lenguaje y/o movilidad), de un total de 5805 personas encuestadas en 5 países, con un 76% de participación.
- Alineación de planes con experiencia al consumidor en el área de Mercadeo: para hacer más accesibles nuestros productos, plataformas y servicios de cara al mercado local y regional.

Nuestro objetivo es tener un 3% de talento con discapacidad en 2029.

1

2

3

4

5



Desarrollo social

El programa Creciendo Juntos fue creado para mejorar las condiciones de vida de nuestras personas colaboradoras y sus familias. Esto lo logramos por medio de la aplicación de la metodología de Índice de Pobreza Multidimensional empresarial (IPMe), la cual es una herramienta que permite evaluar las condiciones de vida de nuestros colaboradores y sus familias en dimensiones como: salud, educación, vivienda, trabajo y acceso a servicios básicos.

Los resultados de esta medición sirven de insumos para desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de estas personas, reducir la pobreza multidimensional y generar oportunidades de desarrollo sostenible.

Gracias a Creciendo Juntos, en Costa Rica logramos que un 69.7% de los hogares inicialmente identificados en situación de pobreza multidimensional mejoraran sus condiciones de vida, lo cual refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar integral de nuestra comunidad laboral.

Nuestro programa se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en áreas como la reducción de la pobreza, el acceso a la educación y la promoción del bienestar.

Seguidamente, presentamos un resumen de los principales logros alcanzados en los últimos años.

Creciendo Juntos

En 2024 logramos una intervención significativa en términos de impacto social y reducción de carencias en los hogares de nuestros colaboradores.

Participantes totales	<ul style="list-style-type: none">• 2682 personas beneficiadas en 429 hogares en situación de pobreza multidimensional• 2718 personas de 271 hogares abordadas de forma preventiva.
Estrategias y abordajes	<ul style="list-style-type: none">• 50 estrategias implementadas• 2744 abordajes a familiares y colaboradores
Efectividad de las intervenciones	<ul style="list-style-type: none">• 98% de los hogares identificados en pobreza multidimensional atendidos• 700 hogares intervenidos• 133 hogares aún requieren atención para completar su proceso de mejora.
Resultados 2024	<ul style="list-style-type: none">• 935 carencias cerradas, reduciendo brechas en salud, vivienda, educación y otros factores esenciales• 288 hogares salen de pobreza multidimensional por intervención del programa• 69.7% de reducción del índice de pobreza multidimensional.



Para el 2025, desde Creciendo Juntos nos enfocaremos en reforzar áreas clave, asegurando la continuidad y expansión del programa. Para ello nos centraremos en dos ejes principales:

A. Estrategias prioritarias

- Ampliar la cobertura, buscando llegar a más hogares en pobreza multidimensional, de una forma más eficiente y efectiva.
- Mantener la reducción de carencias en salud, educación y vivienda mediante nuevas estrategias personalizadas.
- Fortalecer los programas de inserción laboral y aumento de capacidad productiva, asesoría financiera y la gestión de recursos para promover la autonomía económica de las familias.

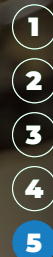
El programa Creciendo Juntos ha demostrado ser una herramienta efectiva para reducir la pobreza multidimensional entre nuestra población colaboradora y sus familias. Para los próximos años, nuestro objetivo es seguir contribuyendo a

B. Alineamiento interno clave para 2025

El plan de acción del próximo año se estructurará en estas áreas con equipos especializados:

- **Aprendizaje y desarrollo:** Seguir brindando formación a colaboradores y sus familias para mejorar sus oportunidades laborales y personales.
- **Reclutamiento, compensación y beneficios:** Continuar diseñando programas que permitan el crecimiento económico y la estabilidad laboral y financiera de nuestras personas colaboradoras.
- **Salud preventiva:** Implementar iniciativas para la prevención de enfermedades y el bienestar general de nuestro recurso humano y sus familias.
- **Análisis de inversiones:** Evaluar nuevas estrategias para hacer más eficiente el uso de recursos dentro del programa.
- **Asesoría legal:** Asegurar que los procesos y beneficios cumplan con normativas laborales y de seguridad social.

transformar vidas mediante un enfoque estructurado y sostenible, asegurando que cada colaborador y su familia tenga acceso a las herramientas necesarias para su desarrollo y bienestar.



Programa Dejando Huella

Atendiendo a nuestro compromiso con el bienestar y desarrollo de las comunidades donde operamos, impulsamos a partir de julio del 2024 el programa de voluntariado Dejando Huella, con el cual nos proponemos fortalecer nuestro impacto social y ambiental mediante la participación de nuestro personal.

Los principales objetivos del programa son los siguientes:

- Impacto comunitario: Contribuir al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades mediante la donación de horas de voluntariado de nuestro equipo.
- Crecimiento personal y profesional: Brindar a nuestros colaboradores experiencias que fortalezcan su desarrollo personal y profesional a través de su participación en iniciativas vde sostenibilidad.
- Impacto social: Promover actividades alineadas con la estrategia de sostenibilidad y los temas materiales como: recuperación de ecosistemas, relacionamiento con la comunidad, calidad y nutrición.
- Voluntariado profesional: Aprovechar las capacidades técnicas y la experiencia profesional de nuestras personas colaboradoras para aportar a las comunidades.



Programa Dejando Huella: Resultados e impacto 2024

Indicador	Resultados	
Jornadas realizadas	31	jornadas
Horas invertidas	1735,5	horas
Participantes	422	participantes
Residuos recolectados	931 kg	de residuos
Árboles y plantas polinizadoras sembradas	345	unidades
Comunidades impactadas	7	comunidades
Viviendas mejoradas de colaboradores del programa Creciendo Juntos	1	vivienda



Para el 2025, decidimos fortalecer este programa, duplicando su presupuesto y aumentando el alcance de nuestras iniciativas, a través de actividades clave como:

- Organización de 32 jornadas
- Implementación de 15 espacios de bienestar para nuestros colaboradores
- Apertura de 585 cupos
- Inversión de 1700 horas al programa y las comunidades
- Mejora en las condiciones de una vivienda como parte del programa Creciendo Juntos
- Participación en el Programa Bandera Azul Ecológica, que abarcará nuestras plantas, sucursales, agroveterinarias y heladerías
- El programa se adapta al contexto (Caribe, Tikal y Nevada) de cada región para fortalecer el impacto de nuestras acciones.

Con la implementación de estas acciones buscamos maximizar el aprovechamiento de las capacidades técnicas de nuestras personas colaboradoras, asegurando que sus habilidades generen un impacto positivo y tangible en nuestras comunidades.

A través del programa Dejando Huella 2025 reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Creemos que, al involucrarnos activamente en iniciativas como la Bandera Azul Ecológica y las mentorías financieras, no solo contribuimos a un entorno más sostenible, sino que también fortalecemos el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo. Juntos seguimos dejando huella.





Compromisos y retos futuros



El nuevo ciclo 2025-2029 nos plantea desafíos importantes. El siguiente cuadro resume los principales compromisos estratégicos en sostenibilidad asumidos por nuestra Cooperativa para el próximo periodo.

Estas metas reflejan una visión integral que articula acciones en los ámbitos ambiental, social, nutricional y económico, alineadas con los criterios ASG y con nuestro propósito cooperativo de generar valor compartido para asociados, colaboradores, clientes, comunidades y la sociedad en general.

Cada uno de estos indicadores contribuye, de manera concreta, al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y representa un avance tangible hacia la transformación sostenible de nuestro modelo de negocio, con un enfoque en circularidad, salud y nutrición, inclusión social y crecimiento responsable.





Compromisos A

Ambientales

Compromiso	Indicador clave	ODS relacionados
Fincas con prácticas sostenibles	95% de fincas implementando prácticas sostenibles	ODS 2, ODS 12, ODS 15
Circularidad en empaques	75% de empaques con circularidad	ODS 9, ODS 12, ODS 13
Recuperación posconsumo	40% de aumento en recuperación posconsumo	ODS 12, ODS 13
Compensación de huellas ambientales	100% de compensación en huellas ambientales	ODS 13, ODS 15

Compromisos C

Gobernanza

Compromiso	Indicador clave	ODS relacionados
Proveedores alineados a la estrategia de sostenibilidad	100% de proveedores en cumplimiento.	ODS 8, ODS 12, ODS 17
Alineación regional a la estrategia ASG	Consolidar las operaciones en la región según enfoque ASG.	ODS 9, ODS 12, ODS 17
Marcas con propósito	Potenciar marcas alineadas a valores sociales y ambientales.	ODS 9, ODS 12, ODS 13
Valor económico para el asociado	Mantener ingresos crecientes para el asociado.	ODS 1, ODS 8

Compromisos B

Sociales

Compromiso	Indicador clave	ODS relacionados
Educación nutricional	Liderar la educación nutricional.	ODS 3, ODS 4
Reducción de azúcar en leches saborizadas	90% con menos de 7 g de azúcar por 100 ml.	ODS 3, ODS 12
Reducción de sodio en natillas y cremas	60% con menos de 300 mg de sodio por 100 g.	ODS 3, ODS 12
Comunidades Dos Pinos	Llevar la iniciativa a todas las áreas de influencia.	ODS 11, ODS 17
Reducción de pobreza multidimensional en colaboradores	55% de reducción en el porcentaje de colaboradores en pobreza multidimensional.	ODS 1, ODS 8, ODS 10
Inclusión laboral de personas con discapacidad (PcD)	3% de PcD en la empresa.	ODS 8, ODS 10
Equidad de género en liderazgo	40% de mujeres en posiciones de liderazgo.	ODS 5, ODS 10

El conjunto de las metas que nos hemos trazado refleja una visión ambiciosa y alineada con las tendencias globales en sostenibilidad. Resalta el firme compromiso de nuestra Cooperativa con la neutralidad ambiental —incluyendo la compensación del 100% de nuestras huellas—, el fortalecimiento de la circularidad en empaques, la promoción de la educación nutricional y una apuesta decidida por la inclusión social, con objetivos concretos en materia de pobreza multidimensional, participación femenina en liderazgo y presencia activa de personas con discapacidad.

Asimismo, la estrategia sitúa en el centro la generación de valor económico sostenible para nuestras personas asociadas y el fortalecimiento de marcas con propósito, consolidando así nuestro liderazgo regional como una empresa cooperativa responsable, innovadora y con impacto positivo en las sociedades donde operamos.



Índice GRI



Sección en el Reporte	Estándar GRI	GRI	Título Indicador	Omisión	Número de Página
Acerca de este reporte	GRI 2	GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		4
Los datos reportados corresponden a información actual y no han requerido corrección ni ajustes respecto a publicaciones previas	GRI 2	GRI 2-4	Actualización de la información		--
El informe 2024 no fue sometido a verificación externa. Mientras tanto, se aplican controles internos de calidad de datos.	GRI 2	GRI 2-5	Verificación externa		--
Mensaje del Presidente del Consejo de Administración - Mensaje del Gerente General	GRI 2	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		De la pág 5 a la 8
Descripción general de la Cooperativa	GRI 2	GRI 2-1	Detalles organizacionales		11
		GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
Nuestra empresa	GRI 2	GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		De la pág 10 a la 21
Presencia Regional	GRI 2	GRI 2-1	Detalles organizacionales		De la pág 14 a la 21
		GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
Filosofía Dos Pinos	GRI 2	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		12
Compromiso con el desarrollo sostenible					13
Afiliaciones y adhesiones	GRI 2	GRI 2-28	Afiliación a asociaciones		22, 23
Políticas de remuneración del Consejo de Administración	GRI 2	GRI 2-19	Políticas de remuneración		31
		GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración		
--	GRI 2	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Se omite información por restricciones de confidencialidad	--
Estructura de Gobierno corporativo	GRI 2	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición		De la pág 28 a la 33
Valor económico directo generado y distribuido	GRI 2	GRI 201-1	Valor económico generado y distribuido		De la pag 36 a la 39
Riesgos financieros por cambio climático	GRI 2	GRI 201-2	Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		40
Criterios ASG	GRI 3	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		De la pág 41 a la 218
Compromiso con la conducta empresarial responsable	GRI 2	GRI 2-23	Compromisos y políticas		De la pág 47 a la 48

Continúa



Sección en el Reporte	Estándar GRI	GRI	Título Indicador	Omisión	Número de Página
Estrategia de sostenibilidad	GRI 2	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Se detalla en las páginas 53-68 la Estrategia de sostenibilidad 2020-2024 y el nuevo ciclo 2025-2029".
Análisis de materialidad para la nueva estrategia	GRI 2	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales		60, 61
Etapa II: Consulta a partes interesadas (P.I.)	GRI 2	GRI 2-29	Enfoques para la participación de las partes interesadas		62-63
		GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales		
Etapa III: Priorización de temas materiales	GRI 2	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales		64
Temas materiales 2025-2029	GRI 2	GRI-3-2	Lista de temas materiales		65, 66
Compromisos y metas para el siguiente quinquenio	GRI 2	GRI 2-22	Declaración sobre el propósito de la sostenibilidad		67
		GRI 2-23	Compromisos y políticas		
		GRI 2-24	Incorporación de compromisos en las operaciones		
Alineamiento a guías internacionales y ODS	GRI 2	GRI 2-23	Compromisos y políticas		De la pág 70 a la 77
Rol del gobierno corporativo en las políticas de sostenibilidad	GRI 2	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		79
La Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Corporativas	GRI 2	GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		80
Supervisión de la estrategia de sostenibilidad	GRI 2	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		81
Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	GRI 2	GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		81
Conocimientos sobre sostenibilidad del máximo órgano de gobierno	GRI 2	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		82
Cumplimiento legal y regulatorio	GRI 2	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas		83
Ética, transparencia y anticorrupción	GRI 2	GRI 2-23	Compromisos y políticas		84, 85
Gestión de riesgos de anticorrupción y fraude	GRI 2	GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción		86
Gestión de conflictos de interés	GRI 2	GRI 2-15	Conflictos de interés		87
Comunicación de inquietudes y canales de denuncia	GRI 2	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas		88
		GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		

Continúa



Sección en el Reporte	Estándar GRI	GRI	Título Indicador	Omisión	Número de Página
Competencia desleal y prácticas monopólicas	GRI 206	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		89
Gestión de derechos humanos	GRI 28	GRI 2-23	Compromisos y políticas		91
Rol del sector primario en la cadena de valor	GRI 2	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		De la pág 94 a la 97
	GRI 3	GRI 305-5	Reducción de emisiones de GEI		
	GRI 3	GRI 306-2	Gestión de residuos		
	GRI 3	GRI 308-2	Impactos ambientales / sociales en la cadena de suministro y medidas tomadas		
Buenas prácticas agrícolas y bienestar animal	GRI 3	GRI 412-1	Operaciones con evaluación de impactos en derechos humanos		100, 101
Proyecto Recsoil	GRI 3	GRI 305-1	Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)		102, 104
Área Agrocomercial y de Servicio al Asociado	GRI 2	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		De la pág 105 a la 107
Consumo interno de energía	GRI 3	GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización		112
Consumo de energía fuera de la organización	GRI 3	GRI 302-2	Consumo de energía fuera de la organización		113
Intensidad energética	GRI 3	GRI 302-3	Intensidad energética		114
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	GRI 3	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		118
Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	GRI 3	GRI 305-2	Emisiones de GEI de energía adquirida (alcance 2)		119
Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	GRI 3	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		120
		GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		121
Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	GRI 3	GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono		122
Reducción de las emisiones de GEI	GRI 3	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI		123
Consumo de agua en plantas productivas	GRI 3	GRI 303-5	Consumo de agua		125
Interacción con el agua como recurso compartido	GRI 3	GRI 303-1	Interacción con el agua como recurso compartido		126
Fuentes de extracción del agua utilizada	GRI 3	GRI 303-3	Extracción de agua		128
Vertido de agua utilizadas	GRI 3	GRI 303-4	Vertido de agua		129
Gestión de impactos por el vertido de agua	GRI 3	GRI 303-2	Gestión de impactos relacionados con el vertido de agua		130
Residuos generados	GRI 3	GRI 306-3	Residuos generados		136
Residuos generados destinado a la eliminación	GRI 3	GRI 306-5	Residuos generados destinados a la eliminación		136

Continúa



Sección en el Reporte	Estándar GRI	GRI	Título Indicador	Omisión	Número de Página
Residuos generados no destinados a eliminación	GRI 3	GRI 306-4	Residuos generados no destinados a eliminación		137,138
Materiales reciclados	GRI 3	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		139, 140
		GRI 301-2	Insumos reciclados utilizados		
Materiales de desechos recuperados	GRI 3	GRI 301-3	Productos y materiales de envasado recuperados		141, 142
Impactos de nuestra gestión de residuos	GRI 3	GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		143, 144
		GRI 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		
Sitios en zonas de valor para la biodiversidad	GRI 3	GRI 304-1	Ubicación de las instalaciones en áreas de importancia para la biodiversidad		146
Impactos significativos en la biodiversidad	GRI 3	GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad		147, 148
Especies en la lista roja de la UICN y de conservación	GRI 3	GRI 304-4	Especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listas nacionales de conservación cuyo hábitat pueda verse afectado por las actividades		149
Contribución de Dos Pinos al desarrollo sostenible	GRI 3	GRI 2-23	Compromisos y políticas		153
		GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos		
Gestión de impactos con la comunidad	GRI 3	GRI 416-1	Evaluación de los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad del cliente		154, 155
		GRI 416-2	Incidentes relacionados con la salud y la seguridad del cliente		
		GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluación de impactos y programas		
		GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en comunidades locales		
Riesgos asociados y nuestro compromiso con la calidad	GRI 3	GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		De la pág 156 a la 158

Continúa



Sección en el Reporte	Estándar GRI	GRI	Título Indicador	Omisión	Número de Página
Plataformas Nutricionales	GRI 3	GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		De la pág 160 a la 163
		GRI 2-23	Compromisos y políticas		
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos		
Lucha contra la pérdida y desperdicio de alimentos	GRI 3	GRI 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		164
Comunidades Dos Pinos	GRI 3	GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		171, 172
Aprendiendo NutriDos	GRI 3	GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y apoyo a servicios		173, 174
		GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluación de impactos y programas		
		GRI 416-1	Evaluación de los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad del cliente		
		GRI 2-29	Enfoques para la participación de las partes interesadas		
Visita a profesionales de la salud y actividades educativas	GRI 3	GRI 416-1	Evaluación de los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad del cliente		175
		GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluación de impactos y programas		
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos		
Inversión en proyectos con las comunidades	GRI 203	GRI 203-1	Infraestructura e inversiones apoyadas		176, 177
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos (de forma cualitativa)		
Cadena de valor sostenible	GRI 2	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		178, 179
Evaluación de proveedores	GRI 2	GRI 2-23	Compromisos y políticas		De la pag 180 a la 183
		GRI 308-1	Nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios ambientales		
		GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		
		GRI 414-1	Nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios sociales		
		GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		
		GRI 407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva		
		GRI 408-1	Trabajo infantil		
		GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		

Continúa



Sección en el Reporte	Estándar GRI	GRI	Título Indicador	Omisión	Número de Página
Enfoque en proveedores locales	GRI 2	GRI 204-1	Proporción del gasto en proveedores locales		184
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos		
Empleo directo y prácticas laborales justas	GRI 2	GRI 2-7	Empleados		187
		GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		
Contratación y rotación del personal 2024	GRI 3	GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados		188
Prácticas laborales justas y equitativas	GRI 3	GRI 405-2	Relación entre la remuneración de mujeres y hombres		189
Fortalecimiento del talento en Dos Pinos durante el 2025	GRI 3	GRI 404-2	Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de asistencia a la transición		195
Universidad Corporativa	GRI 3	GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado		196
Seguridad y bienestar integral	GRI 3	GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores		197
Libertad Sindical	GRI 3	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		198
Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	GRI 3	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		199 a la 200
		GRI 403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo		
Salud y seguridad para contratistas	GRI 3	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		201
Comités de Salud y Seguridad y su rol en mitigación de riesgos	GRI 3	GRI 403-4	Participación, consulta y comunicación de las personas trabajadoras en sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo		202
Lesiones por accidentes laborales	GRI 3	GRI 403-9	Lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo		203
		GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos y pesquisa de incidentes		
Capacitación en seguridad ocupacional	GRI 3	GRI 403-5	Capacitación de las personas trabajadoras en salud y seguridad en el trabajo		204, 205
Lesiones por accidentes laborales	GRI 3	GRI 403-9	Lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo		206
Gestión de riesgos en la cadena de valor	GRI 3	GRI 403-7	Prevención y mitigación de impactos en la salud y la seguridad de las personas trabajadoras		208
Equidad de género	GRI 3	GRI 405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de los empleados		De la pág 210 a la 212
Programa de voluntariado “Creciendo Juntos”	GRI 3	GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		214, 215
Programa de voluntariado “Dejando Huella”	GRI 3	GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo		216, 217