

Informe de Responsabilidad Social **2009**



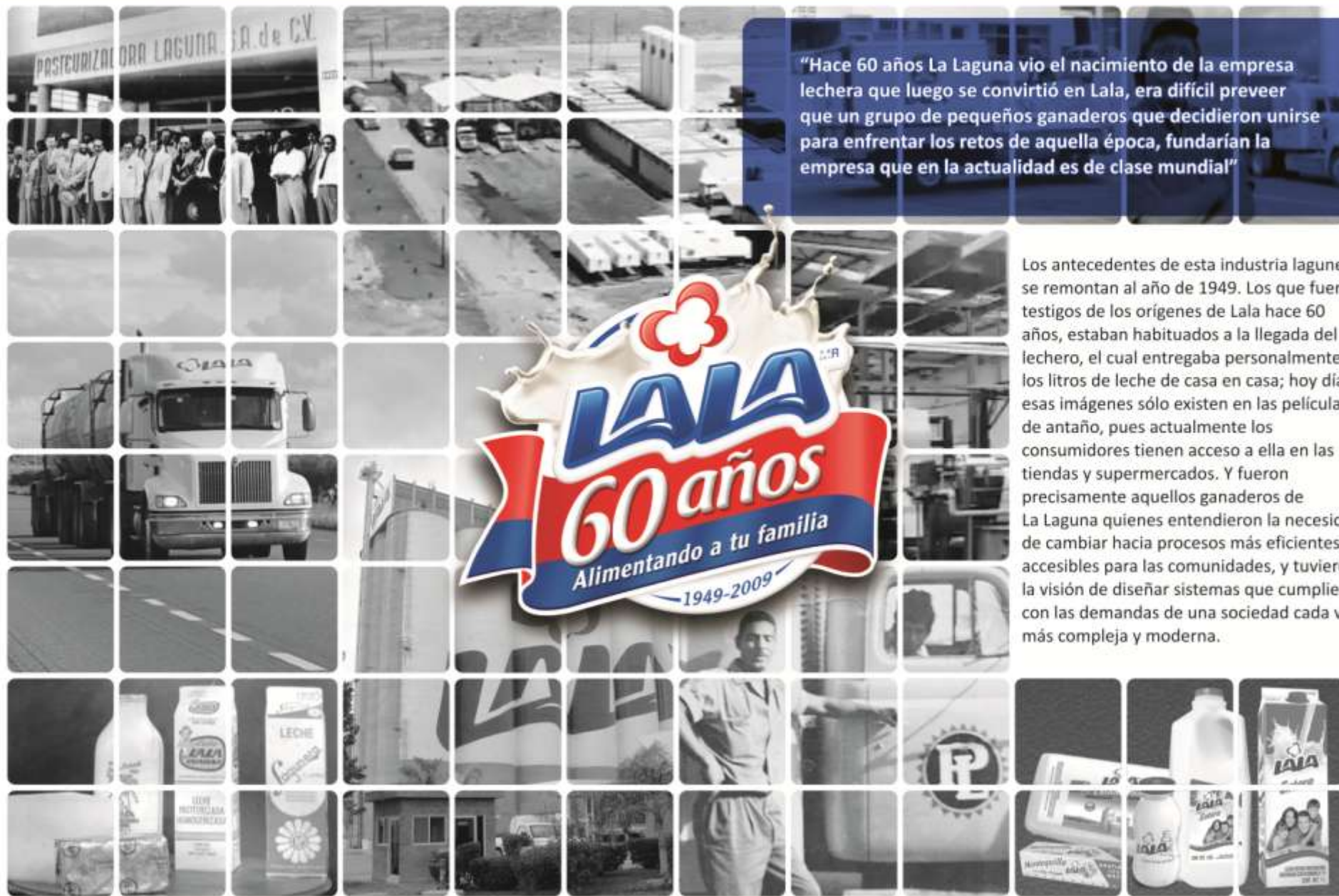
Contenido

- 1 60 años de Historia
- 2 Carta del Presidente
- 4 Responsabilidad Social
- 6 Lala Ejemplar
- 12 Calidad de Vida Lala
- 16 Lala Buen Vecino
- 24 Lala Medio Ambiente
- 31 Cadena de Valor
- 32 Cobertura Geográfica





60 años de historia



"Hace 60 años La Laguna vio el nacimiento de la empresa lechera que luego se convirtió en Lala, era difícil prever que un grupo de pequeños ganaderos que decidieron unirse para enfrentar los retos de aquella época, fundarían la empresa que en la actualidad es de clase mundial"

Los antecedentes de esta industria lagunera se remontan al año de 1949. Los que fueron testigos de los orígenes de Lala hace 60 años, estaban habituados a la llegada del lechero, el cual entregaba personalmente los litros de leche de casa en casa; hoy día, esas imágenes sólo existen en las películas de antaño, pues actualmente los consumidores tienen acceso a ella en las tiendas y supermercados. Y fueron precisamente aquellos ganaderos de La Laguna quienes entendieron la necesidad de cambiar hacia procesos más eficientes y accesibles para las comunidades, y tuvieron la visión de diseñar sistemas que cumplieran con las demandas de una sociedad cada vez más compleja y moderna.



Mensaje del Presidente



En el 2009, cumplimos 60 años de trabajar con pasión, con el entusiasmo y energía de nuestra gente que es el motor y corazón de nuestra empresa.

Este año hemos dado pasos importantes en nuestros esfuerzos dirigidos a la Responsabilidad Social. Tenemos acciones en marcha en todos los centros de trabajo, estamos agregando valor a las numerosas iniciativas que se llevan a cabo desde hace tiempo, y hemos ido más allá, al definir la Responsabilidad Social como uno de los Propósitos Estratégicos de la empresa.

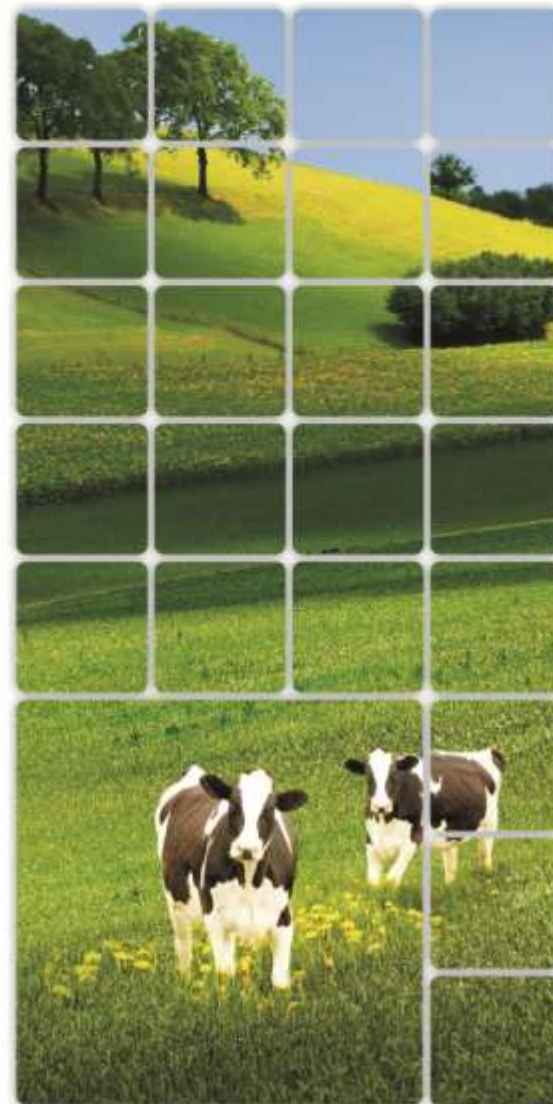
Recibimos por sexta ocasión consecutiva el distintivo de Empresa Socialmente Responsable. Este hecho tan significativo nos compromete y nos motiva a seguir trabajando con entusiasmo y a seguir comprometidos con la mejora integral de nuestras comunidades, ya que no se trata solamente de buenas intenciones, sino de hechos concretos, de hacer más y de hacerlo mejor.

El año pasado, a pesar de la crisis mundial, nuestra empresa siguió invirtiendo en México, generando desarrollo, empleo y bienestar; aportando desde nuestra trinchera, y con el esfuerzo de nuestros colaboradores y productores, la "gotita de leche" que nos permite seguir construyendo una mejor empresa y un mejor país.

Invertimos también en el crecimiento internacional con la firme convicción de llevar nuestra misión fuera de nuestras fronteras, "Alimentar toda la vida" en México y en el mundo.

Somos optimistas y confiamos en un futuro mejor, todos tenemos la responsabilidad de generar buenas noticias y es por ello que nos da mucho gusto entregarles a ustedes este Informe de Responsabilidad Social 2009.

Eduardo Tricio





“Seguimos invirtiendo en México”
Inauguración Complejo Industrial Laguna
Mayo 2009.





La Responsabilidad Social de Lala se despliega en 4 vertientes.

✿ Lala Ejemplar

✿ Calidad de Vida Lala

✿ Lala Buen Vecino

✿ Lala Medio Ambiente

El Programa de Responsabilidad Social formaliza y orienta las acciones de manera consistente para generar mayor valor social en la relación que tenemos con nuestros grupos de interés y las comunidades en que operamos.

Referentes nacionales e internacionales:

Norma Mexicana de Responsabilidad Social. NMX-SAST-004-IMNC-2004.
Directrices para implementar sistema Gestión de Responsabilidad Social.

Empresa Socialmente Responsable. CEMEFI - Aliarse. Modelo no normativo, sirve para evaluar Responsabilidad Social con base en indicadores. Otorga distintivo en México y América Latina.

GRI Global Reporting Initiative. Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad, enfatizando la transparencia de procesos de trabajo, equiparándolos en importancia con los reportes financieros.

Pacto Global (Global Compact). Compromiso presentado por la ONU, promueve 10 principios básicos.



Norma SA 8000. Accountability International El propósito de esta norma es promover lo que se conoce como "Trabajo Decente", desarrollando principios humanos en lo laboral.

Guía Multinacional OCDE. Lineamientos que se vuelven obligatorios en países miembros de dicha organización para Empresas Multinacionales.

Fortalecimiento del Programa de Responsabilidad Social 2009

- ❖ Proceso de reflexión y mejora continua.
- ❖ Consolidación de la evaluación interna con 50 indicadores en los 3 frentes de la Responsabilidad Corporativa: económico, social y ambiental.
- ❖ Aumento de la participación de colaboradores en actividades a favor de la comunidad y del medio ambiente.
- ❖ Amplia comunicación de buenas prácticas y acciones de Responsabilidad Social de y para los colaboradores en todo el país.
- ❖ Implementación de mecanismo de revisión mensual de avances.

Retos para el 2010:

- ❖ Consolidar el Comité de Responsabilidad Social integrado por Gerentes Corporativos.
- ❖ Formalizar el Programa de Responsabilidad Social, con sus 4 vertientes, en el proceso de alineación y planeación de Lala.
- ❖ Mantener el reconocimiento a las empresas – zonas, derivado de la evaluación anual interna.
- ❖ Fortalecer la comunicación interna y externa de lo que hace Lala en materia de Responsabilidad Social con sencillez y profundidad.
- ❖ Incrementar la participación de diversos actores de nuestra cadena de valor en acciones de Responsabilidad Social.





Código de Ética y Gobierno Corporativo

En la manera como Lala enfoca sus negocios, considera las relaciones con todos sus grupos de interés, con base en la confianza y la transparencia y con un código de ética, orientando decisiones y construyendo valores compartidos.

El Código de Ética es de observancia obligatoria por parte de Consejeros, Directores, Gerentes y todos los colaboradores de Lala y compartido con Proveedores, Clientes, Autoridades y otros grupos interesados.



Temas que aborda el Código de Ética, entre otros:

- ✧ Respeto a los derechos humanos.
- ✧ No discriminación: por género, estado civil, edad, religión, raza, capacidades físicas, preferencia política o clase social.
- ✧ Relación con clientes, proveedores y autoridades, con base en equidad, respeto y transparencia.
- ✧ Medio Ambiente.
- ✧ Publicidad y Mercadotecnia.
- ✧ Salud y Seguridad Ocupacional.



Temas de Investigación

Los productos Lala cuentan con apoyo de estudios científicos que respaldan su beneficio nutricional y funcional.

A través de Instituto Lala, en alianza con diversas Instituciones, realizamos investigación científica en beneficio de la población mexicana.

“Definición del papel de la leche descremada en la reducción de peso y control de problemas asociados al sobrepeso y obesidad”.

Resultado:

El consumo de 3 vasos de leche descremada todos los días, en una dieta equilibrada, es un factor que permite la pérdida de peso con mayor eficacia que una dieta sin leche. El estudio fue realizado con el apoyo del Dr. Jorge Luis Rosado Loria, de la Universidad Autónoma de Querétaro y el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Enfermedades Crónicas.



Con el estudio denominado “Efecto de un yoghurt y leche adicionados con fitoesteroles sobre factores de riesgo cardiovascular en adultos con hipercolesterolemia”, realizado con el apoyo del Dr. Adolfo Chávez Villasana, del Instituto Nacional de Nutrición y Ciencias Médicas Salvador Zubirán y Sanut, se demostró que los fitoesteroles adicionados ejercen un efecto positivo en la salud cardiovascular al aumentar la concentración del colesterol HDL (bueno) y disminuir las concentraciones de triglicéridos y colesterol LDL (malo).



Desarrollo de productos para la salud y el bienestar

En el corazón de nuestro negocio está la permanente atención a la innovación para brindar alternativas de productos saludables, de buena calidad y accesibles para toda la familia.



Lala es una empresa innovadora, con amplia gama de productos funcionales en los cuales se utilizan fórmulas comprobadas científicamente que aseguran aportar los beneficios al consumidor. Trabajamos con proveedores con reconocimiento internacional. Asimismo fomentamos y apoyamos el uso de productos nacionales.

Desde el diseño del producto seleccionamos materias primas y procesos seguros garantizando la inocuidad. Llevamos a cabo evaluaciones constantes con laboratorios externos y el laboratorio central, estudios científicos con el Instituto Nacional de Nutrición y el CINDETEC, evaluando el impacto de nuestros productos en la nutrición y salud de la población.

Sabemos que la diabetes es la primer causa de muerte en nuestro país, por lo que contribuimos a que las personas que viven con diabetes mellitus tengan opciones para una buena alimentación, ofrecemos línea de productos avalados por la Federación Mexicana de Diabetes, así como orientación alimentaria.



Este año obtuvimos el aval de:

- **Federación Mexicana de Diabetes, A.C.**
- **Comité Mexicano para la Prevención de Osteoporosis (COMOP).**

Ofrecemos alternativas diseñadas para diferentes necesidades nutrimentales y sensoriales con capacidad de respuesta oportuna. De manera sistemática los desarrollos incorporan procesos que aseguran la inocuidad de los productos.

En Lala incorporamos la opinión de nuestros clientes en el desarrollo de productos. Encuestas, estudios y programas de evaluación realizados con consumidores, para integrar sus necesidades y opiniones de manera directa en el diseño y características de los productos desarrollados.



*Durante 2009 lanzamos al mercado 50 nuevos productos,
19 desarrollos concluidos y 65 implementaciones en las diferentes Fábricas.*

Los lanzamientos se orientaron a la salud y bienestar de nuestros consumidores.

Nutrientes de acuerdo a las necesidades de la población mexicana

Leche Lala Salud.

Sistema digestivo

Lalacult reducido en azúcar, Leche Lala con Fibras, Yoghurt Siluette con Fibras.

Para la mujer

Leche Vital Mujer UHT.

Para el hombre

Leche Vital Hombre UHT.

Intolerancia a la lactosa

Yoghurt Extra Calcio Deslactosado y Leche con Fibra Deslactosada UHT.

Salud y densidad ósea

Yoghurt para beber y batido Extra Calcio, Queso Extra Calcio.



Seguridad del Consumidor

Contamos con sistemas de monitoreo y control de calidad e inocuidad alimentaria, que incluye selección de proveedores, recepción y almacenamiento de materiales, control del proceso (Sistemas PMO), envasado y embalado, almacenamiento, distribución y venta de producto terminado. Asegurando que a lo largo de la cadena de valor se cumpla con la normatividad en México, FDA y Codex Alimentarius.

Solicitamos cartas garantía a proveedores, certificados de calidad, certificados GRAS y GMO; se emiten especificaciones y se asegura el cumplimiento de las mismas para cada lote de producción.

Realizamos estudios con laboratorios externos con procedimientos de análisis bromatológicos, microbiológicos y sensoriales según normas internas, nacionales e internacionales.





COFOCALEC: Consejo para el Fomento de la Calidad de la Leche y sus Derivados, A.C. Certifica en **MÉXICO CALIDAD SUPREMA:** La marca oficial "México Calidad Suprema" es otorgada por el gobierno mexicano a los productos agroalimentarios del país que cumplen con estrictas normas mexicanas y cuentan con garantía de calidad superior.

Los principios básicos de la marca Calidad Suprema son:

Sanidad: Confianza en que los productos han sido producidos, transformados, envasados y distribuidos bajo condiciones adecuadas de higiene y sanidad.

Inocuidad: Seguridad de que su consumo no causa daño a la salud.

Calidad: Certeza de que los productos destacan por su calidad superior, debido a sus cualidades, propiedades y naturaleza.



FDA: Certificación otorgada por la Administración de Alimentos y Medicinas (FDA, por sus siglas en inglés). La FDA es la agencia del gobierno estadounidense responsable de la regulación de alimentos y medicamentos tanto para seres humanos como para animales, suplementos alimenticios, entre otros aspectos.



Quality Chekd: Es una organización de Estados Unidos, enfocada a dar asesoramiento continuo a industrias lecheras, para asegurar la calidad de los procesos y productos. Se fundó hace 60 años y tiene más de 35 miembros en Latinoamérica; a quienes asesora, evalúa y valida el desempeño, a través de programas de auditorías, capacitación y de pruebas independientes realizadas por terceros.



KOSHER: Es una certificación que realiza la comunidad judía y se otorga a los productos elaborados a base de ingredientes de origen natural.



SGS: Entidad certificadora Management System Certification basada en los requisitos de BPM, HACCP y Codex Alimentarius.



SILLIKER: Certifica en buenas prácticas y sistemas de seguridad alimentaria.



ARGUILEA: Certifica en sistemas de calidad e inocuidad alimentaria.



Información oportuna y relevante

Lala proporciona información relevante sobre sus productos, contenido, seguridad, mantenimiento y almacenaje. En los empaques se indican claramente leyendas legales, contenido, forma de conservación, fecha de caducidad, tabla con información nutrimental, qué hacer con el empaque vacío, entre otros.

Lala cuenta con línea de atención y nutrición **01800-17-04000** y con página de Internet **www.lala.com.mx**, para que clientes, consumidores y comunidad en general obtengan información sobre nuestros productos, artículos relevantes sobre nutrición y estilo de vida saludable, y expresen sus inquietudes y quejas.



Mercadotecnia Responsable

Lala asegura el respeto a la dignidad humana en la comercialización y publicidad de sus productos y servicios apegándose a:

- ❖ **Código Autorregulación Publicidad Alimentos**, en su artículo 1 hace mención del respeto a las personas y particularmente a la dignidad humana.
- ❖ **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad**, en su artículo 8 prohíbe la publicidad que ponga en riesgo la integridad física, mental y/o la dignidad de las personas.
- ❖ **Norma Oficial Mexicana NOM-028SCFI-2007**, se refiere a prácticas comerciales y elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos.
- ❖ **Norma Oficial NOM-051-SCFI-1994**, especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados.

Somos responsables en la comunicación y publicidad, expresamos de manera clara y honesta sin engaños y sin sobre prometer beneficios de nuestros productos.

Participamos junto con otras empresas, en la **Asociación A Favor de lo Mejor, A.C.**, para promover que los contenidos en los medios de comunicación, sean constructivos, dignos y expresen lo mejor de nuestras tradiciones y costumbres.



Combate a la corrupción

El Código de Ética se difunde y se da a conocer a través de programas de inducción, capacitación, negociaciones con proveedores y laborales, y en las revisiones a las diferentes empresas de Lala, se verifica su cumplimiento.

Mecanismos para combatir la corrupción:

Denuncia de cualquier colaborador por alguna violación al código.

En auditoría se detecta cualquier violación o incumplimiento al código y actos de corrupción y de acuerdo a la gravedad, se establece una sanción administrativa, baja de la empresa y denuncia penal en caso de que proceda.

Lala ha sido muy clara y contundente para sancionar casos de acoso sexual. Éstos causan baja inmediata de la persona. Para otros tipos de abusos se busca primero reorientar al sujeto en cuestión para evitar estos comportamientos.

Calidad de Vida Lala

Incluye acciones que nos guían en la búsqueda por el balance trabajo-familia, clima laboral saludable, equidad de género, desarrollo y capacitación; ambiente saludable y seguro para trabajar y productiva comunicación organizacional.



Lala es una empresa mexicana que a sus 60 años genera, junto con sus productores, más de 55 mil empleos y reconoce la importancia de favorecer la calidad de vida de sus colaboradores y familias.

Es prioridad el balance trabajo-familia y que los colaboradores dediquen tiempo a sus asuntos personales. Para ello realiza programación anual de periodos de vacaciones, permisos especiales (matrimonio, nacimiento de hijos, etc.), adecuación y flexibilidad de horarios de trabajo, además de ofrecer y facilitar actividades sociales, culturales y deportivas, entre las que destacan:

- ❖ **Ciclo de Conferencias "Valores de Familia"** Más de 30 conferencias impartidas a lo largo del país con asistencia de más de 3,700 personas entre colaboradores y familiares, algunos temas fueron: "Crisis económica... ¿crisis de valores?", "La educación comienza en casa", "Los hijos en valores... ¿y la pareja?" y "Valores... ¿un día o toda una vida?".
- ❖ **Semanas de seguridad e higiene.**
- ❖ **Visita de familiares a centro de trabajo,** que incluyen: conferencias, concursos y actividades recreativas.



Se creó el **Comité de Calidad de Vida Lala** integrado por Gerentes corporativos, que inició un programa de Salud y Nutrición implementado por el Instituto Lala para colaboradores, que los ayuda a mejorar sus estilos de vida: **"Mide tu cintura, Gana Salud"** en 3 sedes, Ciudad de México, Monterrey y la Laguna, destacando lo siguiente:

- Disminución de medidas de cintura y peso, así como cambio de hábitos.
- 40 pláticas y talleres de nutrición y vida saludable.
- Más de 200 evaluaciones nutricionales.
- Comunicados semanales con información y recomendaciones de nutrición.



El 34% de las vacantes cubiertas con personal interno en 2009.

Lala ofrece promociones y ascensos justos, en función del desarrollo de las personas, dando preferencia a los colaboradores actuales.

Las relaciones obrero patronales se han mantenido dentro de un marco de colaboración y confianza, respeto e intercambio oportuno de información.





Capacitación y Desarrollo

En Lala somos conscientes que a través del desarrollo humano de nuestros colaboradores lograremos como empresa las más altas metas. Contamos con programas de formación, educación y desarrollo de habilidades, concentrados en la iniciativa "Universidad Lala".

Horas hombre capacitación 540,103.

Personal Activo capacitado 22,922 el 82% del total.

La inversión en capacitación ascendió a \$32.6 millones de pesos.

Vinculación con 35 Instituciones de educación básica y superior, más de 500 colaboradores becados en algún grado académico, desde primaria hasta maestría.

Con el fin de identificar, atraer y desarrollar el talento en estudiantes de nivel superior con potencial de liderazgo, continuó el programa **Proyección Universitarios Lala**. Actualmente contamos con 2 generaciones: La primera con 14 jóvenes y la segunda con 12. Durante 2009, la primera Generación ejecutó 11 proyectos que generaron ahorros y mejora de procesos.

Centro de Entrenamiento Lala-Tetrapak: Se estableció un convenio con TETRA – PAK para facultar a todos los operadores, técnicos y analistas de las máquinas de envasado de productos ultrapasteurizados, con el objetivo de contar con recursos humanos y tecnológicos disponibles para eficientar los procesos productivos. El Centro de Desarrollo de Competencias se encuentra en las instalaciones de la Fábrica Aguascalientes y cuenta con instructores internos.

Centro de Desarrollo de Operadores de quinta rueda: Durante 2009, 598 colaboradores participaron en este proyecto de capacitación, con la finalidad de impactar positivamente en los indicadores de productividad, siniestralidad y nivel de servicio.

Capacitación en Línea: Se realizó programa piloto para el área de Ventas, con cursos de herramientas de computación. Para 2010, se ampliará la oferta de cursos enfocados a 18 competencias conductuales.





Guía de
**Inducción
Integral** LALA

Desarrollo de Planes de Estudio: El sistema de Gestión del Talento contará para 2010 con el 100% de planes de estudios validados para los colaboradores. El avance a la fecha es del 70%.

Certificaciones:

Trabajamos en certificaciones para evidenciar cumplimiento de requisitos en:

Inducciones efectivas al puesto

Estandarización de funciones

Obtención de competencias transversales

Optimización de recursos

Eliminación de retrabajos

Logro de indicadores estratégicos establecidos, entre otros.

Componente vital para la mejora es la retroalimentación sobre el desempeño de colaboradores.

Reorientación del Desempeño



Trabaja con talento, trabaja con vida en LALA

Grupo LALA
Resistencia, Innovación

El 85% de los ejecutivos han sido evaluados.

Salud y Seguridad Ocupacional

El número de accidentes disminuyó en un 17%.

*Se impartieron 55,655 horas
en 17 temas de seguridad ocupacional.*



A través del Sistema de Administración de la Seguridad (SAS) las Fábricas llevan a cabo actividades de prevención para disminuir lesiones y daños a instalaciones y medio ambiente.

El SAS busca generar en los colaboradores la "Cultura de Prevención" utilizando programas como: STOP (Seguridad en el Trabajo por la Observación Preventiva), SOL (Seguridad, Orden y Limpieza), SAFE 2 WORK (Capacitación en línea para el personal contratista), CDO (Centro de Desarrollo de Operadores), PAS (Programa de Autogestión en Seguridad), etc.

Las Fábricas de Lala cuentan con grupos capacitados y entrenados para atender en forma organizada eventos relacionados con la evacuación del personal de las instalaciones, control de incendios, fugas y derrames de químicos peligrosos, así como el rescate y atención de lesionados.

*El 3% de los
colaboradores
de la empresa
están integrados
en comités de
seguridad.*





Prevención

Mantenemos las prácticas en todos los centros de trabajo, de la Semana de Salud y Seguridad, con apoyo de medicina preventiva del IMSS, campañas de prevención y detección oportuna de enfermedades crónico degenerativas como obesidad, hipertensión y diabetes. Además de las campañas informativas para la prevención del sida y el cáncer de mama, promovemos la vacunación contra la rubéola, sarampión, tétanos e influenza.

Se integró comité ante la alerta sanitaria del virus de la influenza AH1N1 para emitir recomendaciones, ser el canal institucional receptor y emisor de información y hacer llegar recursos materiales e implementos para atender las medidas preventivas.



CNNEXPANSIÓN.com

Súper empresas para lanzar tu carrera

Grupo Industrial Lala está en el ranking de Expansión de las firmas que mejor desarrollan el talento joven; los empleados buscan que la empresa que los contrate tenga valores sólidos y los ayude a crecer.

Reconocimiento:
Obtuvimos el lugar número 20 de las mejores empresas para iniciar carrera según la revista Expansión.

*Artículo publicado por el sitio CNNExpansión.com
Fuente de información: Acosta Vázquez, N. (2009, Diciembre 7).*



Educación y Orientación Alimentaria

Consumidores

Brindamos orientación alimentaria a más de 40,000 niños a nivel primaria a través del programa “¿Cómo estás? Lo que importa es tu salud”, con talleres educativos impartidos por nutriólogas calificadas, promoviendo estilos de vida saludables, que influyen en el cuidado de la salud.

Estuvimos presentes en los eventos nacionales más importantes de salud para la población en general como: Expo Salud y Expo Cumbre Mundial de Diabetes, Obesidad y Nutrición, brindando información de nutrición.

Brindamos información a través de medios de comunicación, ruedas de prensa, publirreportajes, artículos y entrevistas en radio y TV con nutriólogas especializadas, poniendo a disposición de la población información útil para llevar una correcta alimentación.

Profesionales de la Salud

Estuvimos presentes en 30 eventos dirigidos a profesionales de la salud de diferentes especialidades entre nutrición, gastroenterología, cardiología, endocrinología y pediatría entre otras, brindando información de salud y nutrición a los participantes, apoyándolos con la obtención de nuevas herramientas de trabajo en el tema de nutrición y alimentos.

Ofrecemos presentaciones sobre estudios clínicos de investigación que hemos desarrollado, con evidencia científica de diversos beneficios de nuestros productos.





Contribuciones a la alimentación de personas en pobreza, desamparo y marginación

Durante 2009, Fundación Lala operó los siguientes programas:



Nutriendo una Esperanza

Alianza con 176 casas hogar o asociaciones:
32,199 beneficiados diariamente, presencia en 81 ciudades o poblaciones del país, 22 estados de la República y 72 municipios.
2,780,976 litros de leche UHT donados en el año.



Unidos Contra el Hambre

Alianza con 50 Bancos de Alimentos que nos permiten llegar a 809,912 personas en pobreza beneficiados semanalmente, 521 municipios en 28 estados del país.

12,703,161 kilos de productos lácteos donados en el año.

601 municipios de 29 estados del país beneficiados por Fundación Lala.

Superando la Marginación

Alianza con 10 asociaciones o instituciones beneficiando a 29,828 personas mensualmente, 224 comunidades marginadas en 7 estados y 67 municipios.
430,304 litros de leche UHT donados en el año.



Proyectos con la sociedad civil

Impulsando a la Laguna

Apoyamos a 26 asociaciones e instituciones, invirtiendo \$8,875,378 pesos.

- ✧ Contribución para la construcción de 200 casas en Matamoros, Coahuila, conjuntamente con el Gobierno Estatal, y el Fideicomiso PROVIVAH.
- ✧ Construcción de 40 viviendas en el Ejido Salitrillo conjuntamente con el Gobierno de Durango.
- ✧ Restauración de la Capilla Santa Ana de Hornos, Municipio de Viesca.
- ✧ Museo Arocena.
- ✧ Delegaciones de Cruz Roja Torreón y Gómez Palacio.
- ✧ Hospital Infantil Universitario de Torreón.
- ✧ Instituto de Desarrollo Integral de la Laguna.





Fortalecimiento Institucional

Apoyamos a 16 asociaciones donando \$6,393,056 pesos.

- ✧ Museo Bebeleche de Durango, Dgo.
- ✧ Hospital Infantil Federico Gómez en el D.F.
- ✧ CONACULTA, rescate de los murales de la Revolución y la Independencia en el D.F.
- ✧ Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey.

Participación de Colaboradores

Voluntariado de Fundación

En 2009 participaron 686 colaboradores, que desde 103 CEDIS y 16 Fábricas o centros de trabajo hicieron posible el cumplimiento de las tareas de la Fundación.



Programa Padrino

Participaron 894 colaboradores de Lala Guadalajara, Lala Mazatlán, Lala Acapulco y LACSA Gómez Palacio, reuniendo \$250,000 pesos, mismos que Fundación Lala duplicó...

Se destinaron a:

CRIT de Occidente - Guadalajara, Jal.
Cruz Roja Mexicana - Acapulco, Gro.
Casa Hogar la Tehua - Gómez Palacio, Dgo.
Asociación de Padres y Compadres IAP - Mazatlán, Sin.



Programa "Adopta"

7 asociaciones o comunidades fueron "adoptadas" a lo largo del año...

Por colaboradores de:

Lala Mazatlán - Asociación de Padres y Compadres IAP
Lala Acapulco - Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer y Grupo amigos con VIH Sida
LACSA Gómez - Casa Hogar la Tehua
Tecnopak Torreón - Asociación Pro Infancia Neurogénica
Tecnopak Ramos Arizpe - Ejido la Paloma y Ejido el Forlón





Colaboradores Lala de la Comarca Lagunera apoyaron a 610 habitantes en 6 comunidades de alta marginación.

Campañas Sociales

Los colaboradores realizaron acciones a favor de personas o comunidades a lo largo del año: 4,078 colaboradores voluntarios. Destacan los programas de Lala Monterrey, Lala Acapulco, Lala Mazatlán, Transportadora de Alimentos, Tecnopak Ramos Arizpe y Lala Tecate.

Las acciones consistieron en donación de tiempo, conocimientos, talento y recursos materiales a favor de asociaciones de beneficencia, comunidades marginadas, escuelas, campañas de salud (donación de sangre y medicamentos).

En diciembre de 2009 se llevó a cabo la campaña **Navidad en el Campo**, en la que los colaboradores de 11 centros de trabajo de la Comarca Lagunera apoyaron a 610 habitantes de 6 comunidades de alta marginación mediante aportación económica que transformaron en despensas, cobijas, bolos y juguetes y que entregaron en forma personal.

4,078 colaboradores voluntarios realizaron acciones a favor de personas o comunidades.



Campañas Medioambientales

Participaron a lo largo del año con acciones voluntarias para el cuidado del medio ambiente 10,212 colaboradores y 6,785 familiares.

Todas las empresas participaron en mayor o menor medida, destacan Lala Torreón, Lala Mazatlán, Lala Acapulco, Lala Monterrey, Lala Sureste, Lala Tecate, Lala Veracruz y Lala Mérida.

Acciones efectuadas:

- ❖ Reforestación, limpieza (playas, ríos, esteros, parques, etc.).
- ❖ Recolección de baterías.
- ❖ Liberación de especies como tortuga golfina y cangrejo azul.
- ❖ Acciones de divulgación, asesoría y promoción de temas ambientales en escuelas y foros públicos.



Participaron con acciones voluntarias para el cuidado del medio ambiente 10,212 colaboradores y 6,785 familiares.



Brigadas de Emergencia colaboran con protección civil en atención de accidentes.

Brigadas de Emergencia

Las Brigadas de Emergencia de Lala colaboran con protección civil, Organizaciones Empresariales e Instituciones Educativas en la atención de accidentes en las localidades donde estamos presentes.





Contribución local

Las empresas de Lala contribuyen a la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social, económico o ambiental, en sus áreas directas de influencia, las más destacadas son:

- ❖ Donación de materiales y equipos a escuelas como computadoras, mobiliario, tambos, etc.
- ❖ Donación de agua para utilizarse en parques y jardines.
- ❖ Donación de equipo y uniformes a grupos de protección civil e instancias de emergencia de los municipios.
- ❖ Contribución con equipos deportivos donando uniformes y materiales de deporte, etc.
- ❖ Donación de tambos, recipientes, insumos de limpieza y otros materiales para la realización de campañas de limpieza y reforestación donde participan colaboradores.
- ❖ Pláticas y recepción de alumnos en visitas, recorridos a las instalaciones y conocimiento de procesos de elaboración de productos.



Alianzas en apoyo a la comunidad

Institución	Programa
Asociación Ganadera Local de Productores de Leche de Gómez Palacio	Fondo social de productores.
Municipio de Gómez Palacio	Becas educativas.
Gobierno del estado de Coahuila	Apoyo a Viesca, Mazapil y San Juan de Guadalupe y Mano con Mano por la Nutrición.
Fundación COMEX	Pintura para Salitrillo.
Fundación Rotaria Laguna	Programa 3x1000.
Hotel Holiday Inn	Donación de blancos a instituciones.





Apoyo al deporte

El deporte, junto con una adecuada alimentación, desarrolla un estilo de vida saludable. Contribuimos para que el deporte sea día con día más competitivo, a través del patrocinio a importantes equipos nacionales de distintas especialidades.

Por quinto año consecutivo somos patrocinadores de la **Federación Mexicana de Fútbol**, sus equipos nacionales, selección mayor, sub. 20, sub. 17, selección femenil, etc.

Patrocinamos al **Club Santos Laguna**. En 2009 participamos como patrocinadores-fundadores del nuevo estadio del Santos Laguna, dentro del cual estamos presentes con la Escuela de Fútbol Santos-Lala y Lalalandia, espacios dedicados a los niños en donde pueden desarrollar sus habilidades deportivas.

En Lala fomentamos el juego limpio dentro y fuera de la cancha, en 2009 y por segundo año, apoyamos a más de 600 árbitros de todo el país, patrocinando a la **Comisión Nacional de Árbitros**.

Patrocinamos al deporte familiar por excelencia que es el **Beisbol**, con los equipos: **Tomateros de Culiacán y Vaqueros Laguna**.

Se llevó a cabo con gran éxito y de manera simultánea en México, Monterrey y Guadalajara la segunda **carrera Cartoon Petizoo Lala**, que logró convocar a 6,500 padres e hijos tan sólo en el D.F.

Realizamos la **novena carrera Azteca-Lala** en donde más de 15,000 corredores se dieron cita en Ciudad Universitaria para competir en los 7 y 13 Km., que brinda el recorrido alrededor de la máxima casa de estudios.

Celebramos el **XXI Maratón Internacional Lala** que continúa siendo el segundo de mayor participación en México y el más importante a nivel nacional, registrando una asistencia de más de 4,200 atletas.



*"Gente **LALA** comprometida
en beneficio de todos"*





Lala Medio Ambiente

Mecanismos, programas y actividades que llevamos a cabo para el cuidado y preservación del medio ambiente.



Planta Tratadora de Agua Residual
Complejo Industrial Lala



Planta Tratadora de Agua Residual
Lala Aguascalientes

La visión de sustentabilidad en Lala se basa en el uso eficiente de los recursos hídricos, energéticos, materias primas, disminución de generación de residuos y el aumento de la tasa de reciclaje de los mismos. Con el objetivo de cuidar el medio ambiente, aprovechar los recursos disponibles y cumplir con el marco legal-ambiental.

Desde el desarrollo de los productos incorporamos tecnología orientada hacia un consumo eficiente de energía y agua.

Se evalúan impactos ambientales generados por procesos productivos, mediante indicadores ambientales que cubren los tres rubros: agua, aire y suelo.

Lala sigue lineamientos marcados por la legislación y normatividad mexicana: Ley General de Equilibrio Ecológico para la Protección al Ambiente, Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, Ley de Aguas Nacionales, así como los reglamentos y normas derivadas de éstas. Además se siguen lineamientos marcados en la Norma ISO-14001.

Cuidado del Agua

Para el manejo del agua residual contamos con 6 plantas de tratamiento: Mérida, México, Guadalajara, Aguascalientes, Monterrey y Transportadora. Otras 3 instalaciones: Irapuato, Tecate y Complejo Industrial Laguna, cuentan con tratamiento parcial de esta agua, se trataron poco más de 954,100 m3.

Para disminuir el consumo de agua por kilo/litro producido, concientizamos al personal en el manejo del agua, ahorro en la recirculación de agua para enfriamiento, disminución en los tiempos de lavado y enjuagues en equipos.

Actualmente se reutilizan más de 140,000 m3 de agua en forma anual.



Retorno de Agua de Enfriamiento
Programa Ahorro de Agua en Ultra Lala





Manejo de Residuos

57% de los residuos generados en las Fábricas son reciclados o reutilizados por terceros. El 43% restante recibe una disposición adecuada en el relleno sanitario.

En Fábricas se generaron 12,450 toneladas de residuos, de los cuales 312 toneladas fueron residuos, que se reciclaron o dispusieron en estricto apego a las leyes y normas mexicanas; del total mencionado 4,788 toneladas de residuos fueron enviados a relleno sanitario y 7,350 toneladas fueron recicladas y/o reutilizadas.

Otras actividades incluyen capacitación en Fábrica para la separación de los residuos, recolección de pilas y donación de tambo a escuelas para la correcta segregación de residuos sólidos.



Mangas colectoras de polvos



Aprovechamiento luz solar

Ahorro de energía

El Consumo directo e indirecto de energía desglosado por fuentes primarias en 2009 fue:

Gas Natural: 1,009,500 m³

Gas Licuado: 3,868,000 Lts.

Diesel: 7,290,000 Lts.

Combustóleo: 4,563,000 Lts.

Energía Eléctrica: 111,507,000 Kwh.

Mediante sistema de administración de energía eléctrica, se programa arranque de equipos a diferente tiempo, lo que evita demanda excesiva de este recurso, disminuyendo picos de consumo.



Variadores de frecuencia para evitar picos en consumo

*Durante 2009
se dejaron de
consumir
3,077,300 Kwh.*

Lala cuenta con equipo, maquinaria y procesos que disminuyen el consumo de energía (ahorro), algunos ejemplos son los sistemas electrónicos para la adecuada carburación de calderas, lámparas ahorradoras, instalación de bombas de vacío para sustituir trabajo de compresores, instalación de variadores de frecuencia, fotoceldas, ionizadores para disminuir consumo de combustibles, instalación de acrílicos o láminas traslucidas en techos para aprovechar la luz del día, cambio de lámparas de vapor de sodio a lámparas ahorradoras.

En conjunto con lo anterior se realizan campañas para concienciar al personal, como apagar equipos y luces cuando éstas no sean utilizadas.



Aprovechamiento luz solar

Control de emisiones

Como resultado del consumo de combustibles en procesos productivos, inicia con emisión mensual de 7,400 toneladas de CO₂ y finaliza con producción mensual de 6,600 toneladas de CO₂. Emitiendo anualmente 72,700 toneladas de CO₂.

Se estima se generan casi 36,700 toneladas de CO₂ por concepto del uso de energía eléctrica. Emitiendo un total de 109,400 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

En el 2009, se dejaron de emitir a la atmósfera 16,000 toneladas de CO₂ gracias a la disminución en el consumo de combustibles fósiles y 1,012 toneladas de CO₂ debido a la reducción en el uso de energía eléctrica.

Contamos con colectores de polvos en las filiales que manejan partículas pequeñas como: Nuplen Químicos, Nuplen Alimentos y Lala Irapuato.

*En el 2009, se dejaron de emitir a la atmósfera
16,000 toneladas de CO₂ gracias a la disminución
en el consumo de combustibles fósiles.*



Sistema de enfriamiento que reduce uso de Amoniaco, Lala Torreón



Vehículos

Lala cuenta con programa integral de control de emisiones contaminantes de vehículos propios y otros que le proporcionan servicio, cumpliendo con la siguiente normatividad:

NOM-045-SEMARNAT, límites máximos de opacidad para vehículos diesel.

NOM-044-SEMARNAT, límites máximos permisibles de emisión de hidrocarburos totales, hidrocarburos no metano, monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno, partículas y opacidad de humo provenientes del escape de motores nuevos que usan diesel como combustible y que se utilizarán para la propulsión de vehículos automotores nuevos.

NOM-076-ECOL, niveles máximos permisibles de emisión de hidrocarburos no quemados, monóxido de carbono y óxidos de nitrógeno provenientes del escape, así como de hidrocarburos evaporativos provenientes del sistema de combustible, que usan gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural y otros combustibles alternos y que se utilizarán para la propulsión de vehículos automotores.

Compramos nuestras unidades con tecnología de punta (EPA 04 y EURO IV). Contamos con programa y ejecución de mantenimiento a todas nuestras unidades, controlado por medio del sistema SAP, lo que permite tener unidades en condiciones óptimas de operación.

- ❖ Utilizamos equipos de refrigeración en nuestros vehículos, que cuidan el medio ambiente y no dañan la capa de ozono.
- ❖ Programa de recubrimiento llantas.
- ❖ Utilizamos anticongelante biodegradable y de larga duración.
- ❖ El aceite usado se envía para su confinamiento, reciclado y reutilización por empresas autorizadas y especializadas.

Compramos nuestras unidades con tecnología de punta (EPA 04 y EURO IV).



International 9200i equipadas con un motor electrónico Cummins ISX-450



Ahorro en el uso de combustibles fósiles.

- ◊ Estamos migrando a motores a diesel.
- ◊ Uso de unidades doblemente articuladas.
- ◊ El uso del sistema stand by que funciona con electricidad.
- ◊ Limitación de la velocidad máxima a la que puede circular una unidad con el fin de controlar el consumo de combustible y seguridad.

Residuos gestionados y su disposición final

Concepto	Unidad de Medida	Peso en Toneladas	
Aceite	415,474 L.	369.7	Reciclado y combustible hornos cementeras
Desengrasante	127,296 L.	108.2	Reciclado 100% por proveedor
Llantas	18,960 Piezas	981.7	Combustible hornos cementeras
Baterías	6,792 Piezas	150.0	Recicladas 100% por proveedor
Chatarra	183 Toneladas	183.0	Reciclada por compradores de metales
Filtros	36,000 Piezas	18.0	Confinamiento final proveedores autorizados
Estopa y trapos		5.5	Confinamiento final proveedores autorizados



La reducción de emisiones de gases de efecto invernadero CO2 fue de 1.63 millones de Toneladas.

Desglose total de gastos e inversiones ambientales relativos a vehículos:
105 millones de pesos en el 2009



Biodiversidad

Lala realiza programas de bienestar ambiental, campañas de reciclaje, reforestaciones, conservación de especies amenazadas con diversas actividades que incluyen tanto a los colaboradores como a las comunidades aledañas a nuestras operaciones:





- ✧ Campaña de recolección de desechos electrónicos.
- ✧ Recolección de pilas.
- ✧ Actividades de forestación en áreas de Fábrica o en las inmediaciones.
- ✧ Capacitación para el manejo de residuos peligrosos y manejo de derrames.
- ✧ Instrucción al personal para la identificación y disposición de los residuos peligrosos.
- ✧ Reciclaje de cartuchos de tóner en conjunto con la empresa HP.
- ✧ Liberación de especies marina como la tortuga golfina en Mazatlán y el Cangrejo azul en Veracruz.
- ✧ Limpieza de ríos, playas, lagos, esteros.
- ✧ Donación de contenedores a escuelas para la separación y reciclaje de residuos.
- ✧ Lala participa en redes de trabajo sobre temas ambientales, se trabaja en varios proyectos de importancia regional, como la colaboración, en conjunto con SUSTENTA, en el manejo integral de residuos para el municipio de Torreón, Coahuila.



Alianza con Hewlett Packard México



En 2009 sumaron 47 campañas,
participaron más de 10,000 colaboradores
involucrando a 6,700 familiares.



Concurso de arte con material reciclado

Alianzas en materia de Medio Ambiente:

CEMEX: Reforestación.

SEMARNAT Delegaciones Durango, Coahuila y Zacatecas: Limpieza de ríos, parques y programas de divulgación y recolección de pilas.

Hewlett Packard México (Planet Partners): Reciclaje de tóner.

Presidencias Municipales de Tlaltenango, Mazatlán, Torreón, Durango y Tlaquepaque: Acciones de limpieza, reforestación y divulgación.

Universidad Iberoamericana, Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro: Programa SUSTENTA.

Arte Kraft: Reciclaje de cartón para muebles de fibra ecológica.



Alianza con CEMEX



Alianza con Arte Kraft



Reconocimientos

Lala Guadalajara y Lala México obtuvieron refrendo como "Industria Limpia" por parte de PROFEPA. Lala Tecate y Lala Durango ingresaron al programa, "Industria Limpia" con lo cual suman un total de **10 Fábricas** incorporadas a este proyecto del Gobierno Federal. Esta certificación reconoce que la instalación va más allá en la protección al ambiente que sólo el cumplimiento al 100% de la Legislación Ambiental Mexicana.

Lala Mazatlán recibió reconocimiento por parte del Gobierno Municipal como la empresa de mayor mérito ecológico 2009, después de evaluar a varias empresas en la zona.

Lala Torreón recibió reconocimiento por méritos ambientales de parte del Gobierno del Estado de Coahuila y Presidencia Municipal de Tlaltenango, Zacatecas.



Principales retos en materia ambiental para 2010:

1. Obtener información confiable del manejo post-uso de los residuos generados en Fábrica y oficinas para el análisis de ciclo de vida de estos materiales.
2. Consolidar el uso de indicadores ambientales actuales y desarrollar nuevos de eco-eficiencia y de eco-rentabilidad.
3. Desarrollar sistema de capacitación ambiental estandarizado.

Cadena de Valor

Lala busca crecer y se desarrolla de manera integral, impulsando la cultura de Responsabilidad Social con sus grupos de interés, especialmente a los más cercanos a sus procesos productivos, como proveedores y clientes.



Entrega del Código de Ética
a los proveedores de farmacias
Nuplen Químicos

En 2009 sobresalen los programas:

- ❖ “De Empresario a Empresario, juntos por la Competitividad”, capacitación a pequeños proveedores.
- ❖ Proyecto del Gobierno Municipal de “Desarrollo de Proveedores”, portal de negociaciones en La Laguna.
- ❖ Desarrollo de proveedores del Salto, Durango, trato directo, evitando intermediarios.
- ❖ Capacitación con especialistas y Asesoría a productores de leche.
- ❖ Programas de orientación alimentaria, a través de Instituto Lala, apoyando a nuestros clientes con la presencia de nutriólogas capacitadas en sus tiendas.

Lala cuenta con mecanismos de protección, denuncia y sanción ante violaciones e incumplimientos al Código de Ética y actos de corrupción. Y en negociaciones y comunicaciones con sus proveedores, les proporciona medios para la denuncia de actos de corrupción.

Establece relaciones transparentes, eliminando prácticas que pueden interpretarse negativamente.

Promueve con acciones específicas la filantropía, participación y Responsabilidad Social entre sus proveedores.

La empresa contribuye al desarrollo gerencial y de capacidades técnicas de sus productores, proveedores y clientes, para mantener relaciones comerciales duraderas.



Programa de orientación alimentaria
Instituto Lala



Presentación del programa de
Responsabilidad Social a proveedores
Lala Guadalajara



Programa “De Empresario a Empresario,
juntos por la Competitividad”

**"Empresa mexicana líder en alimentos lácteos saludables
socialmente responsable de alcance internacional"**



43 Fábricas
257 Centros de Distribución
Más de 7,000 Rutas de Reparto
650,000 Clientes
35,000 Colaboradores

Cerca de nuestros clientes y consumidores
con el objetivo de mantener la calidad
y eficiencia en las entregas.





EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

www.lala.com.mx