



Alimentamos toda la vida



Informe de
Responsabilidad
Social **2011**

Informe de Responsabilidad Social 2011



Alimentamos toda la Vida



Contenido

- 5** Mensaje del Presidente
- 7** Perfil Corporativo
- 17** Lala Calidad de Vida
- 27** Lala Buen Vecino
- 37** Lala Ejemplar
- 49** Lala Medio Ambiente
- 62** Índice GRI
- 68** Carta de Verificación
- 70** Sobre este Informe

Mensaje del Presidente

Desde hace más de seis décadas, en Lala hemos implantado un claro y consistente proceso de evolución para mejorar nuestra competitividad en los mercados donde operamos. Este informe es una muestra de la innovación que nos caracteriza, por primera ocasión se realiza bajo la metodología del *Global Reporting Initiative (GRI)*, la cual contempla indicadores de seguimiento en los ámbitos económico, social y ambiental.

La producción de alimentos y materias primas se ve afectada por el incremento en los costos energéticos y la sequía en varias entidades de la zona norte del país. Para evitar cualquier contratiempo en el abasto de alimentos a causa de estos y otros factores, en Lala hemos trazado un plan de acción para asegurar que toda eventualidad sea atendida en tiempo y forma.

El compromiso de Lala con nuestro entorno es permanente, por eso asumimos con madurez los efectos positivos y negativos de nuestras acciones. En 2011 realizamos un análisis de todos nuestros procesos para implantar acciones que aprovechen, reduzcan, reutilicen y reciclen de mejor manera todos los recursos.

Como parte de nuestro programa de Responsabilidad Social, promovimos diversos esfuerzos de vinculación para atenuar la pobreza alimentaria entre la población infantil en situación vulnerable. A la par, se impulsó una campaña a favor de un estilo de vida activo y saludable.

Es compromiso de Lala fomentar un entorno laboral estable y seguro, así como propiciar una mercadotecnia responsable.

Como ciudadanos corporativos responsables tenemos grandes retos en México, un país lleno de oportunidades de mejora, donde la gente está en constante búsqueda de lograr sus metas y anhelos. Uno de nuestros propósitos estratégicos es contar con programas robustos de sustentabilidad. Como líderes del sector en el país estamos convencidos de que esta tarea traerá beneficios importantes para todas las personas que comparten nuestra pasión por hacer bien las cosas.

Esperamos que este informe nos permita mantener un diálogo constructivo con nuestros clientes y nos distinga como una empresa ejemplar.

Eduardo Tricio
Presidente



Perfil Corporativo

Misión

“Alimentamos toda la vida”

- ♻ Con un equipo humano, capaz y comprometido
- ♻ Elaboramos y comercializamos productos de la más alta calidad
- ♻ Desarrollamos marcas de alto valor
- ♻ Trabajamos con la mayor eficiencia
- ♻ Innovamos constantemente

Visión

Ser una empresa líder de alimentos, considerada como la mejor opción para sus consumidores, clientes, colaboradores y accionistas.

Valores

- Respeto:** Reconocer que toda persona es digna.
- Ambición positiva:** Deseo de lograr, hacer y ser siempre más.
- Pasión:** Hacer las cosas con emoción, contagiar.
- Integridad:** “Ser sólo uno”, dignos de confianza y congruentes.
- Disciplina:** Acatar y cumplir políticas y procedimientos.
- Austeridad:** No ser suntuosos ni ostentosos.
- Sencillez:** Facilidad de trato, humildad, escuchar.

Propósitos Estratégicos

- ♻ Crecimiento
- ♻ Rentabilidad
- ♻ Satisfacción del Cliente
- ♻ Capacidades Empresariales
- ♻ Responsabilidad Social

Lala es una empresa 100% mexicana, líder en productos lácteos saludables y nutritivos, produce y comercializa leche y sus derivados bajo los más altos estándares de calidad a nivel mundial, garantizando a sus consumidores sabor y frescura excepcionales.

Nuestras Marcas y Productos

Lala comercializa más de 400 productos en las siguientes categorías:

| Categoría | Descripción |
|-----------------------------------|--|
| Leche pasteurizada | Leche fresca con una vida de anaquel de 12 días que requiere refrigeración para su conservación. |
| Leche ultrapasteurizada (UHT) | Leche tratada con altas temperaturas, envasada asépticamente, con larga vida de anaquel y que no requiere refrigeración. |
| Fórmulas lácteas | Productos diseñados para satisfacer las necesidades de la población mexicana; productos nutritivos, de calidad, del gusto del consumidor y a precios accesibles. |
| Leches Saborizadas | Productos elaborados a base de leche con los beneficios que aporta. Buena fuente de proteína y calcio, de diversos sabores para el gusto de todos los consumidores. |
| Jugos y Bebidas | Jugo de naranja 100% natural, con las características de un jugo recién exprimido manteniendo su frescura y naturalidad. Línea de bebidas reducidas en azúcar que ofrece diversas alternativas de sabores. |
| Yoghurt | Producto de la fermentación de la leche pasteurizada, endulzado con azúcar y adicionado con trozos de fruta y/o cereales; el yoghurt es una buena fuente de proteína y calcio. |
| Bebidas Lácteas Fermentadas (BFL) | Bebidas con cultivos probióticos que ayudan a fortalecer el sistema inmune. |
| Postres | Variedad de natillas, gelatinas, arroz con leche, entre otros; que son el complemento de todo buen menú, en cualquier momento son siempre la mejor opción. |
| Quesos | Producto elaborado por el cuajado de las proteínas de la leche. Se cuenta con diferentes variedades de quesos en dos marcas: Lala y Volcanes. |
| Cremas | Producto elaborado con la grasa de la leche. En versiones crema ácida, media crema UHT y crema natural con grasa vegetal. |
| Mantequillas | Producto elaborado a base de grasa butírica proveniente de la leche. |
| Margarinas | Producto a base de grasa vegetal. Presentaciones en barra y untable así como las versiones con sal y sin sal. |

Lala en Cifras

Número 1 en México y América Latina, número 2 en Estados Unidos, número 5 en el Mundo.

| País | Colaboradores | Infraestructura |
|----------------|---------------|--|
| México | 29,538 | <ul style="list-style-type: none"> • 18 fábricas • 158 centros de distribución • 6,264 rutas de reparto |
| Estados Unidos | 4,403 | <ul style="list-style-type: none"> • 19 fábricas • 82 centros de distribución • 1,296 rutas de reparto |
| Guatemala | 346 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 fábrica • 3 centros de distribución • 39 rutas de reparto |

- ♻️ 7,599 rutas de reparto
- ♻️ 243 Centros de Distribución
- ♻️ 38 Fábricas
- ♻️ Más de 34,000 colaboradores

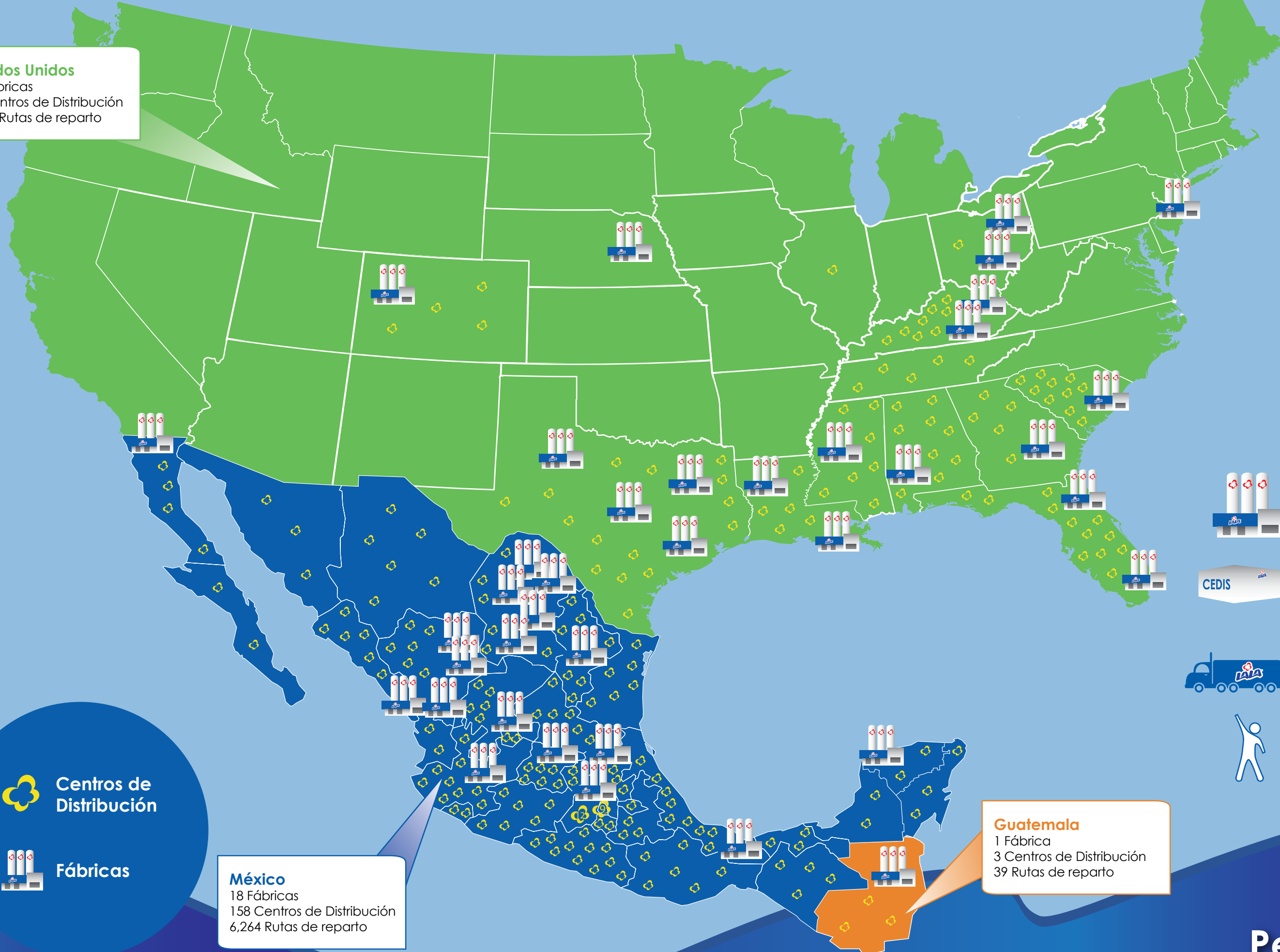
Invertimos más de 88.4 millones de pesos en apoyo social a 29 estados y el Distrito Federal, cubriendo 515 municipios y 2,209 comunidades o asociaciones a través de Fundación Lala.

En México procesamos más del 85% del agua descargada a través de nuestras nueve plantas de tratamiento.



Estados Unidos

19 Fábricas
82 Centros de Distribución
1,296 Rutas de reparto



38 Fábricas



243 Centros de Distribución



7,599 Rutas de reparto



Más de 34,000 Colaboradores



Centros de Distribución



Fábricas

México

18 Fábricas
158 Centros de Distribución
6,264 Rutas de reparto

Guatemala

1 Fábrica
3 Centros de Distribución
39 Rutas de reparto

Perfil Lala

Lo que nos hace exitosos

Lala ha incorporado a nivel nacional empresas procesadoras de productos lácteos, de insumos y servicios, que le han permitido crear una eficiente cadena de suministro, producción y distribución.

1. Adquisición

La leche es obtenida de ganaderos independientes, principalmente de la Comarca Lagunera (Coahuila y Durango) y de los Estados de Aguascalientes, Baja California, Chihuahua, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Querétaro y Sinaloa. Estos proveedores cuentan con Nuplen, que les apoya con insumos de alta calidad.

2. Transporte

En Lala nos aseguramos de que la leche proveniente de los establos se mantenga a 4° C durante su traslado a las fábricas lácteas. Transportadora de Alimentos, recolecta la leche de los establos, la almacena y garantiza la calidad y enfriamiento. Servicios Especializados de Transporte y Logística (Setylsa), transporta a nivel federal la leche que va a las fábricas lácteas.

Por su parte, Trax Llantas brinda servicio de mantenimiento y abastece de llantas a los vehículos de Lala.

3. Producción y Envasado

En Lala aseguramos la inocuidad de nuestros productos apegándonos a los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria tales como HACCP y SQF.

Para satisfacer las necesidades de envasado de los productos Lala, ELOPAK y TECNOPAK proveen de empaques plásticos, de cartón, taparrosas y etiquetas a las fábricas lácteas.

4. Almacén

Una vez que los productos están listos para su liberación, se almacenan bajo un avanzado sistema de inventario y logística.

5. Distribución

El traslado de nuestros productos, de las fábricas a los Centros de Distribución, se realiza a través de transportes secos y refrigerados coordinados por Setylsa; posteriormente son enviados hacia el punto de venta en unidades de reparto. Esta flota forma parte de nuestra fuerza de distribución y constituye una fortaleza distintiva de Lala.

6. Canales de Venta

A través de más de 450,000 clientes en México ofrecemos nuestros productos al consumidor final.

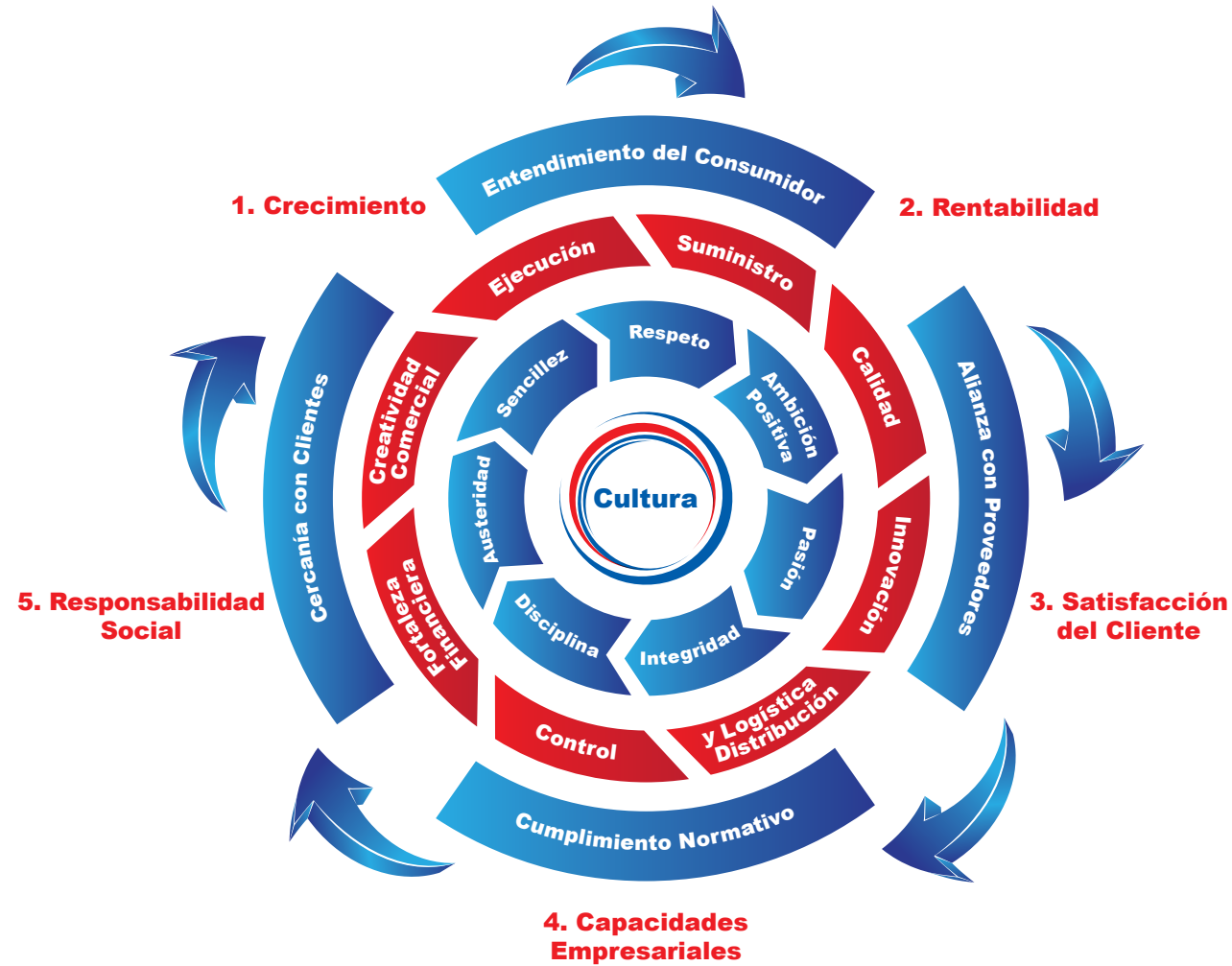
7. Consumidor Final

Estar presentes en los hogares es la recompensa de nuestro trabajo diario.



Modelo de Negocio

En nuestra constante aspiración por mantenernos como una empresa ejemplar, en Lala hemos asumido con madurez los efectos de nuestras acciones, por ello actualmente operamos bajo un Modelo de Negocio que integra la Responsabilidad Social como un propósito estratégico. Creemos que ésta es la mejor manera de lograr un desarrollo sustentable.



Modelo de Responsabilidad Social

- ✦ **Lala Buen Vecino:** Comprende acciones de promoción del bienestar social y vinculación con las comunidades donde tenemos presencia.
- ✦ **Lala Calidad de vida:** Contempla el balance trabajo-familia, clima laboral, equidad de género, capacitación, formación y desarrollo de nuestros colaboradores bajo un ambiente saludable.
- ✦ **Lala Ejemplar:** Busca la adopción de lineamientos corporativos éticos y transparentes bajo rigurosos estándares de calidad en beneficio de nuestros grupos de interés.
- ✦ **Lala Medio Ambiente:** Considera los programas e iniciativas enfocados en el cuidado y preservación del entorno.



Para asegurarnos de que todas las acciones de LALA se encuentran alineadas con este modelo, el Comité de Responsabilidad Social en 2011 realizó a 21 filiales del grupo el proceso de evaluación interna con 50 indicadores alineados al Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y el distintivo ESR. Destaca el incremento en la calificación de los indicadores de Calidad de Vida y Medio Ambiente, así como las más de 6,000 evidencias recibidas.

Entregamos reconocimientos a los primeros lugares por calificación más alta, por mejor desempeño en cada uno de los ejes de evaluación, al mejor plan de trabajo, al liderazgo directivo y a la fábrica con mayor consistencia durante cuatro años de evaluación interna.

Empresa Socialmente Responsable 2012

Reconocimiento otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) por octavo año consecutivo.



Grupos de Interés

Accionistas

Los inversionistas son un elemento clave para lograr los objetivos de negocio que planteamos, pues a través de su confianza y proactiva participación, propiciamos el cumplimiento e incremento del valor de nuestra empresa.

Clientes

A través de una relación cordial y de mutuo beneficio con nuestros clientes podemos mantener un crecimiento constante, actuando siempre bajo prácticas de negocio seguras y responsables.

Colaboradores

Como una empresa innovadora, ofrecemos a nuestros colaboradores un lugar de trabajo estable, con sueldos competitivos y grandes herramientas que permiten crear un entorno laboral seguro que fomentan el sentido de pertenencia.

Consumidores

Lala busca constantemente la satisfacción del público consumidor a través de innovación y renovación de productos saludables.

Comunidad

Propiciamos y participamos en el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia.



Lala Calidad de Vida



Lala

Calidad de Vida

Junto con nuestros productores generamos más de 55 mil fuentes de empleo y favorecemos la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

A raíz de nuestra adhesión al Pacto Mundial en 2005, en Lala, hemos reforzado nuestras iniciativas enfocadas en el cabal cumplimiento de condiciones laborales adecuadas, que eviten trabajo forzoso y obligatorio, así como en abolir la discriminación en el empleo.

Porque creemos que el desarrollo personal y profesional, la competitividad y la productividad de nuestros colaboradores y sus familias son una responsabilidad que se deriva de nuestro compromiso social, en 2011 ofrecimos alternativas de educación con universidades y actividades extracurriculares, deportivas y culturales.

Asimismo, mantuvimos una estrategia de comunicación interna a través de nuestros medios informativos: revista *Así somos*, volantes, carteles, comunicados electrónicos y diversos boletines que en su conjunto tienen el objetivo de dar a conocer las actividades más representativas de la empresa.

Calidad de vida de nuestros colaboradores

A través de un plan de carrera personalizado, en Lala implantamos de manera permanente acciones que contribuyen al desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.

Como parte del balance que buscamos entre el tiempo dedicado al trabajo y a la familia, en 2011 continuamos adecuando los horarios de trabajo iniciados el año pasado. Entre sus beneficios destacan:

- Mayor tiempo con la familia e hijos para ayudarlos con sus trabajos escolares y tareas.
- Mayor tiempo para continuar su desarrollo académico (licenciatura, maestría, diplomado, idiomas, etc.).
- Participación en talleres o actividades que Lala ofrece (como el grupo de teatro que se formó en 2009 y que este año presentó "El diluvio" en donde participaron 50 miembros de la familia Lala en seis funciones, a más de 10,000 espectadores).

Compromiso por la salud de nuestros colaboradores

En Lala conocemos la importancia de fomentar estilos de vida activos y saludables, por ello llevamos a cabo diversas actividades deportivas, entre las que destacan: torneos internos de voleibol, futbol y basquetbol, así como las carreras del Día de la Mujer y Día del Padre. De igual manera, fomentamos valores entre nuestro personal a través de eventos culturales y actividades familiares tales como: obras de teatro, Feria del Libro, Lalalandia y el festejo del Día de la Madre, iniciativas que en su conjunto contaron con la participación de 9,988 personas.

Con el apoyo de Instituto Lala se presentó por segunda ocasión la Feria de la Salud, la cual ofreció a más de 400 de nuestros colaboradores y familiares diversos talleres y herramientas para conocer su actual estado de salud.

En conjunto con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), realizamos actividades de cuidado y prevención en temas de salud, las cuales beneficiaron a 9,630 colaboradores; entre las que destacan:

- Vacunación contra la influenza estacional y desparasitación.
- Campaña de salud dental, visual y auditiva.
- Pláticas de prevención de diabetes mellitus, hipertensión arterial y enfermedades de transmisión sexual.
- Exámenes para la detección oportuna de cáncer cervicouterino y de mama.

Cerca de 1,000 colaboradores, amigos y familiares participaron en las carreras del Día de la Mujer y Día del Padre en la Comarca Lagunera





Universidad Lala

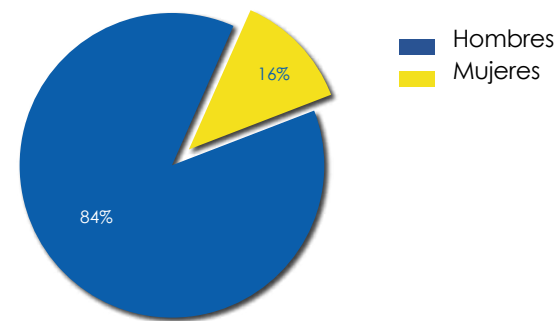
La formación de nuestros colaboradores es un pilar importante para nuestra sustentabilidad, por ello Universidad Lala busca ser el motor de desarrollo de nuestra estrategia y competitividad a través de líneas de acción clave:



Prestaciones y beneficios

- En Lala 8,721 colaboradores están inscritos en nuestra caja de ahorro.
- Todos nuestros colaboradores cuentan con un seguro de vida.
- Contamos con un plan de jubilación y pensiones.
- El equipo directivo y gerencial tiene acceso a un Seguro de Gastos Médicos Mayores.
- Adicionalmente, todos los colaboradores tienen derecho a permiso por maternidad, paternidad o fallecimiento de familiar directo y prestaciones superiores a las establecidas en la legislación mexicana.

| Colaboradores | |
|----------------|---------------|
| Cargo | Personal |
| Director | 15 |
| Gerente | 391 |
| Jefe | 1,031 |
| Administrativo | 6,721 |
| Operativo | 21,380 |
| Total | 29,538 |



Los programas de apoyo a los colaboradores en proceso de jubilación contemplan los beneficios definidos en la Ley más los que se establecen en el plan ofrecido por la empresa. Asimismo ofrecen asesoría en trámites ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y distintas Afores.

- Todos nuestros colaboradores tienen contrato de planta y jornada completa.
- Contratamos a 3,192 personas bajo el esquema de outsourcing.
- El 100% del personal operativo cuenta con un contrato colectivo de trabajo que incluye cláusulas específicas sobre salud y seguridad ocupacional.

Durante 2011 invertimos 38.4 millones de pesos en la capacitación y formación de más de 25 mil colaboradores:

| Categoría | Hombres | Mujeres | Horas / Formación | Horas promedio por colaborador |
|--------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------------------------------|
| Directores/ Gerentes | 312 | 26 | 37,579 | 11 |
| Jefes/Supervisores | 2,537 | 403 | 162,920 | 55 |
| Administrativos | 2,627 | 930 | 116,977 | 33 |
| Sindicalizados operación | 7,202 | 1,494 | 255,318 | 29 |
| Sindicalizados ventas | 10,344 | 15 | 457,476 | 44 |
| Total | 23,022 | 2,868 | 1,030,270 | 40 |



1. Detección de talento

En Lala reafirmamos nuestro interés por impulsar jóvenes talentos. Contamos con dos programas que nos ayudan a identificar, atraer y formar a recién egresados de Instituciones de Educación Superior:

| Programa | Resultados |
|---------------------------------------|---|
| Proyección Universitarios Lala | A la fecha, 28 universitarios han concluido satisfactoriamente este programa. |
| Profesionistas en Desarrollo (PRODES) | 9 universitarios egresados de Proyección Universitarios Lala se encuentran realizando proyectos específicos y en un futuro ocuparán puestos clave a nivel jefatura. |

Los resultados de estas iniciativas han contribuido a mantener una posición destacada en el **ranking de las Mejores Empresas para Lanzar tu Carrera de la revista Expansión** (2011), la cual nos ha catalogado como una de las principales empresas en atraer, retener y desarrollar a jóvenes en México.

Para refrendar nuestro compromiso con la comunidad, en 2011 dimos continuidad al programa Proyección Universitarios Lala, que desde 2008 detecta, capacita y desarrolla a jóvenes talentos laguneros con potencial para su incorporación en la empresa.

2. Familia Lala

Además de la formación y capacitación a nuestros colaboradores, en Lala fomentamos y reforzamos valores para llegar a ser mejores personas y ciudadanos. Algunos ejemplos:

Como apoyo al programa, las organizaciones de la sociedad civil Foco para la Familia y Llave para la Familia, ofrecieron el ciclo de conferencias titulado Valores de Familia, con la participación de más de 2 mil colaboradores y sus familiares.

Ofrecimos el curso MIDEPE (Mi Desarrollo Personal) a nuestros colaboradores en el que participaron más de 300 personas.

Además, con el objetivo de brindar herramientas básicas de educación para los hijos, durante 2011 el Programa Padres Eficaces con Entrenamiento Sistemático (PECES) contó con la participación de más de 60 miembros de la Familia Lala en La Laguna.



3. Actualización por competencias

Otra gran iniciativa para apoyar la formación y actualización de nuestros colaboradores son los programas de educación en línea que, a partir del 2010, son operados con el apoyo de EPISE, MANPOWER, OpenTec y Consist. Desde entonces, más de 200 líderes han sido capacitados en el Harvard Manage Mentor, programa que fortalece y desarrolla sus competencias para incrementar su desempeño laboral.

4. Administración del conocimiento

En Lala, todos los programas de capacitación están organizados dentro del Sistema de Gestión de Talento, herramienta de software que tiene la ventaja de personalizar los avances y necesidades de capacitación y formación de nuestros colaboradores. Es importante señalar que todos nuestros programas de capacitación garantizan el regreso al empleo e incluyen también el financiamiento para formación o educación externa.

Porque sabemos la importancia que tiene la relación jefe-colaborador, durante 2011 el 47.67% de ellos recibió una evaluación sobre su rendimiento y desempeño a través de la iniciativa 'Reorientación de Potencial'.

Finalmente, en Lala premiamos las mejores prácticas a fin de reconocer y difundir todas aquellas acciones exitosas que generen valor y son un aporte al Sistema de Administración del Conocimiento de la empresa. En 2011 recibimos 218 prácticas o casos de éxito.

5. Becas académicas

- Universidad Lala invirtió más de 1 millón de pesos en 2011 para la formación académica de 2,545 colaboradores y familiares.

A través del programa de colaboración con 43 instituciones educativas, en Lala ofrecemos diversas becas que permiten concluir estudios profesionales y de posgrado tomando en cuenta los requerimientos laborales, necesidades de desarrollo y superación personales.

| Tipo de beca | Colaboradores y familiares beneficiados |
|--------------|---|
| Posgrado | 52 |
| Licenciatura | 35 |
| Preparatoria | 337 |
| Certificados | 1936 |
| En línea | 185 |





Adicionalmente en 2011, entregamos más de 400 becas para educación básica y más de 200 paquetes escolares.



Como parte de nuestro propósito estratégico "Capacidades Empresariales", en 2011 Lala Guatemala inició el proyecto Escuela Lala, que en su primera etapa, se orientó a cerrar la brecha académica a nivel primaria. En total se graduaron 35 colaboradores de las áreas de Comercio Organizado, Ventas, Producción, Logística y Recursos Humanos.

6. Certificaciones por competencias

Lala establece a través del certificado de competencias (avalado por el Sistema de Universidades Tecnológicas) indicadores de desempeño para nuestros colaboradores, a fin de dar cuenta del esfuerzo y dedicación de cada una de las áreas evaluadas. Durante 2011 se evaluaron más de 10,000 competencias en puestos clave de las áreas de Logística y Ventas.

51 colaboradores inscritos en la Carrera de Ingeniería en Manufactura y Procesos Lácteos, reportada en nuestro informe anterior, se mantienen cursándola.

Seguridad ocupacional

Buscamos ofrecer un entorno laboral seguro, contamos con una rigurosa auditoría interna de Seguridad Industrial, en 2011 la evaluación a nuestros centros de producción tuvo una mejora del 13% respecto a 2010.

Seis de nuestras fábricas se encuentran inscritas en el Programa de Autogestión de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

6% de nuestros colaboradores forman parte de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.

Las comisiones de Seguridad e Higiene en las fábricas vigilan el cumplimiento de la normatividad, para prevenir lesiones y daños a las instalaciones.

Los comités gerenciales de Seguridad Industrial están integrados por los Gerentes, Jefes y Supervisores de Área, quienes participan en la elaboración, cumplimiento y seguimiento del programa de seguridad de la fábrica.

| | Número de colaboradores | Porcentaje |
|--|-------------------------|-------------|
| Comisión de Seguridad e Higiene | 324 | 4% |
| Comité gerencial de Seguridad Industrial | 208 | 2% |
| Colaboradores en fábricas | 8,927 | 94% |
| | 9,459 | 100% |

Se impartieron 58,236 horas de capacitación en 28 temas de seguridad ocupacional, lo que representa un 4% más respecto al año anterior.

Además de la capacitación impartida durante la Semana de Seguridad, también se llevaron a cabo diversas acciones de sensibilización a los colaboradores, entre las que destacan las exposiciones de experiencias reales de accidentes en fábrica y el involucramiento de familiares en la prevención de accidentes a través de concursos de dibujo infantil y obras de teatro enfocadas en la seguridad.



El número de accidentes en fábricas se incrementó 8% respecto 2010, sin embargo, se logró disminuir 7.41% días de incapacidad.

| | Totales | Hombres | Mujeres |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Accidentes | 337 | 319 | 18 |
| Enfermedades profesionales | 0 | 0 | 0 |
| Días perdidos | 5,966 | 5,642 | 324 |
| Ausentismo | 327,392 | 266,965 | 60,427 |
| Víctimas mortales | 0 | 0 | 0 |

El registro y comunicación de accidentes, es controlado a través del aviso de riesgo de trabajo al Instituto Mexicano del Seguro Social; y se sigue la normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de la NOM-021.

Reconocimientos de Lala Calidad de Vida

Entorno saludable 2011

- Reconocimiento otorgado por la Secretaría de Salud del estado de Durango a Servicios Especializados de Transporte y Logística (Setylsa) por el cumplimiento de estándares de salud, seguridad e higiene.

Las mejores empresas para lanzar tu carrera 2011

- Lugar 18 otorgado por la revista *Expansión* por ser una de las principales empresas que atraen, retienen y desarrollan a jóvenes en México.



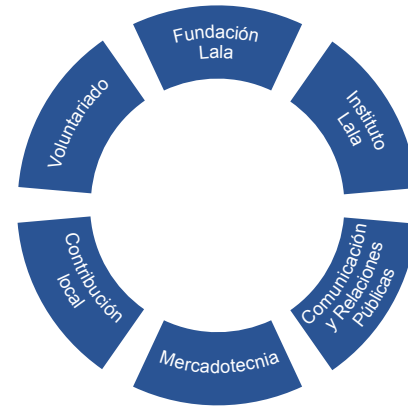
Lala Buen Vecino



Lala Buen Vecino

Promovemos el bienestar social de las comunidades en donde tenemos presencia.

El programa Lala Buen Vecino es el pilar de nuestro Modelo de Responsabilidad Social. Por su alcance e impacto a nivel local, estatal y nacional, sus distintas áreas están organizadas en seis grandes componentes dentro de la empresa.



Comunicación y Relaciones Públicas

Apoyamos eventos que fomenten un estilo de vida saludable, promuevan al deporte nacional y conserven nuestras tradiciones a través de celebraciones familiares.

Paseo Colón en Torreón, Coahuila

Paseo dominical organizado por el ayuntamiento municipal que fomenta la convivencia familiar y un estilo de vida saludable. Con un promedio de 3,000 visitantes semanales este circuito se puede recorrer caminando, en patines o en alguna de las 40 bicicletas que donamos en 2011.



Héroes, Vidas que Inspiran

Es tiempo de darle espacio a las buenas noticias y acciones de la gente, por ello en 2011 impulsamos el programa "Héroes, vidas que inspiran", que reconoce el optimismo y solidaridad de personas ejemplares que generan acciones en beneficio de la comunidad de La Laguna.

A través de cápsulas televisivas, spots de radio y entrevistas en la prensa escrita, mantenemos un vínculo estrecho y un diálogo sostenido con la comunidad para fortalecer los lazos de solidaridad, confianza y apoyo.

La Ola de la Alegría

En conjunto con COMEX, Grupo Modelo y Organización Soriana, emprendimos el programa "Ola de la Alegría", una plataforma de eventos culturales y deportivos para impulsar el ánimo, confianza, tranquilidad y la alegría de los laguneros por vivir en esta región.

XXIII Maratón Internacional Lala

Durante 2011 llevamos a cabo el XXIII Maratón Internacional Lala, posicionado como el más rápido de México y el noveno del mundo. Participaron 3,972 corredores de 30 estados de la República y seis países, además de 4,000 voluntarios.

El gran interés de la comunidad de la Comarca Lagunera, se puso un año más en manifiesto logrando un total de 41 grupos de porras, una por cada kilómetro del recorrido; más el entusiasmo que le imprime la gente que desde temprano sale a apoyar a los corredores.

Mercadotecnia

A través de diversas modalidades apoyamos a instituciones deportivas:

- Federación Mexicana de Fútbol
- Comisión Nacional de Árbitros
- Club de Béisbol Tomateros de Culiacán
- Equipo de Béisbol Vaqueros de La Laguna
- Club de Fútbol Santos Laguna

Por tercer año consecutivo y ante más de 200 mil personas patrocinamos la Monumental Rosca de Reyes, que tuvo una longitud de 1,480 metros y un peso de 9,375 kilogramos, organizado por el Gobierno del Distrito Federal para fomentar y fortalecer la convivencia familiar.

Participamos una vez más en el Juguetón TV Azteca 2011 con una donación de 5,000 piezas de leches saborizadas YomiLala.



| Actividad | Descripción | Impacto |
|---------------------------------------|---|--|
| Carrera Infantil Cartoon-Petizoo Lala | Organizada en conjunto con Cartoon Network en 6 ciudades del país. | 21,000 corredores. |
| IV Caminata Mundial del Autismo | Realizada en el Parque Fundidora de Monterrey con la intención de sensibilizar acerca de este padecimiento. | Asistieron 600 personas. |
| XI Carrera TvAzteca-Lala | Carrera de 7 y 13 kilómetros realizada en la Ciudad de México. | 17,000 corredores. Asistieron más de 30,000 personas. |
| Vía Recreativa de Guadalajara | Circuito ciclista de 65 kilómetros en la Zona Metropolitana de Guadalajara. | 300 bicicletas donadas por Lala. 160,000 asistentes por semana. |
| Santos Laguna en Kidzania | Fomento del deporte para escuelas del Distrito Federal. | 900 niños participantes. |



Fundación Lala

88.4 millones de pesos invertidos en apoyo social a 29 estados y el Distrito Federal, cubriendo 515 municipios y 2,209 comunidades o asociaciones.

En el marco de los objetivos de desarrollo del milenio que promueve la Organización de las Naciones Unidas apoyamos la erradicación de la pobreza extrema y el hambre.

Gracias a las alianzas con otras asociaciones e instituciones, nuestra fundación lleva a cabo acciones que contribuyen a la alimentación y nutrición de personas en pobreza, desamparo y marginación (especialmente niños) y apoya otras causas sociales asociadas a la educación, la cultura, la salud, el desarrollo comunitario y el cuidado del medio ambiente:



7,533,358 kilogramos de productos alimenticios donados.

Más de 671,500 personas se beneficiaron con nuestros productos al menos una vez al mes.



| | Programa | Descripción | Inversión en pesos | Personas directas beneficiadas | Aliados | Comunidades/ Asociaciones beneficiadas |
|---|------------------------------------|---|--------------------|--------------------------------|---------|--|
| 1 | Nutriendo una Esperanza | Alimentación a niños huérfanos, abandonados y en situación de calle | 17,492,406 | 23,367 diarias | 151 | 151 |
| 2 | Superando la Marginación | Alimentación a personas que habitan en zonas marginadas | 3,156,679 | 18,453 a la semana | 12 | 129 |
| 3 | Unidos Contra el Hambre | Apoyo a personas en pobreza alimentaria | 44,193,018 | 625,161 en promedio al mes | 51 | 1,867 |
| 4 | Fortalecimiento Institucional | Apoyo económico a asociaciones que realizan acciones en favor del desarrollo social y ambiental | 11,057,226 | 4,584 en promedio al mes | 39 | 39 |
| 5 | Contingencias y Emergencias | Apoyo a personas afectadas por contingencias y desastres naturales | 153,965 | 7,235 | 1 | 6 |
| 6 | Reaprovechamiento Social de Bienes | Donación de bienes muebles, equipos y productos para que puedan ser reutilizados | 12,425,543 | 6,730 | 17 | 17 |



- Hemos establecido lazos de colaboración con 271 organizaciones de la sociedad civil e instituciones gubernamentales.
- Fundación Lala está presente en todo el territorio nacional con excepción de los estados de Baja California Sur, Nayarit y Tabasco.

Lala Guatemala realizó las siguientes acciones:

| Programa | Litros de producto donado | Monto recaudado (en Quetzales) |
|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nutriendo una esperanza | 54,655 | 314,680 |
| Unidos contra el Hambre | 12,899 | 103,814 |



Instituto Lala

El Instituto Lala fue creado para incidir de manera positiva, en la nutrición y vida de los mexicanos ofreciendo educación y orientación alimentaria y promoviendo estilos de vida saludables:



| Programa | Inversión en pesos | Personas beneficiadas |
|---|--------------------|---------------------------------|
| Educación y orientación alimentaria | 8,000,000 | 39,000 niños y 1,500 maestros |
| Interacción con profesionales de la salud | 1,510,000 | 7,915 profesionales de la salud |
| TOTAL | 9,510,000 | |

Investigación

El Instituto Lala cuenta con personal calificado para realizar investigaciones que contribuyan a resolver problemas de salud pública relacionados con la alimentación.

Un ejemplo del trabajo es la investigación que, desde 2006, se llevó a cabo en conjunto con la Universidad Autónoma de Querétaro para evaluar la importancia de la leche baja en grasa adicionada con micronutrientes para la reducción de peso en mujeres; investigación realizada a nuestro producto *Silhouette*.

Los resultados de esta investigación fueron publicados en 2011 en el *Journal of The American Dietetic Association*, donde se destacó la confiabilidad del producto como coadyuvante en el tratamiento de la obesidad.

Educación y orientación alimentaria

Desde 2007 Lala ha logrado informar y sensibilizar a más de 105,801 niños, padres y maestros en temas de nutrición y bienestar integral.



Actividad de Responsabilidad Social en Estados Unidos:
Youth Fitness Initiative, programa que apoya la actividad física entre semana de niños y jóvenes de la ciudad de Dallas, Texas.



Como parte de su misión por ser una guía en materia de alimentación, nutrición y salud, en 2011 Instituto Lala patrocinó dos programas educativos en México:

| Programa | Descripción | Inversión en pesos | Escuelas impactadas | Personas directas beneficiadas |
|----------|--|--------------------|---------------------|--------------------------------|
| 1 | "¿Cómo estás?" Lo que importa es tu salud | 3,000,000 | 33 | 6,000 |
| 2 | "Juego y comida, dan salud a tu vida" | 5,000,000 | 100 | 33,000 niños, 1,500 maestros |
| | | 8,000,000 | 133 | |



Voluntariado Lala

Tiene el objetivo de fomentar la participación social y comunitaria de nuestros colaboradores en la búsqueda del bien común, además de brindarles grandes experiencias y desarrollar nuevas habilidades.

Busca generar entre colaboradores, familias, productores y prestadores de servicios conciencia de apoyo y sentido de pertenencia hacia la sociedad y sus comunidades.

Interacción con Profesionales de la Salud

Instituto Lala fortaleció sus vínculos con la comunidad médica con más de 3,000 profesionales de la salud a través de la difusión de información relevante sobre lácteos y participó en congresos y exposiciones como:

- 4ª Reunión de las Américas del Congreso Nacional de Pediatría, organizado por la Asociación Mexicana de Pediatría
- XXIII Congreso Nacional de Diabetes, organizada por la Federación Mexicana de Diabetes
- Semana de la Nutrición en la Universidad Iberoamericana



| Programa | Descripción | Monto recaudado | Participantes | Cantidad de horas invertidas |
|---------------------------|---|-----------------|---------------|------------------------------|
| Voluntariado de Fundación | Labores administrativas, fiscales y logísticas; almacenamiento y entrega de donativos | - | 714 | 26,280 |
| Padrino | Aportaciones económicas de los colaboradores que la Fundación duplica en apoyo a diversas causas sociales | 182,062 | 1,632 | - |
| Adopta | Aportación de tiempo, talento y conocimientos en apoyo a instituciones y sus beneficiarios | - | 263 | 6,312 |
| Campañas Sociales | Realización de diversas actividades sociales a favor de comunidades e instituciones | - | 6,574 | 39,444 |
| Campañas Ambientales | Reforestaciones en parques y escuelas, recolección de pilas, limpieza de ríos, cuidado de agua, cuidado de especies | - | 6,442 | 32,210 |
| Brigadas de Emergencia | Apoyo para el combate, extinción de incendios y atención de incidentes | - | 740 | - |
| | | | | 104,246 |

- 262 proveedores, prestadores de servicio y productores participaron en las actividades del Voluntariado Lala.



Contribución Local

Nuestras fábricas y centros de producción contribuyen con actividades de beneficio social y ambiental en sus comunidades, destacan:

- Donación de agua potable, agua tratada, envases, tambos, contenedores, equipo mobiliario, ropa y calzado.
- Pláticas en temas de salud, medio ambiente y visitas a nuestros centros de trabajo.
- Apoyo a programas vecinales para el mantenimiento y reforestación de áreas verdes y pavimentación.

Reconocimientos de Lala Buen Vecino

1er Lugar del Segundo Torneo de Brigadas contra Incendios

- Otorgado a Lala Aguascalientes

Cerca de 60 reconocimientos recibió Fundación Lala de asociaciones apoyadas.

Lala Ejemplar



Lala Ejemplar

Cumplimos con códigos, normas y principios que nos permiten mantener una relación de confianza con nuestros grupos de interés.

Ética empresarial y Gobierno Corporativo

Nuestro Código de Ética, así como los manuales, políticas y procedimientos de la empresa son sometidos a revisión periódicamente. En 2011 se hicieron adecuaciones al Código en los rubros: contratos con proveedores, trato hacia personas con capacidades diferentes y austeridad en los procesos.

El área de Auditoría Interna es la encargada de promover y monitorear nuestro desempeño ético. Además nuestros colaboradores pueden externar sus recomendaciones o inquietudes a través de encuestas de clima organizacional y la comunicación directa con sus jefes inmediatos.

En Lala contamos con una Política de Conflicto de Intereses, la cual forma parte de nuestro Código de Ética. Ningún consejero, directivo y/o colaborador tienen consentimiento para ser juez y parte en los procesos de operación de la empresa.

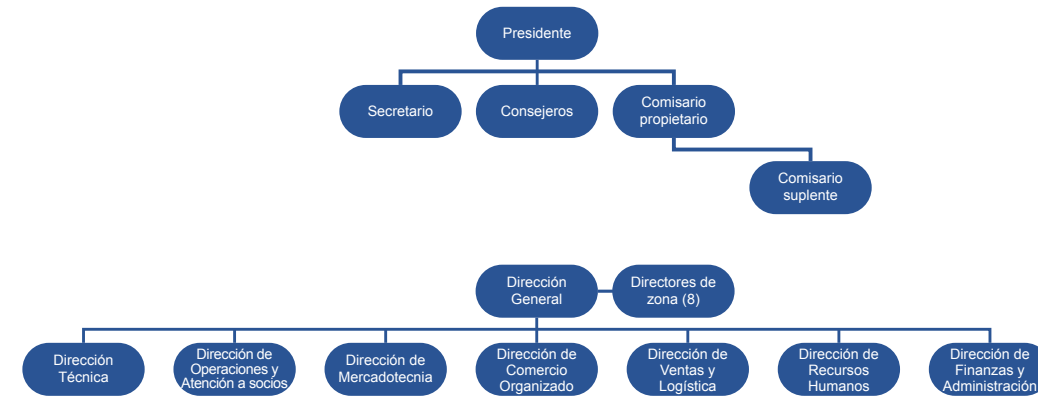
El equipo directivo es remunerado de acuerdo a su nivel de actuación y responsabilidad.

Impartimos 12 programas de capacitación a 9,329 colaboradores, con una duración de 95,687 horas, donde se incluyeron temas a favor de los Derechos Humanos.

Se llevaron a cabo diversos programas de capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, para nuestros colaboradores de todos los niveles:

| Categoría | Cantidad de colaboradores |
|---------------------|---------------------------|
| Directores/Gerentes | 395 |
| Jefes/Supervisores | 3,058 |
| Administrativos | 6,832 |
| Sindicato Operación | 3,424 |
| Sindicato-Ventas | 15,829 |

Nuestro Consejo de Administración tiene a su cargo la elaboración de los lineamientos o premisas a partir de los cuales el Director General y el equipo directivo formulan el Plan Estratégico. El consejo está conformado por 18 propietarios, divididos de la siguiente manera:



Dentro del Consejo de Administración, el Comité de Auditoría (conformado por tres consejeros propietarios) cumple la labor de apoyar al Comisario en la vigilancia y escrutinio de las operaciones de la empresa, así como en ratificar las decisiones aprobadas por el Consejo.

A través de las asambleas ordinarias y extraordinarias, los miembros del Consejo reciben recomendaciones e indicaciones de los accionistas minoritarios al máximo órgano de gobierno.

Los aproximadamente 400 accionistas de Lala tienen a su disposición diversos canales de comunicación para hacer llegar sus observaciones y comentarios al Consejo de Administración y/o a la Dirección General.

El Comité de Vinculación Social, conformado por representantes de áreas estratégicas, tiene la función de establecer los lineamientos, criterios, orientación y seguimiento de planes y programas de sustentabilidad y Responsabilidad Social de la empresa.

Los procedimientos que el Gobierno Corporativo sostiene para supervisar el desempeño económico, ambiental y social de la empresa se llevan a cabo mediante mecanismos tradicionales.

A través de la interacción permanente con el equipo directivo la empresa realiza su respectiva evaluación de riesgos y oportunidades.



Participación Gremial

En Lala tenemos una activa participación gremial, sumando nuestros esfuerzos a los de otras empresas en la búsqueda de mejores condiciones para el desarrollo de los negocios.

Mantenemos una relación estrecha con al menos doce Cámaras y Asociaciones afines a nuestra operación:

- American Chamber (AMCHAM)
- Asociación Nacional de Ejecutivos de Organismos Empresariales y Profesional A.C. (ANGECAI)
- Asociación Nacional del Transporte Privado (ANTP)
- Cámara Nacional de Industriales de la Leche (CANILEC)
- Cámara Nacional de la Industria de Conservas Alimenticias (CANAINCA)
- Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA)
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN)
- Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR)
- Consejo Nacional Agropecuario (CNA)
- Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, Inversión y Tecnología (COMCE)
- Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo (CONMEXICO)
- Federación Internacional de Lechería (FIL Capítulo México)

Entre nuestras iniciativas de participación gremial destaca la permanencia al *Código de Autorregulación de Publicidad de Alimentos y Bebidas No Alcohólicas dirigida al Público Infantil (PABI)*. A lo largo de 2011, trabajamos en los ajustes a los criterios de interpretación, a fin de contar con una versión más actualizada de este Código, que se dará a conocer en 2012.

La imagen gráfica del sistema de etiquetado nutrimental voluntario "Checa y elige, claves de nutrición", es una muestra de las iniciativas que utilizamos para promover el consumo responsable. Esta iniciativa fue impulsada a través del Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo (CONMEXICO), como parte de la 'Alianza por una Vida Saludable'. Los resultados de este sistema de etiquetado individual se ven reflejados en la mayoría de nuestros productos.

Apoyamos al programa "5 x día" de la Fundación Campo, Educación y Salud, A.C., el cual tiene como objetivo incrementar el consumo de frutas y verduras entre las familias mexicanas.

Sostuvimos nuestra participación para definir las bases para el expendio o distribución de alimentos y bebidas en los establecimientos de consumo de los planteles de educación básica, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría de Salud.

A través de CANACINTRA, CONMEXICO y CANILEC, participamos con autoridades en mesas de trabajo especializadas en azúcares, las cuales permitirán contar con un diagnóstico que establezca lineamientos para el adecuado consumo de este ingrediente entre la población.



Centro de Innovación y Desarrollo (CID)

Construimos la segunda etapa de nuestro Complejo Industrial en Torreón, Coahuila; en donde se localiza una nueva planta de producción de leche ultrapasteurizada (UHT) y el Centro de Innovación y Desarrollo, área especializada y equipada para albergar actividades de apoyo a la innovación y desarrollo tecnológico, generación de conocimiento, soporte técnico, científico y tecnológico.

En su interior se encuentran laboratorios especializados, planta piloto equipada para la simulación de condiciones industriales, espacios diseñados para evaluación sensorial, entre otros. Cuenta con un equipo humano calificado, haciendo al CID un lugar único en la región y vanguardista a nivel nacional.

1. Desarrollo de nuevos productos

En el área de Investigación y Desarrollo se planean, diseñan y formulan productos con ingredientes de la mejor calidad a través de diversas pruebas y análisis para obtener la unión óptima entre fórmula y proceso que nos permita ofrecer alimentos nutritivos, saludables y del gusto de los consumidores.

Se crean nuevos productos o se mejoran los ya existentes tomando en cuenta aspectos nutritivos, saludables, la seguridad del consumidor, costo ambiental y procesos de evaluación de mejora para ofrecer mayores alternativas en el mercado.



Durante 2011 lanzamos ocho nuevos productos:

NutriLeche Chocolate



- Bebida saborizada
- Adicionada con vitamina A, D, B1, B2, B5 y hierro
- Costo accesible

Break



- Yoghurt bebible dirigido a público joven, elaborado en un práctico envase ergonómico con diseño atractivo

Yoghurt Natural Lala sin Azúcar (900 gr)



- Producto enfocado a personas que tratan de controlar su ingesta de azúcar
- Avalado por la Federación Mexicana de Diabetes

Bio Balance



- Yoghurt batido y bebible con sabor y combinación de probióticos y fibra, ingredientes que en su conjunto ayudan a tener una flora intestinal equilibrada

Yoghurt Lala batido saborizado (120 gr)



- Presentación individual
- Costo accesible
- Buen perfil nutricional
- Sabores fresa y manzana

Yoghurt Lala con cereales



- Presentación individual
- Alternativa saludable de desayuno completo con los beneficios del yoghurt y cereales

Margarina



- La primera margarina adicionada con leche
- Libre de grasas trans por su origen vegetal
- Adecuado perfil de ácidos grasos

Lalacult saborizado



- Producto para niños que ayuda a protegerlos de enfermedades gastrointestinales
- Mejora la asimilación de nutrimentos
- Nuevos sabores: mango, uva y limón

2. Soporte técnico y científico

Investigación y Desarrollo provee de soporte técnico a las fábricas del Grupo, estableciendo las condiciones de proceso, formulaciones, especificaciones del producto, evaluación de proveedores nacionales e internacionales y la aplicación de nuevas generaciones de ingredientes.

El área genera y administra 4,750 documentos técnicos para elaborar los productos con las mismas características sensoriales y nutritivas, el soporte técnico documentado requerido por la ley para exportar a nuestras filiales de Estados Unidos y Centroamérica, y certificar nuestros productos a través de entidades como Kosher y la Federación Mexicana de Diabetes.

Se realizó un proyecto de innovación tecnológica en la fábrica de Derivados Lácteos ubicada en Irapuato, Guanajuato, con el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

3. Evaluación Sensorial

Investigación y Desarrollo cuenta con un área especializada para la evaluación de productos, así como un panel de jueces calificados para el diseño o mejora de los mismos y se realizan evaluaciones con consumidores.

4. Proyectos de innovación

Buscamos una constante mejora de nuestros productos y de su perfil nutricional, manteniéndolos actualizados para responder al mercado cambiante, y contribuir al cuidado de la economía familiar.

Probamos nuevos procesos y optimizamos los ya establecidos para operar volúmenes mayores con menos recursos.





Compromiso con la calidad y seguridad del consumidor

Nuestras fábricas lácteas reciben leche cruda, ingredientes y empaques de proveedores aprobados, los cuales son sometidos a un proceso de manufactura que cumple con los requisitos del Sistema de Calidad SQF, obteniendo productos terminados inocuos y de calidad.

Por ello:

- Alineamos nuestro Sistema de Calidad ante la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria mediante el Sistema 'Safe Quality Food' SQF (Alimentos Seguros y de Calidad), con un avance del 85% para iniciar con las certificaciones del sistema en todas las fábricas lácteas a partir de septiembre de 2012.
- Implementamos el Programa de Autocontrol de Plagas en fábricas lácteas y de empaques con base en los requisitos de Sistema SQF y NOM 251, reduciendo la aplicación de químicos plagicidas.
- Para la confiabilidad de los laboratorios de Aseguramiento de Calidad en fábricas lácteas, nos apeamos a los requisitos de la NOM17025: Competencia de los laboratorios de análisis bromatológicos y microbiológicos.
- Contamos con el Programa de Calidad en 130 de los 158 Centros de Distribución con base en la NOM 251: Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.
- Los Centros de Distribución fueron auditados por clientes como FEMSA-Oxxo y Gate Gourmet, así como por entidades gubernamentales (COFEPRIS y Secretaría de Salud); cumpliendo con la calificación requerida.

Mercadotecnia Responsable

Los códigos o estándares voluntarios de comunicación comercial que se aplican y se revisan de manera constante son:

- NOM-028-SCFI-2007: Se refiere a las prácticas comerciales y elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos.
- NOM-051-SCFI-1994: Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas pre envasados.

Cumplimos con la regulación y con los códigos voluntarios relacionados a la información del producto y su etiquetado sin ningún incidente en 2011.

En Lala contamos con un responsable corporativo de normatividad para dar cumplimiento a normas y a códigos correspondientes.

Centro de Atención y Nutrición 01 800

Contamos con canales de comunicación para clientes, consumidores y público en general apegados a la Ley Federal de Protección de Datos Personales:

- Línea telefónica 01 800
- Correo electrónico
- Página de Internet
- Correo de voz

El Centro de Atención y Nutrición es el contacto principal con nuestros clientes y consumidores, se coordina con las áreas de la empresa para atender los temas relativos a Calidad, Ventas, Mercadotecnia, Nutrición, Fundación Lala, entre otros.

Identificamos prioridades de los requerimientos de clientes y consumidores, guías de acción adecuadas, acciones correctivas de origen y mejoras en la calidad del servicio. La atención personalizada a cada solicitud se realiza con un tiempo no mayor a 48 horas.

Durante 2011 el Centro de Atención y Nutrición registró 82,934 llamadas, con un nivel de servicio del 92% e incrementando 16% el índice de atención respecto a 2010.



Cadena de Valor

Nuestros productores, clientes y proveedores contribuyen a refrendar nuestro liderazgo en el mercado. Con diversas iniciativas de Responsabilidad Social mantenemos actualizado nuestro proceso de mejora.

Productores

Realizamos actividades en 157 establos, los cuales cuentan con un inventario de 439,266 cabezas de ganado:

| Tipo de apoyo | Temas | Horas invertidas |
|------------------|---|------------------|
| Asesoría técnica | <ul style="list-style-type: none"> Calidad de leche Crianza Reproducción y salud animal | 27,974 |
| Capacitación | <ul style="list-style-type: none"> Rutina de ordeño y calidad de leche. Lavado y desinfección de equipos de ordeña y tanques. Manejo y alimentación de becerras lactantes. Manejo de la vaca recién parida. Monitoreo de rutina de inseminación. Detección de celos. Diagnóstico y tratamiento de enfermedades de becerras lactantes. Toma de muestra, centrifugación y lectura de refractometrías (crianza). Manejo y preparación del semen para inseminación artificial. | 461 |



Como parte del aseguramiento de calidad, llevamos a cabo 285,480 análisis a la leche recibida para nuestros procesos.

Adicionalmente realizamos 406,800 exámenes específicos a la leche:

| Tipo de análisis | Cantidad de análisis realizados |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Organolépticos: color, olor, sabor | 85,320 |
| Inhibidores: antibióticos | 70,920 |
| Temperatura | 250,560 |
| TOTAL | 406,800 |

Estas actividades respaldan la calidad de la leche recibida y mantienen nuestro compromiso de ofrecer a nuestros consumidores un producto seguro, confiable, inocuo, sano y con alto valor nutritivo.

Nuestros productores de leche brindan apoyo a programas de inducción y visitas guiadas para autoridades, comunidad estudiantil y empresarial, medios de comunicación y familiares de colaboradores.

Programa de Reproducción

Mantuvimos el programa de reproducción en 149 establos, equivalentes a 215,022 cabezas de ganado para lograr mejores indicadores en la eficiencia reproductiva de los hatos:

| Tipo de análisis | Cantidad de análisis realizados |
|---|---------------------------------|
| Conteo celular somático | 12,395 |
| California Mastitis Test | 343,700 |
| Diagnóstico y tipificación de patógenos de mastitis y brucela | 584,060 |
| TOTAL | 940,155 |

Biodigestores

Como parte de las iniciativas de cuidado y preservación del medio ambiente que llevamos a cabo con nuestros productores, en 2011 se mantuvieron en operación diez biodigestores, de los cuales tres generan energía eléctrica y el resto únicamente queman gas.

Proveedores

Nuestros criterios de selección de proveedores son: disponibilidad, calidad, cercanía, documentación oficial en regla y costo del insumo.

Desarrollo de Proveedores – Aseguramiento de Calidad

Implementamos el programa de Desarrollo y Aprobación de Proveedores a través de la evaluación de su desempeño y la realización de auditorías técnicas a proveedores estratégicos de ingredientes y empaques primarios; logrando la reducción de rechazos y obteniendo así proveedores confiables.

Actualmente se han auditado 39 proveedores estratégicos obteniendo un índice de desempeño global del 94.2%.

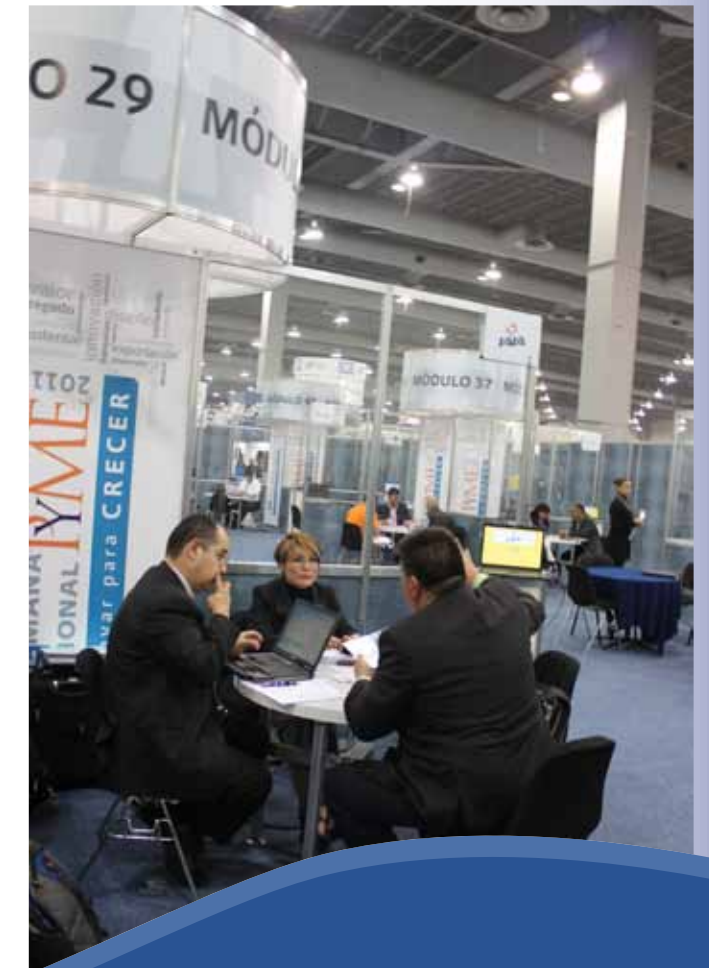
De Empresario a Empresario: Juntos por la Competitividad

Continuamos con nuestra participación en el programa 'De Empresario a Empresario: Juntos por la Competitividad' en la Ciudad de México, donde ofrecemos consultoría a proveedores en áreas de producción, recursos humanos, logística, planeación, calidad, entre otros. Se documentaron 15 casos de éxito y a su vez se implementaron 23 planes de mejora, permaneciendo 61 proveedores en el programa.

En alianza con otras corporaciones del país, se dio inicio a la regionalización de esta iniciativa. En región Occidente participaron 29 proveedores.

Segundo Encuentro Nacional de Negocios

Del 8 al 11 de noviembre en la Ciudad de México participamos en el 2º Encuentro Nacional de Negocios, contactando a 123 empresas PYME en dos mesas de negocio; contribuyendo al crecimiento del sector y consolidando la cartera de proveedores del Grupo.



Certificaciones y Reconocimientos de Lala Ejemplar

DQCI y VALACTA

- Laboratorios que garantizan que los resultados de los análisis realizados a la leche, emitidos por nuestro laboratorio central y de fábricas lácteas, son exactos, precisos y confiables

FDA

- Obtenida por la fábrica ELOPAK México

Federación Mexicana de Diabetes

- Por cuarto año consecutivo mantuvimos el Aval para 16 productos.

HACCP

- Análisis de riesgos y puntos críticos de control de calidad para fábricas lácteas.

KOSHER

- Certificación otorgada por la comunidad judía a productos elaborados con ingredientes de origen natural.

Las 500 de Expansión 2011

- Lugar 28 otorgado por la revista Expansión, entre las empresas más importantes de México.

Marcas de Confianza 2011

- Premio otorgado por Reader's Digest por segundo año en las categorías leche y queso dentro de las 40 marcas más confiables para los mexicanos.

Lala Medio Ambiente



Lala Medio Ambiente

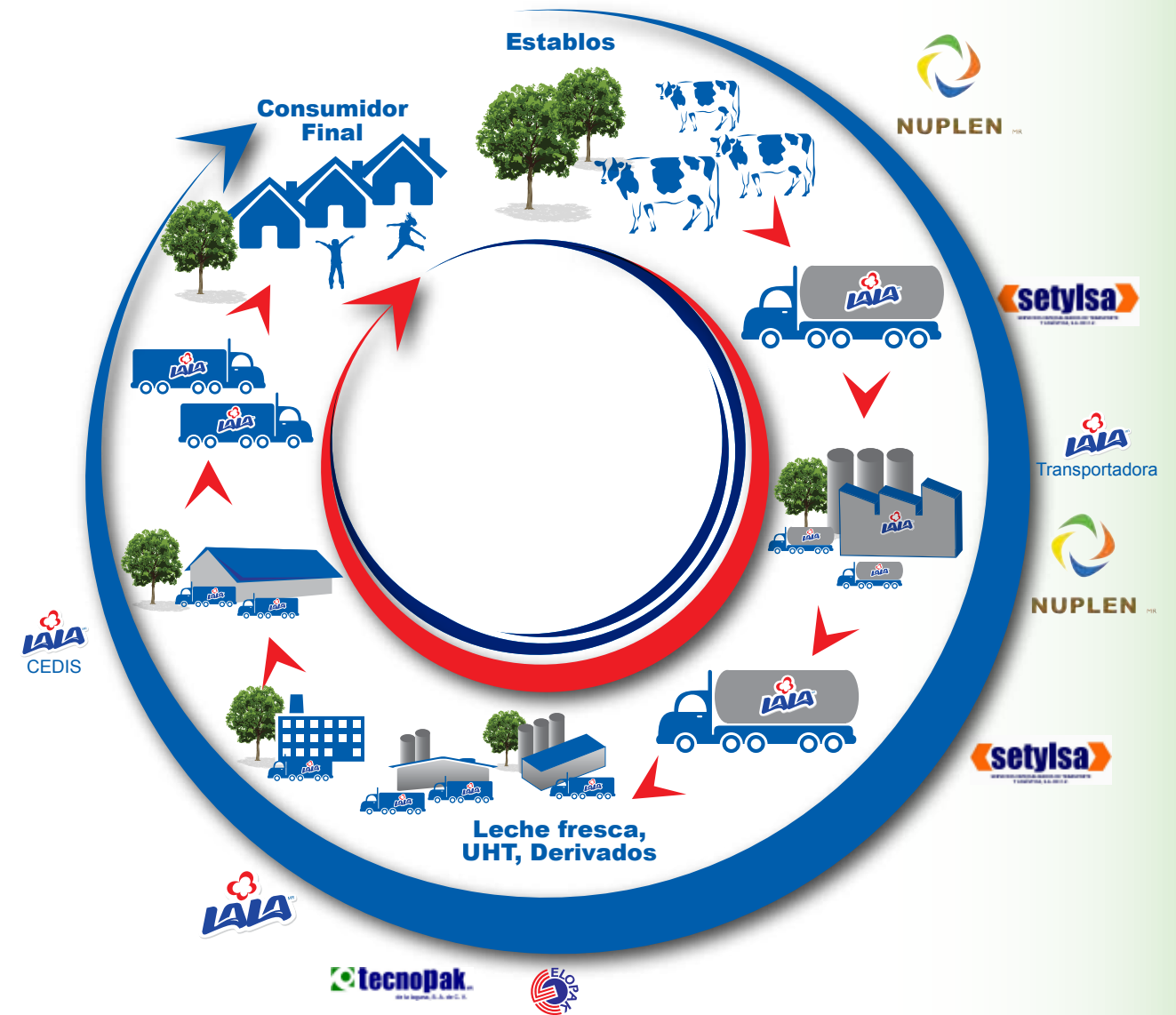
Para lograr un verdadero desarrollo sustentable, nos enfocamos en minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Siguiendo los principios del Pacto Mundial, ratificamos nuestro compromiso con acciones preventivas y la difusión de tecnologías amigables con el entorno.

En Lala hemos damos puntual seguimiento a indicadores del Sistema de Administración Ambiental:

| Sistema de Administración Ambiental | |
|-------------------------------------|--|
| Etapa | Descripción |
| 1. Política ambiental | Base de operación institucional |
| 2. Planeación | Aspectos ambientales Requisitos legales Metas anuales |
| 3. Implementación y operación | Funciones y responsabilidades Capacitación Control operacional |
| 4. Verificación | Seguimiento y medición Auditorías internas |

Cuantificamos el consumo de agua y emisiones de CO₂ durante el ciclo de vida de la leche (fresca y UHT) y derivados desde la adquisición hasta su consumo, pasando por el transporte, preparación y elaboración del producto.



| Huella de H ₂ O y CO ₂ | | |
|--|---|---|
| Tipo de producto | Consumo total de H ₂ O por litro producido | Kilogramos totales de CO ₂ por litro producido |
| Leche fresca | 9.413 | 0.650 |
| UHT | 10.067 | 0.635 |
| Derivados | 17.42 | 0.899 |

Para aumentar nuestra eficiencia en el uso de insumos y energéticos, reubicamos nuestras instalaciones a lugares más adecuados en términos logísticos y de abasto. Tal es el caso del Complejo Industrial que, a partir de 2011, aglutina las fábricas que dan servicio a la región norte de México.





Ahorro y Aprovechamiento de Agua

- A través de 9 plantas de tratamiento, procesamos más del 85% del agua descargada.

| Indicador | 2010 | 2011 | Ahorro | Aspectos Relevantes |
|---|-----------|-----------|--------|--|
| Consumo de agua m ³ | 5,529,830 | 5,510,000 | -0.4% | 1,500,000 m ³ fueron suministrados por la red de distribución y 4,010,000 m ³ extraídos de pozo profundo. |
| Agua descargada m ³ | 3,721,720 | 3,250,000 | -12.7% | Se realizan análisis de calidad del agua descargada en cada una de las plantas tratadoras. |
| Agua tratada m ³ | 2,817,035 | 2,775,000 | -1.5% | Las plantas tratadoras removieron 18,273 Toneladas de contaminantes medidos como DQO (demanda química de oxígeno). |
| Agua reutilizada y/o reciclada m ³ | 45,157 | 103,500 | 129.2% | El agua reciclada fue reutilizada en la limpieza de nuestras instalaciones, equipo de transporte, riego de áreas verdes y en las pipas de brigadas contra incendios. |

Se instalaron equipos de lavado a presión para unidades de reparto con detergentes biodegradables en 150 Centros de Distribución. Ahorramos 63% el consumo de agua respecto al lavado tradicional.

Manejo de Residuos

A través del Programa de Manejo de Residuos, hemos logrado mantener el 75% de residuos reciclados.

| Residuos | 2010 | 2011 | Variación |
|------------------------------------|--------|--------|-----------|
| Reciclados (ton) | 19,500 | 15,475 | -21% |
| Enviados a disposición final (ton) | 5,620 | 5,257 | -6% |
| Peligrosos confinados (ton) | 464 | 461 | -1% |

| Material reciclado en otros procesos diferentes al de manufactura | Cantidad reciclada en 2010 | Cantidad reciclada en 2011 | Variación |
|---|----------------------------|----------------------------|-----------|
| Merma (ton) | N/D | 2,000 | - |
| Cartón (ton) | 2,319 | 3,105 | 34% |
| Madera (ton) | 1,315 | 1,908 | 45% |
| Plástico (ton) | 1,272 | 1,296 | 2% |
| Costal (ton) | 48 | 333 | 594% |
| Metales (ton) | 241 | 336 | 39% |
| Brick (ton) | 5,230 | 4,680 | -11% |
| Porrón (ton) | 60 | 90 | 50% |

| Residuos generados por cada kilo/litro de producto elaborado* | |
|---|--------------------|
| Tipo de producto | Cantidad en gramos |
| Leche fresca | 2.3 |
| UHT | 1.3 |
| Derivados | 5.2 |

*Todos los residuos son enviados a relleno sanitario





En el acopio y recolección de residuos del transporte aplicamos las normas de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales para su reciclaje y/o confinamiento:

| Residuos de Transporte | Cantidad utilizada | Cantidad reciclada | Peso (Ton) | Destino y disposición |
|--|--------------------|--------------------|----------------|---|
| Aceite (litros) | 941,073 | 705,805 | 471 | Se vende por litro para la generación de subproductos. Porcentaje de recuperación 2,37% |
| Estopa y trapo | - | - | 6.0 | Confinamiento final con proveedores autorizados. |
| Filtros (unidades) | 10,465 | 10,465 | 5.2 | Confinamiento final con proveedores autorizados. |
| Llantas (unidades) | 22,000 | 22,000 | 991 | Para uso como combustible. |
| Baterías (unidades) | 8,169 | 8,169 | 180 | Se venden al fabricante para su reutilización. Porcentaje de recuperación 14.33% |
| Solventes para limpieza de piezas mecánicas (litros) | 50,570 | 50,570 | 43 | Se vende por litro para su reciclado. |
| Chatarra | - | - | 198 | Se vende por kilo para su reciclado. |
| TOTALES | | | 1,894.2 | |

Uso Eficiente de Energía

Aplicamos metodologías e indicadores propios para medir el ahorro en el consumo de energía eléctrica:

- Maquinaria y equipos
 - Programación del proceso de producción
 - Adecuada carburación de calderas con sistemas eléctricos
 - Instalación de bombas de vacío
 - Ionizadores
 - Válvula GAP, equipo para ahorro de energía
 - Utilización de gases de plantas tratadoras de agua como combustible para las calderas
- Instalaciones
 - Instalación de acrílicos, lámparas ahorradoras y fotoceldas
- Capacitación
 - Campañas de sensibilización al personal
 - Pláticas para el uso eficiente de equipos

| Consumo de energía eléctrica en centros de producción | | |
|---|----------------|--------|
| Consumo 2010 | Consumo 2011 | Ahorro |
| 219,698.20 MWH | 213,081.53 MWH | 3% |



Control de Emisiones

Medimos nuestras emisiones directas e indirectas cuantificando insumos: combustibles y energía eléctrica. Para los factores de conversión utilizamos los datos publicados por GHG Protocol y el Programa GEI México.

| Fuente | Emisiones de CO ₂ * | | Variación |
|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------|
| | Cantidad de emisiones 2010 (Ton) | Cantidad de emisiones 2011 (Ton) | |
| Centros de producción** | 176,040 (67,377 directas) | 181,417 (76,027 directas) | 3.1% |
| Transporte | 283,924,616 | 255,994,601 | -9.8% |
| TOTALES | 284,100,656 | 256,176,018 | -9.8% |

*1L Gas LP = 1.6Kg CO₂ / 1L Diesel = 2.7 Kg CO₂ / 1L Gasolina = 2.3 Kg. CO₂

** Las emisiones directas son derivadas del uso de combustibles y las indirectas mediante el consumo de energía eléctrica.

Algunas iniciativas que destacan para la reducción en la emisión de gases de efecto invernadero:

- Uso de gas natural en vez de combustóleo en calderas.
- Adquisición de equipo de diagnóstico y calibración.
- Programas de mantenimiento para la correcta carburación en los equipos.
- Programas para el uso eficiente de energía eléctrica.

Transporte

- Hemos invertido más de 1,520 millones de pesos en los últimos cuatro años para reemplazar y aumentar nuestras unidades de reparto.
- Recorremos más de 240 millones de kilómetros al año con nuestras unidades de reparto, esto equivale a 20 vueltas a la tierra diariamente.

Con una inversión de 667 millones de pesos, incorporamos 1,228 nuevas unidades de reparto, las cuales, al igual que nuestra flotilla de 11,108 vehículos, cumplen con la normatividad ambiental vigente en términos de emisiones y eficiencia energética.

Adquirimos unidades de reparto con motores a diesel cuya eficiencia es favorable en un 47% por kilómetro recorrido.

Además adquirimos unidades de reparto de la marca FOTON, las cuales se ajustan a nuestras necesidades de torque y potencia, y mejoran la eficiencia energética.



| Consumo en unidades de reparto | | | |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| Combustible en litros | 2010 | 2011 | Variación |
| Diesel | 34,741,456 | 36,395,952 | 4.8% |
| Gas LP | 77,857,990 | 74,557,845 | -4.2% |
| Gasolina | 28,499,957 | 16,709,990 | -41.4% |
| TOTALES | 141,099,403 | 127,663,788 | -9.5% |

Participamos en el programa Transporte Limpio de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes con apoyo de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, que tiene como objetivo contribuir con un sistema de transporte más eficiente, competitivo y amigable con el entorno.

En conjunto con nuestros principales proveedores fabricantes de vehículos, desarrollamos programas de capacitación para colaboradores:

| Proveedor | Tema | Horas / capacitación |
|------------------|--|----------------------|
| CARBURAGAS | Influencia de la lubricación en la vida útil del motor | 1,386 |
| CATERPILLAR | Operación segura de montacargas | 1,232 |
| ExxonMobil | Influencia de la lubricación en la vida útil del motor | 462 |
| FREIGHTLINER | Mantenimiento preventivo y diagnóstico de fallas de componentes | 5,384 |
| IDER | Sistema de placas eutécticas (enfriamiento) | 1,232 |
| INTERNATIONAL | Mantenimiento preventivo y diagnóstico de fallas de componentes | 5,584 |
| ISUZU | Mantenimiento preventivo y diagnóstico de fallas | 2,440 |
| Johnson Controls | Optimización de la vida útil de baterías | 462 |
| Michelin | Optimización de la vida útil de llantas | 462 |
| NISSAN | Mantenimiento preventivo CABSTAR, operación y cuidado de la unidad | 1,410 |
| SEMARNAT | Conducción Técnico Económica | 408 |
| Thermo King | Operación, Servicio, Mantenimiento y reparaciones de unidades no autónomas | 1,008 |
| TOTAL | | 21,470 |



Reducción de Emisiones

Dimos seguimiento a los indicadores de ahorro de combustible en nuestras unidades de reparto:

| | Características |
|--------------------------------------|---|
| Programa de mantenimiento preventivo | Busca mantener la buena conservación de los equipos, consumo de combustible dentro de estándares y la baja emisión de contaminantes. |
| ACCOR-Ticket Car | Sistema de administración que permite un adecuado control en la utilización de combustible. |
| Stand By | Programa para mantener la cadena de frío en nuestras unidades de reparto. Con una inversión de aproximadamente 5.2 millones de pesos se evitó el consumo de 7.08 millones de litros de combustible y la emisión de 15.8 mil toneladas de CO ₂ a la atmósfera. |
| Gobernadores de Velocidad | Con más del 90% de avance, se mantiene la colocación de limitadores de la velocidad máxima a la que pueden circular las unidades en zonas comerciales. |
| Capacitación | Impartición de 465 horas en los Cursos de Conducción Técnico Económica para la optimización en el consumo de combustible en las unidades de reparto. |
| Territory Planer | Sistema de reestructuración de rutas de reparto adquirido en 2011 que ayuda en el trazo de recorridos adecuados. Determina el recorrido óptimo, la distancia mínima, la optimización de la carga y la asignación de la carga por unidad con base a parámetros de operación. |

Para el uso eficiente de nuestros equipos de distribución primaria instalamos un tercer eje para incrementar la carga transportada por unidad.

| Colocación de eje adicional para incrementar la carga transportada por unidades de distribución primaria | |
|--|--------------------|
| Capacidad de carga | De 24 a 28 tarimas |
| Viajes que se dejan de realizar | 2,940 |
| Kilómetros que se dejan de recorrer | 64,692 Km |

Además, modificamos el embalaje de nuestros productos para incrementar la cantidad transportada por tarimas en las unidades de distribución primaria, que se traduce en menos viajes y menos consumo de combustible para el cuidado del medio ambiente.

| Eficiencia por acomodo de producto en unidades de distribución primaria | |
|---|-----------------------------------|
| Producto | Incremento de producto por tarima |
| Yoghurt Lala bebible Fresa 440 gr. | 11% |
| Yoghurt Lala batido Natural 900 gr. s/Azúcar | 13% |
| Crema Ácida Lala 900 gr | 13% |
| Crema Ácida Lala Light 900 gr | 13% |

Modificaciones en la logística de distribución

Para evitar la triangulación en la entrega de producto a cadenas comerciales, desde 2011 se estableció un nuevo esquema de distribución que fomenta el abasto directo, que va de fábrica hacia el cliente. Con ello se genera una mayor eficiencia en recursos humanos y materiales con un menor impacto ambiental.

Actualmente nos encontramos en proceso de implementar "puertas rápidas" en nuestros Centros de Distribución, para mejorar el control de la cadena de frío y disminuir el desgaste de los equipos.

Programas de Sensibilización Ambiental

Como parte de nuestro programa de sensibilización ambiental, llevamos a cabo semanas de ecología en todas nuestras fábricas, además de eventos de capacitación para el personal especializado. Durante 2011 participaron 3,716 personas en actividades como:

- Limpieza de playas y liberación de 363 tortugas golfinas en Mazatlán en apoyo a la campaña del municipio para lograr la Certificación de Playas Limpias.
- Participación en la Jornada Nacional de Reforestación con la siembra de 200 árboles.
- Realización de la campaña permanente de reciclaje de plástico y cartón "Ponte a reciclar y ayuda", cuyos fondos son destinados a casas hogar y de ancianos.
- Realización de la campaña de recolección de pilas para su adecuada disposición.
- Desde 2007 se han apoyado seis temporadas de "Educación Ambiental y Divulgación" en el Valle de Cuatro Ciénegas. Han acudido más de 2,500 niños y 75 maestros de la región.



Reconocimientos de Lala Medio Ambiente

“Industria Limpia”

- Siete fábricas mantienen la certificación que otorga la PROFEPA y tres más están en proceso de obtener dicha certificación.

Programa Voluntario para la Cuantificación de Gases de Efecto Invernadero GEI 2011

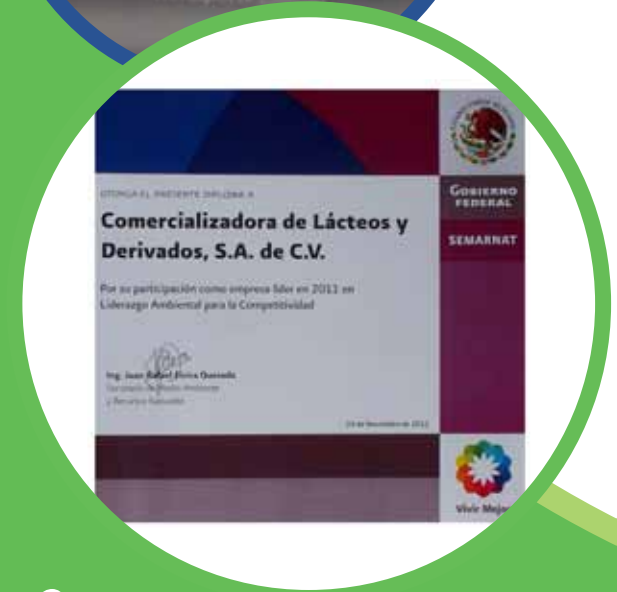
- Reconocimiento de participación otorgado por SEMARNAT.

Liderazgo Ambiental para la Competitividad

- Otorgado por SEMARNAT a Comercializadora de Lácteos y Derivados, S.A. de C.V., Fábrica Tecate y a Nuplen Comercializadora, S.A. de C.V., división Químicos.

Transporte Limpio

- Otorgado por SEMARNAT a Lala (Comercializadora de Lácteos y Derivados, S.A. de C.V.) y a Nuplen (Nuplen Comercializadora, S.A. de C.V.) por ser socios fundadores del programa .



| ÍNDICE GRI 3.1 | Profundidad | Página | Explicación | |
|--|--|-----------|----------------|---|
| Descripción | | | | |
| 1. Estrategia y análisis | | | | |
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización largo plazo | Completo | 5 | - |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades | Completo | 5 | - |
| 2. Perfil de la organización | | | | |
| 2.1 | Nombre de la organización | Completo | Portada | - |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios | Completo | 8,12 | - |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización | Completo | 9-15 | - |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización | Completo | 9-11 | - |
| 2.5 | Número de estados en los que opera la organización | Completo | 10-11 | - |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | Completo | Contraportada | - |
| 2.7 | Mercados servidos | Completo | 10-11 | - |
| 2.8 | Dimensiones de la organización | Completo | 9-11 | - |
| 2.9 | Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización | Completo | 9-11, 70 | - |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos | Completo | 26, 36, 48, 60 | - |
| 3. Parámetros de la memoria | | | | |
| PERFIL DE LA MEMORIA | | | | |
| 3.1 | Período cubierto por la información contenida en la memoria | Completo | 70 | - |
| 3.2 | Fecha del informe anterior más reciente | Completo | 70 | - |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias | Completo | 70 | - |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | Completo | Contraportada | - |
| ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA | | | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria | Completo | 70 | - |
| 3.6 | Cobertura de la memoria | Completo | 70 | - |
| 3.7 | Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria | No aplica | - | No se presentaron limitaciones para la elaboración del informe. |
| 3.8 | Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas | No aplica | - | Lala no cuenta con negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas que puedan afectar la comparabilidad del informe. |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos | Completo | 70 | - |
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores | No aplica | - | No se tuvo un efecto respecto a la reexpresión de información. |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria | Completo | 70 | - |
| ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI | | | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria | Completo | 62-67 | - |
| VERIFICACIÓN | | | | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria | Completo | 68, 70 | - |

| ÍNDICE GRI 3.1 | Profundidad | Página | Explicación | |
|--|--|---------------|---------------------|--|
| 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés | | | | |
| GOBIERNO | | | | |
| 4.1 | Estructura de gobierno de la organización | Completo | 38, 39 | - |
| 4.2 | Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno | Completo | 39 | - |
| 4.3 | Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos | Completo | 39 | - |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno | Completo | 39 | - |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos | No disponible | - | - |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno | Completo | 38 | - |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno | Completo | 38, 39 | - |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes | Completo | 7, 38 | - |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión | Completo | 38, 39 | - |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno | Completo | 39 | - |
| COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS | | | | |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución | Completo | 5, 38, 39 | - |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente | Completo | 14-16 | - |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca | Completo | 30-36, 40 | - |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | | |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido | Completo | 16 | - |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete | Completo | 14-16 | - |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés | Completo | 14-16 | - |
| 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos surgidos a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización | Completo | 14-16 | - |
| ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | |
| EC1 | Valor económico directo, generado y distribuido | No disponible | - | - |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático | Parcial | 5, 50-52 | - |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales | Completo | 27-36 | - |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | No aplica | - | No existen ayudas financieras por parte del gobierno |
| PRESENCIA EN EL MERCADO | | | | |
| EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | No disponible | - | - |
| EC6 | Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares operaciones significativas | Parcial | 46, 47 | - |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | Parcial | 18, 38, 39 | - |
| ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | | |
| EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público | Completo | 5, 9, 20, 30-36, 56 | - |
| EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos | Completo | 5, 9 | - |

| INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL | | | | |
|---|---|---------------|------------------------|---|
| Indicadores del desempeño ambiental | | | | |
| ASPECTO: ENERGÍA | | | | |
| EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen | Completo | 53, 54 | - |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados | Completo | 53, 54 | - |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias | Completo | 54 | - |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias | Parcial | 54-55 | - |
| EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia | Completo | 54 | - |
| EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas | Parcial | 55 | - |
| EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas | Completo | 54-58 | - |
| ASPECTO: AGUA | | | | |
| EN8 | Extracción total de agua por fuentes | Completo | 52 | - |
| EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | No aplica | - | Lala no ha afectado significativamente fuentes de agua |
| EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | Completo | 52 | - |
| ASPECTO: BIODIVERSIDAD | | | | |
| EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas | No aplica | - | Lala no cuenta con operaciones dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad |
| EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas | No aplica | - | Lala no cuenta con operaciones dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad |
| EN13 | Hábitats protegidos o restaurados | No aplica | - | Lala no cuenta con operaciones dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad |
| EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad | Completo | 50 | - |
| EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción | No aplica | - | Lala no cuenta con operaciones dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad |
| ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | | | | |
| EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso | Completo | 50, 51, 55, 56, 58, 59 | - |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso | Completo | 56, 58 | - |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | Completo | 51, 55, 56, 58 | - |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso | No disponible | - | - |
| EN20 | NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso | No disponible | - | - |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino | Completo | 52 | - |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | Completo | 53, 54 | - |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | No aplica | - | No se registraron derrames accidentales durante el periodo reportado |
| EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea | No disponible | - | - |

| EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía | No aplica | - | Lala no tiene afectación negativa en la biodiversidad de recursos hídricos |
|--|---|---------------|--------------------|---|
| ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto | Completo | 15, 50-59 | - |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de empaque, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos | Completo | 53, 54 | - |
| ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | |
| EN28 | Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental | No aplica | - | No se tuvieron multas o sanciones por incumplimiento a la normativa ambiental |
| ASPECTO: TRANSPORTE | | | | |
| EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | Completo | 55-59 | - |
| ASPECTO: GENERAL | | | | |
| EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales | Parcial | 50-59 | - |
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL | | | | |
| Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo | | | | |
| ASPECTO: EMPLEO | | | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región | Completo | 50-59 | - |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región | Parcial | 9, 20 | - |
| LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal | Completo | 20 | - |
| ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES | | | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo | Completo | 20 | - |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos | Parcial | 20 | - |
| ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES | | | | |
| LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados | Completo | 20, 25 | - |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región | Completo | 26 | - |
| LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves | Completo | 25, 26, 46, 50, 57 | - |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | Completo | 20, 21, 58 | - |
| ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN | | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado | Completo | 21 | - |
| LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales | Completo | 21-24 | - |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional | Completo | 23 | - |
| ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | | |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | Parcial | 38, 39 | - |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional | No disponible | - | - |
| LA15 | Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género | No disponible | - | - |

| Indicadores del desempeño de Derechos Humanos | | | | |
|---|---|---------------|-----------------------|---|
| ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | | | | |
| HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos | No disponible | - | - |
| HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia | Parcial | 38, 47 | - |
| HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades | Completo | 38 | - |
| ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN | | | | |
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas | No aplica | - | No se presentaron incidentes de discriminación |
| ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | | | | |
| HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos | No aplica | - | No existen riesgos para el derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva |
| ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL | | | | |
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | No aplica | - | Cumplimos con la legislación laboral |
| ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS | | | | |
| HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido | No aplica | - | Cumplimos con la legislación laboral |
| ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD | | | | |
| HR8 | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades | No disponible | - | |
| ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS | | | | |
| HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas | No aplica | - | |
| ASPECTO: VALORACIÓN | | | | |
| HR10 | Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión de derechos humanos y/o a evaluaciones de impacto | No disponible | - | |
| HR11 | Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales | No disponible | - | |
| Indicadores del desempeño de Sociedad | | | | |
| ASPECTO: COMUNIDAD | | | | |
| S01 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | Completo | 5, 9-11, 14-16, 27-60 | - |
| ASPECTO: CORRUPCIÓN | | | | |
| S02 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción | Parcial | 38 | - |
| S03 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización | Parcial | 38 | - |
| S04 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | No aplica | - | No se presentaron incidentes |
| ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA | | | | |
| S05 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" | Completo | 40 | - |
| S06 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas | No aplica | - | No se otorgan aportaciones financieras o en especie a partidos políticos |

| | | | | |
|--|---|-----------|--------|--|
| ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL | | | | |
| S07 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados | No aplica | - | No se presentaron incidentes contra la libre competencia. Lala opera respetando el marco jurídico y regulatorio del país |
| ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | |
| S08 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones | No aplica | - | No se recibieron multas o sanciones |
| S09 | Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales | No aplica | - | No se tienen operaciones con impacto negativo en la comunidad local |
| S010 | Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales | No aplica | - | No se tienen operaciones con impacto negativo en la comunidad local |
| Indicadores de la Responsabilidad sobre productos | | | | |
| ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE | | | | |
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes | Completo | 41-45 | Nuestros productos son evaluados durante todo el proceso; desde la compra de materia prima hasta la elaboración del producto |
| PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad. | No aplica | - | No se registraron incidentes |
| ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | |
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa. | Completo | 40-45 | - |
| PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. | No aplica | - | No se registraron incidentes |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | Completo | 44, 45 | - |
| ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING | | | | |
| PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios | Completo | 40 | - |
| PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing | No aplica | - | No se registraron incidentes |
| PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes | No aplica | - | No se reportaron reclamaciones por fuga de información |
| ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | |
| PR9 | Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización | No aplica | - | No se presentaron multas en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización |

Carta de Verificación

REDES SOCIALES



Informe sobre la revisión independiente del Informe de Responsabilidad Social 2011 de GRUPO LALA

Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en la revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en el Informe de Responsabilidad Social 2011 de GRUPO LALA.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IASB 3000), y la metodología del *Global Reporting Initiative* versión 3.1 (GRI G3.1) para la realización de reportes de sustentabilidad.

Proceso de verificación

La responsabilidad de Redes Sociales en LT S.A. de C.V. consistió en revisar el contenido del documento, para lo cual se llevaron a cabo entrevistas con el personal involucrado en la elaboración del Informe. De igual forma se implementaron procedimientos analíticos y pruebas de revisión, las cuales se describen a continuación:

- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Reporte
- Verificación de la materialidad así como el cumplimiento de indicadores, profundidad y alcance.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base a una selección de indicadores contenidos en el Índice GRI.

Conclusiones

Con base a nuestra revisión, podemos aseverar que:

- El Informe de Responsabilidad Social 2011 de GRUPO LALA, ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de *Global Reporting Initiative* versión 3.1 (GRI G3.1)
- No se evidenció que la información contenida en este Informe relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la

sustentabilidad de la institución, contengan errores u omisiones.

El proceso de revisión muestra que en el presente Informe se comunican de manera balanceada y oportuna los indicadores de desempeño seleccionados para la verificación.

El Informe de Responsabilidad Social 2011 de GRUPO LALA se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión 3.1 (G3.1) con un nivel de aplicación B+.

Recomendaciones

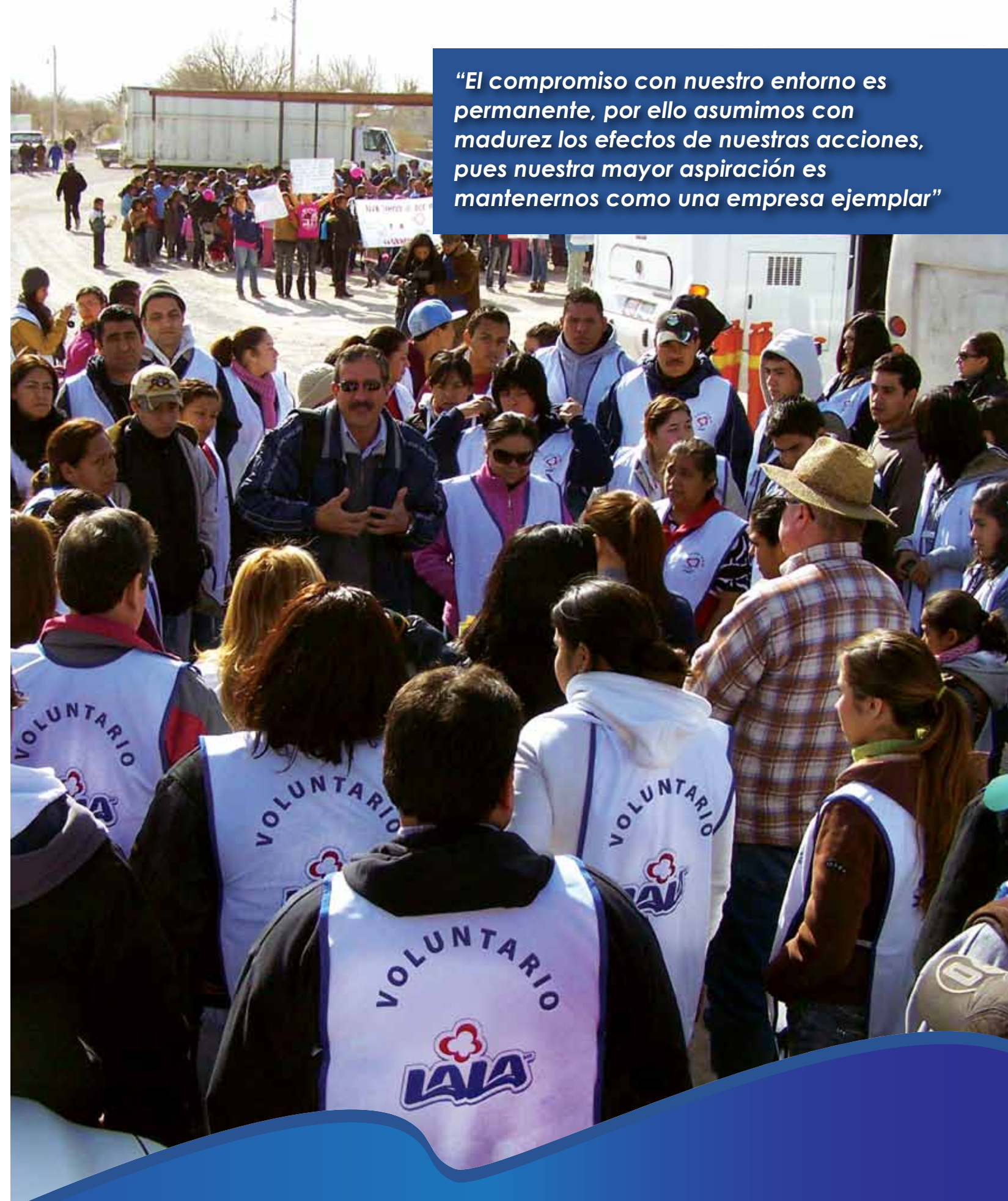
Como resultado de nuestra revisión proporcionamos las siguientes recomendaciones:

- Profundizar en la estructura y acciones del Gobierno Corporativo.
- Ahondar en los indicadores referentes a Derechos Humanos.
- Detallar de forma más explícita el impacto de los programas sociales a nivel internacional.
- Profundizar en el desarrollo de indicadores económicos.
- Mostrar el impacto de las actividades en materia de biodiversidad.

Lic. Martha Amaya Noguez
Redes Sociales en LT S.A. de C.V.

La verificación externa del contenido del Informe de Sustentabilidad corresponde a una revisión que en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no asumimos responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. La auto declaración del nivel de aplicación de la Guía G3.1 de GRI es responsabilidad de GRUPO LALA.

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V. forma parte de la red de OS del GRI, por lo que puede participar en los procesos de Verificación de Informes de Sustentabilidad de cualquier institución que se lo requiera.



“El compromiso con nuestro entorno es permanente, por ello asumimos con madurez los efectos de nuestras acciones, pues nuestra mayor aspiración es mantenernos como una empresa ejemplar”

Sobre este Informe

El presente documento contempla los resultados, programas y acciones realizadas por Lala durante 2011 en México.

Por primera ocasión, este reporte (publicado anualmente desde 2006) se realiza con base en la metodología de *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión 3.1. A partir de este año su ciclo de publicación será anual y mantendrá el uso de esta metodología.

En esta ocasión el Informe de Responsabilidad Social 2011 contempla algunas actividades de nuestras empresas filiales de Estados Unidos y Guatemala.

El contenido del presente Informe corresponde a las áreas estratégicas de Lala en los rubros: social, económico y ambiental. La información fue recabada mediante el sistema *OPTIMUM CSR* y a través de entrevistas al personal directivo de la empresa. Sobre la materialidad, investigación, análisis, metodología y redacción de este informe Lala contó con el apoyo y asesoría de la empresa *McBride SustainAbility*.

Nuestro grado de aplicación corresponde a un nivel B.

| Nivel de aplicación de memoria | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|---|--|--|--|---|---|---|
| Contenidos básicos Información sobre el perfil según la G3 <small>PRODUCTO</small> | Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15 | Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17 | Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17 | Los mismos requisitos que para el Nivel B | Los mismos requisitos que para el Nivel B | Los mismos requisitos que para el Nivel B |
| Información sobre el enfoque de gestión según la G3 <small>PRODUCTO</small> | No es necesario | Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador | Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador | Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador | Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador | Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador |
| Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales <small>PRODUCTO</small> | Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental | Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos | Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos | Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión | Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión | Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión |

*Versión final del Surlamento control



Lala Administración y Control, S.A. de C.V.
Calz. Lázaro Cárdenas No. 185
Parque Industrial Lagunero
Gómez Palacio, Dgo.
C.P. 35077 México

Informe de Responsabilidad Social
Enero – Diciembre 2011

Dudas y comentarios:
Luis Rey Delgado García
luisrey.delgado@grupolala.com
Sub Director de Comunicación y Relaciones Públicas



www.lala.com.mx