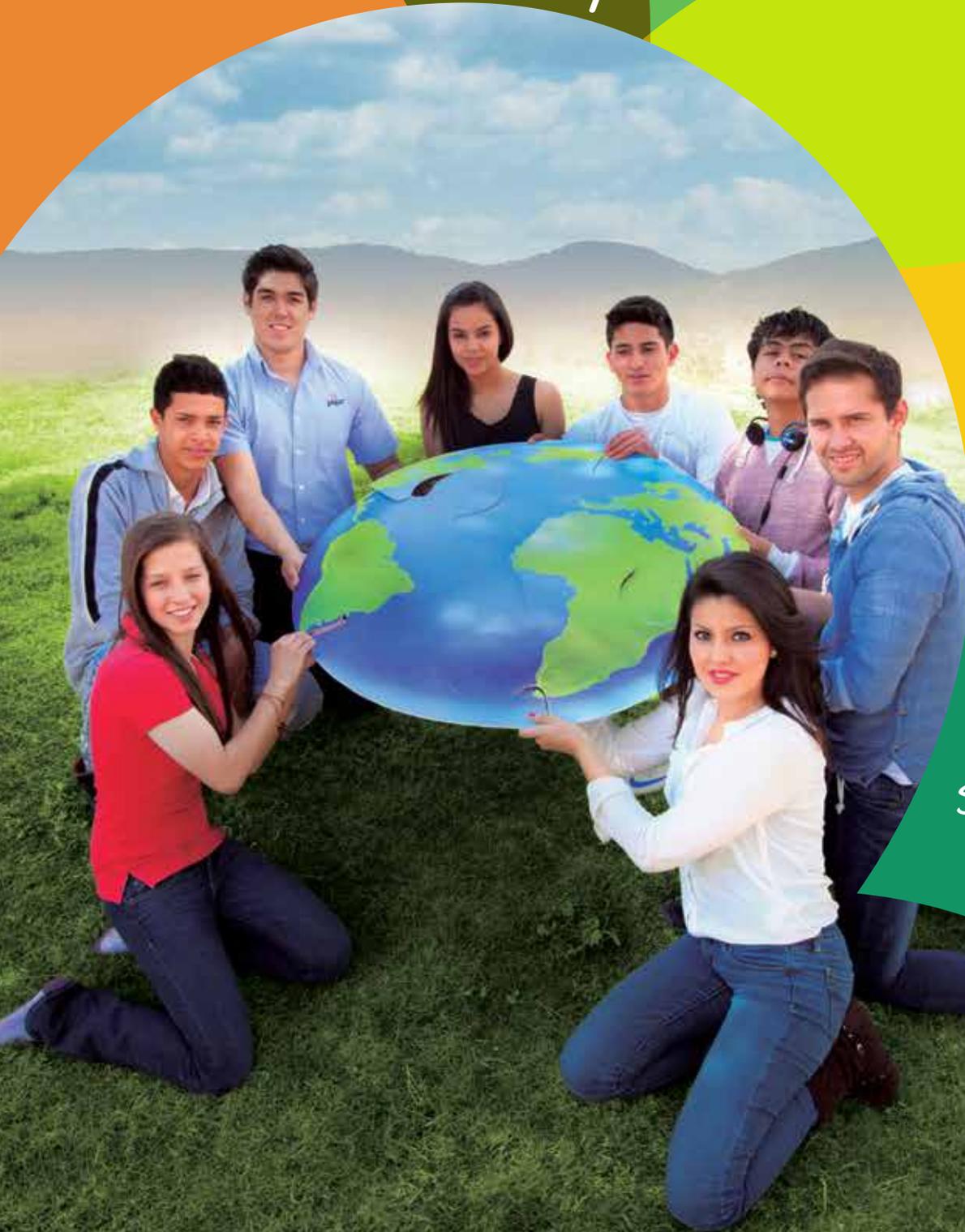




# Innovación y crecimiento



Informe de  
Sustentabilidad  
2012



Alimentamos toda la vida

## Contenido

- 4 Mensaje del Presidente
- 6 Perfil Corporativo
- 12 Lala Calidad de Vida
- 22 Lala Buen Vecino
- 32 Lala Ejemplar
- 46 Lala Medio Ambiente
- 58 Índice GRI
- 65 Carta de Verificación
- 66 Sobre este Informe

# Mensaje del Presidente

El trabajo arduo de todos los días es la expresión de nuestra pasión por producir alimentos de la más alta calidad y fresca, y también la de contribuir al fortalecimiento de una sociedad con valores a través de la unión de esfuerzos y del trabajo en equipo.

2012 fue un año de aprendizajes e importantes retos, pues a pesar de la volatilidad de los precios de nuestros insumos, logramos ser eficientes a través de estrategias de innovación, crecimiento, rentabilidad, capacidades empresariales y sustentabilidad, implantadas desde algunos años atrás.

Ser socialmente responsable es un compromiso de toda la vida con el desarrollo y bienestar de la sociedad, la estrategia de sustentabilidad impulsada en 2012, generó avances y es el complemento ideal de nuestro proceso de expansión iniciado en 2008, así como de nuestra consolidación en México, Estados Unidos y Centroamérica.

Disfrutamos ver una sonrisa en niños y niñas a quienes dedicamos parte de nuestros esfuerzos a través de Fundación Lala, que benefició a cerca de medio millón de personas en prácticamente toda la República Mexicana, invirtiendo más de 60 millones de pesos. Además, a través de nuestro programa de voluntariado corporativo, invertimos más de 100 mil horas en proyectos de beneficio social.

El compromiso de Lala comienza en casa. Fomentamos un entorno laboral estable y seguro para el desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias, planes de carrera individualizados y acciones permanentes que no sólo contribuyen a su desarrollo personal y profesional, sino también a disfrutar su trabajo.

En enero de 2012 inauguramos formalmente las instalaciones de nuestro Centro de Investigación y Desarrollo (CID), el cual es uno de los principales espacios de investigación de lácteos a nivel mundial. Desarrollamos en conjunto con universidades y el Conacyt, calentamiento de agua con energía solar

y potabilización de agua con tratamiento terciario en Plantas Tratadoras de Aguas Residuales. Los resultados esperados de estos proyectos están en consonancia con nuestra estrategia de sustentabilidad.

Obtuvimos el Distintivo ESR por noveno año consecutivo que otorga Cernefi y AliaRSE, ocupamos el sexto lugar de las Mejores Empresas para Lanzar la Carrera de jóvenes en México, el Reputation Institute nos ubicó entre las 10 empresas con mejor reputación en el territorio nacional, somos la marca más confiable para los mexicanos en la categoría de leche y quesos, nuestra producción innovadora y apegada a normas es reconocida y certificada por entidades ambientales como Semarnat, Profepa, y de calidad como SQF y la Federación Mexicana de Diabetes. El ser acreedores de certificaciones, premios y reconocimientos gracias a nuestro desempeño en materia de sustentabilidad, nos compromete a seguir dando lo mejor de nosotros.

Como actores importantes en el país, líderes del sector y comprometidos con la Comarca Lagunera que nos vio nacer, estamos convencidos de que nuestros esfuerzos por la sustentabilidad traerán beneficios importantes para todos, especialmente para los que comparten nuestra pasión, no sólo por hacer bien las cosas, sino por realizar cosas buenas.

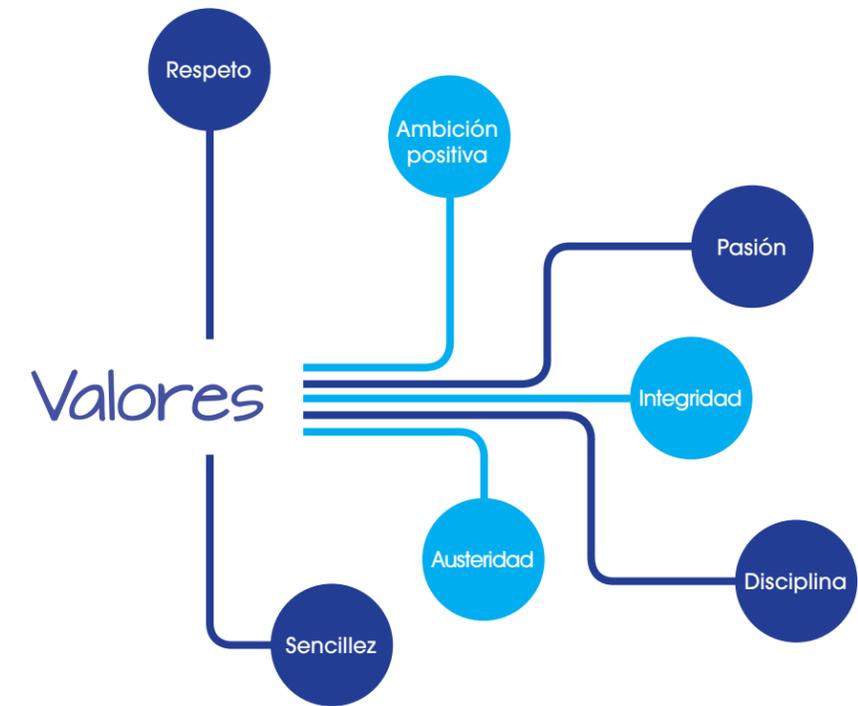
A través de este informe, cuya guía de elaboración es el Global Reporting Initiative y con el cual reafirmamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial, queremos mantener un diálogo abierto y constructivo con nuestros grupos de interés.

**Eduardo Tricio Haro**  
Presidente



# Perfil Corporativo

Lala es una empresa 100% mexicana, líder en productos lácteos saludables y nutritivos con presencia internacional, 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.



## Propósitos Estratégicos

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

## 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

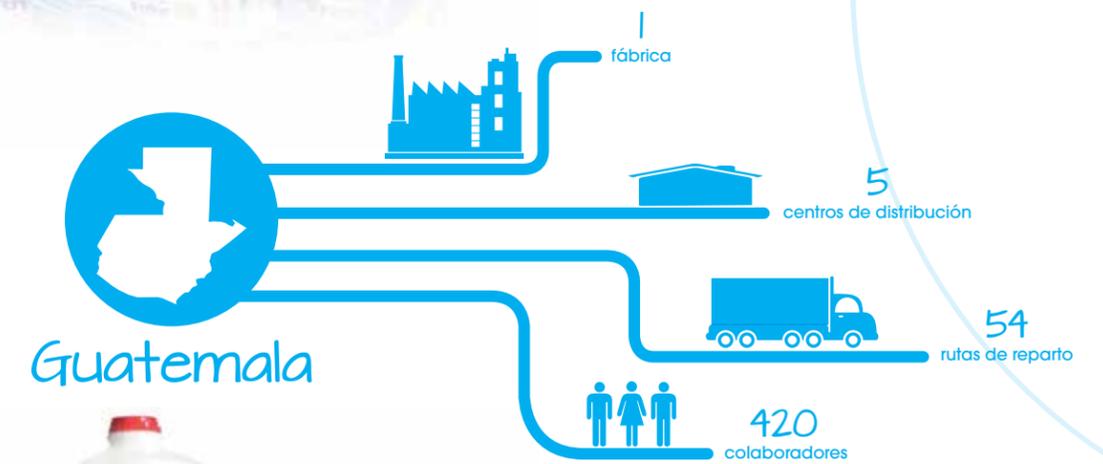
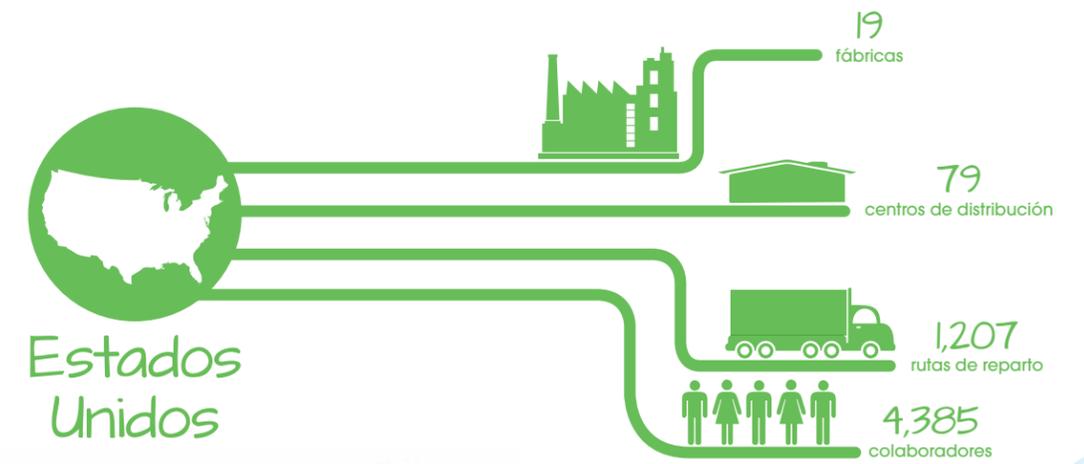
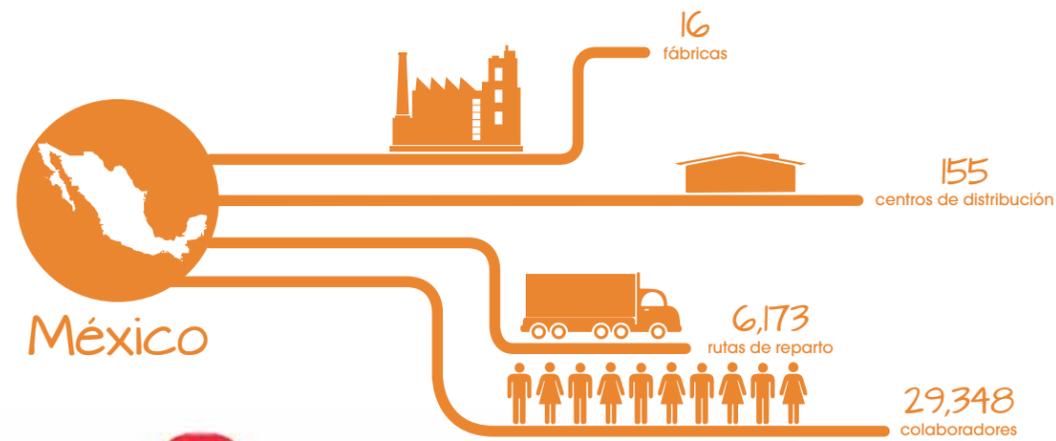
Ser una empresa líder de alimentos, considerada como la mejor opción para sus consumidores, clientes, colaboradores y accionistas.

## Nuestras Marcas

- |                      |                |                    |
|----------------------|----------------|--------------------|
| • Lala               | • Los Volcanes | • Farmland Dairies |
| • Nutrileche         | • Art          | • Skim Plus        |
| • Yomi Lala          | • Milleche     | • Promised Land    |
| • Lala Bio 4 Balance | • Monarca      | • Coburg           |
| • Break              | • Boreal       | • Dairymens        |
| • Petizoo Lala       | • Las Puentes  | • Dairy Fresh      |
| • Lala Bio 4         | • Siluette     | • Sinton's         |
| • LalaCult           | • Borden       | • Foremost         |
| • Lala Natural'es    | • Frusion      |                    |
| • Aquafrut           |                |                    |

## Consolidamos nuestra presencia nacional e internacional:

- Número 1 en México y América Latina, número 2 en Estados Unidos.
- 36 fábricas
- 239 centros de distribución
- 7,434 rutas de reparto
- Más de 34,000 colaboradores





Recibimos por noveno año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, que otorga Cemefi – AliaRSE por las iniciativas implementadas durante 2012.

## Modelo de Responsabilidad Social

- Evaluamos por quinto año consecutivo a 20 filiales del Grupo con 50 indicadores relacionados con sustentabilidad y responsabilidad social referenciados al Cemefi, GRI, Pacto Mundial e ISO 26000; reconociendo anualmente a las tres empresas o zonas más destacadas, y a quienes presentan el mejor plan de trabajo, mejora continua y solidez en el desempeño del programa.
- Cada zona comercial y fábrica cuenta con un equipo interno que planea, ejecuta y documenta prácticas de responsabilidad social que se comunican ampliamente en toda la organización.
- Se ajustó el plan de inducción para que todo colaborador de nuevo ingreso conozca y se comprometa con el Programa de Responsabilidad Social de Lala.

En Lala hemos consolidado el Modelo de Responsabilidad Social como guía y evaluación de las mejores prácticas, al mismo tiempo orientando nuestros esfuerzos con un enfoque de sustentabilidad amplio que nos ayude a trascender, agregando valor a las comunidades donde operamos y siguiendo estos cuatro ejes:

**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.



## Grupos de Interés

Grupo de interés	Canales de comunicación	Expectativas	Acciones
Clientes	Personal, telefónica e Internet.	Mantener abasto, precio razonable, máxima calidad y frescura.	Aumentar redes logísticas, operaciones productivas y eficiencia en uso de recursos.
Accionistas	Personal y reuniones periódicas.	Rentabilidad y Crecimiento.	Mejora de operaciones y oportunidades de mercado.
Proveedores	Personal, reuniones y congresos.	Relación de largo plazo y trato justo.	Evaluación de proveedores y Buenas Prácticas.
Colaboradores	Personal, reuniones, medios internos de comunicación y sindicato.	Seguridad, estabilidad laboral y disfrutar su trabajo.	Mejores prácticas de capacitación, seguridad, higiene, salud ocupacional y relaciones laborales.
Consumidores	Telefónica, medios masivos e Internet.	Satisfacción en compra y consumo de nuestros productos. Máxima calidad y frescura.	Innovación y calidad de productos lácteos para cada gusto y necesidad a lo largo de su vida.
Comunidad	Reuniones con líderes y actores sociales, medios masivos de comunicación.	Contribución y participación en las localidades donde operamos.	Inversión social, respeto de normatividad y diálogo constante.
Autoridades	Personal, reuniones y convocatorias específicas.	Respeto de normatividad y alianza en causas comunes.	Cumplimiento de obligaciones, participación y diálogo constante.



# Lala Calidad de Vida

El compromiso con nuestros colaboradores no sólo es el empleo seguro, la estabilidad laboral y la seguridad ocupacional, sino además, que Lala sea el mejor lugar para trabajar, ofreciéndoles calidez y cercanía, retos profesionales y desarrollo humano y familiar.





## Prestaciones y Beneficios

- El 79% de nuestro personal es operativo y está cubierto por un contrato colectivo de trabajo.
- El 100% de los colaboradores cuenta con un seguro de vida, contrato de tiempo completo, permiso de días laborables con goce de sueldo por maternidad, paternidad y fallecimiento de familiar directo, además de aguinaldo, vacaciones y prima vacacional superiores a las que marca la ley.
- Contamos con un plan de jubilación que contempla los beneficios definidos en la ley.
- Directores, Gerentes, Jefes, Supervisores y Administrativos, cuentan con un plan de pensiones, que además de los de ley, contemplan beneficios establecidos por la empresa.
- El equipo directivo y gerencial tiene acceso a seguro de gastos médicos mayores.
- 10,647 colaboradores están inscritos a nuestra caja de ahorro.



## Nuestros Colaboradores

### Desglose de colaboradores por categoría

Directores	14
Gerentes	391
Jefes	3,205
Administrativos	2,637
Operativos	23,101
<b>Total</b>	<b>29,348</b>

### Colaboradores en México

	24,573
	4,775
<b>Total</b>	<b>29,348*</b>

- \* Sólo el 1% de este universo de colaboradores tiene contrato eventual.
- Adicionalmente 2,200 colaboradores están contratados bajo régimen outsourcing.
- Junto con nuestros productores generamos más de cincuenta y cinco mil empleos en México, Estados Unidos y Guatemala.

## Universidad Lala

- Con una inversión superior a los treinta millones de pesos, logramos capacitar a 29,587 colaboradores, contratistas y proveedores.
- Impartimos más de un millón de horas de capacitación.

Universidad LALA cuenta con programas de formación para el desarrollo de capacidades profesionales y actitudes personales que fomentan la empleabilidad de los colaboradores.



Categoría	Hombres	Mujeres	Horas dedicadas	Hora promedio de formación por colaborador
Directores / Gerentes	358	35	27,383.40	70
Jefes / Supervisores	2581	472	200,637.50	66
Administrativos	2601	1118	156,919.95	42
Sindicalizados operación	8544	2089	351,449.27	33
Sindicalizados ventas	11372	17	538,262.60	47
Externos*	337	63	3,512.30	9
<b>Total</b>	<b>25793</b>	<b>3794</b>	<b>1,278,165.02</b>	<b>43</b>

\* Incluye proveedores, universidades, practicantes, familiares de colaboradores, otros



### 1. Detección de talento

Impulsamos el talento de jóvenes que radican en la Comarca Lagunera, con la etapa de Capacitación y Proyectos estratégicos de la 4ª Generación de Proyección Universitarios Lala. Estos líderes terminaron doce proyectos de alto impacto y continúan capacitándose en distintas filiales del Grupo.

Se realizó el proceso de selección, reclutamiento y capacitación de la 5ª Generación de Proyección Universitarios Lala, conformada por seis jóvenes.

Creamos perfiles especializados en redes sociales para acercarnos a Instituciones de Educación Superior (IES):

- Página Web: [www.proyeccion-lala.com](http://www.proyeccion-lala.com)
- Página en Facebook: [Universitarios-Lala](https://www.facebook.com/Universitarios-Lala)
- Cuenta en Twitter: [@ProyeccionLALA](https://twitter.com/ProyeccionLALA)

### 2. Ética y Derechos Humanos

Para alinear y focalizar nuestro esfuerzo con los principios y compromisos del Pacto Mundial y fortalecer temas de Derechos Humanos, Código de Ética y compromiso Anti-corrupción; contamos con dos programas de capacitación: "Inducción a Grupo Lala" y "Mi Desarrollo Personal".



Fortaleciendo al Equipo  
Diciembre 2012

### Horas promedio de capacitación en temas de Desarrollo Humano, Derechos Humanos, Anti-corrupción y Código de Ética

Categoría	Colaboradores capacitados Masculinos	Colaboradores capacitados Femeninos	Horas capacitación	Promedio horas capacitación por colaboradores
Directores/ Gerentes	55	1	636	11
Jefes/ supervisores	678	108	7739	10
Administrativos	708	447	7396	6
Sindicato operación	3187	776	20530	5
Sindicato ventas	4592	9	20339	4
Externo	10	9	87	5
<b>Total</b>	<b>9,230</b>	<b>1,350</b>	<b>56,726</b>	<b>5</b>

### 3. Actualización por competencias

Incrementamos el nivel académico de nuestros líderes, especialmente en competencias técnicas para enriquecer la competitividad de la organización:

- Se negoció con TetraPak el instalar una nueva maquinaria A3Speed en la escuela de Fábrica Aguascalientes para 2013.
- Se diseñaron especialidades académicas con el propósito de desarrollar, actualizar y robustecer las Habilidades Gerenciales y se otorgaron doscientas licencias para el estudio del Diplomado en línea "Harvard Manage Mentor", para mandos medios y colaboradores con potencial.



### 4. Administración del conocimiento

Mejoramos nuestro Sistema de Gestión del Talento:

- A la fecha, contamos con un portafolio de más de cincuenta cursos y talleres estandarizados bajo los parámetros de la ASTD (American Society for Training & Development), y modelos de vanguardia en el aprendizaje para adultos (4mat).
- Institucionalización de cursos y talleres.
  - a. Elaboración, estandarización, diseño, impartición y difusión del taller "Manual del ejercicio de la Jefatura", dirigido a mandos medios.
  - b. Estandarizamos treinta y cinco nuevos cursos y talleres de capacitación para: Calidad, Seguridad Patrimonial, Logística y Vehículos.



### 5. Becas académicas

Contamos con cuarenta y siete convenios con Instituciones de Educación Superior, cuatro más respecto al año anterior.

- Apoyamos a trescientos once colaboradores para elevar un grado su nivel académico.
- Otorgamos durante el año nueve becas para maestría, cuatro para Licenciatura y más de cien para bachillerato.
- Actualmente 217 colaboradores estudian otro idioma.

Once colaboradores egresaron de la carrera de 'Ingeniería en Tecnologías de Manufactura Industrial con acentuación en Procesos Lácteos', con apoyo de Lala y bajo un plan de estudios diseñado especialmente para las fábricas.

### 6. Certificación por competencias

- Certificación "Mejora del rendimiento en el puesto de trabajo" por parte de la ASTD (American Society for Training & Development), para analizar y detectar necesidades que generen planes de acción.
- Implementación del nuevo sistema de calidad SQF (Safe Quality Food), capacitando al 100% del personal operativo de las catorce fábricas lácteas del Grupo, participando activamente en las auditorías y equipos HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).



- Se estandarizan las funciones básicas de puestos y se generan normas para certificar a cada colaborador en su puesto. Los cursos técnicos de conocimientos básicos para el puesto y certificación de funciones que impactan directamente en el desempeño, representan el 66% de la capacitación impartida en el año.

- Lala Guatemala dio seguimiento al proyecto Escuela Lala en 2012 con 49 colaboradores graduados, además se amplió el cupo para estudiantes que tienen nivel básico incompleto.



### Seguridad ocupacional

- Para el registro y comunicación de accidentes se hacen los avisos de riesgo de trabajo al Instituto Mexicano del Seguro Social (ST-7 IMSS); y se sigue la normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (NOM-021-STPS), además de los procedimientos internos de trabajo.
- 532 colaboradores en fábricas forman parte de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.
- Impartimos 59,063 horas de capacitación en veintiocho temas de seguridad ocupacional, lo que representa un incremento del 1.5% respecto al año anterior.



	2011	2012 <sup>(1)</sup>
Índice de accidentes*	3.85	4.1
Índice de días perdidos por incapacidad*	68.12	81.48
Índice de enfermedades profesionales*	0	0
Índice de ausentismo**	3.6	3.7

(1) Todos los índices están basados en el número de incidentes por cada 100 colaboradores.

\*Calculado sobre una base de 8,700 colaboradores en fábrica.

\*\*Calculado sobre la base total de colaboradores en México: 29,348.

## Cultura y Salud

Con el objeto de promover un estilo de vida saludable, llevamos a cabo eventos culturales y deportivos para colaboradores y familiares en los diversos centros de trabajo de Lala:

- Carreras recreativas
- Torneos de volibol, fútbol, basquetbol
- Maratón de baile
- Activación física
- Concurso de Altar de Muertos
- Celebración de días festivos (Rosca de Reyes, Día de la Madre, Día del Niño, etc.)
- Semanas de Salud (examen de la vista, nutrición, desparasitación, vacunación, prevención de diabetes)



Destacó el programa 'Ciudad Salud' en alianza con Met Life, para concientizar a colaboradores en materia de salud: revisión nutricional, toma de presión arterial, pruebas de glucosa, colesterol, entre otros; impactando a 1,070 colaboradores.

Instituto Lala impartió dieciocho cursos de capacitación a ciento cincuenta y seis integrantes de nuestra fuerza de ventas, en temas de nutrición y beneficios nutrimentales de nuestros productos.

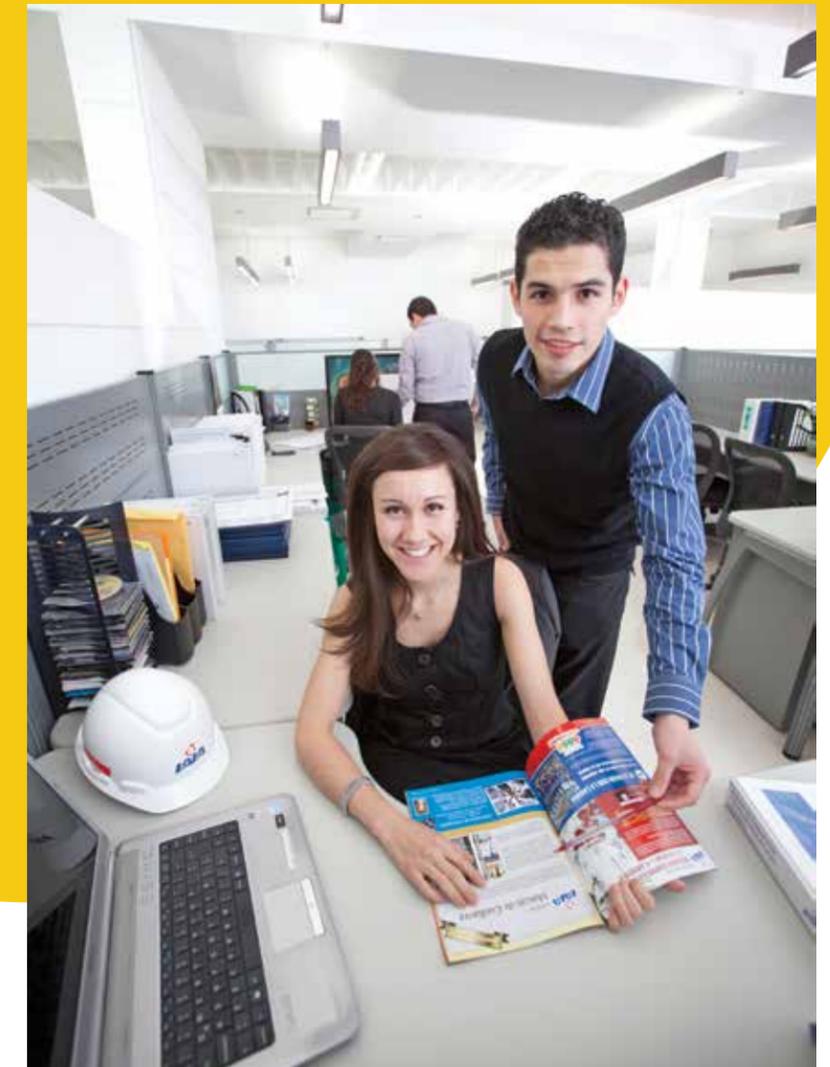
'Difusión Cultural Lala' iniciativa promotora de actividades artísticas que reúne a colaboradores y familia en eventos culturales:

- Puso en escena el musical 'Vaselina' con elenco infantil y adulto, participando 90 colaboradores y familiares en 8 presentaciones en teatro, con más de 12,000 espectadores.
- En el mes de diciembre 'Un Musical con Causa' presentó a 11 grupos musicales conformados por colaboradores Lala y familiares quienes apadrinaron y beneficiaron a 11 casas hogar de La Laguna.

## Reconocimientos

### Revista Expansión

- Sexto lugar en Las Mejores Empresas para Lanzar tu Carrera, otorgado por ser una organización que atrae, retiene y desarrolla talento joven Mexicano.



### Secretaría de Salud del Estado de Durango

- Reconocimiento Entorno Saludable otorgado a Trax Llantas por el cumplimiento de estándares de salud, seguridad e higiene en el Centro de Trabajo.





# Lala Buen Vecino

Nuestro compromiso social se expresa en buscar el desarrollo de capacidades de personas y comunidades en donde tenemos presencia, especialmente donde nació nuestra empresa; que surgió como mecanismo cooperativista de apoyo mutuo y solidaridad.





### Fundación Lala

Con una inversión social de más de 60 millones de pesos, Fundación Lala donó 4´799,952 kilos de producto lácteo para contribuir a la alimentación de personas en pobreza, marginación o afectadas por desastres naturales; y otorgó apoyo económico a asociaciones que promueven el desarrollo social y ambiental. Se beneficiaron a 488,915 personas de 2,245 comunidades en 557 municipios de 30 estados del país y el Distrito Federal, gracias a la alianza con 285 organizaciones de la sociedad civil e instituciones gubernamentales.

En Guatemala se destinaron cerca de 72 mil litros de leche, beneficiando mensualmente a más de 1,800 personas, especialmente niños.

### Resultados Fundación Lala en México

Programa	Descripción	Inversión en pesos	Personas directas beneficiadas	Aliados	Comunidades / Asociaciones beneficiadas
1	Nutriendo una Esperanza	20,094,085	25,840 Diariamente	170	170 Asociaciones
2	Superando la Marginación	2,549,731	24,554 Semanalmente	12	73 Comunidades
3	Unidos Contra El Hambre	16,983,262	251,836 Mensualmente	42	1,227 Comunidades
4	Fortalecimiento Institucional	13,087,590	18,086 Anual	46	46 Asociaciones
5	Contingencias y Emergencias	1,052,636	164,779 Durante la contingencia	9	651 Comunidades
6	Reaprovechamiento Social de Bienes	6,268,566	3,820 Mensualmente	6	78 Comunidades
		<b>60,035,870</b>	<b>488,915</b>	<b>285</b>	<b>2,245</b>





Voluntariado Lala

Resultados Lala Guatemala

Programa	Descripción	Donación en litros	Monto en Quetzales	Personas directas beneficiadas	Aliados	
1	Nutriendo una Esperanza	Alimentación a niños huérfanos, abandonados y en desamparo	48,565	330,622.24	940	2
2	Unidos Contra El Hambre	Apoyo a personas en pobreza alimentaria	8,316	80,603.65	923	5
		<b>56,881</b>	<b>411,225.89</b>	<b>1,863</b>	<b>7</b>	



Acciones de Responsabilidad Social en Estados Unidos:

- Apoyamos eventos en los estados de Texas, Nueva York, Maryland y Washington D.C a beneficio de una de las organizaciones líder en la lucha contra el cáncer de mama: 'Susan G. Komen Race for the Cure'.
- Somos el principal patrocinador de la carrera 'Lala Esperanza 5k Run/Walk' que organiza la asociación 'Juntos Servimos', dedicada a apoyar a la población vulnerable de Matamoros, Tamaulipas, México a través de la provisión de medicinas, educación y vivienda.
- Realizamos donaciones para el Hospital Saint Jude de Los Angeles en colaboración con radiodifusoras de Houston y Dallas, Texas; para apoyar a familias vulnerables.

Programa	Descripción	Monto recaudado	Participantes	Horas invertidas	
1	Adopta	Aportación de tiempo, talento y conocimientos en apoyo a instituciones y sus beneficiarios.	-	75	1,800
2	Padrino	Aportaciones económicas de los colaboradores que la Fundación duplica en apoyo a diversas causas sociales.	533,643	1,953	1,100
3	Voluntariado Fundación	Labores administrativas, fiscales y logísticas; almacenamiento y entrega de donativos.	-	789	25,248
4	Campañas sociales	Realización de diversas actividades sociales a favor de comunidades e instituciones.	91,071	3,982	32,764
5	Campañas ambientales	Reforestación en parques y escuelas, recolección de pilas, limpieza de ríos, cuidado del agua y especies.	-	7,645	20,766
6	Brigadas de emergencia	Apoyo para el combate, extinción de incendios y atención de incidentes.	-	595	-
7	Voluntarios de Maratón Lala	Apoyo para la organización y realización del evento en actividades de logística, promoción y atención, entre otros.	-	5,000	23,000
		<b>624,714</b>	<b>104,678</b>		

Destaca en la participación del Voluntariado:

- El apoyo de 864 familiares de nuestros colaboradores y 136 proveedores y prestadores de servicio.
- Con 747 voluntarios, la cuarta edición del programa 'Navidad en el Campo' logró beneficiar a más de ciento cincuenta familias del semidesierto en los límites de Coahuila, Durango y Zacatecas, llevando despensas, cobijas y bolos adquiridos gracias a \$91,071.00 aportados por colaboradores Lala.
- En la campaña 'Lluvia de Esperanza' más de mil colaboradores lograron beneficiar a 1,665 familias afectadas por la sequía en la Comarca Lagunera, durante 4 meses con una aportación económica de 463,872 pesos para la compra de despensas.



Comunicación y relaciones públicas



Red de Empresas Socialmente Responsables de La Laguna

- Con participación de especialistas y más de doscientos asistentes realizamos el Segundo Encuentro de Responsabilidad Social.
- Llevamos a cabo el primer Diplomado en Responsabilidad Social Empresarial del cual egresaron veinte personas, ocho de ellas colaboradores Lala.

El Gran Movimiento

- Programa y actividades culturales, deportivas y de desarrollo de conductas cívicas que busca impulsar valores en jóvenes de la Comarca Lagunera. La primera edición contó con la participación de más de trescientos jóvenes de entre trece y dieciséis años.



SEGUNDO ENCUENTRO REGIONAL RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEJORES PRÁCTICAS ACCIÓN, VALOR Y COMPROMISO



XXIV Maratón Internacional Lala

- Con una participación de 4,500 corredores de seis países y más de cincuenta mil espectadores, esta competencia ratificó su estatus como el mejor maratón de México y el más rápido de América Latina. 14% de los participantes registraron cronometrajes para clasificar al Maratón de Boston.
- El Maratón Internacional Lala une a las familias y a los municipios de la Comarca Lagunera en una fiesta que han hecho suya. Por la derrama económica en ocupación de hoteles, restaurantes, medios de transporte, posicionar a La Laguna en ámbito nacional e internacional y por su impacto en el ánimo social, es un evento esperado que contribuye con el desarrollo de la región.
- En 2012 la cadena ESPN realizó un reportaje especial que fue transmitido en el programa RUN para América Latina.

Héroes Laguna, Con el Corazón en la Red

- Como continuidad a la iniciativa 'Héroes, vidas que inspiran', implementamos 'Héroes Laguna, con el Corazón en la Red', plataforma de comunicación entre instituciones y asociaciones que actúan en beneficio de la comunidad de La Laguna. [www.heroeslaguna.com](http://www.heroeslaguna.com)
- Realizamos el primer encuentro con más de cien organizaciones inscritas en la plataforma de comunicación.
- Elaboramos el primer directorio de organizaciones de la sociedad civil inscritos en la Red "Héroes Laguna".
- Diseñamos la campaña "Haz equipo con tu familia", que se ejecutará durante 2013.





## Instituto Lala

### Profesionales de la salud

- A través de una diversificada base de datos y de la Asociación Mexicana de Nutriología (AMENAC), mantenemos informados a investigadores y profesionales de la salud acerca del beneficio de los lácteos.

### Educación y orientación alimentaria

- Con una inversión de ocho millones de pesos, el programa Juego y Comida terminó su ciclo, logrando impactar a 32,599 niños y 1,500 maestros de treinta y tres escuelas en México.



## Patrocinio Social

Continuamos apoyando a Instituciones Deportivas:

- Club de Beisbol Tomateros de Culiacán
- Club de Futbol Santos Laguna
- Comisión Nacional de Árbitros
- Equipo de Beisbol Vaqueros Laguna
- Federación Mexicana de Fútbol

Programa	Descripción
'Bici-tando tu ciudad' en Tizayuca, Hidalgo	Donamos 140 bicicletas al Instituto Hidalguense del Deporte.
Carrera Cartoon Network Petizoo Lala 2012	Organizada en conjunto con Cartoon Network en seis ciudades con más de 25 mil participantes.
Juguetería, un regalo... Una sonrisa	Entregamos 5,000 piezas de leche saborizada Yomi Lala 250 ml.
Kidzania	Presencia de marca dentro de los parques en Cuicuilco y Santa Fe.
Carrera TV Azteca 2012	Carrera realizada en la ciudad de México con un registro de más 14 mil participantes.
'Una voz por el Autismo'	Torneo realizado para recaudar fondos a beneficio de la Asociación Autismo, A.C. en Monterrey.

## Contribución local de fábricas y zonas comerciales

- Donación de agua tratada para riego de jardines públicos y agua potable para comunidades ejidales.
- Tambos de basura para escuelas y espacios públicos.
- Donación de producto a bancos de alimentos.
- Visitas guiadas de instituciones educativas a fábricas.
- Donación de uniformes y zapato industrial a campañas sociales y bancos de ropa y enseres domésticos.
- Donación de envases de Tetrapak para forrar casas en comunidades marginadas de la zona de Veracruz.

## Reconocimientos

### Revista Poder y Negocios

- Fundación Lala fue reconocida en el primer informe de esta revista como una de las fundaciones más importantes del país por su gran compromiso, mayor impacto y su búsqueda de plena profesionalización.



# Lala Ejemplar

En Lala mantener una relación de confianza con nuestros grupos de interés es garantizarles que cumplimos con códigos, normas y principios de buenas prácticas de ética empresarial y gobierno corporativo, junto con una gestión y control integral de nuestros procesos administrativos y operativos.





## Ética Empresarial y Gobierno Corporativo

### Código de Ética

- Desde 2007 el Código de Ética se revisa al menos una vez al año. Durante la Inducción Institucional se entrega a todos los colaboradores de nuevo ingreso para su conocimiento y cumplimiento respectivo.

### Consejo de Administración

- Nuestro Consejo de Administración cuenta con un sólido mecanismo de comunicación, a través de Asambleas ordinarias y extraordinarias, reunión mensual del Consejo de Administración y Comité Ejecutivo; además de Consejos de accionistas de filiales donde hay participación de minoritarios.

#### Consejo de administración \*

Diecinueve miembros propietarios**	No hay consejeros independientes	Un Comisario propietario y uno suplente
------------------------------------	----------------------------------	---

#### Comités

Auditoría	Vinculación Social	Integridad Ética
Tres consejeros propietarios	Seis representantes de áreas estratégicas	Cuatro integrantes
Su labor es la de apoyar al Comisario en la vigilancia y escrutinio de las operaciones de la empresa, así como ratificar las decisiones aprobadas por el Consejo.	Tiene la función de establecer los lineamientos, criterios, orientación y seguimiento de planes y programas de sustentabilidad de la empresa.	Canaliza las solicitudes de contacto que tengan que ver con la integridad de la empresa y sus colaboradores.

- Aproximadamente cuatrocientos accionistas forman la asamblea de socios.
- El bono anual por desempeño está ligado al resultado de la organización.
- Se evalúan resultados a través de la interacción del equipo directivo en reuniones semanales, y a nivel corporativo y bimestral con el equipo directivo de las zonas.

\*Está regido por la Política de Conflicto de Intereses.

\*\*El presidente no ocupa un puesto operativo dentro de la empresa.

## Participación gremial

### Contamos con una activa participación gremial:

- A través de la Fundación Campo, Educación y Salud, promovemos el consumo de frutas y verduras en escuelas, tiendas de autoservicio, mercados públicos y medios masivos de comunicación. También apoyamos el programa "5 Pasos por tu salud" de la Secretaría de Salud.
- Participamos en la reunión del G-20, siendo parte del subgrupo B-20, enfocado en temas relacionados con producción y distribución de alimentos a nivel mundial.
- A través de la CANACINTRA, CONMEXICO y CANILEC participamos en la "Mesa de grasas", instrumentada por la Secretaría de Salud, para lograr un consenso fundamentado del papel de aceites y grasas en la alimentación.
- Lala preside la Comisión de Enlace Legislativo en la CANILEC, y la Secretaría en la Sección 61 de CANACINTRA.
- El trabajo desarrollado en ambas Cámaras contribuyó en el diseño final de la Norma Oficial Mexicana NOM-183-SCFI-2012 (producto lácteo y producto lácteo combinado).
- Participamos en la publicación de la NOM-190-SCFI-2012: (Mezcla de leche con grasa vegetal) que impulsa la equidad en la competencia de productos lácteos.
- Promovemos el consumo informado y responsable con las guías diarias de alimentación que ostentan el 100% de nuestros productos, como parte del programa "Checa y elige" impulsado por CONMEXICO.



## Cámaras y Asociaciones en donde participamos

- Asociación de Industriales de Vallejo, A.C. (AIVAC)
- American Chamber (AMCHAM)
- Asociación Nacional de Ejecutivos de Organismos Empresariales y Profesionales A.C. (ANGECAI)
- Asociación Nacional de Industrias Químicas (ANIQ)
- Asociación Nacional del Transporte Privado (ANTP)
- Cámara Industria Alimenticia de Jalisco (CIAJ)
- 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 nacional y regionales)
- Cámara Nacional de Autotransporte de Carga (CANACAR)
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN)
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX nacional y regionales)
- Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR)
- Consejo Nacional Agropecuario (CNA)
- Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, Inversión y Tecnología (COMCE)
- Consejo de Vinculación Empresa-Escuela Estatales de Durango y Coahuila y Municipales de Gómez Palacio y Torreón.
- Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo (CONMEXICO)
- Consejo para el Fomento de la Calidad de la Leche y sus Derivados (COFOCALEC)
- Federación Internacional de Lechería (FIL Capítulo México)
- Organismo de Normalización Nacional de Productos Lácteos, A.C. (ONNPROLAC)
- Unión de Empresas de la Ciudad Industrial de Torreón, A.C. (UECITAC)

## Compromiso con la calidad y seguridad del consumidor

### Investigación y Desarrollo

En enero de 2012 inauguramos nuestro Centro de Investigación y Desarrollo (CID), actualmente uno de los principales espacios de investigación de lácteos a nivel mundial. Este Centro será la plataforma de innovación para la diferenciación y futuro de nuestra empresa.



### 1. Desarrollo de productos

Lala ha consolidado el proceso de desarrollo, investigación e innovación para cada nuevo producto, que garantiza salud, seguridad y cumplimiento de Normas Mexicanas e Internacionales.

Durante 2012 lanzamos ocho nuevos productos al mercado, 5 de ellos edición especial (\*):

- Yoghurt bebible Fruggis sabor Mora (Capitán América)\*
- Yoghurt bebible Fruggis sabor Manzana Limón (Hulk)\*
- Yoghurt bebible LALA sabor Piña-Mango (Thor)\*
- Yoghurt bebible LALA sabor Frutos Rojos (Iron Man)\*
- Yoghurt bebible LALA sabor Moras (Viuda Negra)\*
- Petit Suisse Petizoo en bolsita de 40g sabor fresa
- Leche Entera Pasteurizada marca Borden con 35 g/L de grasa
- Leche Evaporada parcialmente descremada ultrapasteurizada adicionada con vitaminas A y D marca Lala.

Además, lanzamos al mercado el nuevo envase Lala Protect, el cual bloquea el paso de la luz protegiendo la frescura, los nutrientes y el sabor del contenido. Disponible para leche fresca y bebida refrescante.





## 2. Soporte técnico y científico

Investigación y Desarrollo genera y administra más de cinco mil documentos técnicos y científicos para el desarrollo, validación y/o certificación, respaldo e innovación de nuestros productos.

Impulsamos al sector industrial y educativo a través de proyectos de innovación tecnológica realizados con apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y diversas universidades.

Instalamos cien equipos tecnológicos en cinco laboratorios de: Aplicaciones, Bromatología, Biotecnología, Reología y Fisicoquímicos.

Brindamos apoyo y soporte científico a proyectos de desarrollo e innovación, garantizando su calidad con la implementación de veinticinco metodologías y más de seis mil análisis.



## 3. Evaluación Sensorial.

Realizamos más de 200 evaluaciones sensoriales que complementan las realizadas por el área de mercadotecnia a consumidores.



## 4. Proyectos de innovación

Desarrollamos 107 proyectos de innovación, entre los que destacan:

- Optimización de diez productos con impacto en la rentabilidad de la compañía.
- Optimización del uso de energía en plantas eliminando etapas en dos procesos.
- Disminución del uso de energía térmica en tres procesos lácteos con alto impacto energético.

## Aseguramiento de Calidad

- La calidad de nuestros productos es de clase mundial y se refleja en que sólo recibimos una queja del consumidor por cada dos millones de piezas fabricadas.

Por nuestro estricto sistema de aseguramiento de calidad, nuestras fábricas lácteas reciben leche cruda, ingredientes y empaques de proveedores aprobados y confiables.

- Alineamos nuestro Sistema de Calidad con la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria, mediante el Sistema 'Safe Quality Food' SQF (Alimentos Seguros y de Calidad). Todas nuestras fábricas lácteas son sometidas a pre-auditorías de certificación para obtener el mismo nivel de calidad en sus productos.
- El Programa de Autocontrol de Plagas en fábricas lácteas y de empaques se ha fortalecido. Optimizamos el uso de químicos plaguicidas ya que contamos con áreas exentas de plagas.
- Continuamos cumpliendo con requisitos de la NOM17025: 'Competencia de los laboratorios de análisis bromatológicos y microbiológicos' en fábricas lácteas, evaluando analistas y obteniendo análisis confiables en la repetibilidad y reproducibilidad de pruebas.
- El 97% de nuestros Centros de Distribución han implementado un programa de calidad con base en la NOM 251: 'Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios', cumpliendo satisfactoriamente con auditorías de clientes y entidades gubernamentales.

Nos preparamos para cualquier contingencia realizando cuatro simulacros al año de trazabilidad y retiro de producto en los que participa toda la cadena de valor.





## Mercadotecnia responsable

- Nos mantenemos cumpliendo el Código de Ética Publicitario y el Código de Autorregulación de Publicidad de Alimentos y Bebidas No Alcohólicas dirigido al público infantil (PABI). Durante 2012 no recibimos ninguna inconformidad de parte del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).
- Atendimos y resolvimos quince incidentes en etiquetado no sancionables referentes a la información de productos.

## Cadena de valor

### Productores

- Actualmente realizamos actividades en 163 establos. Brindamos 29,576 horas de asesoría técnica y capacitación a productores en calidad de leche, crianza, reproducción y salud animal.

Durante 2012, realizamos 253,656 análisis a la leche recibida de nuestros productores, para asegurar el compromiso de ofrecer un producto de calidad al consumidor.

Adicionalmente llevamos a cabo 418,080 exámenes específicos a la leche:

Análisis a leche	
Tipo	Cantidad realizada
Organolépticos (Color, olor y sabor)	82,212
Inhibidores (Antibióticos)	82,212
Temperatura	253,656
<b>Total</b>	<b>418,080</b>

### Programa de Reproducción

Mediante 961,823 análisis realizados en 2012, llevamos registro de parámetros que generan mayor impacto en la eficiencia reproductiva de hatos en 149 establos.

### Biodigestores

Lala gestiona y promueve el uso de biodigestores entre sus productores. Actualmente once están en operación.

## Atención al consumidor

### Vías de comunicación

01 800	87,005 Llamadas*
Buzón de voz	1,406 Correos de voz
Página web	6,255 Solicitudes de contacto
lala800@grupolala.com	7,653 Correos electrónicos
Redes sociales	2,106 Seguidores

\* Incremento del 2% del número total de llamadas recibidas en relación al 2011, reducción del 4.5% en el tiempo de espera para su atención.



## Proveedores

- Rechazamos treinta contratos por incumplimiento en temas de derechos humanos

## Programa de Desarrollo y Aprobación de Proveedores

- A través de 43 auditores líderes certificados ubicados en fábricas lácteas, auditamos a cincuenta y tres proveedores estratégicos de ingredientes y empaques primarios, obteniendo un índice de desempeño global del 93.5%.

## De empresario a empresario

Lala participa en este programa que opera en México, Irapuato y Guadalajara:

- Cincuenta y cuatro proveedores invitados, veintisiete de los cuales participan en consultorías y diplomados. Lala selecciona a proveedores clave y los apoya para que se conviertan en casos de éxito.



## Tercer Encuentro Nacional de Negocios

Organizado por la Secretaría de Economía con el objeto de ampliar posibilidades de negocio con pequeñas empresas, en el marco de la Semana Nacional PyME, Lala participa con doscientas veinticinco entrevistas directas.

## Diplomado Estrategia comercial, imagen y cadena de distribución

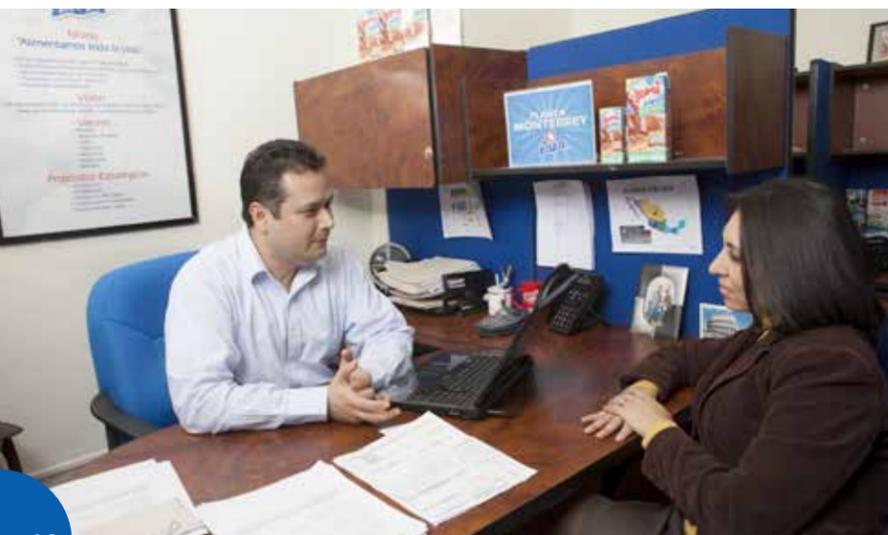
Organizado por el Centro de Competitividad México, se realizaron cuatro cursos en Oficinas Corporativas de Lala en la Ciudad de México para diecinueve colaboradores de catorce empresas.

## Clientes

### Herramientas tecnológicas

Identificamos a través de la plataforma Control Punto de Venta (CDV) la cantidad de 'producto restante en tienda', así como el producto de mayor rotación para facilitar al cliente la solicitud de pedidos de acuerdo al comportamiento de los consumidores que atiende.

Entregamos 22,585 enfriadores a detallistas en puntos de venta, además de cien mil exhibidores para ahorro de espacio, funcionalidad y presentación de productos de nuestras marcas.



## Certificaciones y reconocimientos



### 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.

### COFEPRIS

(Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios)

- Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura otorgado a cuatro de nuestros centros de producción.

### SENASICA

(Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria de México) y el MINISTERIO DE SALUD DE GUATEMALA

- Auditorías al programa de prácticas de proceso en fábricas exportadoras.

### Safe Quality Food

- Sistema de calidad reconocido y aprobado a nivel internacional en la industria y mercado de alimentos.
- Envases Elopak obtuvo la certificación SQF 2000 Code Nivel 3.
- Obtención de pre-auditorías a todas nuestras fábricas lácteas.



### Federación Mexicana de Diabetes

- Por quinto año consecutivo mantuvimos el Aval para diecinueve 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.



### Reputation Institute

- El Reputation Institute nos posicionó en el sexto lugar de setenta y dos empresas con mejor reputación corporativa en México.

1	Elaboración de Alimentos	70,1
2	Telecomunicaciones	69,0
3	Industria	65,0
4	Industria	64,2
5	Coca-Cola	62,2
6	LALA	61,1
7	WAL-MART	60,9
8	DALSONI	60,0
9	Industria	60,2
10	Industria	60,0



### Reader's Digest

- Reconocimiento 'Marcas de Confianza' otorgado a Lala por segundo año en las categorías leche y queso dentro de las cuarenta marcas más confiables para los mexicanos.



### Revista CIO / Infoworld México

- Reconocimiento otorgado a la Gerencia Corporativa de Sistemas como uno de 'Los mejores 100 CIO's de México' en la categoría 'Mejor alineación al negocio'.



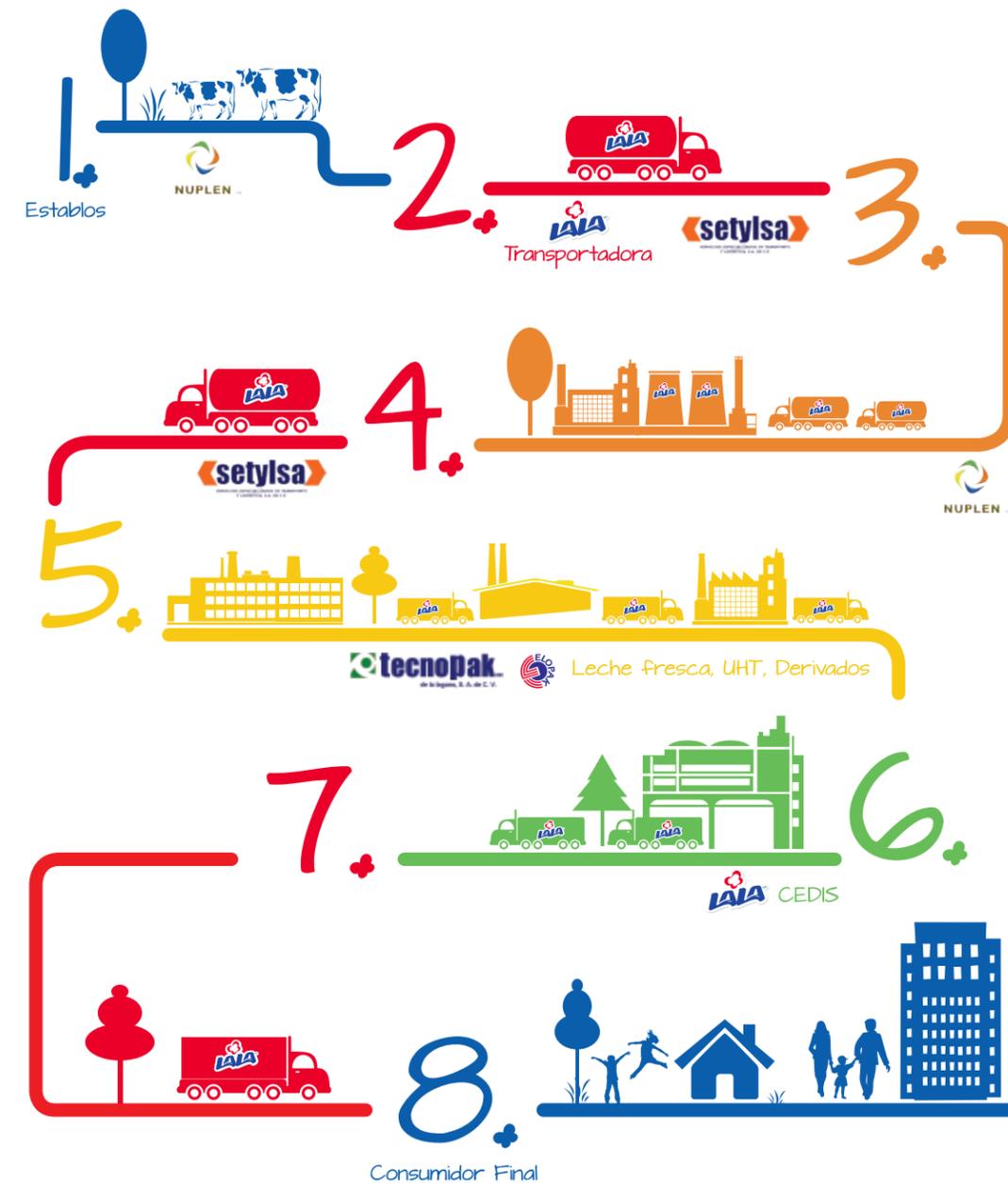
# Lala Medio Ambiente

Nuestro compromiso con el desarrollo sustentable no sólo es minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, sino además contribuir al cuidado del medio ambiente en las comunidades donde tenemos presencia.





## Proceso de producción



En Lala asumimos retos en el tema ambiental, entre los que destacan la generación de iniciativas que aseguren la disponibilidad de recursos.

- Construimos el balance ambiental de todas nuestras operaciones, utilizando un sistema de administración con el cual, revisamos, evaluamos y realizamos los ajustes necesarios en nuestras instalaciones.
- La programación centralizada nos permite hacer corridas de producción más largas y continuas, lo cual reduce el número de limpiezas y, por ende, el consumo de químicos, agua y energía.
- El factor que más afecta nuestra operación es la seguridad, tanto personal como en instalaciones y transportes, por ello, el enfoque es preventivo en nuestros sistemas.

- Logramos reducir 4% el consumo de agua por litro producido

### Impacto ambiental por cada kilo/litro producido

Tipo de producto	Agua (litros)		CO <sub>2</sub> (kilogramos)		Residuos (gramos)	
	2011	2012	2011	2012*	2011	2012
Leche fresca	9.413	8.991	0.650	0.910	2.3	2.8
UHT	10.067	9.562	0.635	0.906	1.3	1.3
Derivados	17.42	16.62	0.899	0.967	5.2	5.7

\*El aumento en las cifras corresponde a una contabilización de emisiones más afinada y exhaustiva de nuestros procesos, incluyendo toda la cadena de valor

## Agua



Mantenemos nuestros indicadores de mejora para reducir el consumo de agua:

### Consumo de agua (m<sup>3</sup>)

Indicador	2011	2012	Variación	Aspectos relevantes
Consumo de agua	5,510,000	5,058,994	-9%	1,900,413 m <sup>3</sup> fueron suministrados por la red de distribución y 3,158,581 m <sup>3</sup> extraídos de pozo profundo.
Agua descargada	3,250,000	2,967,977	-8.67%	Se realizan análisis de calidad del agua descargada en cada una de las Plantas tratadoras.
Agua tratada	2,775,000	2,536,641	-8.6%	Las Plantas tratadoras removieron 13,754 toneladas de contaminantes medidos como DQO (demanda química de oxígeno).
Agua reutilizada y/o reciclada	103,500	170,785+ reutilizada 113,603	7.51% y 5%	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.

- Concluimos la ampliación de Planta tratadora de aguas residuales en Aguascalientes. A partir de ahora se obtendrá y reutilizará biogás para sustituir entre 1,000 y 2,000 m<sup>3</sup> de gas natural por día.
- La calidad de las descargas a cuerpos receptores federales en Irapuato ha cubierto su ciclo de cumplimiento e iniciamos procedimiento para certificación de calidad del agua descargada.
- Modificamos tiempos de enjuague de equipos en las plantas Derivados Lácteos Torreón y Quesos, obteniendo 73,850 m<sup>3</sup> de ahorro de agua.
- Reutilizamos el agua recuperada de los esterilizadores para enfriamiento de homogenizadores y para la etapa de salida de pasteurizador en Fábrica Tecate, que representan 23,871 m<sup>3</sup> de agua.

## Residuos

- A través del Programa de Manejo de Residuos, hemos logrado mantener el 75% de residuos reciclados cumpliendo con normas oficiales vigentes (Manejo Integral de Residuos de Manejo Especial).

### Residuos en fábricas

#### Disposición de residuos (Ton)

	2011	2012	Variación
Reciclados	15,475	16,221	5%
Enviados a disposición final	5,257	5,141	-2.2%
Peligrosos confinados	461	395	-14.3%



### Residuos de transporte

#### Residuos generados

	Cantidad utilizada		Cantidad reciclada		Peso (Ton)		Destino y disposición
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	
Aceite (litros)	941,073	762,103	705,805	571,577	657	532	Se vende por litro para la generación de subproductos. Porcentaje de recuperación del 2.37%
Estopa y trapo	-	-	-	-	6.0	7.7	Confinamiento final con proveedores autorizados.
Filtros (unidades)	10,465	8,037	10,465	8,037	5.2	4	Confinamiento final con proveedores autorizados.
Llantas (unidades)	22,000	20,991	22,000	20,991	991	946	Uso como combustible en hornos de alta eficiencia.
Baterías (unidades)	8,169	7,688	8,169	7,688	180	169	Se venden al fabricante para su reutilización. Porcentaje de recuperación del 13%
Solventes para limpieza de piezas mecánicas (litros)	50,570	43,260	50,570	23,483	43	19.9	Se vende por litro para su reciclado.
Chatarra	-	-	-	-	198	201	Se vende por kilo para su reciclado.
<b>Total</b>					<b>1,894.2</b>	<b>1,879.6</b>	

## Material reciclado en otros procesos diferentes al de manufactura (Ton)

	2011	2012	Variación
Merma	2,000	4,244	+112%
Cartón	3,105	1,677	-46%
Madera	1,908	1,634	-14.4%
Plástico	1,296	586	-55%
Costal	334	220	-33.9%
Metales	336	346	+3.5%
Brick	4,680	1,110	-76%
Porrón	90	125	+39%



## Energía

## Acciones para reducir consumo de energía

	Acción	Ahorro
Directo	Carburación de equipos de combustión-calorífica	862 GJ
	Equipo FARC en Fábrica-calorífica	1725 GJ
	Instalación válvula Micro GAP en homogenizador en Aguascalientes	644,598 kWh
	Cambio del combustible en calderas a gas natural e instalación de donas en quemadores de alta eficiencia en Planta Torreón	720,000 MMBTU gas
	Instalación de bombas de vacío para servicio en envasadoras de Planta Guadalajara	359,513 kWh
Indirecto	Sincronía en líneas de producción, corridas largas-calorífica	11 MWH
	Conexión del biogas generado en Planta Tratadora de Aguas Residuales hacia caldera de 600 cc en Planta Tecate	12,400 MMBTU de gas

## Energía eléctrica

## Consumo de energía eléctrica en centros de producción (MW/H)\*

2010	2011	2012	Ahorro
219,698.20	213,081.53	210,310.9	1.3%

\* Toda la energía eléctrica proviene de fuentes indirectas

Utilizamos factores de emisión bajo el método normalizado por EPA, por sus siglas en inglés (Environmental Protection Agency).

- Reducción de 10,152 toneladas de CO<sub>2</sub> en sector lácteo debido a la consolidación de operaciones y acciones para reducir emisiones de gas de efecto invernadero.

## Energías renovables

Instalamos en conjunto con el Corredor Industrial Coatzacoalcos el primer generador de energía eólica en nuestro Centro de Distribución de Coatzacoalcos, lugar caracterizado por contar con una posición geográfica privilegiada con alto potencial de viento durante el año. La energía producida en esta primera etapa se ofrece al área de estacionamiento de este lugar. Con base en los resultados será replicado a otras instalaciones.



## Combustibles

Generación de emisiones (CO<sub>2</sub>) por fuente de energía en sector lácteo

Emisiones directas (Ton)			
	2011	2012	Variación
Gas Natural	-	69,339	-
Diesel	-	5,626.5	-
Gas LP	-	482.7	-
Gasolina	-	353.2	-
Combustóleo	-	568.9	-
Emisiones indirectas (Ton)			
	2011	2012	Variación
Energía eléctrica	105,390	94,894.3	-9.96%

## Transporte

- 357.85 millones de kilómetros recorridos en el año.
- 11,333 vehículos componen nuestra flota.
- Impartimos 17,420 horas de capacitación con el apoyo de nuestros principales proveedores en temas relacionados al mantenimiento de nuestras unidades de reparto.
- Invertimos 372.5 millones de pesos en el reemplazo de 686 nuevas unidades de reparto.

### Consumo de combustible en unidades de reparto (litros)

	2011	2012	Variación
Diesel	36,395,952	31,035,761	- 14.73 %
Gas LP	74,557,845	61,698,437	- 17.25 %
Gasolina	5,661,898	5,115,412	- 9.65 %
<b>Totales</b>	<b>116,615,695</b>	<b>97,849,610</b>	<b>- 16.09 %</b>

### Mejoras en transporte

- Cumplimiento del 95% en tiempo del programa de mantenimiento preventivo.
- Centralización del Sistema de Administración de Combustible: 53% de la operación centralizada en oficinas corporativas, con disminución en consumo de combustible.
- Continuamos con el proceso de implementación a nivel nacional del sistema Territory Planner, aplicación para trazado de rutas y ahorro de combustible.
- Para el control de la cadena de frío y disminuir el desgaste de equipos, se han instalado 51 puertas rápidas con una inversión de 582 mil dólares.
- Colocamos un tercer eje a nuestras unidades de distribución primaria para incrementar la carga transportada y continuamos con la actividad de modificación de embalaje, que incrementa la cantidad de producto por tarima y por viaje, ahorrando 811,262 kilómetros recorridos.
- Auditorías a estaciones de suministro de combustible con jarra patrón o flujómetro para el control de volumen, estas revisiones se realizan periódicamente.
- Instalación de 25 estaciones de auto abasto de gas LP.
- Se realizan 8 reportes por supervisor al mes de unidades a bordo y no a bordo. Además se instalaron candados para evitar extracción de combustible.



## Emisiones

Iniciativas para reducir emisiones de gases de efecto invernadero:

Acción	Ahorro/resultado
Curso Licencia de conducir con módulo de Conducción Técnico-Económica	Capacitación a más 65% de operadores.
Sistema de Administración de Combustible	Implementado al 100%
Gobernadores de velocidad	100% instalados
Producto	Incremento de Producto por tarima
Crema Natural Lala 250 ml en PET	71%
Queso Chihuahua 2.5 Kg	50%
Quesos Manchego y Chihuahua de 400 gr	20%
Quesos Manchego y Chihuahua de 200 gr	20%
Cambio de charola en yoghurt batido con cereal de 190 gr	20%

Además:

- Alentamos el uso de tragaluces para aprovechar la luz natural en fábricas e instalamos iluminación solar en exteriores.
- Disminuimos el consumo de energía eléctrica al implantar el sistema de programación de producción centralizado y mantener la sincronía en motores eléctricos de las líneas de producción. Hemos reducido los transientes (variación de consumos) por paros y arranques de las líneas de producción al efectuar cambios y limpieza de acuerdo a programación.
- Optimizamos el uso de energía eléctrica con la aplicación de tecnología para aumentar eficiencia de equipos de proceso, como la válvula micro-gap y motores eléctricos de alta eficiencia.
- Estudiamos cambios en uso de combustibles de impacto menor al medio ambiente. La aplicación actual es cambiar equipos de calentamiento por los que utilicen gas natural.
- Nuestras fábricas de Irapuato y Tecate, utilizan biogas proveniente del tratamiento anaerobio de aguas residuales, evitando la emisión a la atmósfera del biogás y disminuyendo uso de combustibles fósiles.
- Para el programa de carburación de equipos de combustión, contamos con analizadores de gases y los cálculos se realizan en igualdad de condiciones de producción para mantener indicadores de control.



Emisiones directas por consumo de combustibles (fuentes fijas y móviles)\*  
(Toneladas de CO<sub>2</sub> Equiv)

Fuente	Cantidad de emisiones 2011	Cantidad de emisiones 2012	Variación
Centros de producción**	76,027	76,370	0.5%
Transporte	255,994	194,279	-24.11%
<b>Totales</b>	<b>332,021</b>	<b>270,649</b>	<b>-18.5%</b>

\* 1L Gas LP = 1.6Kg CO<sub>2</sub> / 1L Diesel = 2.7 Kg CO<sub>2</sub> / 1L Gasolina = 2.3 Kg. CO<sub>2</sub>

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

Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica  
(Toneladas de CO<sub>2</sub> Equiv)

2011	2012	Variación
105,390	94,894	-10%



Sensibilización ambiental

- Más de 7,000 colaboradores y sus familias participaron en diversos programas en diferentes estados de la República Mexicana. Destacando:
  - Campaña permanente de recolección de pilas en alianza con Semarnat.
  - Limpieza de calles, parques, ríos, playas y zonas turísticas. Participación de cuatro filiales en la iniciativa 'Limpiemos nuestro México'.
  - Participación en jornadas de reforestación y donación de árboles.
  - Concursos de reciclaje (plástico, cartón, equipos electrónicos).
  - Liberación de 230 tortugas golfinas en Mazatlán.
- Con la donación de una camioneta 2012 y el equipamiento del Laboratorio de Biología Molecular, Lala y su Fundación continúan apoyando al proyecto 'Educación Ambiental y Ciencia' para promover la conservación del Valle de Cuatro Ciénegas, Coahuila. Además, se apoyó el octavo taller de Educación Ambiental en el que participaron 580 niños de la cabecera municipal y cinco ejidos.



Reconocimientos

Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)



- Recertificación de 'Industria Limpia' a Planta Guadalajara. Con ello, 5 fábricas de Lala mantienen la certificación de 'Industria Limpia' y 3 más están en proceso de obtenerla.
- Reconocimiento a Fábrica Aguascalientes y Fábrica Tizayuca por Macro-simulacros realizados con ocasión del 20 aniversario de la PROFEPA.

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)



- Reconocimiento 'Liderazgo Ambiental para la Competitividad' otorgado a Lala Operaciones S.A. de C.V., Planta México y a Lala Transportes S.A. de C.V., División Transportadora de Alimentos.



- Reconocimiento 'Transporte Limpio' otorgado por SEMARNAT y la SCT por la adopción de tecnologías y estrategias que reducen el consumo de combustible, gases de efecto invernadero y contaminantes en el transporte.



- Reconocimiento otorgado por liderazgo y transparencia en contabilidad y reporte de emisiones de gases de efecto invernadero.

Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP)



- 'Premio Nacional a la Imagen de Transporte de Carga 2012'. 2° Lugar, por imagen del transporte de carga, diseño, publicidad, funcionalidad, presentación y operación.

# Índice GRI

Indicador	Descripción	Profundidad	Página	Razón de la omisión	Explicación
<b>1. Estrategia y análisis</b>					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización largo plazo	Completo	4		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	4		
<b>2. Perfil de la organización</b>					
2.1	Nombre de la organización	Completo	Portada		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	7		
2.3	Estructura operativa de la organización	Completo	8, 9		
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	3era de forros		
2.5	Número de estados en los que opera la organización	Completo	8, 9		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	3era de forros		
2.7	Mercados servidos	Completo	8, 9		
2.8	Dimensiones de la organización	Completo	8, 9		
2.9	"Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización"	Completo	8, 9, 64		
2.10	Premios y distinciones recibidos	Completo	21, 31, 44, 45, 57		
<b>3. Parámetros de la memoria</b>					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	66		
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	66		
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Completo	66		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	3era de forros		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	66		
3.6	Cobertura de la memoria	Completo	66		
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	66		
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	No aplica		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	66		
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	No aplica		No aplica	No se tuvo un efecto respecto a la reexpresión de información.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	66		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	58-64		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	65		
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>					
<b>Gobierno</b>					
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Completo	34		
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	Completo	34		
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	34		

4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	34		
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	No disponible	Información no pública		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	34		
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Parcial	15-18, 34		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	6, 7, 34		
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	Completo	34		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Parcial	18, 34		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	4, 34		
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Completo	10, 11, 22-57		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	Completo	35, 36		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	11		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	10, 11		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Completo	10, 11		
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	10, 11		

## ASPECTO: Desempeño Económico

EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	No disponible	Información no pública		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcial	4, 48-56		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	22-31		
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No aplica	No existen ayudas financieras por parte del gobierno		

## ASPECTO: 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	Completo	Información no pública		
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares operaciones significativas	Parcial	41-43		
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Parcial	14-15		

## ASPECTO: Presencia en el Mercado

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	Completo	4, 25-27		
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	4, 8, 9		

## Indicadores del Desempeño Ambiental

### Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	51, 52		
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	51, 52		

## Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	52, 53
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Parcial	52, 53
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	52-54
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	52-54
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	52-54

## Agua

EN8	Extracción total de agua por fuentes	Completo	50
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo	50
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	50

## Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo	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	Completo	Lala no cuenta con operaciones dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	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	48, 56
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	Completo	Lala no cuenta con operaciones dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad

## Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	55, 56
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	53, 55, 56
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	53-56
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	50
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	51, 52
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	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	Completo	51, 52

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	Completo	Lala no tiene afectación negativa en la biodiversidad de recursos hídricos
------	--	----------	--

## Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	48-57
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Parcial	52

## Cumplimiento normativo

EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	No se tuvieron multas o sanciones por incumplimiento a la normativa ambiental
------	---	----------	---

## 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	Parcial	51, 54
------	---	---------	--------

## General

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Parcial	48, 53
------	---	---------	--------

## Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo

### Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Completo	14
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	14
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	15

### Relaciones Empresa/Trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	15
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Parcial	15

### Salud y Seguridad en el trabajo

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados	Completo	19
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Parcial	19
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	20
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Parcial	19, 20

### Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Completo	15-19
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	15-18
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Parcial	17, 18

## 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	14
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	No disponible	Información no disponible
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	Parcial	15

## Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

### 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	Completo	Información 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	42
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	16, 17

### No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	No se presentaron incidentes de discriminación
-----	--	----------	--

### 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	Completo	No existen riesgos para el derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva
-----	--	----------	---

### Explotación infantil

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Cumplimos con la legislación laboral
-----	---	----------	--------------------------------------

### Trabajos forzados

HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido	Completo	Cumplimos con la legislación laboral
-----	--	----------	--------------------------------------

### 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	Completo	Lala no cuantifica este porcentaje
-----	---	----------	------------------------------------

### Derechos de los indígenas

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	No se presentaron incidentes al respecto
-----	--	----------	--

### 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	No se presentaron revisiones al respecto
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales	Completo	No se presentaron quejas al respecto

### Comunidad

SO1	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	4, 10, 11, 22-57
-----	--	----------	------------------

### Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Parcial	16, 17
-----	---	---------	--------

SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Parcial	16, 17
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	No se presentaron incidentes

### Política pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Completo	35
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Completo	No se otorgan aportaciones financieras o en especie a partidos políticos

### Comportamiento de competencia desleal

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	No se presentaron incidentes contra la libre competencia. Lala opera respetando el marco jurídico y regulatorio del país.
-----	---	----------	---

### Cumplimiento normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	No se recibieron multas o sanciones
SO9	Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales	Completo	No se tienen operaciones con impacto negativo en la comunidad local
SO10	Medida de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales	Completo	No se tienen operaciones con impacto negativo en la comunidad local

## Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos

### 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	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.	Completo	No se registraron incidentes

### 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	35-40
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	Completo	No se registraron incidentes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	40, 43

### 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	35, 40
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Completo	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	Completo	No se reportaron reclamaciones por fuga de información

## 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	Completo	No se presentaron multas al respecto
-----	---	----------	--------------------------------------

## Suplemento sectorial Procesamiento de alimentos

## Abastecimiento

FP1	Indique el porcentaje del volumen de compra a proveedores que cumplen con la política de abastecimiento y/o compras de la empresa.	Parcial	41-43
FP2	Indique el porcentaje del volumen de las adquisiciones que se hayan efectuado de acuerdo a normas internacionalmente reconocidas de producción responsable, desglosado por norma.	No disponible	Información no disponible
FP3	Indique el porcentaje del tiempo de trabajo perdido debido a conflictos laborales, huelgas y / o cierres patronales, según el país.	Completo	Lala no presentó conflictos laborales
FP4	Indique la naturaleza, alcance y efectividad de todos los programas y prácticas (contribuciones en especie, iniciativas voluntarias, transferencia de conocimiento, alianzas y desarrollo de productos) que promuevan el acceso a estilos de vida saludables, la prevención de las enfermedades crónicas, el acceso a alimentos sanos, nutritivos y asequibles, y la mejora del bienestar de las comunidades que lo necesitan.	Completo	20, 22-31, 35-40
FP5	Indique el porcentaje del volumen de producción fabricada en sitios certificados por una tercera parte independiente de acuerdo con las normas internacionalmente reconocidas en seguridad alimentaria del sistema de gestión.	No disponible	Información no disponible
FP6	Indique el porcentaje del volumen total de ventas de productos de consumo, por categoría de producto, que se bajan en grasas saturadas, grasas trans, sodio y azúcares añadidos.	No disponible	Información no disponible
FP7	Indique el porcentaje del volumen total de ventas de productos de consumo, por categorías de productos, que contienen ingredientes nutritivos como el aumento de fibra, vitaminas, minerales, fitoquímicos o aditivos de alimentos funcionales.	No disponible	Información no disponible
FP8	Mencione las políticas y prácticas en materia de comunicación dirigido a los consumidores sobre los ingredientes y la información nutricional más allá de los requisitos legales.	Completo	
FP9	Indique el porcentaje y total de animales criados y / o procesados, por especie y tipo de raza.	No aplica	
FP10	Mencione las Políticas y prácticas, por especie y raza, relacionados con alteraciones físicas y el uso de anestesia	No aplica	
FP11	Indique el porcentaje y total de animales criados y/o procesados, por especie y tipo de raza, por tipo de vivienda	No aplica	
FP12	Mencione las Políticas y prácticas sobre los antibióticos, anti-inflamatorio, hormonal y / o tratamientos de promoción del crecimiento, por especie y raza.	No aplica	
FP13	Indique el número total de incidentes derivados del incumplimiento de las leyes y reglamentos, así como la adherencia a las normas voluntarias relacionadas con el transporte, la manipulación y las prácticas de sacrificio de animales vivos terrestres y acuáticos	No aplica	

## Carta de Verificación



## Reporte sobre la revisión independiente del Informe de Sustentabilidad 2012 de Grupo LALA

## Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en la revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en Informe de Sustentabilidad de Grupo LALA en su ejercicio de 2012.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IASE 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 personal de diversas áreas, quienes participaron en la elaboración del Informe. De igual forma se implementaron diversos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, las cuales se describen a continuación:

- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Informe.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base en una selección de indicadores GRI.
- En consideración de que este es el primer informe de sustentabilidad de la compañía, no se realizaron estudios comparativos.

## Conclusiones

Con base en nuestra revisión, podemos aseverar que:

- El Informe de Sustentabilidad 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 reporte, relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de la institución, contengan errores.

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 Sustentabilidad de Grupo LALA se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI en su versión 3.1 (G3.1) con un nivel de aplicación B+.

## Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión nos permitimos las siguientes recomendaciones:

- Ahondar en la información referente a Gobierno Corporativo, específicamente sobre el proceso de selección de los miembros del máximo órgano de gobierno, por experiencia, sexo y otros indicadores de diversidad.
- Profundizar en el aspecto de Impacto en la Biodiversidad.
- Presentar información sobre la Cadena de valor.
- Mencionar cómo es que Grupo LALA vigila que no se den casos de trabajo infantil o forzado dentro de su empresa.

Mariana Martínez V.  
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.

# Sobre este Informe

Este reporte contiene los resultados, programas y acciones realizadas por Lala durante 2012 en México. Al igual que el periodo pasado, contempla algunas actividades de nuestras empresas filiales de Estados Unidos y Guatemala.

Por segundo año consecutivo elaboramos este documento con base en la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1. Su ciclo de publicación se mantendrá de forma anual.

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 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.

Consideramos que 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 <b>PRODUCTO</b>	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		Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 <b>PRODUCTO</b>	No es necesario	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	Verificación externa de la Memoria
	Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales <b>PRODUCTO</b>	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 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 Suplemento sectorial