



CRECEMOS CONTIGO

SUSTENTABILIDAD 2013

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE	4	●	—————
PERFIL CORPORATIVO	6	●	—————
LALA CALIDAD DE VIDA	20	●	—————
LALA BUEN VECINO	32	●	—————
LALA EJEMPLAR	42	●	—————
LALA MEDIO AMBIENTE	56	●	—————

CARTA DEL PRESIDENTE

Cada año ha sido para Lala una ventana de oportunidades y retos. Específicamente 2013 fue un año histórico por la exitosa oferta pública inicial de acciones, una de las más grandes en América Latina, en la que logramos colocar el precio por acción en el rango más alto.

Asumimos la estrategia de atender operaciones en función de las particularidades de cada mercado y, de manera previa a la colocación accionaria, separamos la operación de Borden Dairy en Estados Unidos de Grupo Lala.

Alianza

Concretamos una alianza para la integración de los productos refrigerados de la marca Nestlé a nuestro portafolio, a fin de generar un efecto de apalancamiento operativo y economías de escala para una mayor eficiencia de nuestro modelo de negocios.

Nuevas categorías y productos

Innovación

El liderazgo que nos caracteriza implica innovar. Invertimos tiempo y recursos para el lanzamiento de nuevas líneas de productos. Incursionamos en el mercado de néctares con 'NutriJugo'; y a finales del año lanzamos a nivel nacional 'Café con Leche Lala', posicionado rápidamente como uno de los preferidos en su categoría. Adicionalmente,

creamos nuevas propuestas de valor para nuestros productos que nos permitieron consolidar la fuerza de nuestra marca.

Inversiones

Invertimos en proyectos de crecimiento orgánico e inorgánico. Destaca el inicio de construcción de la planta en Nicaragua y los diferentes proyectos para mantener en óptimas condiciones nuestras operaciones de producción y distribución.

Cumplimiento Pacto Mundial

Sustentabilidad

Nuestro destacado desempeño en el mercado cobra sentido total

por el modelo de sustentabilidad que hemos asumido apegado a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En este año publicamos, por primera ocasión, un Informe Anual Financiero y Sustentable 'integrado' que reporta la generación de valor en el ámbito social, económico y ambiental.

A través de Fundación Lala nos hemos comprometido a apoyar la sana alimentación de personas en pobreza y marginación, especialmente niñas y niños.

Nuestros apoyos llegan a comunidades urbanas y rurales marginadas en México y Guatemala. Asimismo nos hemos sumado a proyectos que fomentan el desarrollo educativo, cultural y de preservación del medio

ambiente. Por décimo año consecutivo recibimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable que otorga Cemefi.

Estos logros son resultado de un modelo de negocio que suma talento, compromiso, pasión y esfuerzo diario de miles de colaboradores que nos ha permitido superar las metas que como equipo nos hemos propuesto. Agradecemos a todos nuestros grupos de interés la confianza brindada durante el año, y los invito a sumarse para que los nuevos retos y proyectos de 2014 sean una ocasión más de éxito y crecimiento conjunto.

Eduardo Tricio Haro
PRESIDENTE



PERFIL CORPORATIVO

Somos una empresa de alimentos y bebidas con marcas ampliamente reconocidas, enfocada en el mercado de consumo masivo y con liderazgo en el segmento de productos lácteos. Operamos en México, nuestro mercado principal, donde contamos con una sólida participación de mercado y en Centroamérica, donde estamos desarrollando una presencia creciente.

“Alimentamos toda la vida”

Misión

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
- Ambición positiva
- Pasión
- Integridad
- Disciplina
- Austeridad
- Sencillez

Propósitos Estratégicos

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

México



16
Plantas de Producción



156
centros de distribución



31,822
colaboradores



6,312
rutas de reparto

Guatemala



1
Planta de Producción



5
centros de distribución



431
colaboradores



51
rutas de reparto

Resultados sobresalientes

	2012	2013	Variación
Colaboradores	29,078	32,253	10.9%
Beneficiados en programas sociales	489,915	517,502	5.8%
Valor económico generado (millones de pesos)	40,526	43,420	7.1%
Valor económico distribuido (millones de pesos)	34,820	37,605	8%

(*) Ingresos netos + ingresos por productos financieros + venta de activos + otros productos.
 (**) Costo de ventas + salarios + prestaciones de los trabajadores + capacitación + otros gastos + impuestos + dividendos + pago de intereses + inversiones en la comunidad.



Principales acontecimientos



• En octubre, realizamos la Oferta Pública Inicial de acciones de Lala en la Bolsa Mexicana de Valores con el objetivo de crecer más rápido de forma orgánica e inorgánica, invirtiendo en proyectos de productividad que generen mayor rentabilidad.

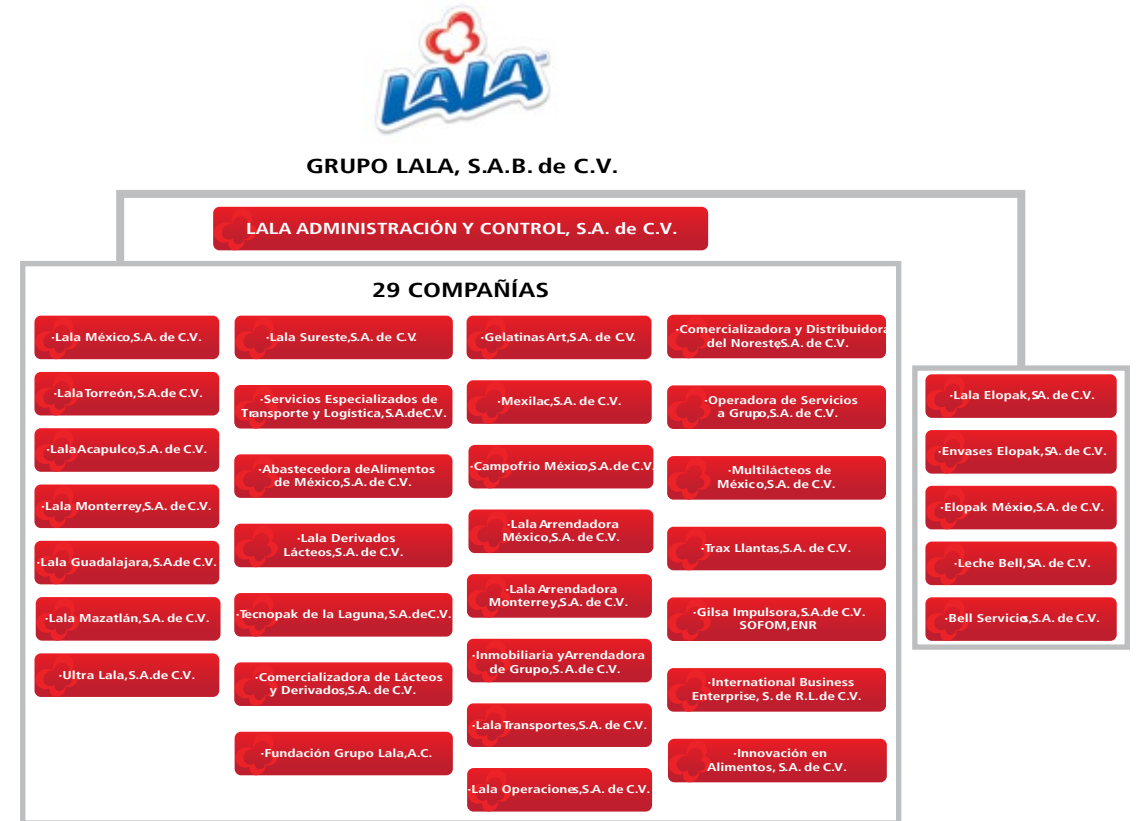
• Continuamos la ampliación de nuestra planta de Irapuato donde duplicamos nuestra capacidad de producción.

• Se realizó la separación del negocio de Borden Dairy en Estados Unidos (cuya adquisición se llevó a cabo en 2008), a través de su escisión de nuestra Compañía, surgiendo así una nueva sociedad denominada Laguna Dairy, S.A. de C.V.

• Celebramos un contrato de licencia con Société des Produits Nestlé S.A. para fabricar y distribuir productos en la categoría de refrigerados, que incluye principalmente yoghurts y quesos en México.

• Mantenemos nuestro crecimiento en Centroamérica con el inicio de la construcción de nuestra nueva planta de yoghurt y leche en Nicaragua.

Principales subsidiarias en México *



*LALA es propietaria del 99.99% de sus subsidiarias en México con excepción de LALA Elopak, S.A. de C.V., y Leche Bell, S.A. de C.V., en donde es propietaria de las acciones representativas del 51.0% y 50.0%, respectivamente, del capital social de cada una de estas sociedades.

Principales subsidiarias en Guatemala*



*LALA es titular del 99.00% del capital social de Productos Lácteos de Centroamérica, S.A. y sus subsidiarias.

Nuestras Marcas

Comercializamos una amplia variedad de productos lácteos, principalmente bajo las marcas altamente reconocidas por el consumidor: Lala y Nutrileche. Asimismo, contamos con más de 25 marcas en las categorías de lácteos, derivados y funcionales.

Nuestra estrategia de valor está enfocada en satisfacer las necesidades de nuestros consumidores atendiendo todos los segmentos socioeconómicos y rangos de edad bajo una plataforma de productos saludables.



Leches

Nuestras Fortalezas

Escala y liderazgo

Red de distribución refrigerada

Enfoque en calidad

Reconocimiento de marcas

Saborizadas



Yoghurt





Crema



Bebidas



Postres

Quesos



Nestlé



NUESTRA HISTORIA



1940

1950

1960

1970

1980

1990

2000

2010



Creación de la Unión de Crédito de Productores de Leche de Torreón.

Construcción en La Laguna de nuestra primera pasteurizadora de leche.

Conversión del envase de vidrio a cartón. Inicia expansión al resto del país.

Construcción de la fábrica de envases de cartón. Adquisición de pasteurizadora Acapulco y Nazas.

Introducción de derivados lácteos y proceso UHT para la elaboración de productos de larga duración.

Renovación de imagen y estrategia comercial. Manufactura de envase de plástico.

Adquisición de NutriLeche y marcas regionales. Expansión a Centroamérica e incursión a nuevas categorías.

Expansión de portafolio y marcas para consolidar el liderazgo. Creación del Centro de Investigación y Desarrollo.

Oferta Pública Inicial de acciones en la BMV.

Modelo de sustentabilidad

En Lala consideramos la sustentabilidad como un principio rector de todas nuestras acciones y como el mejor camino para generar valor para todos nuestros grupos de interés en el corto mediano y largo plazo a través de cuatro ejes:



Lala Calidad de vida



Lala Ejemplar

Lala Buen Vecino

Lala Medio Ambiente

Lala Buen Vecino:

Acciones de promoción del bienestar social y vinculación con las comunidades donde tenemos presencia.

Lala Calidad de vida:

Balance trabajo-familia, clima laboral, equidad de género, capacitación, formación y desarrollo de nuestros colaboradores.

Lala Ejemplar:

Apego a principios y filosofía Lala que orienta el comportamiento ético de los colaboradores, y a estándares de calidad que fomentan la confianza en nuestros productos y servicios.

Lala Medio Ambiente:

Programas e iniciativas enfocados en el cuidado y preservación del entorno.

Grupos de interés

Estamos en el camino de generar valor a nuestros grupos de interés a través de un diálogo permanente que contribuya a nuestro crecimiento y sustentabilidad.

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia de comunicación	Expectativas	Iniciativas
Clientes	Personal, telefónica e Internet.	Diaria	Mantener abasto, precio razonable, máxima calidad y frescura.	Aumentar redes logísticas, operaciones productivas y eficiencia en uso de recursos.
Accionistas	Personal y reuniones periódicas.	Diaria, mensual, trimestral y anual	Rentabilidad y Crecimiento.	Mejora de operaciones y oportunidades de mercado.
Proveedores	Personal, reuniones y congresos.	Diaria	Relación de largo plazo y trato justo.	Evaluación de proveedores y Buenas Prácticas.
Colaboradores	Personal, reuniones, medios internos de comunicación y sindicato.	Diaria	Seguridad, estabilidad laboral y disfrutar de su trabajo.	Mejores prácticas de capacitación, seguridad, higiene, salud ocupacional y relaciones laborales.
Consumidores	Telefónica, medios masivos e Internet.	Diaria	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.	Diaria	Contribución y participación en las localidades donde operamos.	Inversión social, respeto de normatividad y diálogo constante.
Autoridades	Personal, reuniones y convocatorias específicas.	Mensual y trimestral	Respeto de normatividad y alianza en causas comunes.	Cumplimiento de obligaciones, participación y diálogo constante.



CALIDAD DE VIDA

La participación activa de todos nuestros colaboradores es factor clave del éxito de nuestra organización.

Empleo

82% DE NUESTROS COLABORADORES TIENEN ENTRE 20 Y 40 AÑOS.

Generamos oportunidades.

EN 2013 GENERAMOS 3,179 EMPLEOS. EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS, NUESTRA PLANTILLA SE HA INCREMENTADO 10.5%

Contribuimos con la comunidad



83%
hombres



17%
mujeres

En México y
Centroamérica

32,253

EMPLEOS



Brindamos oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los colaboradores. Ofrecemos capacitación, oportunidades de rotación de funciones y de desarrollo de las competencias que los colaboradores necesitan para alcanzar sus objetivos.

Promovemos los valores institucionales que nos distinguen como 'Gente Lala'; y evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores con base en estas características.

Cantidad de colaboradores

	2012	2013
Hombres	24,226	26,810
Mujeres	4,852	5,443
Total	29,078	32,253*

*El 5.9% de nuestros colaboradores tienen un contrato eventual. Adicionalmente 2,326 colaboradores están contratados bajo régimen outsourcing.

Desglose de colaboradores por categoría

Categorías	Cantidad
Directores	15
Gerentes	410
Jefes	1,050
Administrativos	7,451
Operativos	23,327
TOTAL	32,253

En México, nuestras relaciones laborales se realizan a través de 72 contratos colectivos de trabajo, cada uno relativo a un grupo de trabajadores diferente cuya afiliación es a la Confederación de Trabajadores de México (CTM) y la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC).

En Guatemala, las relaciones laborales se realizan a través de contratos individuales de trabajo.

Número total de colaboradores

	2012	2013
Colaboradores sindicalizados	20,855	23,327
Colaboradores no sindicalizados	8,223	8,926
Total	29,078	32,253

En 2013 nuestra rotación representó el 29%. Terminamos la relación laboral con 1,322 personas por algún incumplimiento al código de conducta de Lala.

Nuestros costos laborales incluyen prestaciones otorgadas a nuestros colaboradores. Otorgamos diversos planes de compensación incluyendo pensiones, salud, retiro y otros beneficios. Los cálculos para determinar cobertura de los planes de jubilación y/o fondos de pensiones son correctos y cumplen con la Ley del Seguro Social en cuanto a Fondos de Pensión y Planes de Jubilación.

Beneficios para Colaboradores:

- 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.
- Directores, gerentes, jefes, supervisores y administrativos, cuentan con un plan de pensiones, que además de los de ley, contemplan beneficios adicionales establecidos por la empresa.
- El equipo directivo y gerencial tiene acceso a seguro de gastos médicos mayores.
- 14,980 colaboradores están inscritos a nuestra caja de ahorro.





Salud y seguridad en el trabajo

EL 21% DEL TOTAL DE NUESTROS COLABORADORES en fábricas están integrados en comités de seguridad y salud.

Los acuerdos formales con sindicatos cubren seguridad y salud en el trabajo. Dentro de estos acuerdos se considera la participación en la comisión de Seguridad e Higiene, la capacitación y competencia, las actas de inspección de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la participación en el programa de Autogestión.

Actualmente nueve fábricas se encuentran en el programa de Autogestión de la STPS. Implantaremos sistema de gestión de medio ambiente y seguridad, basado en ISO 14000 y 18000.

Nuestros indicadores de salud y seguridad ocupacional se comparan con el Índice Nacional de accidentabilidad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) como referencia que nos permite tener parámetros de mejora en estos aspectos.

IMPARTIMOS MÁS DE 60,000 HORAS DE CAPACITACIÓN en materia de salud y seguridad ocupacional, 2.8% más que en 2012.

Salud y seguridad ocupacional *

	2011	2012	2013
Horas de capacitación	58,236	59,063	60,731

*Aproximadamente 6.93 horas por persona considerando 8,294 colaboradores en fábrica.

HEMOS REDUCIDO EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS:
30% de accidentes
21% en días por incapacidad

	2011	2012	2013 ⁽¹⁾
Índice de accidentes	3.78	4.1	2.84*
Índice de días perdidos por incapacidad	65.48	82.70	64.99*
Índice de enfermedades profesionales	0	0	0
Índice de ausentismo días perdidos	3.48	3.26	4.13**

⁽¹⁾ Todos los índices están basados en el número de incidentes por cada 100 colaboradores.
*Calculado sobre una base de 8,294 colaboradores en fábrica en México.
**Calculado sobre la base total de 31,822 colaboradores en México.



CON UNA INVERSIÓN SUPERIOR A LOS 34 MILLONES DE PESOS Y MÁS DE UN MILLÓN DE HORAS, logramos capacitar a 25,756 colaboradores, contratistas y proveedores.

TENEMOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN con más de 50 prestigiadas instituciones de educación superior.

Formación y educación



Universidad Lala

Universidad Lala concentra los programas de formación, desarrollo de habilidades y educación para los colaboradores, que ofrece a través de cursos, talleres, diplomados, certificaciones, educación media y superior. En México contamos también con acuerdos con la Secretaría del Trabajo y Previsión

Social (STPS) y la Secretaría de Educación Pública (SEP) para la certificación de funciones, lo cual nos permite formar a nuestros colaboradores en la ejecución exitosa de sus funciones bajo una certificación con validez oficial.

Categoría	Cantidad de horas de capacitación							
	Hombres	Mujeres	Horas dedicadas	Hora promedio de formación por colaborador	Hombres	Mujeres	Horas dedicadas	Hora promedio de formación por colaborador
	2012				2013			
Directores / Gerentes	358	35	27,383	70	273	25	21,494	72
Jefes / Supervisores	2,581	472	200,637	66	2,221	369	170,914	66
Administrativos	2,601	1,118	156,919	42	2,114	908	139,716	46
Sindicalizados operación	8,544	2,089	351,449	33	6,340	2,215	300,853	35
Sindicalizados ventas	11,372	17	538,262	47	7,475	11	520,317	70
Externos*	337	63	3,512	9	3,805	0	24,972	7
TOTAL	25,793	3,794	1,278,165	43	22,228	3,528	1,178,267	46

*Incluye proveedores, universidades, practicantes, familiares de colaboradores, entre otros.

DetECCIÓN DE TALENTO

Dimos continuidad a la iniciativa de Proyección Universitarios Lala, orientada a la identificación de jóvenes estudiantes con alto potencial y liderazgo, con la graduación de la cuarta generación de la que egresaron 3 profesionistas. Los jóvenes de la quinta generación continuaron en 2013 con la etapa de capacitación y desarrollo de proyectos estratégicos.

Además, seleccionamos e iniciamos la sexta generación con la participación de 12 jóvenes estudiantes de ocho universidades.

Lanzamos una convocatoria para que nuestros colaboradores tuvieran la oportunidad de participar como docentes en universidades de la Comarca Lagunera. Actualmente contamos con la participación de 50 personas.



ÉTICA, DERECHOS HUMANOS E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Promovemos un ambiente que fomente la diversidad y rechace cualquier tipo de discriminación a través de un Código de Conducta y el apego a los Principios del Pacto Mundial. Nuestro Código de Conducta establece que 'la igualdad en el empleo sólo es posible si se demuestra un trato digno y respetuoso en todos los niveles jerárquicos de la compañía'; mientras que las normas del área de Reclutamiento y Selección declaran que 'está prohibido cualquier acto de discriminación por razones de edad, color, discapacidad, estado

civil, raza, religión, preferencias políticas, condición social, género y orientación sexual, al momento ofrecer una oportunidad de trabajo'.

Actualmente, contamos con 36 personas con alguna discapacidad entre nuestros colaboradores.

Los programas institucionales permanentes "Inducción Integral" y "Mi desarrollo personal" son los eventos de capacitación relacionados al compromiso de inclusión y de igualdad de oportunidades plasmado en nuestra Política en la materia, cuya finalidad es evitar cualquier forma de discriminación.

En 2013 impartimos 62,459 horas de capacitación a 6,932 colaboradores en lo que respecta a estos temas.

Cantidad en temas de Ética, Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades

Categoría	2012		2013		2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Horas dedicadas	Hora promedio de formación por colaborador	Hombres	Mujeres	Horas dedicadas	Hora promedio de formación por colaborador
	Directores / Gerentes	55	1	636	11	51	5	522
Jefes / Supervisores	678	108	7,739	10	529	92	6,257	10
Administrativos	708	447	7,396	6	455	290	7,983	11
Sindicalizados operación	3,187	776	20,530	5	1,969	584	21,532	8
Sindicalizados ventas	4,592	9	20,339	4	2,948	8	25,910	9
Externos*	10	9	87	5	0	1	255	255
TOTAL	9,230	1,350	56,726	5	5,952	980	62,459	9

*Incluye proveedores, universidades, practicantes, familiares de colaboradores, entre otros.

Actualización por competencias

Con la finalidad de mejorar los resultados y las relaciones interpersonales en la organización, se diseñó el programa 'Competencias Ejecutivas para Equipos de Alto Desempeño' para habilitar al grupo directivo en nueve competencias: escucha, respeto por los demás, indagación, positividad, compromiso, generar confianza, vocación de aprendizaje y entrega y recepción de juicios críticos.

Este programa tuvo una duración de 9 meses y participaron 16 directivos en diversos talleres y sesiones de coaching individual, grupal, y focal.

132 colaboradores concluyeron el Diplomado de Desarrollo de Habilidades Gerenciales 'Harvard Manage Mentor' con el objetivo de desarrollar y perfeccionar habilidades que fortalezcan su desempeño y la eficiencia de sus funciones. Se invirtieron 17,286 horas de capacitación en este diplomado.

Becas académicas

Apoyamos a 496 colaboradores para elevar su nivel académico.

En cuanto al seguimiento de becas, descuentos y apoyos diversos a la educación y formación de nuestra gente, para este año la meta es continuar apoyando los 633 colaboradores que actualmente siguen estudiando en los diferentes niveles educativos.

Lala Guatemala dio seguimiento al Proyecto 'Escuela Lala',

del que 21 colaboradores egresaron de la segunda promoción de Bachilleres en Ciencias y Letras. Actualmente otros 36 colaboradores están en proceso de completar sus estudios a nivel básico y de bachillerato.

Certificación por competencias

8,156 colaboradores recibieron evaluación de desempeño.

Contamos con 915 planes de estudio que cubren todos los puestos en la empresa, cada uno de ellos de acuerdo al nivel y necesidades específicas del puesto. 47.67% de nuestro personal recibió reorientación de potencial y se realizó la identificación de talento a 95.60% supervisores, jefes, gerentes y directores. 8,156 colaboradores recibieron evaluación de desempeño. En 2014, continuaremos con el desarrollo y la mejora de administración de desempeño: alineando objetivos y evaluando el desempeño individual y colectivo.

A su vez las encuestas de satisfacción laboral y la identificación del talento en todos los colaboradores fortalecerán nuestra contribución a los objetivos del negocio.

Cultura y Salud

Realizamos eventos y actividades que promueven un estilo de vida saludable y una sana convivencia para los colaboradores y sus familias en los diversos centros de trabajo.

- Carreras recreativas
- Torneos de Voleibol, Basquetbol y Fútbol
- Maratón de Baile
- Concurso de Altar de Muertos
- Celebración de días festivos (conservando las tradiciones de los países donde operamos).
- Semanas de salud (realización de pláticas informativas, exámenes médicos, desparasitación, vacunación y prevención de enfermedades).



BUEN VECINO

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social y Sustentabilidad es componente clave para nuestro futuro.

Fundación LALA

Invertimos más de 120 millones de pesos en la comunidad a través de eventos deportivos, culturales, de entretenimiento y Fundación Lala.



Fundación LALA tiene como objetivo contribuir con la alimentación y nutrición de las personas más necesitadas. El 85% del apoyo que otorgamos se destina directamente a niños a través de instituciones de asistencia pública y privada.

Con una inversión de 75 millones de pesos, la cobertura de Fundación Lala en 2013 alcanzó a 596 municipios de 31 estados del país y el Distrito Federal, llegando a 1,861 comunidades o asociaciones y

beneficiando en conjunto a 517,502 personas en promedio mensual, donando más de 5 mil toneladas de productos y además contribuyendo económicamente con algunas asociaciones e instituciones.

En Guatemala destinamos 46,000 litros de leche, beneficiando mensualmente a más de 1,800 personas, especialmente niños, con una inversión cercana a los 400 mil quetzales en alianza con siete asociaciones.

Resultados Fundación LALA en México

Programa	Descripción	Inversión en pesos	Personas directas beneficiadas	Aliados	Impacto
Nutriendo una esperanza	Alimentaria	23,061,374	23,558	166	166 asociaciones
Unidos Contra el Hambre	Alimentaria	24,518,577	353,991	40	1,550 comunidades
Superando la marginación	Alimentaria	2,487,286	24,053	10	96 comunidades
Alimentar para transformar	Alimentaria	1,109,302	4,563	8	22 comedores Est.
Fortalecimiento institucional	Salud, educación, cultura, medio ambiente, asistencia social y desarrollo comunitario.	21,782,495	4,366	46	46 asociaciones
Contingencias y Emergencias	Desastres	833,771	103,472	22	437 localidades
Reaprovechamiento de bienes	Desarrollo comunitario	146,500	1,791	3	3 asociaciones
Fomento al voluntariado	Salud, educación, alimentación	1,355,082	1,708	2,750 voluntarios	
Total		75,294,387	517,602	295	

Contingencias y Emergencias

Fundación Lala donó más de 300 mil litros de leche en 12 estados del país a damnificados por los huracanes Ingrid y Manuel.

Cochoapa

En alianza con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, apoyamos al municipio de Cochoapa, Guerrero; considerado como el de menor Índice de Desarrollo Humano y de mayor marginación en el país, a través de la donación de productos alimenticios para niños y la construcción de un albergue con centro de cómputo y acceso a internet.

Proyecto Kipp

Desde el año 2010, impulsamos en México la primera escuela piloto de KIPP 'Knowledge Is Power Program' (Programa 'El Conocimiento es Poder'), un modelo educativo desarrollado en Estados Unidos, el cual consiste en apoyar alumnos de comunidades en desventaja social para desarrollar sus conocimientos, habilidades y carácter. Además, hemos promovido que otras empresas instalen modelos similares en otras regiones de la República.

Voluntariado LALA



Con un total de 1.3 millones de pesos, colaboradores, familiares y grupos de interés que formaron parte del Voluntariado Lala en 2013, sumaron más de 150 mil horas de apoyo en campañas sociales, ambientales, brigadas de emergencia y apoyo al Maratón Lala.



Programa	Descripción	Participantes	Tiempo Invertido
Voluntariado Fundación	Labores administrativas, fiscales y logísticas; almacenamiento y entrega de donativos.	903	19,983
Campañas sociales	Realización de diversas actividades sociales a favor de comunidades e instituciones.	4,162	17,105
Campañas ambientales	Reforestación en parques y escuelas, recolección de pilas, limpieza de ríos y espacios públicos, conservación de especies.	2,238	6,064
Brigadas de emergencia	Apoyo para el combate, extinción de incendios y atención de incidentes.	948	98,592
Voluntarios de Maratón Lala	Apoyo para la organización y realización del evento en actividades de logística, promoción y atención, entre otros.	1,800	8,280
Adopta y Padrino	Aportación de tiempo, talento y conocimientos, así como aportaciones económicas de los colaboradores que Fundación Lala duplica en apoyo instituciones y sus beneficiarios.	2,750	22,206
			172,230

Destaca en la participación del Voluntariado:

- El apoyo de 1,690 familiares de nuestros colaboradores y 510 proveedores y prestadores de servicio.
- A través de la campaña nacional **'Hoy por Ti'**, colaboradores apoyaron a 71 compañeros damnificados en las comunidades afectadas, reuniendo con descuentos vía nómina un monto cercano a los 150 mil pesos, mismo que fue duplicado por Fundación Lala mediante el Programa Padrino.
- En la Región Lagunera, el Voluntariado Lala promovió la participación de más de 400 colaboradores en la campaña **'De Corazón por la Salud'**, quienes en conjunto con Fundación Lala reunieron más de 400 mil

pesos para apoyar 75 tratamientos médicos de niños y adultos de Cáritas de Torreón y CRIT Durango.

- Con la aportación económica de casi 800 colaboradores de Zona Comercial Acapulco y el apoyo de Fundación Lala, a través de la campaña 'Lala de la mano con Cochoapa' se entregaron 79 bicicletas a los estudiantes del albergue ubicado en Cochoapa, Guerrero; considerado el municipio de mayor marginación y menor índice de desarrollo humano.
- Además, por quinto año consecutivo se realizó la campaña 'Navidad en el Campo' beneficiando a más de 140 familias de seis comunidades de alta marginación de los estados de Coahuila, Durango y Zacatecas con una donación de despensas, cobijas, leche, ropa y calzado.



Maratón Internacional Lala

Celebramos el 25 aniversario del Maratón Lala con una participación de 4,500 corredores de seis países, de los cuales 70% eran procedentes del exterior de la Comarca Lagunera. Se construyó en la meta el monumento 'Grito de Triunfo'. Además, el Maratón Lala fue reconocido con el Premio Nacional a la Gestión Deportiva Privada por motivar a miles de corredores a lo largo de 25 años.



Patrocinios

En LALA mantenemos una constante cercanía con nuestros consumidores a través de diversas actividades y eventos, entre los que destacan:

Actividades deportivas

- Carrera Azteca (D.F.)
- Carrera PetiZoo Lala (Guadalajara, Veracruz, Puebla, León, Monterrey y Ciudad de México).
- Carrera del Agua 2013 (CONAGUA)
- Santos Laguna (Comarca Lagunera)
- Federación Mexicana de Fútbol
- Paseos ciclistas (Guadalajara, Pachuca y Torreón)

Actividades culturales, musicales y de entretenimiento

- 300 Líderes 2013 (Museo de Antropología, D.F.)
- Carrera del Agua (D.F.)
- Abuelitos por Siempre (Televisa Monterrey)
- Congreso Obesidad
- Corona Capital (D.F.)
- Corona Music (Autódromo Hermanos Rodríguez, D.F.)
- Festival Marvin (D.F.)
- Juguetón Azteca (D.F.)
- Museo Arocena (Comarca Lagunera)
- Museo de Arte Contemporáneo (MTY)
- Museo Memoria y Tolerancia (D.F.)
- Planetario Torreón (Comarca Lagunera)

Durante 2013 invertimos \$51,719,378.00 pesos en 355 eventos deportivos, culturales y de entretenimiento, con impacto a más de 560 mil personas.

Red ESR Laguna



En conjunto con 10 empresas de La Laguna conforman desde 2010 la Red de Empresas Socialmente Responsables de La Laguna para promover la cultura de la responsabilidad social en la región. De su gestión 2013 destacan:

- El Tercer Encuentro de Responsabilidad Social y Mejores Prácticas, con la participación de 200 asistentes y presencia de expertos en temas de sustentabilidad con reconocimiento a nivel internacional.
- Presentación del libro: 'Voluntariado en organizaciones civiles: Manual para una gestión eficaz' y el Taller de Voluntariado Corporativo, ambos impartidos por Emilio Guerra Díaz, experto en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.
- Segundo Diplomado en Responsabilidad Empresarial con apoyo de la Universidad Iberoamericana Torreón del cual egresaron 16 personas.

Héroes Laguna, con el corazón en la red



La plataforma de comunicación entre instituciones y asociaciones para beneficiar a la Comarca Lagunera, 'Héroes Laguna, con el corazón en la red' realizó tres encuentros con la participación de las 131 organi-

zaciones que están inscritas en la plataforma.

Además, se realizó y difundió a través de diversos medios de comunicación y redes sociales de alto impacto la campaña

'Haz Equipo con tu Familia'.

El Gran Movimiento

Continuamos con el programa de actividades culturales y deportivas para el desarrollo de conductas cívicas en la Comarca Lagunera con la

participación de 4,000 jóvenes de 13 a 16 años. Durante el 2013 realizamos alianzas con el programa *'A Ganar'* de Ciudad Juárez, Chihuahua para mejorar su eficacia.





Instituto LALA



A través de Instituto Lala impactamos a más de 500 personas con la promoción de un estilo de vida saludable, prevención de enfermedades crónicas y acceso a alimentos sanos y nutritivos.

Algunos foros en los que ofrecemos educación y orientación alimentaria fueron:

- Primer Congreso Nacional producción, calidad, transformación, comercialización y nutrición de leche y derivados.
- Congreso Mexicano de Nutriología.
- Curso de Nutrición Perinatal del Hospital Obstétrico de Pachuca.
- Ponencia sobre Nutrición Infantil impartida en la Expo Salud del Niño y del Adolescente en Facultad de Estudios Superiores Iztacala de la UNAM.
- Taller de lácteos en la Clínica de Obesidad y Síndrome Metabólico del Hospital General de México.

Contribución Local

Nuestros centros de trabajo realizan distintas donaciones a la comunidad a lo largo del año:

- Uniformes y zapato industrial a campañas sociales y bancos de ropa y enseres domésticos.
- Producto a bancos de alimentos.
- Material reciclable donado a asociaciones que lo utilizan para financiar sus proyectos de beneficio social.

- Tambos de basura y artículos de limpieza para escuelas y espacios públicos.

Además, ofrecemos visitas guiadas a nuestras fábricas para que el público conozca el proceso de elaboración de los productos Lala. En 2013 realizamos 247 visitas guiadas donde recibimos 4,800 visitantes provenientes de escuelas, universidades e instituciones de gobierno.

LALA EJEMPLAR

Nuestra consolidación como empresa líder de alimentos saludables en México y la reputación de nuestras marcas se construye con dedicación todos los días en todo lo que hacemos.

Ayudar a crecer es vocación de Lala; para nosotros crecimiento es mejora, avance, aprovechamiento de oportunidades, desarrollo, cambio y más. Con Lala han crecido las comunidades en que operamos, los mercados a los que servimos, nuestros clientes y consumidores, nuestros proveedores y por

supuesto los colaboradores; es decir, toda nuestra cadena de valor. Trabajamos por un crecimiento saludable, una expresión fuertemente cargada de significado en el contexto de la cultura Lala. Para nosotros, saludable es el primer parámetro de calidad de nuestros productos, igual que saludable es el proporcionar atención y servicio óptimos a nuestros clientes, los buenos resultados económicos que aseguren el futuro de la organización y, de manera general, la satisfacción derivada de hacer bien lo que es nuestra responsabilidad hacer.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

La innovación, el valor agregado y la expansión son componentes de nuestro liderazgo.

Innovación

Somos una compañía orientada al consumidor con el propósito común de mantener una constante innovación en alimentos. Tenemos el firme compromiso de dar seguimiento a las fases de ciclo de vida de nuestros productos: desarrollo de concepto, investigación y desarrollo, certificación, fabricación y producción, marketing y promoción, almacenaje, distribución y suministro, utilización y servicio, eliminación, así como la reutilización y/o el reciclaje. Todos los procesos de desarrollo, innovación y mejora se realizan bajo estándares internacionales, a través de la implementación de sistemas de control y aseguramiento de calidad.



El Centro de Investigación y Desarrollo (CID) es el pilar de nuestra estrategia de innovación, se enfoca en la creación de productos nutritivos, saludables y accesibles, asegurar la competitividad en nuestros mercados, cada vez más demandantes y dinámicos. Entre sus funciones destacan:

Mejora, rediseño y desarrollo de nuevos productos.

Evaluación sensorial de nuevos y actuales productos

Análisis y documentación de información técnica

Soporte científico y nutricional para Instituto LALA

Desarrollo de ingredientes

Pruebas de nuevos productos a nivel laboratorio, planta piloto e Industrial

Proyectos especiales para nuevos procesos

Durante 2013 desarrollamos y lanzamos al mercado 33 nuevos productos, entre los que destacan 'Café con Leche', 'Lala Frutas' y 'NutriJugo' que nos permitió entrar al mercado de los néctares.

Realizamos 149 proyectos de innovación y mejora, los cuales nos permitieron desarrollar nuevos productos e incrementar nuestra eficiencia operativa.

Aseguramiento de Calidad

• La calidad de nuestros productos es de clase mundial y se refleja en que sólo recibimos menos de 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).

• 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 a través de las Buenas Prácticas y programas de limpieza.

• Al cierre de 2013, nueve fábricas lácteas aprobaron la auditoría de certificación del Sistema de Calidad SQF Nivel 2, respaldado por la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI); dentro del proceso para apegarnos a iniciativas de carácter internacional que garanticen la calidad e inocuidad de nuestros productos

• Envases Elopak continúa con la certificación SQF 2000 Code Nivel 3.

• El 100% de nuestros Centros de Distribución han implementado un programa de calidad con base en la NOM 251: 'Prácticas de higiene para procesos de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios'; 95 de estos Centros de Distribución han sido reconocidos por Lala y cumplen satisfactoriamente con auditorías gubernamentales.



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

Valor Agregado:

Continuamos invirtiendo en investigación y desarrollo, mercadotecnia, comunicación e infraestructura logística, de manufactura y de tecnologías de la información para incrementar las ventas en productos de valor agregado.

Para asegurar continuidad, evolución tecnológica y dar soporte al crecimiento del negocio, renovamos la plataforma donde operan todos los sistemas de la compañía, logrando mayor velocidad de respuesta y menor consumo de energía.

Expansión:

Continuamos expandiendo la disponibilidad de nuestras marcas en segmentos que hoy no participamos activamente. Como parte del proceso de expansión, iniciamos la construcción de una planta en Nicaragua, la cual, además de consolidar la operación en Guatemala será pieza fundamental del crecimiento en Centroamérica.

CADENA DE VALOR

Clientes

Nuestros productos se distribuyen principalmente en misceláneas, mini-supers, tiendas de almacenes de gran escala, clubes de precios, panaderías, dependencias gubernamentales y restaurantes. Servimos a más de 500 mil clientes,

de los cuales, 49.6% están en comercio organizado, 41% en el canal detalle y 9.4% en otros.

Nuestra masa crítica y eficiencia nos permite distribuir con un costo base por kilo-litro menor que la mayoría de los distribuidores y productores de alimentos y bebidas. Esta ventaja competitiva nos permite enriquecer y crecer nuestro portafolio con productos y categorías de mayor valor y rentabilidad que al mismo tiempo nos ayuda a optimizar nuestra base de costos.

Nuestros supervisores de ventas mantienen comunicación permanente con los clientes a través de visitas bimestrales que tienen el objetivo de verificar el nivel de servicio recibido y su grado de satisfacción a fin de realizar la corrección inmediata de áreas de oportunidades detectadas.

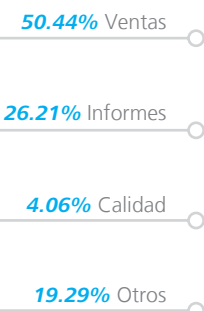
En 2013 recibimos 45,258 llamadas sobre temas relacionados con ventas y atención a clientes.



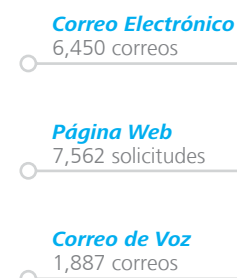
Consumidores

El Centro de Atención y Nutrición es nuestra vía de comunicación con clientes y consumidores para atender sugerencias, preguntas, quejas, peticiones; a través de cuatro medios de contacto: línea 01 800, buzón de voz, correo electrónico, página web.

En 2013 atendimos 89,728 solicitudes de información de parte de nuestros grupos de interés a través de la línea 01 800:



Otros medios de contacto:



Todos los productos que comercializamos cumplen con la regulación y normatividad actual para etiquetado en México a través de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y en Guatemala a través del Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA). La información que aparece en las etiquetas o en otros materiales para comunicar los beneficios de nuestros productos cuenta con sustento técnico y científico que proporciona nuestro Centro de Investigación y Desarrollo. Asimismo,

de manera frecuente se realizan estudios de mercado con consumidores para conocer la percepción y expectativas de nuestros productos, lo cual nos permite estar en un proceso de mejora continua y comunicar de manera efectiva los aspectos más relevantes para esta audiencia.

Nos mantenemos adheridos a las iniciativas de autorregulación Checa y elige y el Código PABI, que en su conjunto reafirman nuestro propósito estratégico de dar satisfacción al cliente al ser claros y precisos en la información de los productos a través de su etiquetado.

Proveedores

Las principales materias primas utilizadas para la elaboración de nuestros productos lácteos son el jarabe de cocoa, saborizantes y concentrados, azúcar, jarabe de maíz de alta

fructuosa, bases de fruta y cultivos, envases (Tetra Brik y Pure-Pak), aceite de Palma, entre otros. Por lo general buscamos tener un proveedor principal para cada producto con el fin de asegurar consistencia en la calidad, tiempos de entrega oportunos y disponibilidad de suministro.

Los principales factores que influyen en la selección de proveedores son: servicio, entrega, precio y solución inmediata de problemas. 10% del presupuesto de compras fue destinado a proveedores ubicados en zonas aledañas a nuestros centros de producción.

Nuestro programa de desarrollo y aprobación de proveedores evalúa sistemáticamente su desempeño con el propósito que éste tenga las condiciones apropiadas para cumplir con los lineamientos básicos del Sistema SQF, asegurando que las materias primas utilizadas en nuestros procesos sean inocuas y de calidad. A través de 45 auditores líderes certificados ubicados en fábricas lácteas, auditamos en el 2013 a 39 proveedores estratégicos de ingredientes y empaques primarios, obteniendo un índice de desempeño global del 90%.

Fortalecemos nuestro compromiso con proveedores para generar un crecimiento mutuo y de valor. Actualmente nuestra política de proveedores plantea la revisión general del cumplimiento de la Ley Federal de Trabajo y aspectos generales de Derechos Humanos a través de las cláusulas contenidas en los contratos que firmamos con cada uno de ellos. En 2013 dimos de baja a tres proveedores por incumplimiento a cláusulas relacionadas a estos aspectos.



Apoyamos al Centro de Competitividad de México (CCMX) a través de dos Diplomados, los cuales forman parte del programa de capacitaciones para micros, pequeñas y medianas empresas (MiPymes). En 2013 invitamos a 48 de nuestros proveedores para recibir los servicios de consultoría de este Centro.

Para incentivar el desarrollo de las MiPymes en México seguimos apoyando la Semana del Emprendedor, iniciativa organizada por la Secretaría de Economía. En 2013 tuvimos acercamiento con 162 entidades potenciales y actualmente estamos dando seguimiento con aquellas que puedan formar parte de nuestro grupo de proveedores.

Productores

32 litros diarios promedio producidos por vaca en establos de La Laguna

La leche es nuestra principal materia prima. En México, el abasto se obtiene de cientos de establos ubicados principalmente en los estados de Durango y Coahuila, además de Aguascalientes, Baja California Norte, Querétaro, Hidalgo y Sinaloa.

Contamos con sistemas de control de calidad aplicados a nuestros proveedores de leche, lo que nos permite asegurar un suministro presente y futuro de leche en las cantidades requeridas, con los más altos estándares de calidad, cantidad y de acuerdo a las exigencias del mercado. Durante el 2013 se llevó a cabo el aseguramiento de la calidad de toda leche enviada para proceso mediante 785,196 análisis:

- Físico-químicos: grasa, proteína, lactosa, sólidos no grasos, sólidos totales, urea, caseína, punto crioscopico.
- Conteo celular somático
- Cuenta estándar (bacteriología, ufc/ml.)

Asimismo realizamos análisis específicos:

- Organolépticos (color, olor y sabor) 85,560
- Inhibidores (antibióticos) 85,560
- Temperatura 261,732

Brindamos 28,874 horas de asesoría técnica acerca de calidad de leche, crianza, reproducción y salud animal en 164 establos con un inventario de 446,275 vacas.

Dentro de las actividades de campo y de laboratorio para respaldar esta asesoría se realizaron los siguientes análisis:

- Conteo celular somático 22,506
- California Mastitis Test 382,625 vacas
- Número de muestras analizadas para el diagnóstico y tipificación de patógenos de mastitis y brucela. 578,578

Impartimos 266 horas de capacitación

a personal de establos en los siguientes temas:

- 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.

El programa de reproducción registró parámetros que generan un mayor impacto en la eficiencia reproductiva de los hatos en 149 establos.

Todas estas actividades respaldan el aseguramiento de la calidad de la leche recibida y mantiene nuestro compromiso de hacer llegar al público consumidor un producto seguro, confiable, inocuo, sano y con un alto valor nutritivo.

De manera permanente solicitamos apoyo a los productores de leche para llevar a cabo visitas guiadas a nuestros grupos de interés a fin de sensibilizarlos sobre la importancia que tiene la leche como un alimento sano y nutritivo, además del cuidado y respeto por los animales.

Tres establos están comenzando a generar energía eléctrica a través de sistemas de paneles solares. Actualmente está en proceso de evaluación el costo-beneficio de mantener instalados los biodigestores.

Participación Gremial

Tenemos activa participación en más de diez cámaras y asociaciones relacionadas a nuestro sector, entre las que destacan:

1. Consejo Nacional Agropecuario (CNA). Ocupamos un lugar en el Consejo Directivo.
2. Cámara Nacional de Industriales de la Leche (CANILEC). Presidimos la Secretaría Nacional.
3. Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA). Ocupamos la Primera Vicepresidencia de la rama de Lácteos.
4. Consejo Nacional de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR)
5. Consejo Agro empresarial de

Mesoamérica y del Caribe (CAMCAC)

6. Federación Internacional de la Leche (FIL)
7. Federación Panamericana de la Leche (FEPALE)
8. Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
9. Cámara Nacional de la Industria de Conservas Alimenticias (CANAINCA). Ocupamos un lugar en el Consejo directivo.
10. Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo (CONMEXICO)
11. Asociación Nacional de Usuarios del Transporte (ANTP). Ocupamos la Tesorería.
12. American Chamber (Amcham).

Gobierno Corporativo

Consejo de Administración 2013*

Eduardo Tricio Haro
Presidente**

Marcelo Fulgencio Gómez Ganem
José Manuel Tricio Cerro
Arquímides Adriano Celis Ordaz
Consejeros Patrimoniales

Juan Carlos Larrinaga Sosa
Secretario

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Rafael Robles Miaja
Presidente

Juan Pablo del Valle Perochena
Pablo Roberto González Guajardo

Consejeros Independientes

Rafael Robles Miaja
Juan Pablo del Valle Perochena
Pablo Roberto González Guajardo

*Está regido por la Política de Conflicto de Intereses.
**El Presidente no ocupa un puesto operativo dentro de la empresa

Impartimos más de 60 mil horas de capacitación a nuestros colaboradores en temas relacionados a nuestro código de ética.

En Lala contamos con un Código de Conducta que norma, orienta y fomenta nuestro comportamiento ético, el cual toma como referencia nuestros valores corporativos y a su vez la sustentabilidad del Grupo.

Durante 2013 se revisó y actualizó el Código de Conducta e impartimos 62,459 horas de capacitación a nuestros colaboradores en temas relacionados al mismo. En 2014 se implementará un plan de reforzamiento para asegurar el apego de nuestros grupos de interés al Código.

El área de Auditoría Interna monitorea y evalúa periódicamente nuestro desempeño ético. Nuestros directivos y colaboradores deben cooperar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho, en defensa de los legítimos intereses de nuestra compañía, apegarse escrupulosamente a las leyes, normas y reglamentos aplicables y vigentes de cada país.

- Tenemos estrictamente prohibido aceptar regalos que estén condicionados y/o tengan como intención influir en nuestras decisiones laborales.





- Nunca debemos ofrecer ni aceptar dinero ni nada de valor para inducir o recompensar un trato favorable para LALA.

- Nuestros recursos financieros no podrán ser utilizados para propósitos políticos.

- No permitimos que ningún colaborador trabaje con algún pariente cercano, en un mismo centro de trabajo, ni en la misma línea de reporte e interactuando en algún proceso.

Nuestros colaboradores tienen la oportunidad de brindar recomendaciones e inquietudes en esta materia por medio de canales de comunicación formales, entre los que destaca la línea de denuncia 'Queremos Escucharte'.

Las denuncias recibidas son turnadas dependiendo de su impacto hacia las gerencias corporativas o a las direcciones funcionales para su pronta solución.

De conformidad con la Ley del Mercado de Valores y nuestros estatutos sociales, el Consejo de Administración debe ocuparse de vigilar la gestión y establecer las estrategias generales para la conducción del negocio de la Compañía y personas morales que ésta controle.

La Compañía, en su carácter de empresa pública, debe conformar un consejo de administración integrado por un máximo de 21 miembros, de los cuales al menos 25.0% debe calificar como independiente. Los miembros independientes deben ser elegidos en la asamblea general ordinaria de accionistas con base en su experiencia,

capacidad y reputación, entre otros factores.

El Consejo de Administración está integrado por ejecutivos con una destacada trayectoria profesional y amplia experiencia en el sector y áreas estratégicas: finanzas, ventas, mercadotecnia, operaciones, entre otras.

En 2013 establecimos un Comité de Auditoría y Prácticas Societarias formado por tres consejeros independientes. Tienen a cargo la supervisión de los auditores externos de la Compañía, analizar los informes de dichos auditores externos, informar al Consejo cualquier irregularidad del control interno, así como supervisar la realización de operaciones con partes relacionadas, las actividades del Director General y la función de auditoría interna y entregar un reporte anual.

También es responsable de emitir opiniones al Consejo en relación con el desempeño de los funcionarios clave de la Compañía, las operaciones con partes relacionadas, de las solicitudes de dictámenes de peritos independientes, de convocar las asambleas de accionistas y de apoyarlo en la preparación de informes para la asamblea anual de accionistas.

La compensación a los Consejeros y miembros de los Comités de la Compañía es determinada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de LALA y se calcula en función a la asistencia a cada sesión del Consejo.

Nuestro éxito y estrategia de negocio depende de nuestros ejecutivos y colaboradores clave. Creemos que la experiencia con la que cuenta nuestro equipo directivo nos ha ayudado a identificar oportunidades de inversión atractivas en nuevos segmentos y mercados.

Los bonos pagados por la Compañía se determinan en función del desempeño individual de sus colaboradores. La Compañía cuenta con un plan para sus funcionarios de primer nivel que está alineado con la generación de valor para la empresa, a través de un incentivo económico que permite mantener y desarrollar una fuerza laboral efectiva y con capacidad competitiva para LALA.

Conforme a la Ley del Mercado de Valores y la Ley de Sociedades Mercantiles, nuestros estatutos incluyen ciertas protecciones para los accionistas minoritarios.

Certificaciones y Reconocimientos

- **COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios)**

Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura otorgado a fábricas lácteas.

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

Otorga el certificado para exportación de productos terminados a través de auditorías al programa de prácticas de proceso en fábricas exportadoras.

- **Federación Mexicana de Diabetes**

Por sexto año consecutivo mantuvimos el Aval para diecinueve productos.

- **KOSHER**

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

- **Reputation Institute**

El Reputation Institute nos posicionó por segundo año consecutivo entre las empresas con mejor reputación en México en el 11° lugar. Lala es una de las dos empresas mexicanas entre los primeros 11 lugares.

- **Brand Footprint México**

Lala se posicionó como la marca más elegida dentro de la industria de lácteos y la segunda dentro de las marcas de consumo masivo en el ranking Brand Footprint México 2013 realizado por Kantar Worldpanel. Además, nuestra marca NutriLeche, ocupó el segundo lugar en la industria de los lácteos y el cuarto en el ranking general.

- **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa**

Lala ocupó el lugar 22 entre las cien empresas de mayor reputación en México según el estudio sobre prestigio y opinión pública que realizó Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC).

- **'Las 500 empresas más importantes de México'**

Lala se ubicó en el sitio 34 de las 500 empresas más importantes de México de acuerdo al análisis publicado por la Revista Expansión, gracias a sus ventas, operaciones, activos, empleados entre otros indicadores.

- **Revista CIO / Infoworld México**

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

- **Centro Mexicano para la Filantropía**

Recibimos por décimo año consecutivo el Distintivo ESR que otorga Cemefi y AliaRSE por las iniciativas de Responsabilidad Social y Sustentabilidad implementadas en 2013.

- **Asociación Nacional de Transporte Privado**

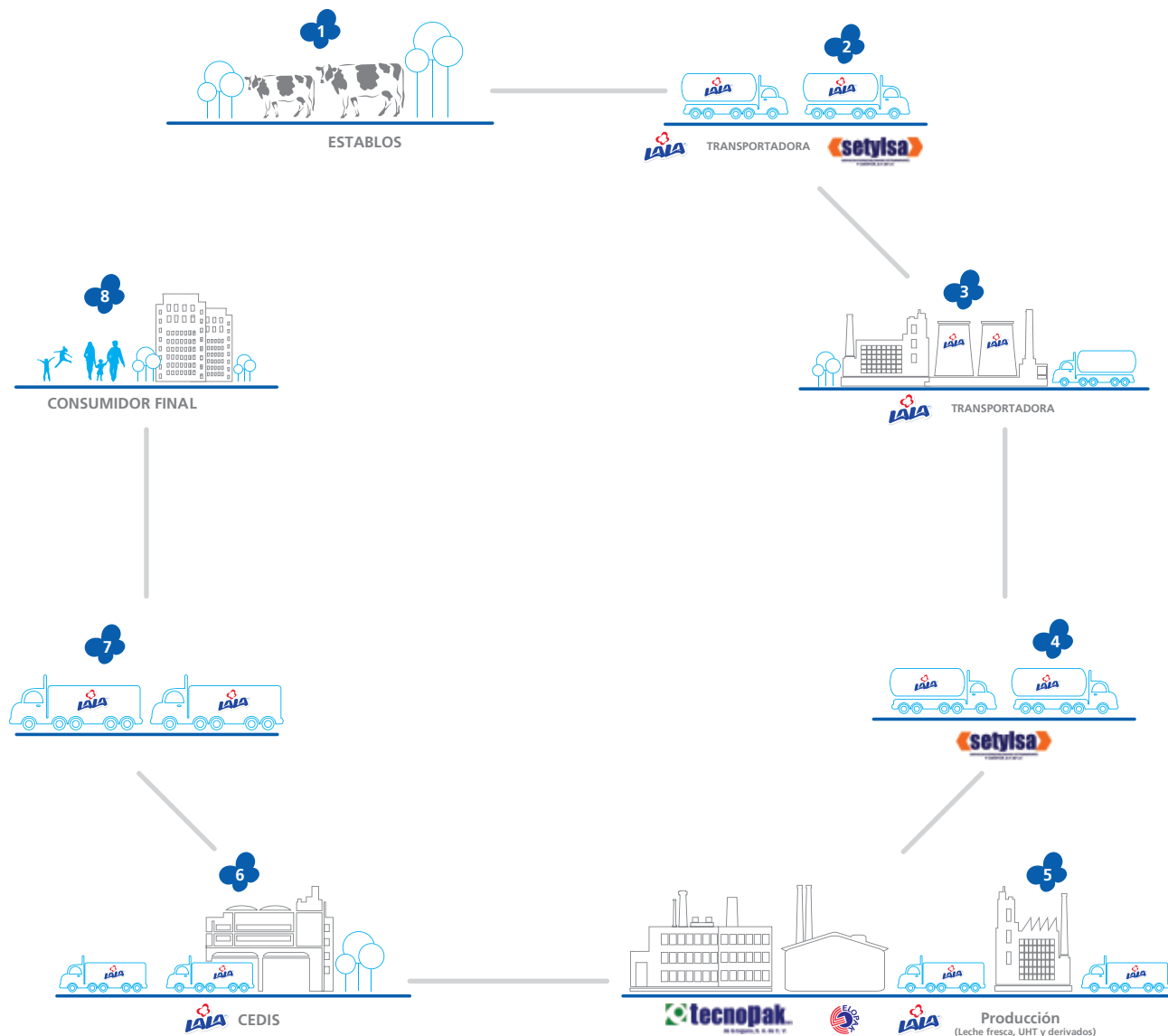
Segundo y tercer lugar del Premio Nacional de seguridad vial otorgado a dos colaboradores Lala, como reconocimiento a los operadores y empresas donde se promueve la seguridad vial y convivencia familiar.



LALA MEDIO AMBIENTE

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

PROCESO DE PRODUCCIÓN



Desempeño ambiental

Para la protección ambiental en nuestros procesos y actividades, así como un seguimiento en nuestro desempeño, iniciamos la fase de implantación del sistema de administración ambiental con base en la norma ISO 14000, conformado por una política ambiental, visión, misión y procedimientos donde se establecen los lineamientos para cada una de nuestras filiales.

Contempla indicadores que son contrastados entre todas nuestras fábricas y a su vez con el desempeño en el sector. Los resultados obtenidos generan las metas y compromisos a cumplir en cada periodo y están alineados a nuestra estrategia corporativa, la cual es supervisada por el Consejo de Administración.

Las actividades productivas y de distribución son monitoreadas de manera permanente y cumplen con la normatividad ambiental aplicable en cada zona en la que se localizan, reguladas por:

- Procesos de renovación o vigencia de licencias, autorizaciones y permisos
- Programas de calidad del aire vigentes

- Programas de acondicionamiento de aguas

- Regulación en materia de residuos de manejo especial

Los mecanismos de verificación ambiental están a cargo de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para el otorgamiento y refrendo de la certificación 'Industria Limpia'; así como la realización de auditorías internas.

Metas corporativas 2014:

- Integrar planes de manejo de residuos sólidos a través de estrategia nacional para incrementar a 80% el reciclaje.
- Reducción de 3% en consumo de agua en procesos productivos
- Incrementar el reuso de agua tratada a 300,000 m3
- Reducción de 2% de emisiones de gases efecto invernadero

Tipo de producto	Impacto ambiental por cada kilo/litro producido*								
	Agua (Litros)			CO2 (kg)			Residuos (grs)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013*	2011	2012	2013
Leche fresca	9.4	8.9	8.8	0.65	0.7	0.6	2.3	2.8	2.1
UHT	10	9.5	9.2	0.64	0.90	0.8	1.3	1.3	1
Derivados	17.4	16.6	16.9	0.90	0.96	0.9	5.2	5.7	2.5

* Metodología de cálculo GHG vr 2005 unificada

NOTA: A fin de dar continuidad a la información presentada en Informes pasados, el impacto ambiental reportado contempla a los productores (no incluye alimentos para el ganado). Para la siguiente edición del Informe se contemplará solamente el procesamiento y distribución de nuestros productos.

Nuestros esfuerzos y metas están destinados a cuatro rubros:

- 1. Uso eficiente del agua.
- 2. Emisiones a la atmósfera
- 3. Manejo de residuos
- 4. Conciencia ecológica



Uso eficiente del agua

En los últimos tres años hemos logrado una disminución del 5% en consumo de agua por unidad de Kilo-Litro producido en leche fresca, UHT y derivados.

Entre 2011 y 2013 aumentamos a 152% la cantidad de agua reutilizada y/o reciclada en limpieza de equipos y riego de áreas verdes.

El índice de uso de agua en centros productivos durante 2013 fue de 1.6 m3 /Ton de producto elaborado.

Nuestro actual consumo de agua en centros operativos está en niveles promedio de la industria láctea en México.

La disminución en el consumo de agua

por unidad de kilo-litro producido es reflejo de diversas acciones:

- Revisión constante de tuberías.
- Separación de drenajes para evitar la contaminación de aguas pluviales.
- Celdas alotrópicas en calderas para evitar incrustación de sales en su sistema y mejorar el uso de agua.
- Llaves dosificadoras y boquillas ahorradoras en lavamanos y regaderas.
- Mingitorios ecológicos.
- Campañas de ahorro.
- Programas de recuperación de agua de enfriamiento en esterilizadores y en lubricación de equipo de proceso.

Indicador	Consumo de agua (m³)				Aspectos relevantes
	2011	2012	2013	Variación (2012-2013)	
Consumo de agua	5,510,000	5,193,342	5,256,658	5%	1,082,704 m3 suministrados por la red de distribución y 4,173,953 m3 extraídos de pozo profundo. Incrementamos el volumen de producción. El índice de uso de agua en el sector lácteo se redujo 0.56%, integramos el coprocesamiento de enfriamiento.
Agua descargada	3,250,000	2,823,922	3,640,526	+29%	El indicador creció 23% en el sector lácteo.
Agua tratada	2,775,000	2,036,642	2,318,121	+14%	Incremento en el volumen de agua tratada en nuestros 8 sistemas de tratamiento.
Agua reutilizada y reciclada	103,500	163,118	260,813	152%	4.9% del agua es reutilizada.

Emisiones a la atmósfera.

El índice de emisiones de Gases de Efecto Invernadero GEI en centros productivos durante 2013 fue de 18.86 KgCO₂ /Ton de producto elaborado

En los últimos tres años, nuestros centros de producción han reducido sus emisiones directas 20% e indirectas 7%.

Conscientes de los problemas actuales relacionados con el cambio climático, cuantificamos nuestras emisiones generadas de manera directa por el uso de combustibles en nuestros procesos productivos y de manera indirecta por el consumo de energía eléctrica.

De acuerdo a lineamientos de la SEMARNAT realizamos un cambio en la metodología para reportar gases de efecto Invernadero bajo el Protocolo 'Greenhouse Gas' (GHG). Gracias a las acciones que llevamos a cabo para disminuir las emisiones a la atmósfera logramos los siguientes resultados:

Emisiones directas por consumo de combustibles (fuentes fijas y móviles)* (Toneladas de CO₂ Equiv)

Fuente	2011	2012	2013	Variación
Centros de producción**	76,027	72,200	60,836	-19.98%
Transporte	255,994	194,279	164,355	-18.5%
TOTALES	332,021	270,649	239,912	-11.3%

*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.

Nota: Los datos de las emisiones de 2012 en centros de producción se ajustaron gracias a las verificaciones administrativas realizadas en fábricas durante 2013.

A partir del 2010 realizamos inventario del uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono y acciones para disminuirlas:

- Migración a combustibles con menor impacto ambiental.
- Uso de biogás en las fábricas de Irapuato y Tecate.
- Programas de sensibilización para el uso eficiente de energía.

- Aplicación de válvulas micro-gap y motores eléctricos de alta eficiencia.
- Instalación de tragaluces en fábricas.

- Mantenemos la combustión en calderas por debajo de las Normas Oficiales Mexicanas, verificadas con analizadores de gases.

Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica (Ton de CO₂ Equiv)

2011	2012	2013 (incluye coprocesamiento)	Variación
105,390	91,091	98,072	-7%

Energía.

El índice de uso de energía eléctrica en 2013 fue de 0.063 MWH/Ton de producto elaborado.

Logramos una reducción de 6.9% entre 2011 y 2013 de consumo de energía eléctrica en centros de producción.

Consumo de combustible en centros productivos (GJ)

	2011	2012	2013	Variación
Diesel	-	11,299.99	11,456.04	1%
Gas natural	-	1,357,509.61	1,462,462,464.85	8%
Gas LP	-	28.99	23.34	-19%
TOTALES				

Consumo de energía eléctrica en centros de producción (GJ)*

2011	2012	2013	Variación (2011-2013)
766,890	681,012	713,641	-6.9%

*Toda la energía proviene de fuentes indirectas



Flotilla Vehicular.

Con iniciativas para mejorar la eficiencia de nuestra flotilla de unidades de reparto, entre 2011 y 2013 ahorramos más de 19 millones de litros de diésel, gas LP y gasolina.



Consumo de combustible en unidades de reparto (Litros)

	2011	2012	2013	Variación (2011 - 2013)
Diesel	21,858,464.0	23,423,724.0	22,924,750.0	1,066,286
Gas LP	72,620,936.0	61,719,819.0	52,039,089.0	-20,581,847
Gasolina	2,595,941.0	2,635,117.0	2,217,643.0	-378,298
TOTALES	97,077,352	87,780,672	77,171,482.0	-19,893,859.0

Iniciativas para el ahorro de energía (uso de combustibles):

- Mantenimiento preventivo de flotilla para disminuir emisiones a la atmósfera.
- Revisión integral de neumáticos.
- Control centralizado de consumo de combustible con el sistema Edenred.
- Auditoría de suministro de combustible en cantidad y calidad.
- Vehículos con gobernadores de velocidad.
- Adquisición de 251 nuevas unidades Diesel dentro del programa de modernización de flotilla.
- Instalación de 10 paneles solares ahorrando 30% de consumo de gas natural en el sistema de lavado en sitio (Clean In Place o CIP), proyecto de inversión compartida con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) desarrollado por el Instituto Tecnológico Superior de Lerdo, en nuestra filial Transportadora de Alimentos.

Manejo de residuos*

Reciclamos el 71% de residuos generados en procesos productivos.

La metodología para el manejo integral de residuos sólidos que aplicamos en nuestras instalaciones, contempla actividades de: identificación, separación, cuantificación, tratamiento y mejora continua.

Iniciativas:

- Bitácora de almacenamiento especial de residuos sólidos acopiados en centros productivos y áreas de oficina.
- Promoción de uso eficiente de recursos de oficina.
- Reuso de materiales en centros productivos.
- Recolección de baterías.

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

	2011	2012	2013	Variación
Papel	-	190	190	0%
Cartón	3,105	1,677	3,745	123%
Madera	1,908	1,634	3,724	128%
Plástico	1,296	586	1,841	214%
Costal	334	220	376	-71%
Metales	336	346	525	52%
Brick	4,680	1,110	898	-19%
Porrón	90	125	150	20%
Merma	2,000	4,244	1,991	-53%
TOTAL				

	Residuos generados en flotilla									Destino y disposición
	Cantidad utilizada			Cantidad reciclada			Peso (Ton)			
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Aceite (litros)	941,073	762,103	385,194	705,805	571,577	288,896	657	532	269	Se vende por litro para la generación de subproductos. Porcentaje de recuperación 2.37%
Estopa y trapo	-	-	-	-	-	-	6.0	7.7	15	Confinamiento final con proveedores autorizados.
Filtros (unidades)	10,465	8,037	26,828	10,465	8,037	26,828	5.2	4	14	Confinamiento final con proveedores autorizados.
Llantas (unidades)	22,000	20,991	18,341	22,000	20,991	18,341	991	946	734	Uso como combustible en hornos de alta eficiencia.
Baterías (unidades)	8,169	7,688	5,703	8,169	7,688	5,703	180	169	99.8	Se venden al fabricante para su reutilización. Porcentaje de recuperación en pesos 13%
Solventes para limpieza de piezas mecánicas (litros)	50,570	43,260	50,525	50,570	23,483	26,973	43	19.9	23	Se vende por litro para su reciclado.
Chatarra	-	-	-	-	-	-	198	201	200	Se vende por kilo para su reciclado.
TOTAL	1,032,277	762,103	486,591	797,009	631,776	366,741	1,894.2	1,879.6	1,354.8	

Conciencia ecológica.

Nuestras operaciones no afectan la biodiversidad de las zonas donde tenemos presencia y consideramos que la implantación de nuevas tecnologías es tan importante para el cuidado ambiental, como el mantener informados a los colaboradores de los impactos que sus actividades generan:

Participamos en reforestaciones locales y protección de especies amenazadas en lugares donde tenemos presencia.

Donación de árboles para áreas verdes en la zona de Cuautitlán.

Reforestación o donación de árboles nativos de la zona en proyectos de ampliación y construcción de nuevas fábricas.

Destacan las siguientes iniciativas en materia ambiental:

Laguna Yo Te Quiero Limpia

Nos sumamos a este proyecto de mejora con la asociación de ciudadanos 'Laguna Yo Te Quiero', logrando retirar de las calles de la región lagunera más de 27 mil toneladas de basura, en la que participaron más de 40 mil laguneros.

Liberación de tortugas en Mazatlán

Con la participación de 280 colaboradores y familiares, se liberaron 1,900 tortugas marinas en las playas de Mazatlán para apoyar la preservación de esta especie.

Reconocimientos y Certificaciones

Industria Limpia:

México, Tecate y Elopak

Transporte Limpio:

Otorgado a Lala por Excelente Desempeño Ambiental gracias a las tecnologías y prácticas de ahorro de combustible implementadas que permiten una reducción en las emisiones de CO2 asociadas a la flotilla.





SUSTENTABILIDAD 2013

Lala Administración y Control, S.A. de C.V.
Calzada Lázaro Cárdenas 185
Parque Industrial Lagunero
Gómez Palacio, Durango
C.P. 35077 México.

Dudas y comentarios:
Luis Rey Delgado García
Comunicación y Relaciones Públicas
luisrey.garcia@grupolala.com

www.grupolala.com