



+ SÚMALE UN VASO DE  A TU DÍA

SALUDABLEMENTE

» LALA

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2014



»» INDICE

CONTENIDOS:

» PERFIL CORPORATIVO	2
RESULTADOS SOBRESALIENTES	
» CARTA DEL PRESIDENTE	4
» SUSTENTABILIDAD	14
LALA CALIDAD DE VIDA	14
LALA BUEN VECINO	24
LALA EJEMPLAR	28
LALA MEDIO AMBIENTE	42
» ACERCA DE ESTE INFORME	57
» ÍNDICE GRI / CARTA DE VERIFICACIÓN	58

» NUESTRA EMPRESA

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 **consolidando** la presencia de nuestros productos para **satisfacer las necesidades** de más consumidores.

Misión

“Alimentamos toda la vida”

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



Visión

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



Valores



Propósitos Estratégicos



» CARTA DEL PRESIDENTE



LA CONSTRUCCIÓN DE LA FÁBRICA DE LÁCTEOS EN NICARAGUA, ASÍ COMO LA ADQUISICIÓN DE ESKIMO, TRAERÁ CONSIGO LA OPORTUNIDAD DE DIVERSIFICAR

NUESTRA PRESENCIA EN OTROS PAÍSES DE CENTROAMÉRICA.



El año 2014 se caracterizó por ser un periodo de gran trascendencia y retos sin precedentes para todos los que formamos parte de Grupo LALA, pues a pesar de haber logrado a finales de 2013 una de las colocaciones más exitosas del sector en la historia de la Bolsa Mexicana de Valores, el limitado dinamismo que presentó la economía propició, entre otras cosas, un complejo entorno de consumo.

Durante el año, la implementación de diferentes estrategias comerciales y de negocio fueron factores determinantes que nos permitieron entregar resultados sólidos. Los ajustes en la comercialización y distribución de nuestros productos, así como una importante reestructura organizacional fueron fundamentales para hacer frente a este entorno y así lograr los resultados que nos planteamos al inicio del periodo.

Nuestro probado modelo de negocio, enfocado a la innovación y la calidad de los productos nos ha permitido consolidarnos como la empresa mexicana que ofrece alimentos y bebidas saludables de la más alta calidad, y con ello contar con la preferencia de los consumidores. El compromiso y cercanía con nuestros consumidores nos ha permitido mantener nuestro ritmo de crecimiento, alcanzando grandes resultados en Centroamérica.

La construcción de la fábrica de lácteos en Nicaragua, así como la adquisición de Eskimo, empresa local que durante más de siete décadas ha ofrecido productos en categorías afines a los que actualmente brindamos, traerá consigo la oportunidad de incursionar en el negocio de los helados, y a su vez diversificar nuestra presencia en otros países de la región como Honduras, El Salvador y Costa Rica.

En Lala sabemos que el crecimiento debe darse de manera clara y ordenada. La sustentabilidad de la compañía está alineada con los principios del Pacto Mundial y los indicadores del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores. Este modelo de sustentabilidad, que comprende los ámbitos económico, social y ambiental, está presente en cada una de las decisiones que tomamos en el máximo órgano de gobierno y que tienen repercusión en los más de 31 mil colaboradores que formamos parte de esta empresa.

Fundación LALA mantiene su genuino compromiso por apoyar la sana alimentación de niños y niñas en pobreza y marginación. Con más de 112 millones de pesos invertidos durante 2014 logramos beneficiar a más de 500 mil personas de 2 mil comunidades y asociaciones en México y Guatemala.

Trabajamos en la mejora sustancial y continua de nuestros procesos para minimizar y controlar las emisiones y residuos generados.



En materia ambiental, trabajamos en la mejora sustancial y continua de nuestros procesos para el uso sustentable de agua, así como para minimizar y controlar las emisiones y residuos generados. Con respecto a los productores que brindan nuestra principal materia prima, reiteramos nuestro compromiso por mantener e impulsar programas que aseguren el cumplimiento de estándares mundiales en materia ambiental así como la calidad y el sabor de nuestros productos.

Los resultados obtenidos en este periodo son reflejo del arduo trabajo de cada uno de los que formamos parte de esta familia, y que como tal buscamos generar beneficios tangibles hacia cada uno de los grupos de interés a los que nos dirigimos día con día. Nuestro principal objetivo es satisfacer sus necesidades y a su vez superar las expectativas que tienen de nuestros productos.

En 2015 vislumbramos un periodo de consolidación y crecimiento orgánico para alcanzar resultados satisfactorios y seguir contribuyendo en la transformación de nuestro país y América Latina para que sean un mejor lugar para vivir.

EN 2015 VISLUMBRAMOS UN PERIODO DE CONSOLIDACIÓN Y CRECIMIENTO ORGÁNICO.

Eduardo Tricio Haro
PRESIDENTE

» RESULTADOS SOBRESALIENTES

	2012	2013	2014	%
Colaboradores	29,078	32,253	32,638	1.1%
Beneficiados en programas sociales	488,915	517,502	514,408	-0.59%
Valor económico generado (millones de pesos)*	40,526	43,420	45,506	4.80%
Valor económico distribuido (millones de pesos)**	34,820	37,605	35,837	-4.70%

(*) 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 SUBSIDIARIAS EN MÉXICO:



LALA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL, S.A. de C.V.

» Lala México, S.A. de C.V.	» Lala Sureste, S.A. de C.V.	» MotoVenta de México S.A. de C.V.	» Transportadora de Alimentos, S.A. de C.V.	» Lala Elopak, S.A. de C.V.
» Lala Torreón, S.A. de C.V.	» Servicios Especializados de Transporte y Logística, S.A. de C.V.	» Mexilac, S.A. de C.V.	» Operadora de Servicios a Grupo, S.A. de C.V.	» Envases Elopak, S.A. de C.V.
» Lala Acapulco, S.A. de C.V.	» Abastecedora de Alimentos de México, S.A. de C.V.	» Campofrio México, S.A. de C.V.	» MultiLácteos de México, S.A. de C.V.	» Elopak México, S.A. de C.V.
» Lala Monterrey, S.A. de C.V.	» Lala Derivados Lácteos, S.A. de C.V.	» Lala Arrendadora México, S.A. de C.V.	» Trax Llantas, S.A. de C.V.	
» Lala Guadalajara, S.A. de C.V.	» Tecnopak de la Laguna, S.A. de C.V.	» Lala Arrendadora Monterrey, S.A. de C.V.	» Gilsa Impulsora, S.A. de C.V. SOFOM, ENR	
» Lala Mazatlán, S.A. de C.V.	» Comercializadora de Lácteos y Derivados, S.A. de C.V.	» Inmobiliaria y Arrendadora de Grupo, S.A. de C.V.	» IBE Business Enterprise, AG	
» Ultra Lala, S.A. de C.V.	» Lala Operaciones, S.A. de C.V.	» Lala Transportes, S.A. de C.V.	» Innovación en Alimentos, S.A. de C.V.	

Lala es propietaria del 50% de Lala Elopak, S.A. de C.V.

» PRINCIPALES SUBSIDIARIAS EN CENTROAMÉRICA*:



LALA CENTROAMÉRICA S.A. de C.V.

» Pasteurizadora Foremost Dairies de Guatemala, SA	» Operadora de Servicios de Nicaragua, S.A.	» Lala Nicaragua, SA	» Operadora de Servicios Lácteos LCR, S.A.	» Lala El Salvador, S.A. de C.V.
» Operadora de Servicios Honduras, S.A. de C.V.	» Operadora de Servicios Congelados, S.A.	» Comercializadora Lala Costa Rica, S.A.	» Operadora de Servicios El Salvador, S.A. de C.V.	» Lala Honduras, S.A. de C.V.
				» Inmobiliaria Participativa, SA

» 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

QUESOS



YOGHURTS



SABORIZADAS, JUGOS Y BEBIDAS

POSTRES



CREMA, MANTEQUILLA Y DERIVADOS


CONGELADOS

» NUESTRAS FORTALEZAS

- » Escala y liderazgo
- » Reconocimiento de marcas
- » Red de distribución refrigerada
- » Enfoque en calidad

Somos una empresa mexicana de **alimentos y bebidas saludables y nutritivos**. Contamos con **más de 60 años** de experiencia en la producción, innovación y comercialización de leche y sus derivados bajo los más altos estándares de calidad. Operamos **15 fábricas en México y Centroamérica**; contamos con **más de 31 mil colaboradores**; una red de distribución refrigerada de más de **6,200 rutas de reparto** y **160 Centros de Distribución**; y llegamos diariamente a **más de 500 mil clientes** a los que les ofrecemos más de 600 productos.

 México:
14 fábricas
156 centros de distribución
31,043 colaboradores

 Guatemala:
1 fábrica
4 centros de distribución
542 colaboradores

 Nicaragua:
2 fábricas
5 centros de distribución
1,016 colaboradores



» NUESTRA HISTORIA

1949	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2010	2013	2015
									
»	»	»	»	»	»	»	»	»	»
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.	Lala forma parte de la muestra de empresas en el Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores.

» NUESTRO PROCESO DE PRODUCCIÓN

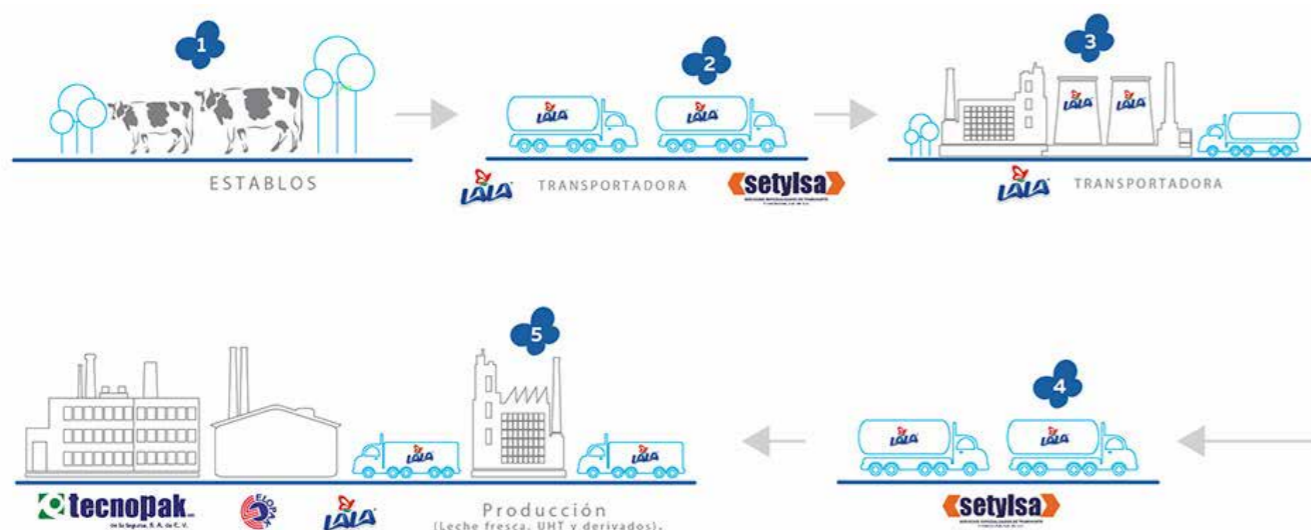
En Lala procesamos nuestros productos a partir de leche de la más alta calidad, sometiéndolos a altos estándares durante todo el proceso de producción y distribución, a través de sistemas y programas de control y aseguramiento de la calidad.

La leche es recibida desde los establos directamente o desde la planta Transportadora de Alimentos (lugar donde se concentra en silos para su estandarización y distribución a las diferentes fábricas). Se transporta en pipas a 4°C para asegurar que la microbiología de la leche no modifique sus propiedades.

Una vez que la leche llega a la fábrica se le efectúan análisis físico-químicos y microbiológicos para su liberación como leche cruda.

De acuerdo a los planes de producción, la leche se estandariza, para fijar el contenido de grasa, se adicionan las vitaminas u otros ingredientes según sea el caso para posteriormente enviarse al área de proceso donde se le aplicará el tratamiento térmico:

- » En el caso del producto pasteurizado el tratamiento térmico se realiza a una temperatura de 75°C por 15 segundos, se enfría y envasa en empaques de plástico o de cartón, para después almacenarse como producto terminado a una temperatura de 4°C y distribuirse a tiendas o comercios para su venta.
- » En el caso del producto ultra pasteurizado se le da un tratamiento térmico mayor a una temperatura de 138-145°C por 4 segundos, eliminando todos los microorganismos y así ser envasado asépticamente de manera inmediata. Este producto se almacena y se distribuye a temperatura ambiente. Previo a salir de la fábrica se le realizan análisis físico-químicos, microbiológicos y sensoriales; si el producto cumple con las especificaciones se emite una liberación por parte del área de Aseguramiento de Calidad.



» NUESTRO MODELO DE SUSTENTABILIDAD

La **sustentabilidad** es un aspecto que está presente en nuestro máximo órgano de gobierno. Al ser una empresa que comercializa **productos lácteos**, trabajamos arduamente con los **productores**, uno de nuestros principales **grupos de interés**, para la creación de acciones que les permitan **eficientar el proceso de obtención de nuestra materia prima.**



Los cuatro pilares de nuestro Modelo, tienen como finalidad cumplir las expectativas de cada una de las audiencias con las que tenemos contacto todos los días:

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

El compromiso de la empresa es profundizar en el conocimiento, cada vez más específico y a detalle, de las principales expectativas de nuestros grupos de interés.

Durante 2015, lograremos este compromiso a través de encuestas de imagen y clima laboral, grupos de enfoque, mesas de diálogo y participación.

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, adquisiciones 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	Estabilidad y seguridad laboral, calidad de vida y disfrutar de su trabajo.	Mejores prácticas en condiciones de trabajo, ética y desarrollo humano.
Consumidores	Personal, 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 de comunicación.	Diaria	Contribuir conectados para el bien común en las localidades donde operamos.	Inversión social, respeto de normatividad y diálogo constante.
Autoridades	Personal, reuniones y convocatorias específicas.	Mensual y trimestral	Respeto de la normatividad y alianza en causas comunes.	Cumplimiento de obligaciones, participación y diálogo constante.



» LALA CALIDAD DE VIDA

Nuestros colaboradores son elemento fundamental del éxito de nuestra organización en México y Centroamérica.

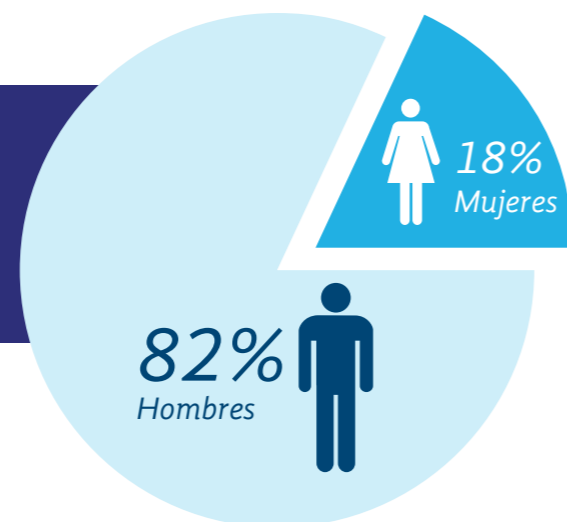
EMPLEO

Generamos oportunidades.

80% de nuestros colaboradores tienen entre 20 y 40 años.

CONTRIBUIMOS CON **32,638** empleos.

En México y Centroamérica
32,638 COLABORADORES



Somos una empresa comprometida con el crecimiento y desarrollo profesional de nuestros colaboradores, por lo que brindamos herramientas diversas para apoyarlos en alcanzar sus objetivos, a través de cursos, conferencias, talleres, rotación de funciones y ascenso laboral.



CANTIDAD DE COLABORADORES

	2013	2014
Hombres	26,810	26,715
Mujeres	5,443	5,923
TOTAL	32,253	32,638*

*El 1.78% de nuestros colaboradores tienen un contrato eventual. Adicionalmente 1,464 colaboradores están contratados bajo régimen outsourcing.

DESGLOSE DE COLABORADORES POR CATEGORÍA

Categorías	Cantidad
Directores	20
Gerentes	404
Jefes	3,344
Administrativos	5,221
Operativos	23,649
TOTAL	32,638

» RELACIONES LABORALES

MÉXICO

72 contratos colectivos de trabajo.

Cada contrato es relativo a un grupo de trabajadores afiliados a la Confederación de Trabajadores de México (CTM) y la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC).

GUATEMALA

Contratos individuales de trabajo

NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES

Colaboradores	2013	2014
Sindicalizados	23,327	22,910
No sindicalizados	8,926	9,728
TOTAL	32,253	32,638



En 2014 nuestra rotación representó el 17% vs. el 29% de 2013. Constantemente se evalúa a nuestros colaboradores con la finalidad cumplir cabalmente con el Código de Conducta de la empresa aplicando consecuencias positivas y negativas.

Con la finalidad de incrementar la eficiencia operativa de Grupo Lala, llevamos a cabo la concentración de operaciones en los Complejos de Torreón e Irapuato. Por lo anterior, concluimos la producción en las fábricas de Tizayuca y Mazatlán, ofreciendo a los colaboradores alternativas de reubicación en otras áreas del Grupo.

Además de cumplir cabalmente con la Ley del Seguro Social, Lala otorga a los colaboradores diversos planes de compensación incluyendo pensiones, salud, retiro y otros beneficios. Todos los cálculos para determinar la cobertura de los planes de jubilación y/o fondos de pensiones se apegan a lo establecido en la normatividad vigente.

» BENEFICIO PARA COLABORADORES

Todos los colaboradores gozan de prestaciones superiores a los de la ley. Entre estas se encuentran:

- » CONTRATO DE TIEMPO COMPLETO
- » SEGURO DE VIDA
- » PERMISO DE DÍAS LABORALES CON GOCE DE SUELDO POR MATERNIDAD, PATERNIDAD Y FALLECIMIENTO DE FAMILIAR DIRECTO
- » AGUINALDO
- » VACACIONES Y PRIMA VACACIONAL
- » PLAN DE PENSIONES (ADEMÁS DE LOS DE LA LEY, CONTEMPLAN BENEFICIOS ADICIONALES ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA) PARA DIRECTORES, GERENTES, JEFES, SUPERVISORES Y ADMINISTRATIVOS.
- » SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES PARA EL EQUIPO DIRECTIVO Y GERENCIAL.
- » 14,499 COLABORADORES SON SOCIOS DE LA CAJA DE AHORROS DE LA EMPRESA.
- » CONTAMOS CON 49 CONVENIOS NACIONALES Y 247 A NIVEL LOCAL CON EMPRESAS DE BIENES Y SERVICIOS (MUEBLERÍAS, PAPELERÍAS, RESTAURANTES, CONSTRUCTORAS, CONCESIONARIAS, HOTELES, ENTRE OTROS) QUE OFRECEN BENEFICIOS DIRECTOS A NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS.



» SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

21% de nuestros colaboradores en fábricas integran comités de seguridad y salud.

- » COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO = 188
- » COMISIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO = 293
- » COMITÉS AST (ANÁLISIS DE SEGURIDAD DE LAS TAREAS) = 1429

PLAN DE

» OBJETIVOS 2014

Propósito estratégico	Alineador estratégico	Programas	Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Objetivo 2014	Resultado 2014
Social Responsibility	Team Members	Industrial safety	Cero Accidentes fatales	1	1	2	0	0	0	0	0
			Cero Accidentes con IPP	7	5	3	6	2	2	0	1
			Índice Accidentabilidad	3.84	3.30	3.44	3.85	4.08	2.88	2.43	2.56
			Índice de días de incapacidad	90.11	66.66	71.20	68.12	82.34	60.45	55.20	55.18
			Fábricas dentro del programa de Autogestión STPS	S/R	1	3	4	4	7	10	10

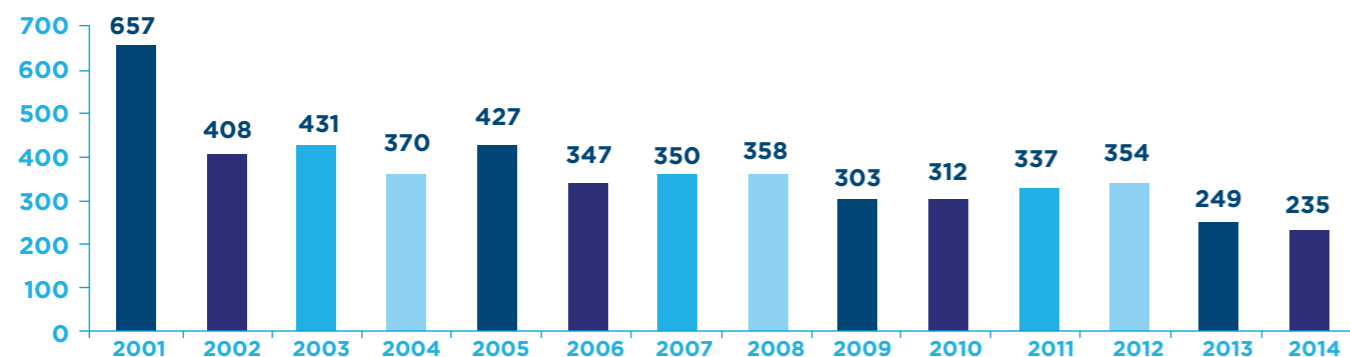
Los acuerdos formales con sindicatos cubren seguridad y salud en el trabajo. Dentro de estos acuerdos está la participación en la Comisión de Seguridad e Higiene, la capacitación y competencia, las actas de inspección de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la participación en el programa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

ACTUALMENTE **10** FÁBRICAS SE ENCUENTRAN EN EL PROGRAMA DE AUTOGESTIÓN DE LA STPS.

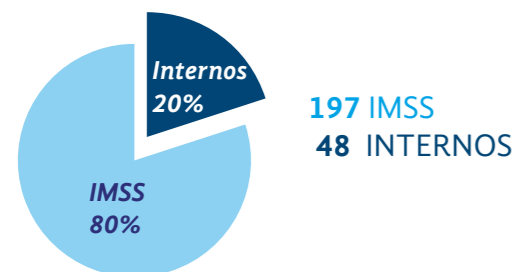
Nuestros indicadores de mejora en salud y seguridad los comparamos con los parámetros del Índice Nacional de Accidentabilidad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).



» NÚMERO DE ACCIDENTES EN FÁBRICAS 2001 AL 2014



ACCIDENTES



INDICADORES ACCIDENTABILIDAD 2014



HEMOS REDUCIDO EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS:

33.6% DE ACCIDENTES*

32.9% EN DÍAS POR INCAPACIDAD*

*Calculado sobre una base de **8,735 colaboradores** en fábricas en México.



Año	2012	2013	2014 ⁽¹⁾
Índice de accidentabilidad	4.1	2.88	2.39*
Índice de días de incapacidad	81.48	65.6%	54.93%*

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

*Calculado sobre una base de **8,735 colaboradores** en fábrica en México.

Contamos con un procedimiento de investigación, análisis, reporte y seguimiento de incidentes cuyo propósito es establecer los requerimientos a seguir para contar con una detallada y completa investigación de incidentes; enfocado a encontrar las causas raíz que permitan establecer los controles para evitar su recurrencia y la mejora continua del sistema de seguridad.

» CAPACITACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL *

Impartimos **68,398 horas** de capacitación en materia de salud y seguridad ocupacional; 12.62% más que en 2013.

Año	2012	2013	2014
Horas de capacitación	59,063	60,731	68,398

*Aproximadamente 7.80 horas por persona considerando 8,735 colaboradores en fábrica en México. LA8-LA9



» FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Con la Universidad Lala impulsamos el desarrollo de nuestros colaboradores, a través de programas de formación, acceso a la educación media y superior, cursos de desarrollo de habilidades, actitudes y valores.

En 2014 Universidad Lala orientó sus estrategias a través de 'cursos sello', básicos, especiales y técnicos, entre otros, dirigidos principalmente por personal interno, atendiendo propósitos estratégicos como:

- 1) Regresar a temas básicos de la empresa.
- 2) Rentabilizar al equipo de instructores.
- 3) Focalizar la inversión en actividades estratégicas para la empresa.

Con una inversión de \$26,389,197 se organizaron 104,483 eventos a través de los cuáles logramos capacitar a 35,323 personas (colaboradores, contratistas y proveedores, familiares, etc.) con un total de 996,482 horas de capacitación.



Categorías profesionales	Número de personas capacitadas		Número de horas dedicadas a la capacitación	Promedio de horas de formación por colaborador
	(hombres)	(mujeres)		
Directores/Gerentes	345	42	17,775	46
Jefes/supervisores	2,516	501	133,350	44
Administrativos	3,079	1,392	103,373	23
Sindicato operación	8,603	3,111	285,235	24
Sindicato ventas	10,324	35	453,805	44
Externo*	5,368	7	2,945	1
TOTAL	30,235	5,088	996,482	28

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



35,323 PERSONAS CAPACITADAS
MÁS DE **26 MILLONES** DE PESOS INVERTIDOS

MÁS DE **104 MIL** EVENTOS DE CAPACITACIÓN

CERCA DE **1 MILLÓN** DE HORAS EN CAPACITACION

» ESCUELA LALA GUATEMALA

Este 2014 nos propusimos como uno de nuestros objetivos primordiales, continuar impulsando el desarrollo integral de nuestros colaboradores por medio de Escuela Lala. Se llevó a cabo una ceremonia de graduación de la tercera generación de Bachilleres en Ciencias y Letras reconociendo su esfuerzo y perseverancia. Se entregaron 8 becas para concluir estudios de educación básica y 15 becas para completar la educación media.

» CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS

En México suscribimos acuerdos con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la Secretaría de Educación Pública (SEP) para la certificación de funciones, con lo cual contamos con un Modelo de Competencias Lala para formar a nuestros colaboradores en la ejecución exitosa de sus funciones bajo una certificación de norma-empresa.

» DETECCIÓN DE TALENTO

'Proyección Universitarios Lala' es una iniciativa orientada a la identificación de jóvenes estudiantes con alto potencial y liderazgo.

En 2014 egresaron seis profesionistas de la quinta generación, concluyendo satisfactoriamente con el programa. Actualmente, la sexta generación está en etapa de proyectos y funciones estratégicas en áreas de interés de acuerdo a su perfil.

BECAS ACADÉMICAS

195 colaboradores cuentan con becas académicas para continuar con sus estudios en los diferentes niveles educativos y 59 a través de convenios de descuento y apoyos diversos, beneficiando en total a 254 colaboradores.

TOTAL DE COLABORADORES ESTUDIANDO

	Colaboradores sin beca	Colaboradores con beca	Total
Especialidad	0	1	1
Maestría	9	12	21
Profesional	25	10	35
Preparatoria	23	140	163
Programa Lengua Extranjera / Inglés	2	32	34
Técnico Superior Universitario	0	61	61
TOTAL	59	195	254

Cerramos el año con 82 personas graduadas que ya cuentan con mejores herramientas para su desarrollo personal y profesional:

CERTIFICACIÓN DE COLABORADORES 2014

Certificación de colaboradores 2014	
Logística Ejecución	666
Abastecimientos	15
Comercio Exterior	5

Número de Alumnos graduados

Especialidad	14
Maestría	3
Profesional	2
Preparatoria	31
Programa Lengua extranjera/ Inglés	32
TOTAL COLABORADORES GRADUADOS	82



» EMPLEABILIDAD

En convenio con Universidades Tecnológicas y Politécnicas, Universidad Lala desarrolló la carrera de Técnico Superior Universitario en Ventas (TSUV), un programa innovador en el sector educativo, que ofrece una ventaja competitiva no solo para Lala, sino para el país, colocando al Grupo a la vanguardia educativa, como una empresa que atiende las necesidades actuales de la sociedad en materia de empleabilidad.

» CONVENIOS

Se suscribieron seis convenios de colaboración con Instituciones de Educación Superior que se suman a las más de 50 con las que ya se trabaja, lo que amplía el rango de opciones para estudiar y buscar desarrollo dentro de la empresa:

- » Universidad Tecnológica de la Laguna Durango
- » Universidad Tecnológica de Escobedo Nuevo León
- » Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Durango –CECyTED
- » Universidad Panamericana/ Centros Culturales de México, A.C.
- » Instituto de Especialización para Ejecutivos, S.C.
- » Instituto Superior Creatividad e Innovación Humana (Monterrey NL)

» PLANEACIÓN DEL DESARROLLO

En 2014 continuamos con nuestro compromiso de establecer planes de desarrollo para nuestros colaboradores, obteniendo los siguientes resultados:

4,827 evaluaciones de desempeño, equivalentes al 96.54% de 5,066 colaboradores administrativos y con personal a cargo.

320 identificaciones de talento a nivel ejecutivo.

162 colaboradores reorientados por alto potencial.

Establecimos un calendario de trabajo entre 2015 y 2016 para Administración del Desempeño y Encuesta de Clima Laboral, proyectos estratégicos que permitirán implantar el Modelo de Liderazgo en Lala.

» CULTURA Y SALUD

En todos los centros de trabajo llevamos a cabo eventos y actividades que promueven un estilo de vida saludable, una sana convivencia para los colaboradores y sus familias, así como la conservación de las tradiciones de los países donde operamos.

Destacan las Semanas de Salud que realizamos cada año con el objetivo de cuidar y preservar la salud de nuestros colaboradores, realizando exámenes médicos, vacunación y pláticas informativas de cuidado y prevención de enfermedades.

OTRAS ACTIVIDADES:

- » Torneos de **basquetbol, futbol y voleibol**
- » **Carreras** recreativas
- » Maratón de **baile**
- » **Celebración** de días festivos

TERCERA CARRERA ANTORCHA LALA

El 15 de septiembre de 2014 llevamos a cabo la Tercera Carrera Antorcha Lala, con la participación de todos nuestros colaboradores, se conmemoraron los 193 años de la Independencia de Guatemala.

CONCURSO DE ALTAR DE MUERTOS

Para estimular el trabajo en equipo y mantener las tradiciones mexicanas, más de 300 colaboradores participaron en el Concurso de Altar de Muertos en tres zonas del país. Se elaboraron 23 altares y se premiaron a los mejores por su creatividad, exposición y apego a la tradición.



» LALA BUEN VECINO

Compromiso con nuestras comunidades para construir un entorno social más fuerte.

MÁS DE 140 MILLONES DE PESOS EN APOYOS DE FUNDACIÓN LALA Y EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURALES Y DE ENTRETENIMIENTO.



» FUNDACIÓN LALA

Con una cobertura en México, Guatemala y Honduras, alimentamos sueños y contribuimos con la nutrición de personas en desamparo, pobreza y marginación; especialmente niñas y niños de casas hogar, comedores, albergues indígenas y Bancos de Alimentos. (www.fundacionlala.org.mx)

Como empresa de alimentos y bebidas, sabemos que nuestra fortaleza es apoyar el crecimiento saludable, por ello destinamos \$72,596,761 pesos, equivalentes a 6.36 millones de kilos de los distintos productos alimenticios que producimos, especialmente leche.

Adicional, otorgamos \$26,665,488 pesos en efectivo y \$12,982,113 pesos en otros bienes.

PROGRAMAS DE APOYO

Fundación Lala opera a través de ocho programas de apoyo en las siguientes vertientes: alimentación, salud, educación, biodiversidad y medio ambiente; arte y cultura, desarrollo comunitario, contingencias y emergencias, y voluntariado.

Con una inversión de más de 112 millones de pesos, Fundación Lala impactó positivamente en 569 municipios de México, Guatemala y Honduras para beneficiar a más de 500 mil personas mensualmente en alianza con 354 asociaciones a través de 8 vertientes de apoyo, especialmente la donación de 6 mil toneladas de productos Lala en 2014.

Contribuimos con más de 100 mil horas de participación voluntaria en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

» VOLUNTARIADO LALA

Los colaboradores Lala contribuimos con más de 100 mil horas de participación voluntaria en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

	Descripción	Participantes	Horas Invertidas
Voluntariado de Fundación Lala	Labores administrativas, fiscales, logísticas; almacenamiento y entrega de donativos.	2,026	21,801
Voluntarios del Maratón Lala	Apoyo para la organización y realización del evento en actividades de logística, promoción y atención, entre otros.	2,500	11,500
Brigadas de Emergencia	Apoyo para el combate, extinción de incendios y atención de incidentes.	950	98,650
Campañas Sociales	Realización de diversas actividades sociales a favor de comunidades e instituciones.	1,407	28,843
Campañas Ambientales	Reforestación en parques y escuelas, recolección de pilas, limpieza de ríos y espacios públicos, conservación de especies.	201	2,242
Padrino y Adopta	Aportación de tiempo, talento y conocimientos, así como aportaciones económicas de los colaboradores que Fundación distribuye.	196	1,114
TOTAL			164,150



» PATROCINIO SOCIAL

Apoyamos eventos que fomenten un estilo de vida saludable y promueven la conservación de nuestras tradiciones a través de celebraciones familiares.

18 MILLONES DE PESOS INVERTIDOS

10.8 MILLONES DE PERSONAS IMPACTADAS

369 EVENTOS CULTURALES, DEPORTIVOS Y DE ENTRETENIMIENTO.

» MARATÓN INTERNACIONAL LALA

En 2014, celebramos la edición XXVI del Maratón Internacional Lala con las modalidades: corredores elite y corredores recreativos, cada una con ramas femenil y varonil.

El recorrido está avalado por la Asociación Internacional de Maratones y Carreras de Ruta (AIMS) y la Federación Mexicana de Asociaciones de Atletismo (FMAA).

Los resultados son reconocidos por la Asociación Internacional de Federaciones Atléticas (IAAF) y es clasificatorio para el Maratón de Boston.

Por segundo año consecutivo, la semana previa al evento se realizó la Rodada Ciclista la cual recorre la ruta del Maratón con una participación de más de 2,500 ciclistas. 4,500 corredores en total.



- » **25%** DE PARTICIPACIÓN FEMENIL.
- » **70%** DE PARTICIPANTES PROCEDENTES DE LOS DISTINTOS ESTADOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA.
- » **9 PAÍSES** PARTICIPANTES.
- » **2,500** VOLUNTARIOS APOYANDO EN PUNTOS DE HIDRATACIÓN, INFORMACIÓN, SERVICIO MÉDICO, LIMPIEZA Y ENTREGA DE KITS DE RECUPERACIÓN.

» PARTICIPACIÓN EN REDES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

RED ESR LAGUNA

Lala forma parte de la Red de Empresas Socialmente Responsables de La Laguna, un conjunto de ocho empresas y dos universidades de La Laguna que desde 2010 trabajan para promover la cultura de la responsabilidad social y el desarrollo sustentable en la Región Lagunera de Coahuila y Durango.

En 2014 fuimos parte del Cuarto Encuentro Regional de Responsabilidad Social y Mejores Prácticas 'Emprendedurismo Sustentable', con la asistencia de 200 participantes y la presencia de expertos en temas de sustentabilidad con reconocimiento internacional.

HÉROES LAGUNA

Se realizó el primer 'Festival Héroes Laguna', con el objetivo de difundir las acciones que llevan a cabo las organizaciones que forman parte de esta plataforma, contó con la asistencia de más de 12 mil personas, se llevaron a cabo 120 eventos (musicales, teatrales, conferencias, talleres) en 50 sedes diferentes con el apoyo de más de 50 instituciones (universidades, escuelas y autoridades de la Comarca Lagunera).

» CONTRIBUCIÓN LOCAL

Se consolidó el proyecto de Vinculación Social en la Comarca Lagunera. Más de cinco mil personas visitaron nuestros centros de trabajo. 19 colaboradores compartieron su conocimiento y experiencia en 24 actividades académicas.

246 visitas guiadas.

5,086 visitantes.

DONACIONES

Donamos uniformes, zapatos industriales, enseres domésticos, productos lácteos, material reciclable y artículos de limpieza a escuelas, asociaciones y espacios públicos.



» LALA EJEMPLAR

Trabajamos todos los días con la *mayor eficiencia* para elaborar y comercializar productos saludables de la más alta calidad.

ÉTICA, DERECHOS HUMANOS, DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

18,128 eventos de capacitación en temas de ética, derechos humanos, diversidad e igualdad de oportunidades.

233,603 horas invertidas

59,467 personas alcanzadas



El Código de Conducta de Lala establece nuestro actuar con los diferentes grupos de interés, promueve un ambiente laboral equitativo que fomenta la diversidad y rechaza cualquier acto que vaya en contra de los derechos humanos, como la discriminación.

El Código de Conducta es un recurso que nos ayuda a actuar de manera consistente con los valores de Lala, respaldando el logro de sus objetivos estratégicos, a la vez que evitamos riesgos, inconvenientes y contratiempos.

Es la expresión del compromiso asumido ante nuestros clientes, consumidores, colaboradores, accionistas, proveedores, autoridades y sociedad en general, de mantener altos niveles éticos de desempeño, garantizando la transparencia de nuestras actividades en el contexto de un gobierno corporativo consistente con los estándares más exigentes y apego a los principios fundamentales de la responsabilidad social empresarial.

Estamos alineados a los Principios del Pacto Mundial, el cual promueve que las empresas adopten un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

En cumplimiento con nuestra Política de Reclutamiento y Selección, Universidad Lala cuenta con estrategias de capacitación que fomentan la anticorrupción, diversidad, compromiso de inclusión, igualdad de oportunidades y la no discriminación a través de programas institucionales permanentes como "Inducción integral", "Mi desarrollo personal", "Código de Conducta", "Ejercicio de la Jefatura", entre otros.



Categorías profesionales	Número de personas capacitadas		Número de horas dedicadas a la capacitación	Promedio de formación por colaborador
	(hombres)	(mujeres)		
Directores	28	2	57	4
Gerentes	679	88	4142.1	13
Jefes	1334	492	11789.8	13
Supervisores	3629	516	26684.6	14
Administrativo quincena	3279	2070	21074.5	9
No sindicalizado quincena	3273	740	11698.8	7
Comisionista no sindicalizado	138	0	352.4	6
Transportista	1226	4	6219.2	10
Sindicato operación	15948	6028	87035.2	9
Sindicato taller	44	0	110	6
Sindicato ventas fijo comisión	11490	24	33759.3	7
Sindicato ventas comisión	8357	30	30257.9	9
Eventual	22	26	422.8	18
TOTAL	49,447	10,020	233,603.6	

REFORZAMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

En 2014 se capacitó al 97% de los colaboradores en temas de derechos humanos, relación con grupos de interés, anti-corrupción, conflicto de interés, entre otros contenidos del Código de Conducta; con más de 50 mil horas hombre capacitación. Además, 88% de nuestros proveedores, han leído y firmado nuestro Código a través de una plataforma electrónica.

Contamos con la línea 01 800, que presta un servicio confidencial para que los colaboradores y terceros comuniquen inquietudes, sobre el cumplimiento del Código de Conducta y aspectos éticos.

Actualmente contamos con **28 personas** con alguna discapacidad entre nuestros colaboradores.

» RESPONSABILIDAD SOBRE NUESTROS PRODUCTOS

Para la fabricación de nuestros productos, el área de Investigación y Desarrollo elabora las formulaciones, valida las materias primas (ingredientes de formulación) y establece los procesos de acuerdo a nuestro sistema de aseguramiento de calidad.

Dentro de la búsqueda de materia prima se consideran tres rubros importantes: compra directa a fabricantes (evitando la compra a distribuidores), uso de materiales no compuestos y proveedores que cuenten con certificaciones de calidad e inocuidad así como información histórica de la evaluación de desempeño que realiza nuestra área de Calidad.

El área de Investigación y Desarrollo da soporte e información técnica para la elaboración de productos e ingredientes a todas las áreas, en certificaciones de productos e instalaciones. En conjunto con el trabajo de fábricas y el departamento de Aseguramiento de Calidad garantizamos que nuestros productos sean de la mejor calidad y seguridad. Esta área también participa activamente en certificaciones como Kosher, asociaciones de salud como la Federación Mexicana de Diabetes, coordinando visitas y entregando la información requerida.

La totalidad de nuestros productos son sometidos a procedimientos de evaluación en sus diversas etapas de ciclo de vida:

- » desarrollo de concepto
- » investigación y desarrollo
- » certificación
- » fabricación y producción
- » marketing y promoción
- » almacenaje, distribución y suministro
- » utilización y servicio
- » eliminación, reutilización y/o reciclaje.

Desde el 2006, nuestra área de Investigación y Desarrollo emite y administra, de forma electrónica, 11 especificaciones técnicas que incluyen aspectos sensoriales, fisicoquímicos, microbiológicos y de inocuidad correspondientes a los diferentes tipos de leche cruda que se recibe y distribuye a las fábricas. Con base en estas especificaciones, las fábricas realizan análisis a cada pipa que se recibe, emitiendo dictamen de liberación o rechazo para su utilización.

Durante el segundo semestre del 2014 se definieron las especificaciones técnicas de leches crudas concentradas que actualmente se producen y distribuyen a las fábricas de Irapuato y Aguascalientes. Optimizamos la herramienta de gestión documental para la publicación técnica, que permitirá una mejor administración e intercambio de información, automatización de tareas como el control de cambios y notificación de las modificaciones en documentos técnicos así como la generación de reportes. Actualmente se administran alrededor de 6,784 documentos para uso de nuestras 11 fábricas lácteas en México.



NUEVOS PRODUCTOS



49 LANZAMIENTOS AL MERCADO, DESTACAN: YOGHURT GREKOS LALA, CAFÉ CON LECHE LALA, TEA BREAK, LECHE BORDEN SABORIZADA Y SOY SALUD.

En los diferentes productos reducimos su carga calórica y se asegura cumplir con los nuevos lineamientos y contar con el Distintivo Nutrimental emitido por la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS). A través del proceso de desarrollo, investigación e innovación, se asegura que los productos cumplan con las Normas Mexicanas e Internacionales, con la finalidad de ofrecer productos saludables, nutritivos, de alta calidad y que satisfagan las expectativas de nuestros consumidores. Aseguramos que los ingredientes utilizados y sus beneficios sean legales, seguros y comprobados científicamente.

152 PROYECTOS CONCLUIDOS EN 2014, PARA EL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS Y REFORMULACIÓN DE INGREDIENTES.

Buscamos la mejora permanente de nuestros productos y su perfil nutricional, nos actualizamos ante los movimientos de un mercado cambiante, procuramos la reducción de costos para contribuir al cuidado de la economía familiar y a la vez ofrecemos productos nutritivos y de calidad.

En 2014 concluimos 94 proyectos especiales y 41 de reformulación, rediseño y reducción de costos. Buscamos nuevos procesos de producción, equipos que reduzcan el tiempo de elaboración, optimización y/o mejora de procesos actuales que generen un menor consumo de energía y un menor impacto ambiental; asimismo operar mayores volúmenes con menos recursos.

En conjunto con Universidades e Instituciones implementamos proyectos específicos para el desarrollo, soporte e investigación para agregar valor nutrimental a nuestros productos, demostrar la funcionalidad para la prevención de enfermedades, así como disminución de costos.

Invertimos 4.6 millones de pesos en conjunto con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en la creación de tres proyectos de innovación tecnológica.

» ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

La calidad de nuestros productos está regida por estándares internacionales, recibimos menos de una reclamación por cada millón de piezas fabricadas de parte de nuestros consumidores.

ACTUALMENTE, **85%** DE NUESTRA **PRODUCCIÓN** ESTÁ CERTIFICADA POR UN TERCERO INDEPENDIENTE.



» ALINEAMOS NUESTRO SISTEMA DE **CALIDAD** CON LA **INICIATIVA GLOBAL** DE SEGURIDAD ALIMENTARIA, MEDIANTE EL SISTEMA 'SAFE QUALITY FOOD' SQF (ALIMENTOS SEGUROS Y DE CALIDAD) Y NOS APEGAMOS A INICIATIVAS INTERNACIONALES QUE GARANTIZAN LA CALIDAD E INOCUIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS.

- o En 2014 - 2015, el organismo SGS recertificó el Sistema de Calidad "SQF Nivel II inocuidad" en 8 fábricas, obteniendo el máximo nivel en calificación.
- o Envases Elopak continúa con la certificación SQF "Nivel III Inocuidad y Calidad".

» FORTALECIMOS EL **PROGRAMA DE AUTOCONTROL DE PLAGAS** EN FÁBRICAS LÁCTEAS Y EMPAQUES; OPTIMIZAMOS EL USO DE QUÍMICOS PLAGUICIDAS CON UN MANEJO INTEGRAL Y APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y PROGRAMAS DE LIMPIEZA.

» NUESTROS CENTROS DE **DISTRIBUCIÓN IMPLEMENTARON PROGRAMAS DE CALIDAD** CON BASE EN LA NOM 251: "PRÁCTICAS DE HIGIENE PARA PROCESOS DE ALIMENTOS, BEBIDAS O SUPLEMENTOS ALIMENTICIOS". 134 CENTROS HAN SIDO RECONOCIDOS INTERNAMENTE Y CUMPLEN SATISFACTORIAMENTE CON AUDITORÍAS DE CLIENTES Y ENTIDADES GUBERNAMENTALES.



» CADA AÑO REALIZAMOS EN TODA NUESTRA CADENA DE VALOR **CUATRO SIMULACROS DE RASTREABILIDAD Y RETIRO** DE PRODUCTOS COMO PREVENCIÓN EN CASO DE ALGUNA CONTINGENCIA.

Nuestro compromiso a mediano y largo plazo es la obtención de la certificación SQF "Nivel III Inocuidad y Calidad" en todos nuestros centros productivos.



» NUESTROS CLIENTES

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

Vendemos más del 90% de nuestros productos de forma directa en México, a través de los canales:

COMERCIO ORGANIZADO 48.0%

CANAL DETALLE 46.4%

Y OTROS 5.6%.

Nuestros supervisores de ventas mantienen comunicación con clientes a través de visitas bimestrales con objeto de verificar el nivel de servicio y grado de satisfacción para corregir áreas de oportunidad detectadas.

Más de 50 mil llamadas atendidas por nuestro Centro de Atención y Nutrición sobre temas relacionados con ventas y atención a clientes.



» NUESTROS CONSUMIDORES

A través del Centro de Atención y Nutrición mantenemos un canal de comunicación con nuestros clientes y consumidores con el cual atendemos sugerencias, preguntas, quejas y peticiones.

En 2014 atendimos 80,219 llamadas a través de la línea 01 800:

- » **65.43%** VENTAS
- » **28.61%** INFORMES
- » **4.57%** CALIDAD
- » **0.92%** OTROS

Otros medios de contacto:

- CORREO ELECTRÓNICO » **6,001** CORREOS
- PÁGINA WEB » **3,234** SOLICITUDES
- CORREO DE VOZ » **1,507** CORREOS



SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

En el Centro de Investigación y Desarrollo (CID) contamos con tecnología en procesos piloto, laboratorios de innovación y evaluación sensorial para desarrollar productos de calidad, valor nutricional y seguridad.

GRUPOS DE ENFOQUE

13 GRUPOS DE ENFOQUE

El equipo de Investigación de mercado junto con Investigación y Desarrollo, realizó 13 grupos de enfoque con más de 3,500 consumidores para conocer sus opiniones de nuevos productos y reformulaciones en proceso de creación.

61% de productos o prototipos mostraron un buen desempeño en las 13 evaluaciones.

SONDEOS SENSORIALES

41 SONDEOS

En 2014 realizamos 41 sondeos con la participación de 500 participantes que cumplen estrictamente con el perfil del consumidor solicitado para que sus respuestas sean representativas. 73% de los productos o prototipos mostraron un buen desempeño.



EN 2014 ATENDIMOS **80,219 LLAMADAS**
A TRAVÉS DE NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN Y NUTRICIÓN.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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 y en los materiales para comunicar las características de nuestros productos cuenta con sustento técnico y científico que proporciona nuestro Centro de Investigación y Desarrollo.

Continuamos adheridos a las iniciativas de autorregulación *Checa y Elige* y *Código PABI*.

Aseguramos el cumplimiento de la Normatividad en los países donde operamos.



PRODUCTOS BAJOS EN GRASAS SATURADAS, GRASAS TRANS, SODIO Y AZÚCARES AÑADIDOS.

	Volumen de ventas	Comentarios
Leches	50%	Reducción de cantidad de grasa total, por lo tanto reducción de grasas saturadas y trans.
Alimento lácteo y alimento lácteo combinado	100%	La grasa butírica es sustituida por grasa vegetal por lo que hay una reducción de grasas saturadas, trans y colesterol.
Bebidas y jugos	85%	Reducción de azúcares añadidos en bebidas. En el caso de la categoría de jugos, los azúcares son naturales de la fruta, para néctares existe una Norma para cumplir con un mínimo de azúcares.
Yoghurt y Bebida láctea fermentada	5%	Yoghurt Light en sus versiones bebibles y batidas.
Postres	13%	Gelatina Lala reducida en azúcar (con edulcorantes no calóricos), Art light (sin azúcar añadido) y Svelty (baja en grasa y edulcorantes no calóricos para menor contenido de azúcar)
Quesos	11%	Disminución de grasa en quesos Panela, Oaxaca y Manchego por lo que a su vez se disminuyen las grasas saturadas, grasas trans y colesterol
Cremas	4%	Crema ácida light con menor contenido de grasa por lo que disminuyen grasas saturadas, trans y colesterol



PRODUCTOS CON INGREDIENTES NUTRITIVOS: AUMENTO DE FIBRA, VITAMINAS, MINERALES, FITOQUÍMICOS O ADITIVOS DE ALIMENTOS FUNCIONALES.

	Volumen de ventas	Comentarios
Leches	100%	Todas las leches contienen adición de vitaminas, algunas fibra y minerales.
Alimento lácteo y alimento lácteo combinado	100%	Adicionadas con vitaminas (A, D, B1, B2, B5) y hierro.
Bebidas y jugos	94%	Las bebidas Aquafrut son adicionadas con vitamina C. Los néctares marca Nutrijugo están adicionados con vitaminas A, D, B1, B5, C y E. El jugo de naranja Natural'es mantiene identidad de natural, sin adiciones.
Yoghurt	10%	Se incluyen Bio4balance con adición de fibra y probióticos, Yoghurt Deslactosado, Lalacult, Bio4 y Gastro. Petit y yoghurt infantil.
Postres	42%	Gelatina Yomi y Lala adicionadas con vitaminas A,C,D y zinc

» NUESTROS PROVEEDORES

MÁS DE **5,700** PROVEEDORES

Además de la leche, nuestras principales materias primas utilizadas para la elaboración de nuestros productos 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.

Los criterios de selección de proveedores son: costos, calidad, servicio, ubicación, solvencia moral y financiera. Asimismo, el 10% del presupuesto de compras está destinado a proveedores locales.

98 EMPRESAS AUDITADAS EN EL PROGRAMA 'PROVEEDOR SUSTENTABLE'.

Apoyamos a más de 5,700 proveedores en su desarrollo para crecer juntos. En 2014 iniciamos el programa piloto "Proveedor Sustentable" para certificarlos en aspectos financieros, capital de trabajo, antecedentes legales, condición financiera, liquidez y derechos humanos.

Auditamos a 98 empresas, de las cuales certificamos a 35 como Proveedores Sustentables.

En el periodo, rescindimos el contrato a dos de nuestros proveedores por incumplimientos a cláusulas de derechos humanos.

DESARROLLO Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES

Nuestro programa de Desarrollo y Aprobación de Proveedores evalúa sistemáticamente su desempeño para cumplir con los lineamientos básicos del Sistema SQF, asegurando que las materias primas y empaques utilizados en nuestros procesos sean inocuos y de calidad. A través de 47 auditores líderes certificados ubicados en fábricas lácteas, auditamos a 63 proveedores estratégicos de ingredientes y empaques primarios, obteniendo un índice de desempeño global del 98% y de los cuales se tienen 52 proveedores clasificados en el máximo estatus de confiabilidad.

CENTRO DE COMPETITIVIDAD DE MÉXICO (CCMX)

31 PYMES APOYADAS

Refrendamos nuestro compromiso con las pequeñas y medianas empresas del país a través del Centro de Competitividad de México (CCMX), cuyo objetivo es elevar la productividad de aquellas que estén vinculadas a la cadena de valor de empresas grandes afiliadas al Consejo Mexicano de Negocios y a la Alianza por la Competitividad.

Como parte del programa titulado 'De Empresario a Empresario', durante 2014 impartimos el Diplomado de Estrategia Comercial, Imagen y Cadena de Distribución a 31 empresas. Asimismo invitamos a 19 de nuestros proveedores para recibir los servicios de consultoría de este Centro.

SEMANA DEL EMPRENDEDOR

Participamos en la Semana del Emprendedor 2014, evento organizado por el Gobierno de la República, a través de la Secretaría de Economía y el Instituto Nacional del Emprendedor. Contactamos con más de 600 empresas, de las cuales 87 tuvieron potencial para convertirse en nuevos proveedores.



» NUESTROS PRODUCTORES

30 LITROS, PROMEDIO ANUAL DE PRODUCCIÓN DIARIA DE **LECHE POR VACA**

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

Desde 2008 Lala rechaza en su materia prima el uso de las hormonas de crecimiento (Somatotropina bovina). Toda la leche es analizada para verificar la presencia de antibióticos y es rechazada la que arroja indicadores positivos. En nuestros sistemas de producción no se procesa leche con antibióticos.

Durante el 2014 se aseguró la calidad de 2,423'596,507 litros de leche mediante 271,909 análisis:

- » Físicoquímicos: grasa, proteína, lactosa, sólidos no grasos, sólidos totales, urea, caseína, punto crioscopio.
- » Conteo celular somático
- » Cuenta estándar: Bacteriología, ufc/ml.

Adicionalmente se realizaron:

- » **82,431** ANÁLISIS ORGANOLÉPTICOS (OLOR, COLOR, SABOR)
- » **95,571** ANÁLISIS DE INHIBIDORES (ANTIBIÓTICOS)
- » **271,909** ANÁLISIS DE TEMPERATURA

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

30,704 HORAS DE ASESORÍA TÉCNICA

Proporcionamos 30,704 horas de asesoría técnica en calidad de leche, crianza, reproducción y salud animal. En 2014 logramos una cobertura de 167 establos con un inventario de 458,783 vacas.

Impartimos 292 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.

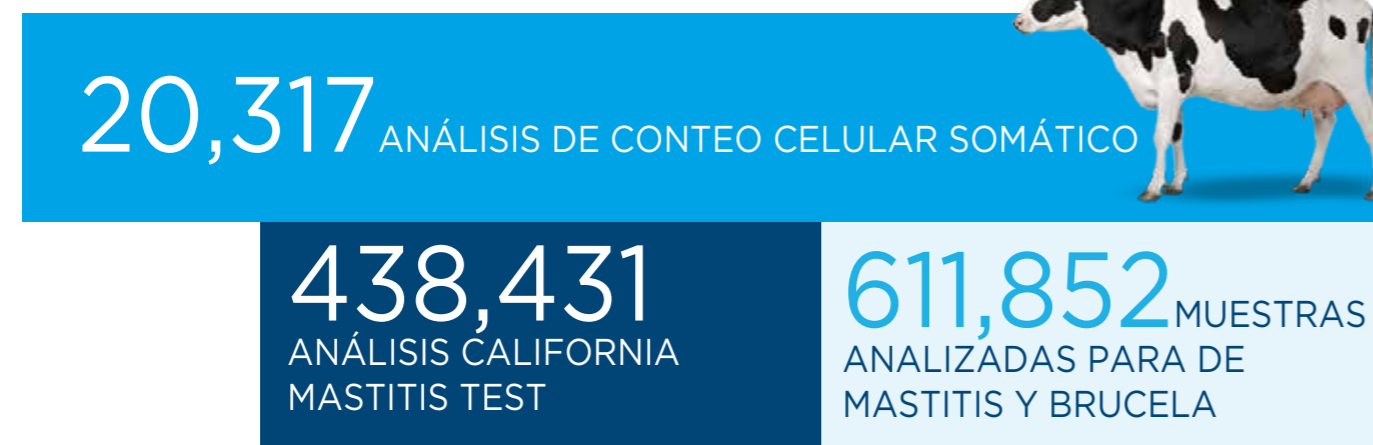
Con un alcance de 140 establos, nuestro programa de reproducción mantuvo el registro de parámetros de vacas gestantes por ható, segunda inseminación, días abiertos y días en leche, para generar mayor eficiencia reproductiva de los hatos.

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

- » CONTEO CELULAR SOMÁTICO **20,317 VACAS**
- » CALIFORNIA MASTITIS TEST **438,431 VACAS**
- » NÚMERO DE MUESTRAS ANALIZADAS PARA EL DIAGNÓSTICO Y TIPIFICACIÓN DE PATÓGENOS DE MASTITIS Y BRUCELA. **611,852 MUESTRAS**

Solicitamos apoyo a 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.

Los productores mantienen su compromiso con iniciativas y acciones de energía limpia. En 2014, 11 establos de la Comarca Lagunera operan con biodigestores, de los cuales tres están generando energía eléctrica. Asimismo hay tres establos con sistemas fotovoltaicos en red (paneles solares) instalados.



» NUESTRO GREMIO

Tenemos activa participación en más de 15 cámaras y asociaciones relacionadas a nuestro sector, entre las que destacan:

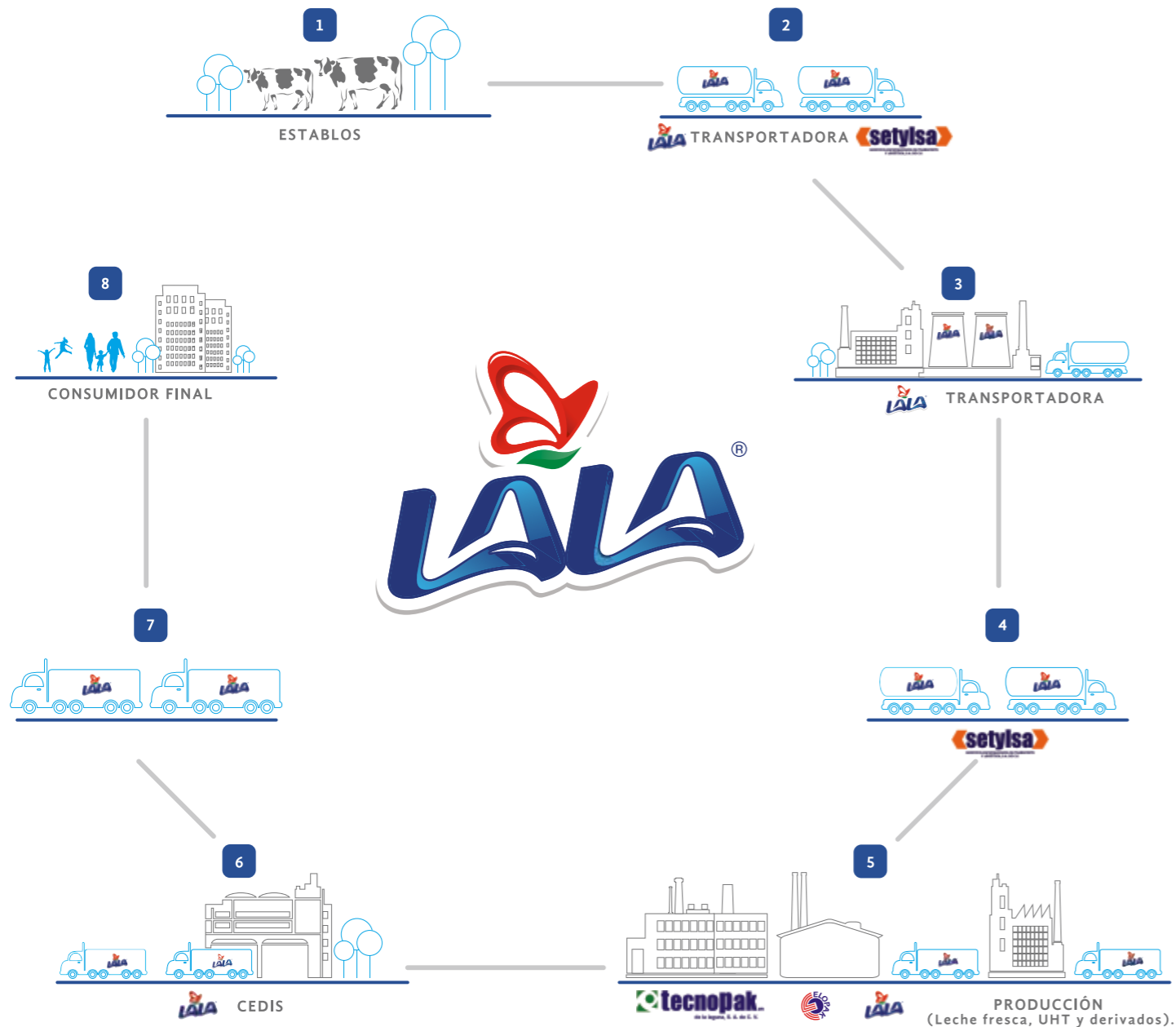
- » CONSEJO NACIONAL AGROPECUARIO (CNA)
- » CÁMARA NACIONAL DE INDUSTRIALES DE LA LECHE (CANILEC)
- » CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN (CANACINTRA)
- » CONSEJO NACIONAL DE AUTORREGULACIÓN Y ÉTICA PUBLICITARIA (CONAR)
- » CONSEJO AGROEMPRESARIAL DE MESOAMÉRICA Y DEL CARIBE (CAMCAC)
- » FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE LA LECHE (FIL)
- » FEDERACIÓN PANAMERICANA DE LA LECHE (FEPALE)
- » CONFEDERACIÓN PATRONAL DE LA REPÚBLICA MEXICANA (COPARMEX)
- » CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE CONSERVAS ALIMENTICIAS (CANAINCA)
- » CONSEJO MEXICANO DE LA INDUSTRIA DE PRODUCTOS DE CONSUMO (CONMEXICO).
- » ASOCIACIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE PRIVADO (ANTP)
- » AMERICAN CHAMBER (AMCHAM)
- » ORGANISMO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS
- » CONSEJO EMPRESARIAL DE COMERCIO EXTERIOR
- » CONSEJO MEXICANO DE NEGOCIOS
- » THE NATURE CONSERVANCY
- » LATINAMERICAN CONSERVATION COUNCIL



» LALA MEDIO AMBIENTE

Nuestro compromiso con el entorno y las futuras generaciones se refleja en *procesos, acciones y seguimiento* a nuestro desempeño ambiental.

PROCESO DE PRODUCCIÓN



» DESEMPEÑO AMBIENTAL

En Lala operamos de acuerdo al Sistema de Administración Ambiental, con base en la norma ISO-14001, contamos con política ambiental (visión, misión y procedimientos) donde se establecen los lineamientos para el buen desempeño y protección ambiental de nuestras filiales.

Nuestras fábricas cuentan con indicadores ambientales que son contrastados entre sí, y con el sector, para generar las metas y compromisos de cada periodo, supervisados por el Consejo de Administración de Lala y monitoreados para cumplir con la normatividad aplicable en cada zona donde operamos.

Nuestros procesos de verificación ambiental se llevan a cabo tanto de manera interna, a través de auditorías, como de manera externa, a través de la entrega del Informe de Gases de Efecto Invernadero y la obtención del certificado "Industria Limpia", ambos a través de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

Tipo de producto	Agua (l)			CO ₂ (kg)			Residuos (g)		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Leche fresca	8.9	8.8	8.65	0.7	0.6	0.597	2.8	2.1	3.1
UHT	9.5	9.2	8.55	0.90	0.8	0.78	1.3	1	4.4
Derivados	16.6	16.9	18.49	0.96	0.9	0.97	5.7	2.5	2.7



OPERAMOS DE ACUERDO AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL, CON BASE EN LA NORMA ISO-14001.



PERSPECTIVAS 2015:

- » Consolidar operaciones de generación de servicios auxiliares para incrementar la eficiencia en el uso de los recursos naturales.
- » Incrementar la recuperación y reúso de agua en 216,000 m³/año, liberando la presión sobre el acuífero Irapuato-Valle.
- » Incrementar el tratamiento de agua residual al consolidar la operación de Tizayuca en Irapuato.
- » Incrementar la recuperación y reúso de agua de las envasadoras del Complejo de Torreón, mediante proyecto con CONACYT, 75% de recuperación de 56,800 m³ de agua al año. Con lo que reduciremos la presión sobre los mantos acuíferos y mantendremos un balance del uso de nuestras concesiones de explotación de agua subterránea.
- » Reciclaje de agua industrial en condensadores evaporativos y torres de enfriamiento del Complejo Torreón, recuperando 1000 m³ de agua diarios para el reúso.
- » Apoyo a investigación en la Reserva de la Biósfera Cuatro Ciénegas y recuperación del Águila Real en la zona de Coahuila-Zacatecas-Durango.

Contamos con esfuerzos y metas destinados a cuatro rubros:

1) USO EFICIENTE DEL AGUA

6.8% DE DISMINUCIÓN EN PROMEDIO EN LOS INDICADORES DE CONSUMO DE AGUA POR UNIDAD DE KILO-LITRO PRODUCIDO EN LECHE FRESCA, UHT Y DERIVADOS.

20.5% DE DISMINUCIÓN DE DESCARGA DE AGUA DE LA RED.

7.7% DE INCREMENTO EN LA CANTIDAD DE AGUA CON UN TRATAMIENTO ESPECIALIZADO.

22.1% DE INCREMENTO EN EL REÚSO Y RECICLAJE DE AGUA, APLICANDO PROCESOS TERCIARIOS PARA SU RECUPERACIÓN EN CONDENSADORES EVAPORATIVOS.

3 MILLONES DE PESOS ES LA INVERSIÓN AMBIENTAL EN SISTEMAS DE RECUPERACIÓN DE AGUA DE ENVASADORAS.

68 MILLONES DE PESOS INVERTIDOS EN SISTEMA DETRATAMIENTO DE AGUA CON RECUPERACIÓN.

El cuidado del agua es un tema primordial para nosotros, ya que estamos conscientes que para crecer nuestro negocio de manera sustentable, necesitamos reducir la cantidad de agua ocupada en nuestros diferentes procesos.

Trabajamos para que el consumo de agua en nuestros centros operativos esté a niveles promedio o por debajo de la industria láctea en México.

La disminución en el consumo de agua por unidad de kilo/litro producido es reflejo de diversas acciones como:

- » CONSTANTE REVISIÓN DE TUBERÍAS PARA **EVITAR FUGAS**
- » **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 DEL AGUA.
- » MINGITORIOS **ECOLÓGICOS** QUE NO REQUIEREN DESCARGAS DE AGUA PARA SU FUNCIONAMIENTO
- » **LLAVES DOSIFICADORAS** Y **BOQUILLAS AHORRADORAS** EN LAVAMANOS Y REGADERAS.
- » PROGRAMAS DE **RECUPERACIÓN DE AGUA** EN DIFERENTES PROCESOS.

Además, realizamos campañas de comunicación para el cuidado del agua y reducción de huella hídrica, tanto en lugares de trabajo como en los hogares de nuestros colaboradores.

CONSUMO DE AGUA (M³)

<i>Indicador</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>Variación</i> (2013 vs. 2014)
Consumo de agua*	5,193,342	5,256,658	4,896,769	-6.8%
Desglose:				
Subterránea**	3,158,610	4,104,170	4,183,071	2%
Municipal	2,034,731	1,082,704	773,603	-29%
Agua descargada***	2,823,922	3,640,526	2,892,902	-20.5%
Agua tratada****	2,036,642	2,318,121	2,616,103	13%
Agua reutilizada y reciclada	163,118	260,813	318,467	22.1%

* Incluyendo Coprocesamiento.

** Los estudios de las cuencas hidrológicas donde tenemos permisos de concesión para la extracción de agua son objeto de estudios por parte de CONAGUA, mismos que determinan el nivel de disponibilidad en la zona. Estos son publicados en el Diario Oficial de la Federación y los verificamos para tomar en cuenta el balance hidráulico y los cambios en las zonas de disponibilidad de los acuíferos donde contamos con permisos de extracción (publicado el jueves 2 de abril de 2015).

*** Contamos con 8 plantas de tratamiento de aguas residuales de las cuales 3 obtienen agua tratada calidad NOM 03 para reúso.

Estamos invirtiendo para incrementar el reúso al 20% (recuperación de 234,000 M³ más al año).

El 70% del agua residual tratada se descarga a la red de drenaje municipal y el 30% restante se descarga a un cuerpo receptor federal.

Notas: No hacemos uso de agua pluvial captada, por lo que no afectamos de manera directa la recarga del manto acuífero.

**** Con tratamiento de agua especializado. EN8, EN9, EN10, EN21

EMISIONES A LA ATMÓSFERA



0.2% DE REDUCCIÓN EN EMISIONES DIRECTAS RESPECTO 2013 EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN, DEBIDO AL INCREMENTO EN LA INTENSIDAD DE REPARTO.

31.7% DE DISMINUCIÓN DE CONSUMO DE DIÉSEL EN CENTROS PRODUCTIVOS ENTRE 2012 Y 2014.

1% DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLES PARA USO DIRECTO EN NUESTRAS INSTALACIONES CON RESPECTO AL AÑO 2012 Y 2.3% RESPECTO A 2013.

14% DE DISMINUCIÓN DE EMISIONES DIRECTAS POR CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN NUESTROS CENTROS DE PRODUCCIÓN ENTRE 2012 Y 2014

EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS

Directas (Por consumo de combustible) (Fuentes Fijas y Móviles)* (Toneladas de CO ₂ Equiv.)				
Fuente	2012	2013	2014	Variación (2013 vs. 2014)
Centros de producción**	72,200	60,836	62,020.95	1.9%
Transporte	194,279	164,355	164,081	-0.16%
TOTALES DIRECTAS	266,479	225,191	226,101.95	0.40%
Indirectas*** (Mwh)				
Fuente	2012	2013	2014	Variación (2013 vs. 2014)
CONSUMO ELÉCTRICO	189,170	201,246	205,896	2.31%

*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.

***Las emisiones indirectas son derivadas al consumo eléctrico. La aplicación del uso de planes y programas de uso de energías renovables y uso eficiente de la energía es de 360 GJ durante el 2014, así mismo estamos en proceso de consolidar los ahorros derivados del cambio de luminarias.

Nota: Los datos de las emisiones de 2012 en centros de producción se ajustaron gracias a las verificaciones administrativas realizadas en fábricas durante 2013; asimismo se recalculó la emisión 2013 debido al factor de emisión que publicó el Gobierno Federal derivado del balance nacional de energía.



Otras emisiones de contaminantes atmosféricos

Unidades	2012	2013	2014	Variación 2013-2014
Ton SOx	0.393	0.304	0.365	20%
Ton NOx	91.7	71.0	85.2	20%

Usamos amoníaco en la refrigeración industrial y otros refrigerantes, como el R-134 en la refrigeración de transportes. En ambos casos, su índice de agotamiento de ozono es igual a cero (ODP=0), lo que significa que no tienen potencial de afectación. Se usa gas natural, por lo que no se podrían tener emisiones por falta de control en la cámara de combustión.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN CENTROS PRODUCTIVOS (GJ)

	2012	2013	2014	Variación 2013-2014
Diesel	11,299.99	11,456.04	7,716.75	-32.6%
Gas natural	1,357,509.61	1,462,464.85	1,354,967.88	-7.3%
Gas LP	28.99	23.34	193.56	729%
TOTALES	1,368,838.59	1,473,944.23	1,362,878.19	-7.5%

CONSUMO DE BIOGAS EN CENTROS PRODUCTIVOS (GJ)

	2012	2013	2014	Variación 2013-2014
En calderas	ND	ND	5,291	

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN CENTROS DE PRODUCCIÓN (GJ)*

	2012	2013	2014	Variación 2013-2014
	681,012	713,641	728,406.83	2%

* Toda la energía proviene de fuentes indirectas.

Las iniciativas para la reducción de consumo de energía implementadas son las corridas largas de producción, el uso de iluminación natural, el cambio de luminarias en áreas generales y de producción y el uso del sistema solartube para aprovechar la luz natural en oficinas. EN6



INICIATIVAS PARA REDUCIR EL CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA

- » **Reducción en viajes** derivados del uso de teleconferencias en sala EBYT.
- » Desplazamiento de colaboradores mediante **transporte especializado** de puntos de reunión a centros de trabajo.
- » **Control de vehículos** de prestación mediante el registro de carga de combustible con el sistema ACCORD.

Estamos en proceso de consolidar el informe de iniciativas de reducción de consumo energético indirecto, el informe cuantitativo de grado de reducción del consumo energético, los supuestos y la metodología para calcular el consumo energético, así como la fuente de información utilizada; estarán listos para reportarse en el Informe 2015.

CENTROS DE COPROCESAMIENTO

Con el sistema de lavado en sitio (Clean In Place), proyecto realizado con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), desarrollado por el Instituto Tecnológico Superior de Lerdo en nuestra planta Transportadora de Alimentos (Centro de Coprocesamiento), logramos:



337 GJ DE AHORRO EN CONSUMO DE GAS NATURAL EN EL SISTEMA DE LAVADO

110 MIL M³ REUSADOS EN EL SISTEMA DE LAVADO.



USO DE ENERGÍAS RENOVABLES CENTROS COPROCESAMIENTO (Gj)

	2012	2013	2014	Variación 2013 vs 2014
Energía solar	ND	189	337	78.3%

REÚSO DE AGUA EN CENTROS COPROCESAMIENTO

	2012	2013	2014	Variación 2013 vs 2014
M ³ /año	ND	68,783	110,249	60.2%

FLOTILLA VEHICULAR

Ahorramos más de 10.2 millones de litros de diésel, gas LP y gasolina entre 2012 y 2014 con iniciativas para mejorar la eficiencia de nuestra flota de unidades de reparto.

Trabajamos en iniciativas para mejorar la eficiencia y ahorro de energía de nuestra flota de unidades de reparto.

- » Mantenimiento preventivo de flota para disminuir emisiones a la atmósfera.
- » Revisión integral de neumáticos.
- » Vehículos con gobernadores de velocidad.
- » Control centralizado de consumo de combustible con el sistema Edenred.
- » Auditoría de cantidad y calidad en suministro de combustible.
- » Renovación de flota con tecnología de mayor eficiencia.
- » Optimización de la capacidad de carga útil de los vehículos de entrega con base en necesidades de venta.
- » Capacitación en conducción técnico-económica.
- » Administración y análisis del consumo de combustible por tipo de unidad.
- » Instalación, uso y mantenimiento preventivo de sistema Stand by.

INTEGRAMOS **699 NUEVAS UNIDADES** DIÉSEL DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE FLOTILLA.

Combustibles 2014			
Combustible	Km recorridos	Lts consumidos	Toneladas de CO ₂
Diésel	94,360,004	29,270,811	79,031
Gas	62,877,739	48,636,583	77,819
Gasolina	27,026,117	3,143,908	7,231
TOTALES	184,263,860	81,051,302	164,081

Los ahorros en el consumo de gasolina, diésel y gas en la flota de distribución son resultado de los programas de renovación de la flota vehicular y la capacitación en manejo ambiental responsable de nuestros conductores.

MATERIALES DE EMPAQUE CONSUMIDOS

Material	2013	2014
TetraBrik + PurePak	65,292.49 Ton.	63,732.93 Ton.
Polietileno de Alta Densidad	19,329.90 Ton.	19,633.62 Ton.

MANEJO DE RESIDUOS

75% de residuos reciclados generados en procesos productivos e iniciamos la integración de planes de **manejo especial** con la valorización de residuos. **Aumento del 5.6% vs. 2013.**

En Lala reducimos el impacto de residuos sobre el medio ambiente a través del apego a los puntos básicos de la estrategia 3R (Reducir, reciclar, reutilizar) en tratamiento de residuos, promoviendo el uso eficiente de recursos, reúso de materiales, recolección de baterías para su correcto manejo y bitácora de almacenamiento especial de residuos sólidos acopiados tanto en centros productivos como en oficinas.

Material* reciclado en otros procesos diferentes al de manufactura (Ton)				
	2012	2013	2014	Variación (2013 vs. 2014)
Papel	190	190	235	23%
Cartón	3,716	3,745	3,895	4%
Madera	3,116	3,724	4,207	13%
Plástico**	1748	1,841	2,254	22%
Costal	381	376	33	-91%
Metales/chatarra	347	525	766	46%
Brick/Purepak	1,111	898	1,378	53%
Porrón	125	150	16	-89%
Equipo electrónico	958	829	-	-100%
Merma	4,244	1,991	4,221	112%
TOTAL				%

*Materiales generados por la compañía dentro de sus instalaciones, derivados de los empaques de materias primas y bajas de producción de empaque (mermas de empaque) que son recuperadas y recicladas mediante terceros fuera de las instalaciones de la Planta.

**En el caso de la resina de PEAD de material no conforme, se recupera mediante un proceso de molienda en la planta de empaques y se reprocesa para producir canastillas, por lo que no se contabiliza en este inventario 99% del plástico. EN2, EN22



METODOLOGÍA PARA EL MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EN NUESTRAS INSTALACIONES



CONCIENCIA ECOLÓGICA

En Lala buscamos minimizar nuestros impactos ambientales y contribuir con la conservación de la biodiversidad. Iniciamos la redistribución de nuestras operaciones para optimizar el uso de los recursos naturales utilizados en la generación de servicios de producción.

Nuestros colaboradores son sensibilizados acerca de impactos que generan nuestras operaciones y cómo pueden contribuir ellos y su familia para cuidar y preservar el medio ambiente.

4.2% DE VOLUMEN DE AGUA RECICLADA EN 2014 CONTRA 3.2% EN UN PERIODO DE DOS AÑOS, REDUCIENDO ASÍ EL CONSUMO DE AGUA EN NUESTRAS OPERACIONES.

68% DE INCREMENTO EN LA REMOCIÓN DE CARGA ORGÁNICA CONTRA 46% DEL AÑO ANTERIOR.

1% DE INCREMENTO EN AGUA TRATADA CON PROCESOS ESPECIALIZADOS DIRIGIDOS A LA RECUPERACIÓN, REUSO O RECICLAJE DE AGUA EN 10% DEL VOLUMEN DE AGUA TRATADA DE 2012 A LA FECHA.

MEJORA DE LA COMUNIDAD

Sabemos que si unimos esfuerzos, los resultados son mejores para todos, por ello participamos con la campaña “Laguna Yo te Quiero Verde”, un proyecto de mejora de la Asociación de Ciudadanos “Laguna Yo Te Quiero”, al que nos sumamos con el objetivo de reforestar la Región Lagunera.

REFORESTACIÓN

- » Participamos en **reforestaciones locales**.
- » **Protección** de **especies** amenazadas en lugares donde tenemos presencia.
- » **Donación** de **árboles** a zonas con proyectos de ampliación y construcción de nuevas fábricas, como Irapuato, Torreón y Nicaragua.



BIODIVERSIDAD

A través de Fundación Lala apoyamos la conservación de:

- » Cuenca del Río Nazas en la Comarca Lagunera
- » Picea Mexicana (pino de variedad mexicana)
- » Sierra de Arteaga, Coahuila y Santiago, Nuevo León
- » Reserva Ecológica de Cuatro Ciénegas, Coahuila

Además, con nuestros productores en la Comarca Lagunera, impulsamos la instalación de biodigestores, paneles solares y fotovoltaicos.

Operamos en zonas industriales controladas, que no afectan a la biodiversidad adyacente. El uso de suelo del área donde efectuamos nuestras operaciones es de vocación industrial. La evaluación de aspectos e impactos ambientales se realiza de forma común en nuestros proyectos de transformación y se establecen medidas de mitigación correspondientes. En centros de distribución, las medidas de mitigación adoptadas son suficientes para reducir el riesgo del impacto a la biodiversidad que se encuentra en sitios adyacentes.

Realizamos todo lo anterior con base en nuestra Política de Biodiversidad, la cual establece los lineamientos a seguir.

CON NUESTROS PRODUCTORES EN LA
COMARCA LAGUNERA,
IMPULSAMOS LA INSTALACIÓN DE BIODIGESTORES, PANELES SOLARES Y FOTOVOLTAICOS.

» OUR CORPORATE GOVERNANCE

BOARD OF DIRECTORS 2014*

CHAIRMAN**

Eduardo Tricio Haro

EQUITY ADVISOR

Marcelo Fulgencio Gómez Ganem

José Manuel Tricio Cerro

Arquímedes Adriano Celis Ordaz

Juan Carlos Larrinaga Sosa

SECRETARY

COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Rafael Robles Miajá

PRESIDENTE

Juan Pablo del Valle Perochena

Pablo Roberto González Guajardo

CONSEJEROS INDEPENDIENTES

Rafael Robles Miajá

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

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. 4.5 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

- o Certificado de buenas prácticas de manufactura otorgado a fábricas lácteas por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.

» SENASICA Y EL MINISTERIO DE SALUD DE GUATEMALA

- o Certificado para exportación de productos terminados otorgado por el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria de México y el Ministerio de Salud de Guatemala a través de auditorías al programa de prácticas de proceso en fábricas exportadoras.

» FEDERACIÓN MEXICANA DE DIABETES

- o Aval por séptimo año consecutivo para diecinueve productos.

» KOSHER

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

» REPUTATION INSTITUTE

- o Posición 18 del ranking de las 50 empresas con mejor reputación en México, según el estudio Rep Trak Pulse México 2014, que presentó el Reputation Institute e Inmark de México.

» KANTAR WORLD PANEL

- o Por segundo año consecutivo, nos posicionamos 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 2014 realizado por Kantar Worldpanel. Además, la marca NutriLeche, ocupó el segundo lugar en la industria de lácteos y el cuarto en el ranking general.

» REVISTA EXPANSIÓN

- o Sitio 40 de las 500 empresas más importantes de México en el análisis publicado por la Revista Expansión, gracias a sus ventas, operaciones, activos, empleados, entre otros indicadores.

» REVISTA CIO / INFOWORLD MÉXICO

- o Por tercer año consecutivo, la Revista CIO/Infoworld México reconoció a Lala como una de las organizaciones que utilizan las Tecnologías de la Información de forma innovadora para agregar valor al negocio. El Gerente de Tecnologías de Información se posicionó como uno de los 100 mejores CIO's de México, en la categoría 'Alineación con el Negocio'.

» CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPÍA

- o Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable por undécimo año consecutivo.

» ASOCIACIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE PRIVADO

- o Lala fue reconocida con el Premio Nacional de Seguridad Vial, otorgado a las empresas comprometidas con la seguridad vial y sus conductores. Además, 32 colaboradores del Grupo fueron reconocidos por contar con las mejores prácticas de seguridad vial.

» MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA (MERCOS) 2014

- o Lugar 20 entre las cien empresas de mayor reputación en México según el estudio sobre prestigio y opinión pública que realizó Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS) 2014.

» OCC MUNDIAL

- o Cuarto lugar de las 20 empresas más atractivas para trabajar otorgado por OCC Mundial, bolsa de trabajo líder en México.

» GLOBAL QUALITY CERTIFICATIONS MEXICO

- o Cuatro productos de Lala fueron reconocidos con el premio 'Sabor del Año 2014' en las categorías Leches deslactosadas y Queso fresco. El estudio de mercado fue realizado por Global Quality Certifications México.

» WORLD FUND

- o Eduardo Tricio, presidente de Lala recibió reconocimiento 'Liderazgo Educativo' por impulsar proyectos que fortalecen la educación, principalmente de grupos vulnerables a través de Fundación Lala.

» SGS MÉXICO

- o Recertificación del Sistema de Calidad "SQF Nivel II inocuidad" en 8 fábricas a través del organismo SGS, obteniendo el máximo nivel de calificación. Envases Elopak continúa con la certificación SQF "Nivel III Inocuidad y Calidad".

» ACERCA DE ESTE INFORME

Lala presenta este reporte integrado 2014, el cual destaca resultados financieros y acciones realizadas en materia de sustentabilidad en México y Guatemala. Por cuarto año consecutivo estamos presentando este reporte bajo los lineamientos de la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1, manteniendo su publicación anual.

Los datos presentados en el apartado de Sustentabilidad, destacan los aspectos materiales más relevantes para Lala. Asimismo contempla indicadores del Índice de Sustentabilidad propuesto por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y los principios del Pacto Mundial.

Las técnicas de medición y recopilación de información fueron obtenidas mediante el sistema OPTIMUM CSR y a través de reuniones con las áreas operativas a fin de identificar la información que pudiera ser susceptible de reportarse y que pudiera ser relevante para las audiencias con las que tenemos contacto. Los indicadores de desempeño ambiental fueron calculados bajo el Protocolo "Greenhouse Gas" GHG.

El detalle del cumplimiento de los indicadores GRI está disponible para consulta y comentarios en: www.grupolala.com

Siguiendo los Principios para definir la calidad del presente informe, seguimos con el compromiso de mantener un equilibrio en los datos presentados, pues los indicadores son un punto de referencia para reducir o aumentar dependiendo el impacto que éstos puedan tener para la empresa y nuestras audiencias clave.

El criterio de comparabilidad ha estado presente en cada uno de los informes a través de la presentación de gráficas, tablas y cifras informativas, las cuales contrastan los datos correspondientes al año reportado con lo declarado dos periodos atrás.

Como parte de nuestro proceso de mejora continua, en 2015 llevaremos a cabo un detallado estudio de materialidad que nos permita identificar de manera más puntual los aspectos estratégicos más importantes para nuestro negocio y aquellos que más le interesan a nuestros grupos de interés.

El presente informe anual no constituye una oferta de valores por parte de Grupo LALA. Únicamente ha sido emitido con carácter informativo.



» ÍNDICE GRI 3.1

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización largo plazo	Completo	4,5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Parcial	4,5
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
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	6-10
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	Contraportada
2.5	Número de estados en los que opera la organización	Completo	9
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Contraportada
2.7	Mercados servidos	Completo	6-9
2.8	Dimensiones de la organización	Parcial	6-9
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	6
2.10	Premios y distinciones recibidos	Completo	56
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	57
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	57
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Completo	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	57
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	57
3.6	Cobertura de la memoria	Completo	57
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	57
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	Completo	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	57
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores		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	No hubo cambios significativos.
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	58-66
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	57
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
» GOBIERNO			
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Completo	54, 55
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	Completo	54, 55
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	54, 55

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	54, 55
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Completo	54, 55
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	54, 55
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Completo	54, 55
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	2,3
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	Parcial	Nuestro próximo análisis de materialidad nos permitirá identificar riesgo y oportunidades.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	No Información	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	4, 5
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Completo	11-55
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	Completo	41
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	11-13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	11-13
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Completo	11-13
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	11-13
» ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
PRIN FP1	Indique el porcentaje del volumen de compra a proveedores que cumplen con la política de abastecimiento y/o compras de la empresa	Parcial	38
PRIN 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	Parcial	38
EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	Parcial	6
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcial	42-53
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Parcial	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No Información	
» 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	No Información	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares con operaciones significativas	Completo	38
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No Información	
» ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	No Información	No aplica
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL			
» MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Parcial	50
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Parcial	50
» ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	47
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	47
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	46
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	48
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Parcial	48
» AGUA			
EN8	Extracción total de agua por fuentes	Parcial	45
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No Información	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	45
» BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Parcial	53
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	Parcial	53
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	53
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Parcial	53
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	No Información	53

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
» EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Parcial	46
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No Información	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Parcial	46, 48
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No Información	
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo	47
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Parcial	45
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	50
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No Información	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea	No Información	
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	43 - 53
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Parcial	49
» CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	No se presentaron multas al respecto
» 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	49
» GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	No información	Información no disponible
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	Parcial	14, 15

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	15
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	Parcial	15, 16
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	No Información	Información no disponible
»» RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
PRIN 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
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	No Información	Información no disponible
»» 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	16
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Completo	17
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	19
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Parcial	17 Cumplimos con la legislación laboral en cada uno de los países donde operamos.
»» FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Completo	20
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	19 - 22
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Completo	22
»» 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	Gobierno Corporativo
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Parcial	No existe diferencia entre los sueldos por sexo o edad. Contamos con un tabulador salarial y las diferencias que pueden existir se deben al desempeño individual de cada colaborador.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
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	Parcial	Nuestros contratos con proveedores incluyen aspectos de cumplimiento en torno a la Ley Federal del Trabajo.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	38
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	28 , 29
»» 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	No Información	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	Completo	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

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
»» COMUNIDADES LOCALES			
PRIN 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	24 - 27
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	No Información	Información no disponible
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	No Información	Información no disponible
»» CORRUPCIÓN			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Parcial	28, 29
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	28, 29
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"	Parcial	30-37
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 de los países en donde operamos.
»» 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

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
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	30-33
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
PRIN 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	Parcial	
PRIN 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	Parcial	30-33
PRIN 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	Parcial	30-33
»» ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PRIN PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	Parcial	30-37
PRIN 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	Parcial	30-37
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	Parcial	30-37
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Parcial	30-37
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	Parcial	30-37

Reporte de revisión independiente del Informe de Sustentabilidad 2014 de Grupo LALA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Completo	No se registraron incidentes
PRIN FP9	Indique el porcentaje y total de animales criados y / o procesados, por especie y tipo de raza	No aplica	Nuestro giro de negocio no contempla la cría de animales.
PRIN FP10	Mencione las Políticas y prácticas, por especie y raza, relacionados con alteraciones físicas y el uso de anestecia	No aplica	Nuestro giro de negocio no contempla la cría de animales.
PRIN FP11	Indique el porcentaje y total de animales criados y/o procesados, por especie y tipo de raza, por tipo de vivienda	No aplica	Nuestro giro de negocio no contempla la cría de animales.
PRIN 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	Nuestro giro de negocio no contempla la cría de animales.
PRIN 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	Nuestro giro de negocio no contempla la cría de animales.
» PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
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.

Alcance de nuestro trabajo

Se ha efectuado una verificación independiente e imparcial del Informe Sustentabilidad 2014 de Grupo LALA.

Nuestro trabajo consistió en una revisión del contenido del informe en cuanto a la cobertura de indicadores de desempeño sustentable, según la definición de materialidad y en cumplimiento con los principios del estándar del Global Reporting Initiative, GRI, versión 3.1.

Estándares

Para la emisión de esta declaración de verificación, Redes Sociales tomó como referentes los siguientes estándares internacionales:

- Los principios éticos de independencia de ISAE 3000.
- La guía para el Aseguramiento Externo de las Memorias de Sostenibilidad de GRI.

Resumen de las actividades

Las acciones que llevó a cabo Redes Sociales para la verificación fueron las siguientes:

- Análisis de los procesos de recopilación y validación de la información en las áreas del corporativo.
- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el reporte.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base en una selección de indicadores GRI.
- Desarrollo de entrevistas con el personal involucrado en la elaboración del Informe.
- Comparación del informe 2014 en relación al de 2013 respecto a seguimiento de programas, profundidad de información e incremento de indicadores reportados.

Conclusiones

No se evidenció que el contenido de los indicadores

No se encontró evidencia que lleve a concluir que en el presente Informe no se comunican de manera balanceada y oportuna los indicadores seleccionados para la verificación.

El Informe Sustentabilidad 2014 de Grupo LALA, ha sido preparado conforme a la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative, versión G3.1, con un Nivel de Aplicación B+.

Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión nos permitimos las siguientes recomendaciones:

- Formalizar el proceso de definición de los aspectos materiales de la organización, según los principios de la Global Reporting Initiative, en su versión G4.
- Se recomienda revisar la guía *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*, en el apartado correspondiente al sector alimentos, con el fin de detectar áreas de oportunidad para los contenidos de su siguiente reporte.
- Atender las áreas de oportunidad que se extienden en nuestro reporte interno de verificación.

Mariana Martínez Valerio
Redes Sociales en LT S.A. de C.V

T. (55) 54 46 74 84 / contacto@redsociales.com

Declaración de independencia, competencia y responsabilidad de Redes Sociales
Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con los conocimientos necesarios para verificar el cumplimiento de estándares internacionales utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de las organizaciones respecto a sus prácticas sustentables.



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

