



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



## CARTA DEL CEO & PRESIDENTE EJECUTIVO

102-1 | 102-10 | 102-14 | 102-15

**E**n septiembre de 2018 llegué a Grupo Lala. En mi recorrido inicial por toda la Compañía tuve la oportunidad de reconocer el gran potencial y las oportunidades del negocio. Me entusiasmó el futuro prometedor que el impulso al talento correcto podía generar en toda la organización.

Comenzamos con rapidez una reestructuración para el crecimiento y **enfocamos nuestro esfuerzo en crear valor por medio de un modelo virtuoso integrado por el Revenue Management, Innovación y Presupuesto Base Cero**, y con ello impulsar, en conjunto con una transformación cultural y de talento, el logro de nuestros objetivos.

Como parte de la transformación cultural establecimos una estructura organizacional de unidades de negocio, la reducción de los procesos burocráticos y la cercanía con todas las operaciones, además de una comunicación más abierta y eficaz. De este modo, definimos y simplificamos nuestras agendas en función de la generación de valor.

**Con este dinamismo, hemos reafirmado la decisión de continuar la transformación cultural e impulso al talento correcto con el cual alcanzaremos las metas planteadas; fortalecimos también nuestra estructura para el crecimiento con énfasis en México, así como el seguimiento disciplinado al círculo virtuoso del Revenue management, innovación y presupuesto base cero.**

Soy optimista de que podremos transformar el esfuerzo en resultados financieros. A nuestro sello de empresa innovadora lo enfocamos e imprimimos mayor agilidad.

En 2018 tuvimos cincuenta y un nuevos lanzamientos entre los que destacan Lala Orgánica; Lala 100 saborizada; Leche Lala Suprema; Lala Delicias Oreo y Pay de Manzana en México.

En Brasil destacaron Yoghurt Griego jabuticaba; Griego protein; Griego pedazos de manzana y fresa; Quesos Vigor provolone; forma gouda; gruyere y brie.

En Centroamérica la Paleta Sheikit; el Yoghurt y crema La Perfecta en Nicaragua y el Yoghurt Topping y Lala Semillas en Guatemala.

Con ello mantenemos nuestra capacidad para atender con calidad y oportunidad las necesidades de cada segmento del mercado.

En el año que concluye, nuestra generación de valor social se vio expandida con el impulso que dimos al trabajo voluntario de nuestros colaboradores. **El valor aportado a las comunidades con este compromiso significó 68,672 horas de actividad voluntaria.** Destaco la movilización, en un solo día, de más de 3500 personas voluntarias de 63 centros de trabajo para pintar escuelas públicas en México.

Paralelamente, la Fundación Lala invirtió poco más de 141 millones de pesos en cuatro vertientes fundamentales: alimentación, educación, salud y medioambiente.

A través de la alianza con 351 asociaciones e instituciones maximizamos el impacto de la inversión social.

La transformación que hemos iniciado y cuyos primeros resultados hemos comenzado a palpar, está basada en una guía de conducta y valores plasmados en nuestro nuevo Código de Conducta.

Somos gente que respeta y nos cuidamos unos a otros; Somos prácticos porque operamos ágil y sustentablemente; Somos ejemplo y no negociamos con la calidad y la seguridad; Crecemos por meritocracia y promovemos oportunidades para todas las personas; No tomamos atajos y procedemos con apego a las leyes; Somos auténticos y comunicamos con transparencia y hablamos con la verdad; Damos resultados y agregamos valor en las comunidades donde operamos; Pensamos como dueños y utilizamos responsablemente los bienes de la compañía y muy importante: **¡soñamos en grande!**

Me entusiasma que con talento y transformación nuestro esfuerzo lo convertiremos en crecimiento.

## #VamosConTodo

**Mauricio Leyva**  
CEO & Presidente Ejecutivo

# DESTACADOS 2018

Este año se ha caracterizado por una **significativa transformación**, enfocados en el cuidado de nuestros consumidores fortaleciendo su preferencia por nuestros productos y marcas, construyendo una cadena de valor más sostenible e **impulsando a nuestros colaboradores, quienes son el motor de esta transformación.**

Por nuestra **presencia en el mercado, imagen y reputación**, ocupamos los primeros lugares en rankings nacionales e internacionales:

**Brand Footprint:** Número 2 en México y 4 en Latinoamérica

**Reputation Institute:** Primer puesto dentro de las empresas mexicanas de alimentos.

**Folha Top of Mind:** Vigor fue reconocida en Brasil en las categorías de Yoghurt Griego y Requesón.

Contamos con **17 fábricas certificadas** en sistemas de calidad aprobadas por la GFSI (*Global Food Safety Initiative*).

**Lanzamos al mercado 51 nuevos productos** para seguir atendiendo las necesidades de nutrición y las preferencias de cada segmento de mercado

Más de **37,436 infantes y adultos mayores** reciben diariamente al menos un vaso de leche; además **beneficiamos a 462,854 personas en pobreza alimentaria** y situación vulnerable con apoyo frecuente.

Este año lanzamos **LaLa Orgánica**, siendo **la única leche orgánica pasteurizada** en el mercado mexicano.

Impartimos **613,148 horas** de formación técnica y académica para fortalecer nuestro talento a través de **Universidad Lala**.



# NUESTRO DESEMPEÑO EN CIFRAS

## Estado de resultados

MXN\$ en millones	2017**	2018	Var. %
<b>Ventas netas</b>	62,540	75,419	20.60%
<b>Utilidad Buta</b>	23,298	26,510	13.80%
<b>Utilidad Operativa</b>	5,600	5,411	-3.40%
<b>EBITDA*</b>	7,479	7,781	-3.40%
<b>Utilidad Neta</b>	2,965	1,994	-32.80%

\*EBITDA es definido como utilidad operativa antes de depreciación y amortización

\*\*Incluye cambios por asignación del precio de compra de Vigor.

## Ventas (KL en millones\*)

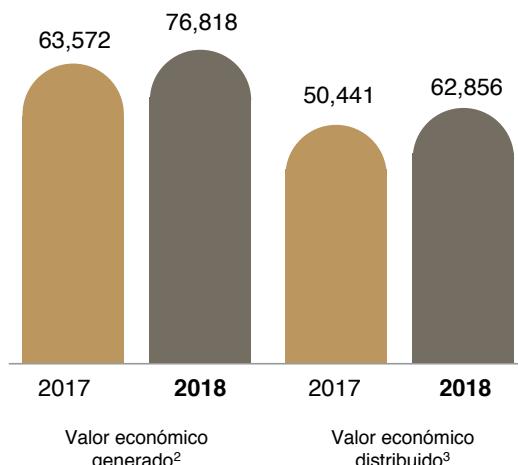
Segmento	2017	2018
<b>Leche</b>	2,683	2,772
<b>Derivados lácteos</b>	622	873
<b>Bebidas y otros</b>	118	126
<b>Volumen total</b>	3,423	3,771

\*Volumen es medido en KL, que es calculado sumando kilos y litros

## EBITDA por región

MXN\$ en millones	2017	2018
<b>México</b>	7,887	7,385
<b>EE.UU.</b>	-244	-297
<b>Centroamérica</b>	24	-106
<b>Brasil</b>	379	799
<b>EBITDA Total</b>	8,045	7,781

## Creación de valor



## Ventas (MXN\$ en millones)

Segmento	2017	2018	Var. %
<b>Leche</b>	36,949	39,050	5.70%
<b>Derivados lácteos</b>	22,168	32,466	46.50%
<b>Bebidas y otros</b>	3,423	3,904	14.00%
<b>Volumen total</b>	62,540	75,419	20.60%

(1) Resultados en millones de pesos nominales y bajo las normas IFRS

(2) Ingresos netos+ingresos por productos financieros+venta de activos+otros productos.

(3) Costo de ventas+salarios+prestaciones de los trabajadores+capacitación+otros gastos+impuestos+dividendos+pago de intereses+inversiones en la comunidad.

## GRUPO LALA EN RESUMEN, 2018\_



Actualmente operamos una flotilla cercana a 7 mil unidades para la distribución de nuestros más de 600 productos.

# CULTURA

---

**Propiciamos una comunicación abierta y efectiva.**

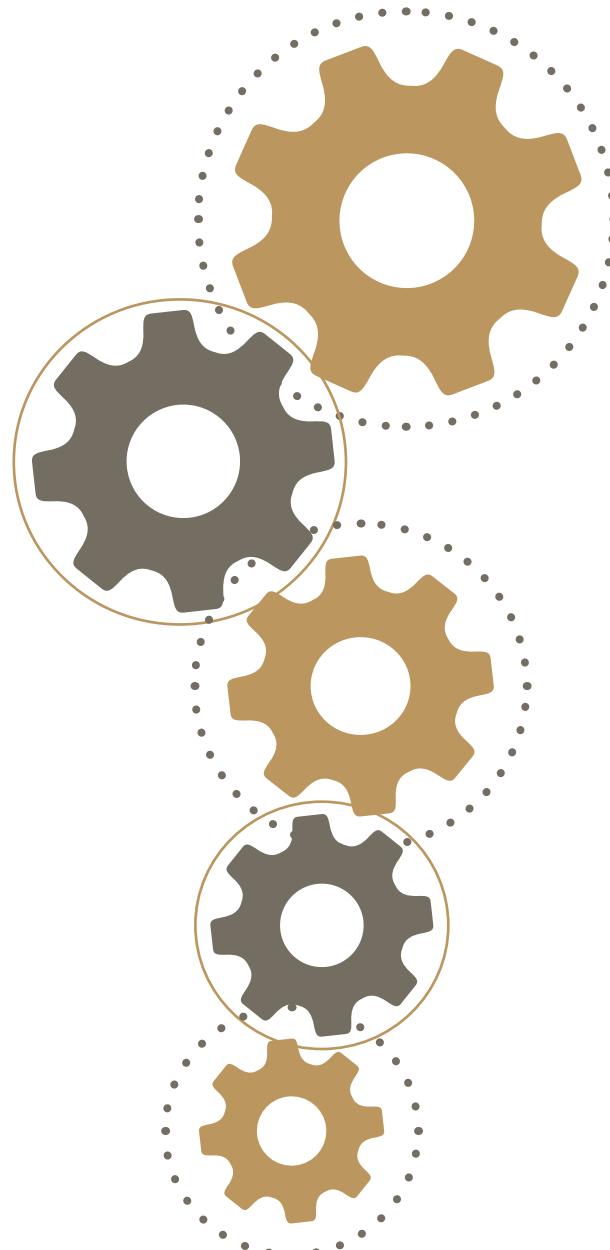
**Fomentamos relaciones transparentes y directas.**

**Reconocemos grandes y pequeños logros.**

**La generación de valor define nuestra agenda.**

**Respetamos nuestras comunidades, nuestros clientes y consumidores.**

**Diversidad e inclusión para enriquecer nuestras decisiones.**



# NUESTROS VALORES

GRI: 102-20 | 102-16 | 205-2 | 102-24

## SOMOS GENTE

Respetamos y cuidamos a nuestros colaboradores

## SOÑAMOS EN GRANDE

Cuidamos a Lala ante todos sus grupos de interés

## PENSAMOS COMO DUEÑOS

Utilizamos responsablemente los bienes de la Compañía

## CRECEMOS POR MERITOCRACIA

Promovemos oportunidades para todas las personas

## DAMOS RESULTADOS

Agregamos valor en las comunidades donde operamos

## SOMOS PRÁCTICOS

Operamos ágil y sustentablemente

## SOMOS AUTÉNTICOS

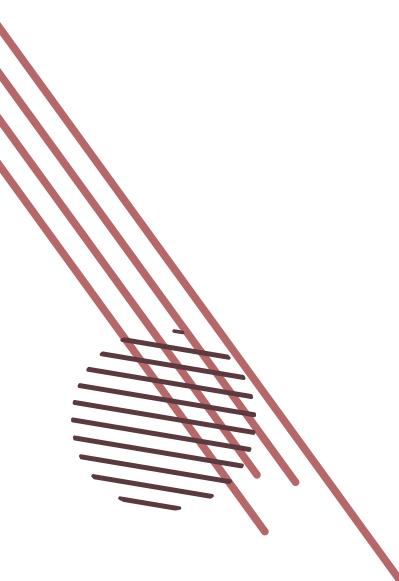
Comunicamos con transparencia  
y siempre hablamos con la verdad

## NO TOMAMOS ATAJOS

Procedemos con apego a las leyes

## SOMOS EJEMPLO

La calidad y seguridad no son negociables



## **ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS**

Nuestro compromiso ético se apega e inspira en el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, así como a los principios relativos al trabajo establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

Contamos con un Código de Conducta, el cual está al alcance cada uno de nuestros colaboradores, sin importar el país en dónde se encuentren. Gracias a éste cuidamos la integridad física, moral y ética de cada uno de nuestros grupos de interés.

De igual manera contamos con un sistema de denuncias, el cual es gestionada por una agencia externa que garantiza el anonimato y asegura su buen uso.

Cada caso recibido es investigado y atendido por un Comité de Ética, el cual asegura dar respuesta a cada una de las denuncias obtenidas.

[www.lineadedenuncia.com/lala](http://www.lineadedenuncia.com/lala)  
lala@lineadedenuncia.com  
Teléfono: 01 800 112 0616



## **NORMATIVA**

Estamos comprometidos en manejar de forma oportuna y eficiente la gestión del cambio para poder ejecutar nuestro plan de relacionamiento ante los gobiernos de los países donde nos encontramos, atendiendo así, de forma oportuna los principales frentes que se presentan para la industria y la empresa, aprovechando las oportunidades y promoviendo temas proactivos que coloquen en una mejor posición competitiva a Grupo Lala y su relación con el gobierno.

Nuestra responsabilidad es asegurar el cumplimiento de la regulación aplicable a etiquetado, especificaciones, información comercial y sanitaria de los productos que fabricamos y comercializamos, así como autorizar materiales de publicidad y comunicación para minimizar riesgos o incumplimientos regulatorios.

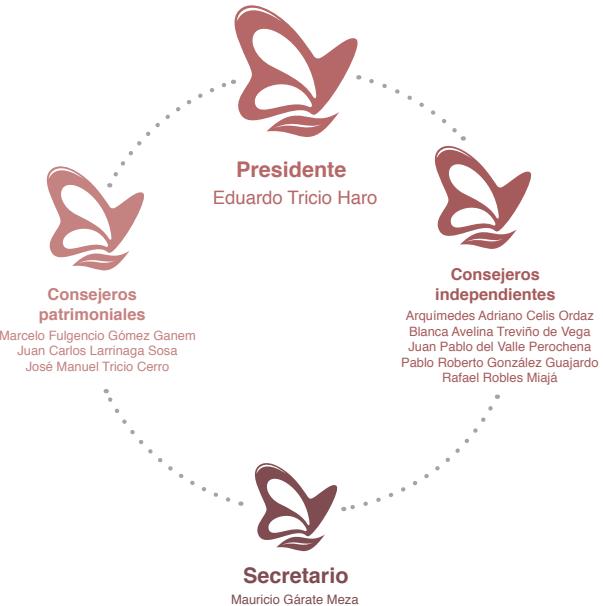


## Consejo de Administración

Al ser una Sociedad Anónima Bursátil, nuestro, Consejo de Administración debe conformarse por un máximo de 21 miembros, entre quienes el 25% debe ser independiente y elegido con base en su experiencia, capacidad y reputación en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

La tarea de nuestro Consejo de Administración es vigilar la gestión de negocio y establecer las estrategias generales para la aplicación de los principios del Modelo de Sustentabilidad en Grupo Lala y de las personas morales que esta controle, todo esto de acuerdo con la Ley de Mercado de Valores y nuestros estatutos sociales.

**El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias** tiene como responsabilidad llevar a cabo la supervisión de auditoría externa de la Compañía, comunicar al Consejo irregularidades del control interno, controlar la realización de operaciones con partes relacionadas, las actividades del Director General y la función financiera, así como la elaboración de un reporte anual de sus actividades.



**El Comité de Compensaciones** desempeña actividades en materia de Compensación y Evaluación que establece el Código de Mejores Prácticas Corporativas a que se encuentra adherido Lala y las que determine el Consejo de Administración.

### Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

#### PRESIDENTE

Rafael Robles Miaja

#### Consejeros independientes

Juan Pablo del Valle Perochena\*\*  
Pablo Roberto González Guajardo  
Blanca Avelina Treviño de Vega

### Comité de Compensaciones

#### PRESIDENTE

Pablo Roberto González Guajardo

#### Miembros

Juan Pablo del Valle Perochena\*\*  
Eduardo Tricio Haro

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

\*\* En la Asamblea de Accionistas a celebrarse el 25 de marzo de 2019, se tomará nota de la salida de Juan Pablo del Valle Perochena del consejo de administración y de los comités de los que es miembro. Se propondrá nombrar en su lugar a Carlos Antonio Danel Cendoya.

# IMPULSANDO LA INNOVACIÓN PRODUCTOS QUE NUTREN

Trabajamos por la satisfacción de nuestros consumidores, por ello todos los días les ofrecemos una amplia gama de productos saludables, naturales y nutritivos, que cubren las distintas necesidades dependiendo de cada estilo de vida.

Preocupados por su bienestar, en Lala continuamos innovando con productos bajos en grasas saturadas, grasas trans, sodio y azúcares añadidos.

Por el posicionamiento de nuestras marcas, en 2018 fuimos la segunda empresa más reconocida en productos de consumo masivo y el cuarto a nivel Latinoamérica, de acuerdo al ranking Brand Footprint México de Kantar, mientras que en Brasil, Vigor es reconocido en las categorías de Yoghurt Griego y Requesón.

**ADEMÁS, APORTAMOS 87.5 MILLONES DE KILOS DE PROTEÍNA A LA ALIMENTACIÓN EN MÉXICO, EQUIVALENTES AL 4.4% DE LA PROTEÍNA DIARIA QUE REQUIERE CONSUMIR DEL TOTAL DE LA POBLACIÓN.**



# SIEMPRE TRANSFORMANDO\_

## Infraestructura productiva

Invertimos 3.6 millones en el Centro de Desarrollo de Operadores (CDO), que nace como una necesidad de abatir el déficit de operadores profesionales de quinta rueda (tractocamiones articulados), y contribuir a mejorar las habilidades técnicas, el desarrollo humano y la pericia necesarias para fortalecer la seguridad y el servicio de este tipo de trabajos.



### En Centroamérica:

Durante 2018 invertimos cerca de 52 millones de dólares en 3 proyectos que iniciarán operaciones en 2019, con el propósito de asegurar capacidades operativas y consolidar la presencia de la marca en el mercado.

**La nueva fábrica en Guatemala** ubicada en Palín, Escuintla tiene capacidad para producir 4,500 toneladas de leche UHT y 1,100 toneladas de Helado al mes. Representando una inversión de \$31.6 millones de dólares.



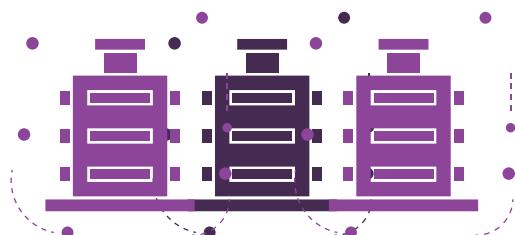
Con una inversión de \$14.2 millones de dólares, **la nueva Fábrica de Costa Rica** tiene capacidad para producir 2,800 Toneladas de leche UHT y 1,200 Toneladas de Helado al mes.



### En Brasil:

Como parte de la estrategia de consolidación del Grupo en el mercado brasileño, se realizaron inversiones de 29 millones de reales para incrementar la capacidad instalada y garantizar la producción en las plantas de São Gonzalo de Sapucaí, São Paulo y Barra de Piraí.

- **São Gonzalo de Sapucaí** - Incremento de un 400% la capacidad de producción y un 460% la capacidad de maduración de queso parmesano.
- **São Paulo** – Aumento de la producción de 1200 a 2400 toneladas al mes.
- **Fábrica de Barra de Piraí** – Aumento del 171% de la capacidad productiva actual.



# NUESTRA ESTRATEGIA Y DESARROLLO RESPONSABLE

## MODELO DE SUSTENTABILIDAD

GRI: 102-40

En Lala trabajamos bajo un modelo de sustentabilidad que se preocupa por el bienestar de todos nuestros grupos de interés. Siguiendo esta filosofía, tenemos el compromiso de difundir los objetivos de la empresa tanto al interior como al exterior y así seguir operando bajo un marco ético.

Nuestra estrategia se enfoca en los siguientes ejes:



Planeta

1. Agua
2. Cambio climático
3. Empaque
4. Seguridad alimentaria



Sociedad

1. Tejido social
2. Bienestar
3. Desarrollo comunitario



Consumidores

1. Calidad
2. Innovación
3. Portafolio de productos
4. Información nutricional
5. Productos saludables



Gobierno Corporativo

1. Transparencia
2. Independencia
3. Equidad



Empresa

1. Derechos humanos
2. Capacitación
3. Reconocimiento
4. Comercio justo
5. Rentabilidad y eficiencia
6. Seguridad, salud e higiene

### Modelo de Sustentabilidad Grupo Lala

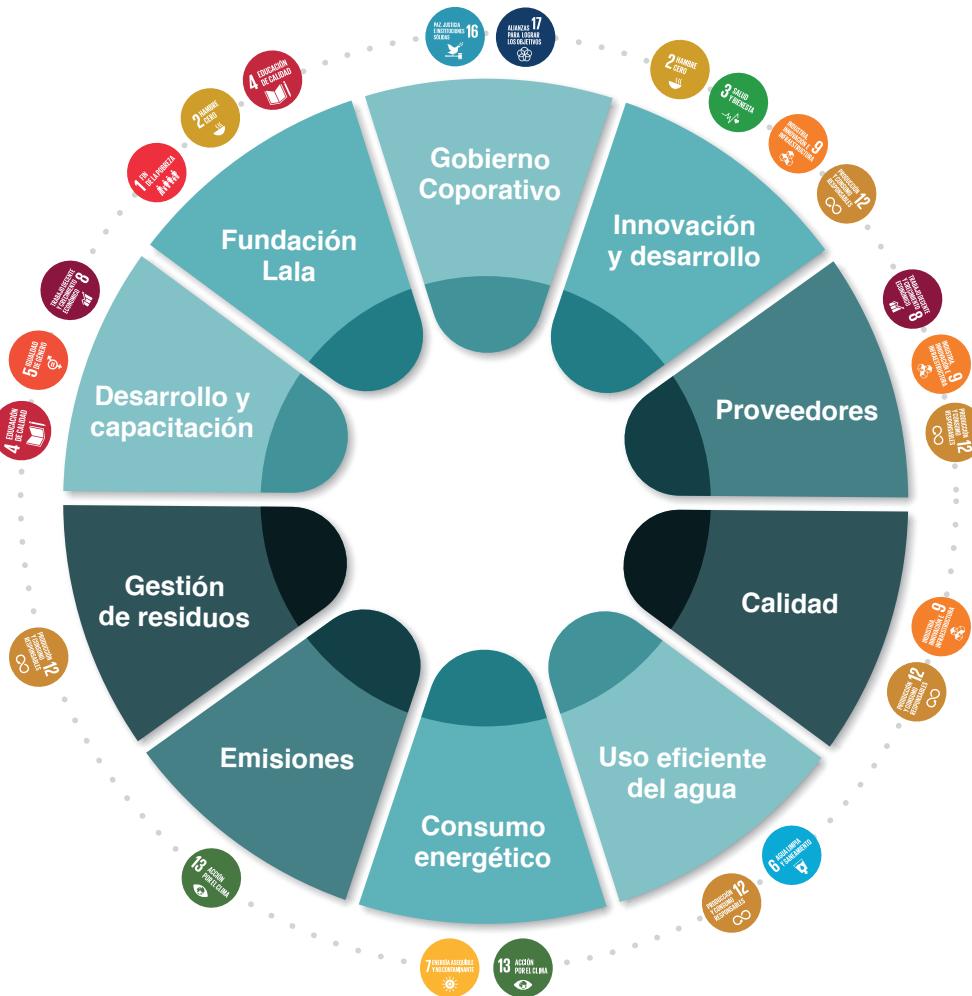


## NUESTRO COMPROMISO CON LOS ODS\_

Como Grupo nos encontramos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, es por ello que todo lo que hacemos lo realizamos bajo un sentido de responsabilidad y objetividad hacia las metas de los mismos.

A través de nuestra Fundación LALA, ayudamos a mejorar la nutrición de personas en desamparo, pobreza y marginación, especialmente en las niñas y niños, impactando a los objetivos 1. Fin de la pobreza, 2. Hambre cero y 4. Educación inclusiva.

Dentro de nuestras operaciones, impactamos a 11 ODS:



## NUESTRA CADENA DE VALOR CONOCE EL PROCESO

En Lala buscamos que nuestros productos tengan la máxima calidad posible. Por esa razón, trabajamos de la mano con quienes comparten nuestra misma visión de sustentabilidad y así alcanzar esta meta. Toda nuestra cadena de valor cuenta con un sistema certificado ante la GFSI (Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria; Global Food Safety Initiative por sus siglas en inglés) y al mismo tiempo forman parte de nuestro programa de desarrollo de proveedores.



### SOLO EN 2018



Logramos la participación de **94 PyMes** de nuestra cadena de valor en diferentes consultorías y diplomados impartidos por empresas pertenecientes al **Centro de Competitividad México**.



**Verificamos todos nuestros empaques e ingredientes** antes de su aceptación y recibo en las plantas procesadoras.

# 172

Adquirimos y renovamos  
**unidades de transporte**

1



2



para mejorar la eficiencia de nuestra logística.

Adquirimos un total de  
**10,543 enfriadores**  
para punto de venta en canal detalle.

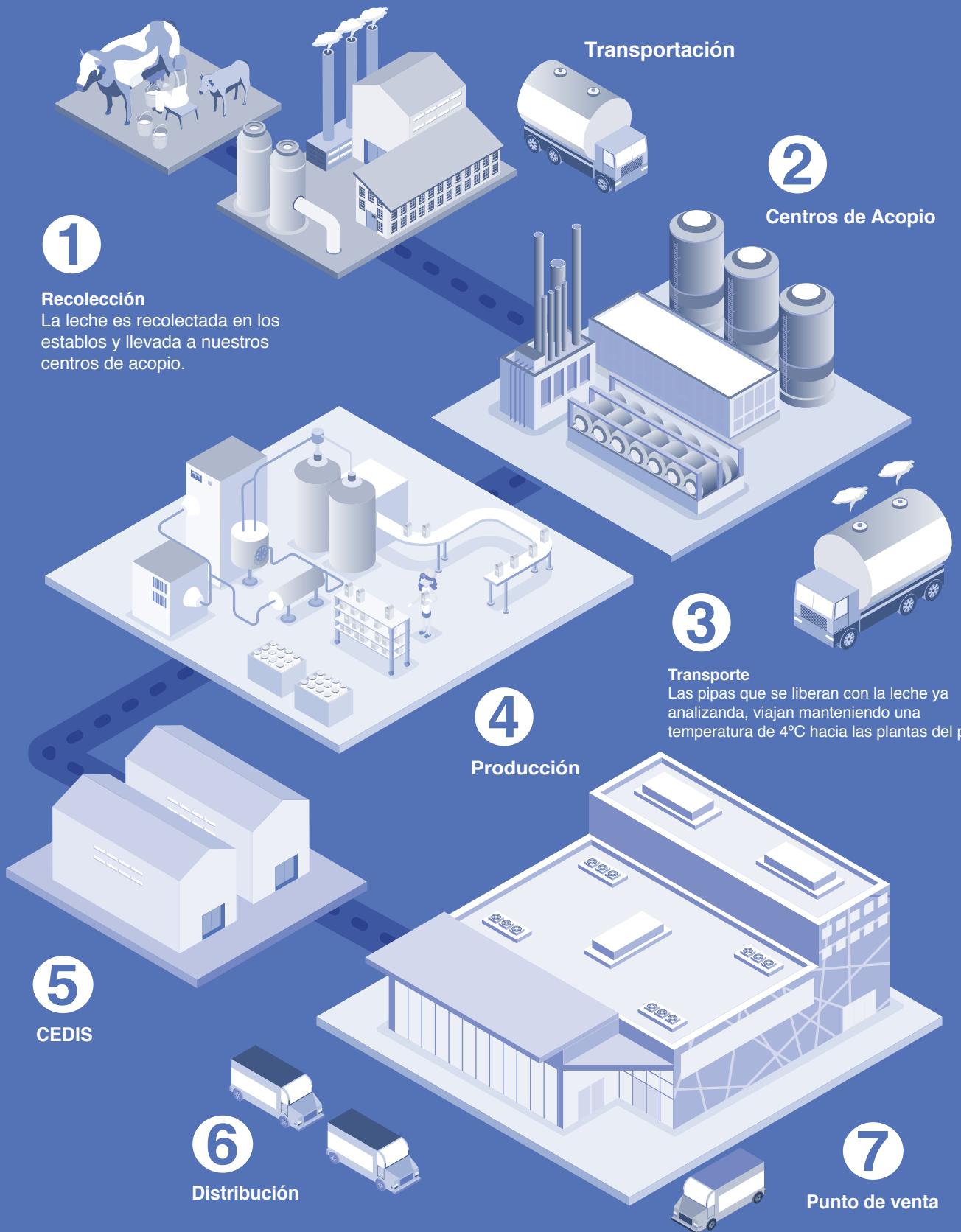


Contamos con  
**17 fábricas**  
con Certificación de Calidad Alimentaria GFSI.



Para 2019 se planea certificar  
**2 plantas**  
en Brasil con GFSI.





# CALIDAD

GRI: 416-1 | 416-2 | 417-1 | 417-2

Estamos comprometidos con ofrecer siempre lo mejor. Desde que recibimos la leche que adquirimos de nuestros productores hasta tu mesa, garantizamos la calidad de nuestros productos a través del cumplimiento de altos estándares nacionales e internacionales.



Además, todos nuestros productos y materias primas son evaluados mediante la metodología HACCP para así garantizar su inocuidad en nuestros procesos.

## DESTACAMOS DEL 2018:



Revertimos la tendencia de quejas y costos de no calidad del primer semestre del año **mejorando** notablemente para el cierre del 2018.

Logramos un índice de menos de **1 queja por cada 6 millones** de piezas fabricadas.



Lanzamos “Lala Orgánica” la única leche pasteurizada que proviene de un estable bajo la supervisión del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (Senasica).



Logramos incrementar de **58% a 87%** nuestros sistemas de calidad avalados por la GFSI, respecto a 2017.

Mantuvimos la certificación Kosher en **nuestra fábrica en Aguascalientes**.



En Lala hacemos que nuestros procesos siempre se encuentren en mejora continua. Siguiendo esta filosofía, para 2019 tenemos el objetivo de **reducir las quejas de los consumidores**.



México

Certificado CBP por SENANICA  
Certificación SQF Nivel 3



Estados Unidos

Inspección de fábricas en conformidad por Departamento de Agricultura  
Certificación SQF Nivel 3



Centroamérica

Certificado APPC / HACCP por IPSA Nicaragua Certificado Exportador por SENASA de Costa Rica  
Certificación SQF Nivel 3 / FSSC 22000



Brasil

Certificado SIF emitido por la MAPA (Ministerio de Agricultura)  
Por certificarse

## NUESTROS PROVEEDORES\_

Uno de nuestros principales grupos de interés son nuestros proveedores. Es por ello que mantenemos una constante comunicación con ellos a través de reuniones y congresos realizados de manera periódica a lo largo del año.

Contamos con el Programa de Desarrollo y Aprobación a Proveedores el cual permite a las Pymes vincularse y desarrollarse con las grandes empresas mediante el Centro de Competitividad México.

En 2018, 96 PyMEs de nuestra cadena de suministro que participaron en Consultorías y Diplomados pertenecientes al Centro de Competitividad México, en donde las grandes empresas comparten sus mejores prácticas.

### Evaluación a proveeduría

Realizamos una evaluación anual en función de criterios ambientales como son:

- **Automotriz:** disposición correcta de los materiales peligrosos, normatividad para la colocación de tanque de combustible.
- **Industrial:** revisión de documentación de acuerdo al giro de la proveeduría como cumplimiento de leyes y Normas Oficiales Mexicanas.

**Asimismo, solicitamos el cumplimiento de diversos factores éticos como es el tema de anticorrupción:** no regalos, fraude, lavado de dinero, conflicto de intereses, entre otros; lo cual se regula a través de nuestro **Código de Conducta** que es firmado por los proveedores y colaboradores Lala.



Contamos con certificados IBD y RSPO que avalan la producción sustentable de aceite de palma utilizado en algunos productos.

Al mismo tiempo, nos aseguramos que la leche tenga la más alta calidad y frescura. Por esa razón tenemos un compromiso con nuestros proveedores para evitar que se utilice la hormona STBr. En su lugar, procuramos crear un ambiente libre de estrés, acompañado de una alimentación equilibrada para las vacas de los establos.



# ENERGÍA

GRI: 302-1 | 302-3 | 302-4

En 2018 adquirimos tecnología danesa para los sistemas de refrigeración de nuestra planta de carnes frías, ubicada en Tizayuca. Esta acción ha traído consigo mejoras en el costo de conversión de energía eléctrica en los sistemas de refrigeración así como bajos costos de operación y mantenimiento.

Nuestra visión de acciones por el planeta nos ha llevado a implementar el uso de energías limpias en el sistema productivo de nuestras plantas y nuestros Cedis; además hemos adquirido luminarias de tipo LED y colocamos medidores para cuantificar y evaluar nuestro desempeño energético.

En Lala, sabemos que la transición hacia las **energías renovables** es un proceso de **mediano a largo plazo**; por lo que seguimos con nuestro compromiso de reportarle a nuestros grupos de interés nuestro consumo energético proveniente de las fuentes de energía no renovables.



Fuente	MJ
Gas Natural	505,250,065,704.6
Gas LP	4,027,186,246.06
Diesel	27,292,970

**NUESTROS PROCESOS DE MANUFACTURA ESTÁN DISEÑADOS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, GRACIAS A LO CUAL LOGRAMOS UN CONSUMO DE ENERGÍA DE 532,765 JULES/KG; CON LO QUE AHORRAMOS MÁS DE 2,088,400.33 KWH.**





## AGUA

GRI: 303-1 | 303-2 | 303-3 | 306-1 | 306-5



En Lala sabemos que el cuidado del agua no solo implica tener una gestión eficiente de este recurso, sino también apoyar a acciones para la conservación del mismo. Es por eso que, a través de diversas iniciativas que tenemos desde hace más de ocho años, creamos proyectos que contemplan cuatro grandes vertientes relacionadas con: el medio ambiente, la biodiversidad y el cuidado del agua.



Además, en Lala contribuimos a la protección de áreas naturales protegidas, la preservación y rescate de especies endémicas y/o en peligro de extinción, la rehabilitación de cuencas hidrológicas, la reforestación, el cuidado y la prevención de incendios.

Apoyamos con tres iniciativas con miras a mediano y largo plazo, que son:

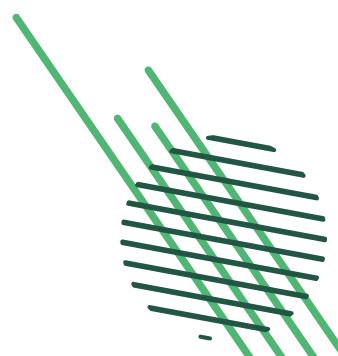
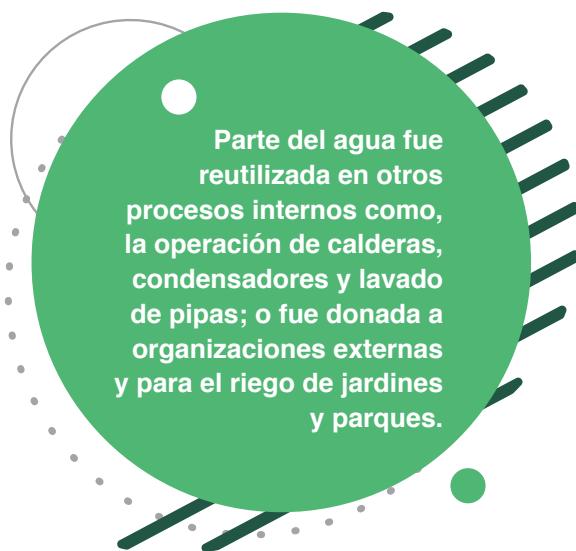
- La conservación del bosque de la Picea Mexicana para que mantenga su capacidad para retener agua y su infiltración a los mantes acuíferos.
- La preservación de la Reserva Ecológica de Cuatrociénegas.
- La remediación de la Cuenca del Río Nazas en la Comarca Lagunera.

**REDUCIMOS 10% NUESTRO CONSUMO DE AGUA EN NUESTROS PROCESOS, PASANDO DE 1.4 EN 2016 A 1.25 LITROS DE AGUA POR CADA KILOGRAMO DE PRODUCTO FABRICADO EN 2018.**

**Gracias a nuestras acciones para hacer más eficiente nuestra gestión de agua, en 2018 logramos:**



**Reutilizar y reciclar el agua**  
de nuestras operaciones en un 10%.



# EMISIONES\_

GRI: 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-7



En Lala realizamos programas de mantenimiento y cambios en nuestras diferentes flotas de transporte para mejorar el rendimiento en el consumo de combustible y minimizar el impacto ambiental, por lo que en 2018 realizamos las siguientes acciones:

## Flota primaria

Renovamos **45 tracto camiones** con motores de alta eficiencia.



## Flota secundaria

Renovamos  
**127 unidades**  
de reparto.



En línea con este gran compromiso, en Lala reportamos las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) en los siguientes alcances:



emisiones directas GEI



emisiones indirectas  
de GEI al generar energía

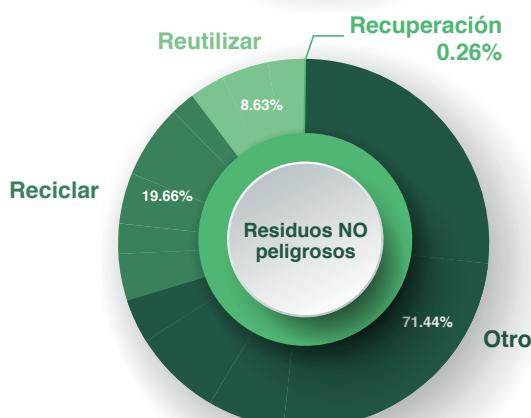
## RESIDUOS\_

GRI: 306-2 | 305-2 | 305-7 | 306-2 | 306-4

Para disminuir la generación de nuestros residuos, en Lala empleamos diversas estrategias de reducción, reúso y reciclaje en todas las áreas de la organización. Estas estrategias se fundamentan en:

La evaluación del tipo de residuo, el impacto que éstos tienen en el ambiente, las técnicas con las que contamos hoy en día para su tratamiento, reutilización o reciclaje, y un sistema de trazabilidad completa en la recolección, transporte y disposición final para garantizar la correcta gestión de nuestros residuos.

Como producto de nuestra estrategia de gestión de residuos, en 2018 logramos:



En 2017 nos aliados con ECOCE, que es una asociación civil ambiental creada y auspiciada por la industria de productos de consumo, cuyo enfoque principal es hacia la recuperación de residuos de envases y empaques de productos para su reciclaje. Gracias a esta alianza, en 2018 se recuperaron 1,266.2 toneladas de PET y 5,585.4 toneladas de PEAD. Es decir, el 60% de los envases colocados por Lala en el mercado.

**OBTUVIMOS  
LA CERTIFICACIÓN  
INDUSTRIA LIMPIA PARA  
LA OPERACIÓN DE LALA  
TRANSPORTES, DIVISIÓN  
SETYLSA.**

# FORTALECIENDO EL TALENTO NUESTRO TALENTO



	Hombres	Mujeres	Totales
México	25,545	5,992	31,537
Estados Unidos	224	69	293
Centroamérica	1,607	365	1,972
Brasil	3,029	1,297	4,326
<b>TOTAL</b>	<b>30,405</b>	<b>7,723</b>	<b>38,128</b>

**EN LALA TENEMOS LA FIRME CONVICCIÓN DE QUE  
NUESTRO PERSONAL ES LA BASE DEL ÉXITO, POR ELLO,  
IMPULSAMOS SU DESARROLLO INTEGRAL  
Y APOYAMOS LA MERITOCRACIA.**

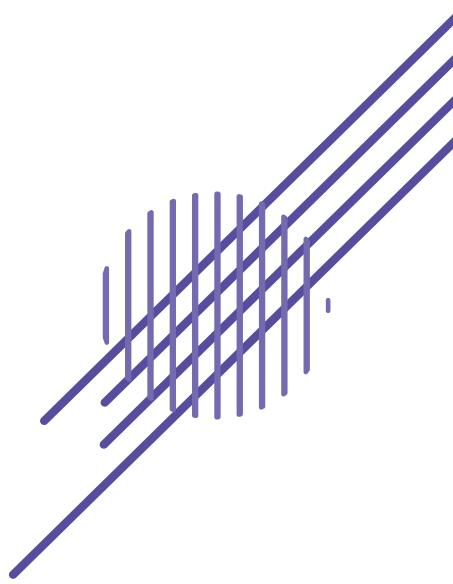
### POR ÁREA DE PERSONAL

	Hombres	Mujeres
Direcciones / Gerencias	407	107
Jefaturas / Supervisiones	307	895
Administración	2,923	1,502
Operaciones	11,803	4,248
Ventas	12,713	971
<b>Total</b>	<b>30,405</b>	<b>7,723</b>

**54% DE NUESTRO  
PERSONAL TIENE  
MENOS DE 35 AÑOS.**

### POR RANGOS DE EDAD

	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	10,705	2,350
Entre 30 y 34 años	5,976	1,560
Entre 35 y 44 años	9,076	2,631
Entre 45 y 54 años	3,855	1,007
Mayores de 55 años	748	175
<b>Total</b>	<b>30,405</b>	<b>7,723</b>



### POR TIPO DE CONTRATO

	Hombres	Mujeres
Temporal	401	91
Permanente	30,003	7633
<b>Total</b>	<b>30,404</b>	<b>7,724</b>

**73.89%**  
**Sindicalizados**

**26.11%**  
**No sindicalizados**

# CAPACITACIÓN Y DESARROLLO\_

GRI: 404-1 | 404-2 | 405-1



En Lala entendemos que la capacitación de nuestros colaboradores es una parte esencial de nuestro modelo de sustentabilidad; es por eso que impulsamos de forma constante su desarrollo, enfocándonos en sus talentos y en las necesidades de cada área, como es el caso de la capacitación sobre los temas de Seguridad y Salud Ocupacional como parte de nuestro nuevo programa de culturización; y la creación, desarrollo y ejecución de programas para fortalecer el área de ventas como: Conexión Ventas, Academia de Ventas, Programa de mejora de calidad de vida en CEDIS y la consolidación del equipo de liderazgo del CEDIS/zona.

Otra parte esencial del desarrollo de nuestros colaboradores lo hacemos a través de la Universidad Lala, en la cual impulsamos el crecimiento de cada persona a través del aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades.



	Horas	Promedio de horas de capacitación por persona
México	<b>550,808</b>	<b>17</b>
Estados Unidos	<b>6,706</b>	<b>23</b>
Centroamérica	<b>36,549</b>	<b>19</b>
Brasil	<b>19,085</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>613,148</b>	<b>16</b>

## Impulsando a la juventud

En Lala contamos con un programa de becarios que integra el talento joven, a través del cual los jóvenes pueden realizar sus prácticas profesionales en proyectos clave en fábricas, áreas comerciales y oficinas corporativas, con el respaldo de un tutor y apoyo financiero.

- En Octubre del 2018 iniciamos la **tercera generación** del programa con **43 becarios**.
- De los 38 becarios que ingresaron en la **segunda generación**, se tuvo una retención del 75% durante el programa y el 65% se contrataron en una posición de tiempo completo.

## Programa de Inclusión Lala.

Comprometidos con la diversidad e inclusión laboral, en Lala trabajamos bajo el Modelo de Igualdad con iniciativas de inclusión laboral e igualdad de género.

**AUMENTAMOS 17%**  
**EL NÚMERO DE PERSONAS**  
**CON DISCAPACIDAD**  
**NUESTRA PLANTILLA.**

## INCLUSIÓN LABORAL

2017 2018

	2017	2018
Discapacidad visual	23	31
Discapacidad auditiva	59	74
Discapacidad motriz	48	58
Discapacidad intelectual	39	5
Discapacidad psicosocial	6	36
Discapacidad rehabilitado	5	7
Total	180	211

**DURANTE EL 2018 OBTUVIMOS LOS SIGUIENTES RECONOCIMIENTOS  
POR INCLUSIÓN LABORAL:**

Premios  
Incluye

Movimiento  
Congruencia

Red de Vinculación  
Laboral para Personas  
con Discapacidad  
de La Laguna

# SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

GRI: 403-2 | 403-4

En Lala, la seguridad de nuestro personal es fundamental; es por eso que llevamos a cabo diversas acciones que aseguran que siempre cuentan con el material, la capacitación y las condiciones adecuadas para desarrollar sus labores de forma segura y eficiente.

Durante todo el 2018 llevamos a cabo la gestión de nuestro Plan Cero Riesgos, cambiando el enfoque de nuestra estrategia de seguridad, pasando de un enfoque reactivo a uno preventivo; por lo que **estamos muy orgullosos de presentar la siguiente información de nuestros avances en materia de Salud y Seguridad Laboral:**

El número de Accidentes se redujo en un **21%** con respecto al 2017, y en un **7.6%** con respecto al objetivo 2018.

El número de días de incapacidad por riesgo de trabajo se redujo en un **29%** con respecto al 2017, y en **16%** con respecto al objetivo 2018.



**96,649.**

Horas Hombre  
Capacitación en Seguridad



**41**

Cantidad de Comités  
Gerenciales de Seguridad  
y Salud



**127** Mujeres  
que lo integran



**273** Hombres  
que lo integran

**68**

Cantidad de Comisiones  
de Seguridad e Higiene

**139** Mujeres  
que lo integran



**463** Hombres  
que lo integran



**10** plantas  
**24** Cedis

Plantas y Cedis  
dentro del programa  
de autogestión  
de la STPS

**663**

Brigadistas  
capacitados



**36**

Simulacros  
de Emergencias



**6,450.**

Número de exámenes médicos  
periódicos generales y de  
exposición a riesgos a la salud

Con todo esto, nos hemos planteado como objetivos  
desarrollar durante todo el 2019, una reducción de la  
Accidentabilidad en un 10% con respecto al 2018 y en  
un 15% los Días de Incapacidad.

# AVANZANDO JUNTOS

GRI: 412-3 | 413-1 | 412-2

## Fundación Lala

En Lala reafirmamos nuestro compromiso social y ambiental a través de los diversos programas de Fundación Lala; y nos complace comunicar que en 2018:

Logramos invertir

**\$141.3 mdp**

en 4 vertientes fundamentales  
(alimentación, educación, salud  
y medio ambiente).

---

Impactamos y estuvimos presentes  
**en las 32 entidades**

de la República Mexicana.



---

Mantuvimos una alianza  
permanente con

**351** asociaciones  
e instituciones

para focalizar y optimizar  
la inversión social



Contribuimos con la alimentación de poco más de **500 mil personas**, entre ellos **36,025 niñas y niños** y **1,411 adultos mayores** atendidos de forma diaria. Esta información es constatada a través de una red de aliados que hacen monitoreos de la "necesidad alimentaria" en comunidades en las que operamos, contrastada con información del INEGI y del CONEVAL. Actualmente, este programa tiene presencia en 498 municipios en toda la república mexicana, entregando más de 8,630,519 kilos de productos Lala donados.

---

En 2018, beneficiamos:

**144** casas hogar  
**58** comedores estudiantiles  
**8** albergues indígenas  
**18** estancias de adultos mayores y  
**1** albergue que atiende migrantes.



# VOLUNTARIADO

## Centroamérica

### Guatemala

- Donamos 40 mil litros de leche a comunidades afectadas por el Volcán de Fuego en Guatemala.
- Participaron más de 30 voluntarios Lala.
- Hicimos alianza con Kellogg's y United Way para complementar nuestra donación y entregarla a quien más lo necesitara.



### Estados Unidos

- Voluntarios de Lala EUA apoyaron al banco de alimentos de North Texas en actividades de selección y empaque. Este banco de alimentos es una ONG de primer nivel que beneficia a infantes, personas adultas mayores y familias con más de 190 mil platos diarios en 13 condados de la zona de Plano, Texas.



### México

- Nuestro voluntariado corporativo durante el 2018 logró:
- Una participación de 5,000 voluntarios.
- Destinando 21,000 horas de actividad
- 116 eventos

Destacamos nuestro Día de Voluntariado Lala, en el cual vivimos un momento histórico al lograr movilizar a más de 3,500 voluntarios de 63 Centros de Trabajo para pintar escuelas públicas y organizaciones civiles en diversos estados del país.

Realizamos una alianza con Home Depot®, quienes donaron más de 6 mil cubetas de pintura así como voluntarios.



Ruta de fundación:

**128**

Cedis/Plantas



**1,009**

Voluntarios



**47,672**

horas



### Maratón Internacional LALA

En 2018 celebramos la XXX edición de nuestro Maratón Internacional Lala en la Comarca Lagunera, el cual ya cuenta con el “Distintivo Evento Incluyente” (otorgado por Alianza Éntrale) para reconocer eventos deportivos y recreativos que aseguren la participación de todas las personas en igualdad de circunstancias. Al mismo tiempo, se anunció la donación de apoyos por 240 mil pesos por parte de corredores del Maratón Internacional LALA y Fundación LALA; recursos que se destinaron a la construcción de casas a través de Operación Bendición México en la comunidad de Unión Hidalgo, municipio de Juchitán, Oaxaca.

**5,650**

participantes

**33%**

de participación femenil

Gracias a los resultados tan positivos que hemos tenido a través de la participación de todas y todos nuestros voluntarios durante todo el 2018 y para refrendar nuestro compromiso, en Fundación Lala nos comprometemos a, durante todo el 2019, mantener la inversión social en rango de 130 a 150 mdp, incrementar la contribución a los programas alimentarios, especialmente en el Sur - Sureste del país, y a reforzar las acciones de acercamiento al personal Lala, especialmente los ubicados en las zonas comerciales.





### Contacto e información a Inversionistas

Oficinas Corporativas Grupo Lala, S.A.B. de C.V.  
Calzada Carlos Herrera Araluce 185, Parque Industrial Carlos A. Herrera  
Araluce. Gómez Palacio, Durango. C.P. 35079. México.

---

### Relación con Inversionistas

**David González Pelaez / Elisa Manzato**

+52 (55) 9177 5900  
[investor.relations@grupolala.com](mailto:investor.relations@grupolala.com)

---

### Responsabilidad Social

**Rafael Garza Jáuregui**

+52 (871) 7293100  
[rafael.garza@grupolala.com](mailto:rafael.garza@grupolala.com)

---

### Auditores Independientes

**Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (Deloitte)**  
Boulevard Independencia 1819-B Ote. Colonia San Isidro.  
Torreón, Coahuila. C.P. 27100

**Lala Administración y Control, S.A. de C.V.**  
Calzada Carlos Herrera Araluce 185,  
Parque Industrial Carlos A. Herrera Araluce.  
Gómez Palacio, Durango. C.P. 35079. México.

**Consulta el informe final de este resumen en:**  
[www.lala.com.mx](http://www.lala.com.mx)