

»» 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	Responsabilidad Social / Carta del Presidente
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	LALA 2014
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización	Completo	Portada del micrositio
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	Quienes somos
2.3	Estructura operativa de la organización	Completo	Quienes somos
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	Quienes somos
2.5	Número de estados en los que opera la organización	Completo	Quienes somos
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Quienes somos
2.7	Mercados servidos	Completo	Quienes somos
2.8	Dimensiones de la organización	Completo	Quienes somos
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	LALA 2014
2.10	Premios y distinciones recibidos	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.6	Cobertura de la memoria	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores		Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	Portada del Micrositio
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
»» GOBIERNO			
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Completo	Gobierno Corporativo
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	Completo	Gobierno Corporativo
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	Gobierno Corporativo

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Parcial	Gobierno Corporativo
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Parcial	Gobierno Corporativo
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Parcial	Gobierno Corporativo
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Parcial	Gobierno Corporativo
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	Gobierno Corporativo
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	Completo	Gobierno Corporativo
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Parcial	Gobierno Corporativo
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	Gobierno Corporativo
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Completo	Gobierno Corporativo
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	Completo	Gobierno Corporativo
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	Gobierno Corporativo
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	Gobierno Corporativo
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Completo	Gobierno Corporativo
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	Gobierno Corporativo

»» 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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
	EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestra Empresa
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
	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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL			
»» MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» AGUA			
EN8	Extracción total de agua por fuentes	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Parcial	Lala no cuenta con operaciones dentro de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad. Nuestras operaciones no afectan la biodiversidad de las zonas donde establecemos nuestras operaciones, derivado de las ampliaciones y construcción de nuevas plantas de procesamiento de leche, se realiza la donación o reforestación de zonas de uso comunitario con especies nativas de la zona.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	No Información	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PROFUNDIDAD	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
»» EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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 Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» 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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» 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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad

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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» 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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» 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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Parcial	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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
»» 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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
» 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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
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	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
SO9	Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales	Completo	No se tienen operaciones con impacto negativo en la comunidad local
SO10	Medida de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales	Completo	No obstante que no contamos con operaciones fabriles con potencial negativo, implementamos políticas y procedimientos de manejo de crisis que operan durante el año.
»» CORRUPCIÓN			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	No se presentaron incidentes
»» POLÍTICA PÚBLICA			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Completo	Tenemos activa participación en más de diez cámaras y asociaciones relacionadas a nuestro sector.
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

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

»» SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	Completo	Nuestros productos son evaluados durante todo el proceso; desde el diseño del producto, la compra de materia prima hasta la elaboración del producto
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	Completo	No se registraron incidentes
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	No Información	
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	No Información	Información no disponible
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	No Información	Información no disponible

»» 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	Nos hemos sumado a distintos códigos de autorregulación, con esto se cumple uno de los propósitos estratégicos de dar satisfacción al cliente, al ser claros y precisos en la información de los productos a través de su etiquetado. Los contratos comerciales que se celebran con proveedores contienen la obligación de cumplir con la normatividad.
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	Completo	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Completo	No se registraron incidentes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Parcial	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad

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	Responsabilidad Social / Nuestro Modelo de Sustentabilidad
-----	---	---------	--

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 anestesia	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.