



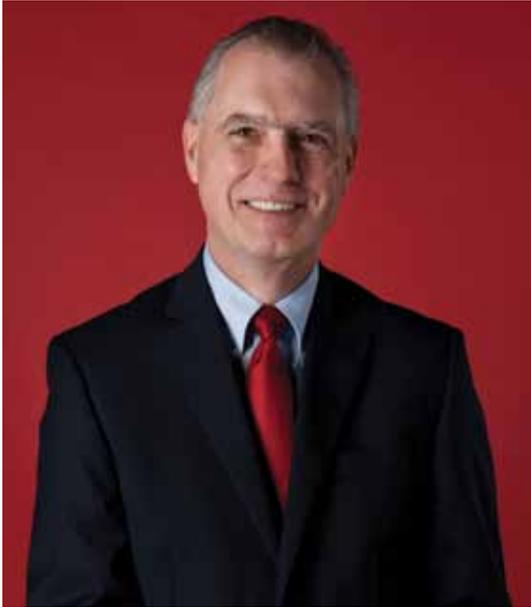
Informe de  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
2011

*Lilly*

# ÍNDICE

3	<b>Respuestas con Valor</b>
5	<b>La Empresa</b>
	Una Historia de Innovaciones Farmacéuticas
	La Promesa <b>Lilly</b>
	Alta Dirección
	Centro de Excelencia de Empaque
	Investigación y Desarrollo
	Resultados Financieros
	<i>Lean Six Sigma</i>
	Negocio Ético
	Elanco México
27	<b>Certificaciones</b>
28	<b>Reconocimientos</b>
29	<b>Nuestra Gente</b>
	Filosofía del Empleo
	Nuestra Gente en Números
	Diversidad
	Identificación, Desarrollo y Retención de Talento Interno
	Una Empresa para Desarrollarse
	<i>First Line Curriculum Map</i>
	Nuevas Soluciones de Entrenamiento
	Derechos Humanos y Prohibición del Trabajo Infantil
	Balance Vida Personal - Empleo
36	<b>Vinculación con la Comunidad</b>
	<i>NCD Partnership</i>
	Proyectos y Alianzas RSC
	Fundación <b>Lilly</b>
	Instituto <b>Lilly</b>
	Centro de Solución a Pacientes Línea <b>Lilly</b>
	Información Médica Avanzada de Alta Especialidad
	Centro de Diabetes <b>Lilly</b>
48	<b>Salud, Seguridad y Desempeño Ambiental</b>
	<i>hseDIRECTIONS</i>
	<i>Mobile</i>
	<i>Secure</i>
	<i>Ergo</i>
	<i>Green</i>
68	<b>Indicadores GRI</b>

# RESPUESTAS CON VALOR



Q.F.B. Carlos Baños Urquijo  
Director General de Eli Lilly México

En un contexto en que las enfermedades más devastadoras del siglo XXI como la diabetes mellitus, los padecimientos cardiovasculares, el cáncer e incluso los trastornos mentales nos colocan frente a un reto, la industria farmacéutica es responsable de generar respuestas que se conviertan en esperanza de vida y bienestar para la humanidad.

A lo largo de los 135 años que **Eli Lilly** posee de historia, éste ha sido su principal compromiso: responder a los más apremiantes desafíos de salud a través de la investigación en el campo de la medicina. Esta afrenta la mantendremos en el futuro, como la estrategia de nuestra compañía para generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas.

En **Eli Lilly** estamos convencidos que la generación de nuevas alternativas médicas es la ecuación de máximo beneficio para los pacientes, los profesionales de salud, las instituciones y la compañía misma. Tan sólo en 2011 cumplimos con el compromiso de invertir más de 5 mil millones de dólares a nivel global en investigación y desarrollo.

Apostar por la innovación nos ha permitido colocarnos en una posición de privilegio, pues con una cifra superior a 60 moléculas farmacéuticas en desarrollo, contamos con la capacidad para permanecer exitosamente en este camino, a pesar de que las tendencias de nuestra industria apunten hacia otros horizontes.

De la misma manera somos conscientes de que, más allá de la innovación científica, nuestra operación como empresa debe representar una contribución al bienestar de la comunidad y al ambiente, por lo que cada uno de los más de mil empleados de **Eli Lilly México** buscamos imprimir en nuestras acciones, valores corporativos como la **integridad**, la **excelencia** y el **respeto por la gente**.

Como resultado de esta búsqueda constante de bienestar social, me es muy grato presentar en esta ocasión nuestro Informe de Responsabilidad Social 2011, que constituye la quinta edición ininterrumpida de un documento que transparenta el desempeño ambiental, social, financiero y comercial de esta farmacéutica.

Al igual que en los ejemplares anteriores, nuestro Informe se encuentra apegado a los principios establecidos por el *Global Reporting Initiative* (GRI), que concentra los criterios más utilizados y aceptados internacionalmente para la elaboración de este tipo de reportes, a través de un lenguaje uniforme y parámetros comunes.

La innovación, la responsabilidad social y la transparencia, ocupan un lugar prioritario para **Eli Lilly México**, pues sólo de esta forma podremos ofrecer a nuestros pacientes más y mejores alternativas que les permitan acceder a una vida larga y saludable.

**ALIMTA®**  
PEMETREXED  
Solución  
500 mg  
Inyectable

TA4165  
**STA®**  
xifeno  
letas

Caja y frasco ampula No. 7502 con liofilizado  
**GEMZAR®**  
Gemcitabina  
Solución inyectable  
PARA USO INTRAVENOSO UNICAMENTE.  
1g  
Lilly

Caja con: 14 cápsulas  
Cymel  
De 1  
UC95

Caja y frasco ampula No. 7501 con liofilizado  
**GEMZAR®**  
Gemcitabina  
Solución inyectable  
PARA USO INTRAVENOSO UNICAMENTE.  
200mg  
Lilly

Caja con frasco con 10 ml VL7511  
**Humalog® Mix 25**  
Insulina tipo humana rápida protémica (25/75)  
(Origen ADN recombinante)  
Suspensión 100 U/ml  
Lilly

Caja con frasco ampula con 10 ml VL7510  
**Humalog®**  
Insulina Lispro  
(Origen ADN recombinante)  
Solución 100 U/ml inyectable  
Análogo de insulina humana de acción rápida  
Lilly

Caja con: 8 tabletas No. 4464  
**Cialis®**  
tadalafil  
Tabletas 20 mg  
Lilly

Caja con 14 cápsulas UC95  
**strattera®**  
Atomoxetina  
cápsulas 60 mg  
Lilly

TA4741  
**zactos®**  
Pioglitazona  
Tabletas  
15 mg  
Takeda  
Lilly

Caja con: 14 tabletas  
**ZYPREXA®**  
Olanzapina  
Tabletas 5 mg

# LA EMPRESA

---

## Una historia de innovaciones farmacéuticas

Hoy en día, somos una de las diez compañías farmacéuticas más importantes en el mundo, con operaciones en más de 140 países y una plantilla laboral cercana a los 40 mil empleados.

En México, **Eli Lilly** es una de las dos compañías de más rápido crecimiento en la industria farmacéutica con alrededor de 100 años de operaciones y una plantilla laboral que supera los mil empleados.

Actualmente ofrecemos a los profesionales de la salud y la población en general, un portafolio de 36 productos farmacéuticos que se han consolidado como los tratamientos más efectivos en las áreas de diabetes, oncología, salud mental, cardiología, enfermedades infecciosas, salud de la mujer y disfunción eréctil.



# 135 años de revolucionar la medicina

1876

Surge **Eli Lilly & Company** con sede en Indianápolis, Indiana.

1908

Llegan a México los primeros productos **Lilly**.

1923

La insulina **lletin®** se convierte en el primer producto eficaz para el tratamiento de la diabetes.

2000

Las prescripciones de **Prozac®** benefician a 38 millones de pacientes a nivel mundial.

1999

La revista *Fortune* califica a **Prozac®** como uno de los productos del siglo.

1996

**Lilly** lanza al mercado el primer análogo de insulina de acción rápida.

2004

**Cymbalta®** es indicado como tratamiento para enfermedades relacionadas con el dolor crónico.

2005

De acuerdo con la revista *Forbes*, **Zyprexa®** se ubica como el tercer medicamento más vendido en todo el mundo.

2010

**Keflex®** cumple 40 años de historia en México.

**Effient®**, es indicado como tratamiento de enfermedades cardiovasculares.

**Zyprexa®** beneficia a más de 31 millones de pacientes en el mundo y se consolida como el antipsicótico más vendido en México.

1928

Se crea la primera Fuerza de Ventas de **Eli Lilly México**. Un año después **Lilly** presenta la insulina basada en compuesto animal.

1940

Se desarrolla uno de los primeros métodos para producir penicilina en serie, para el beneficio de millones de personas.

1950

Se produce en serie la vacuna contra la poliomielitis; **Lilly** se convierte en el primer proveedor mundial.

1995

**Prozac®** se convierte en el tercer producto farmacéutico con mayores ventas en el mundo.

1985

**Lilly** presenta la primera insulina humana producida a través de la tecnología del ADN recombinante.

1955

La introducción de **Keflex®** define una de las innovaciones más importantes en el campo de los antibióticos.

2011

A seis años de su lanzamiento, **Calis** se convierte en el medicamento más vendido en nuestro país, con ventas superiores a los 100 millones de USD.

La llegada de **Trayenta®** marca el primer lanzamiento de la alianza global entre **Eli Lilly & Company** y Boehringer Ingelheim.

**Lilly** Oncología cuenta con el portafolio de productos más prometedor de la industria farmacéutica mundial, con más de 40 moléculas en desarrollo.

**LLY 135**

# La promesa Lilly

## Nuestra Misión

Crear y desarrollar soluciones para el cuidado de la salud, con base en innovaciones farmacéuticas que ofrezcan a cada persona una vida más larga, saludable y activa.

## Nuestra Visión

**Desarrollar los mejores resultados para cada paciente.**

Contribuir significativamente a mejorar la salud global de la humanidad en el siglo XXI. A partir del trabajo de nuestros científicos, pondremos a cada paciente como el punto central de nuestras acciones (medicina personalizada).

Escucharemos atentamente para entender las necesidades de cada paciente y trabajaremos con grupos y asociaciones del cuidado de la salud para proporcionar beneficios significativos a las personas que dependen de nosotros.

## Nuestra Estrategia

Crear valor para nuestros accionistas acelerando el lanzamiento de medicamentos innovadores que proporcionen mejores resultados para cada paciente.

## Nuestros Valores

**Integridad | Excelencia | Respeto por la gente**

Dirigir nuestra empresa con absoluta integridad y conseguir la confianza de todos. Establecer los estándares más altos para nuestro desempeño y para el rendimiento de nuestros productos.

Demostrar atención y respeto para todos los que comparten nuestra misión y que están en contacto con nuestro trabajo.

Para conocer más detalles sobre nuestra compañía, visita la página: [www.lilly.com.mx](http://www.lilly.com.mx)

# Lilly

## Alta Dirección

Eli Lilly México está representada por un Director General, a quien le reportan 15 direcciones operativas, 159 gerencias y 16 supervisores.



## Centro de Excelencia de Empaque

A 55 años de distancia de haber iniciado operaciones en México, la Planta de Manufactura ha requerido múltiples acondicionamientos y remodelaciones acordes a las necesidades del negocio y de nuestros clientes. Como resultado, en 2008 se le asignó una nueva misión al denominarla Centro de Excelencia de Empaque.

Su enfoque principal es el proceso de empaque de todos nuestros productos para abastecer los mercados de México y Latinoamérica.

Esta transformación a nivel mundial nos permitirá responder de manera eficiente a las presiones económicas que enfrenta la industria farmacéutica, de las que **Lilly** no está exenta.

Como resultado de la revisión de la demanda de productos y la capacidad global instalada, en 2008 se asignó una nueva misión al Centro de Excelencia de Empaque: enfocarse primordialmente en el proceso de empaque de todos nuestros productos, para abastecer los mercados de México y Latinoamérica.

55 años son muy pocos si pensamos en los grandes beneficios que en el presente y futuro brindaremos a cada paciente: un excelente desempeño con la base fundamental de nuestros valores: integridad, excelencia y respeto por la gente.

Actualmente **Eli Lilly & Company** posee 13 plantas de producción en igual número de países. En México destaca este Centro que opera tanto para el mercado nacional, como para 21 países de Latinoamérica.

Durante 2011 obtuvo por octavo año consecutivo, la certificación interna "Clase A" del *Operational Standards for Supply Chain Excellence (OSSCE)*, que se otorga a los procesos de manufactura comprometidos con la calidad y seguridad del producto, así como con la satisfacción del cliente.



"Nuestra reputación es el reflejo de lo bien que cumplimos la promesa Lilly".

Carlos Baños Urquijo  
Director General de **Eli Lilly México**

# Investigación y Desarrollo

El proceso de ofrecer innovaciones farmacéuticas al mundo

Nuestro compromiso con la investigación y el desarrollo de nuevos productos farmacéuticos, está apegado a los más altos estándares de comportamiento ético.

Por ello contamos con un comité interno de Bioética y una guía de principios que garantizan y protegen los derechos de las personas que participan en los protocolos de investigación médica y en el empleo de productos elaborados por **Eli Lilly**, así como también, regulan el uso de animales en la investigación médica.

**7 MIL 300**

empleados dedicados a investigación y desarrollo

**+50**

países donde **Lilly** conduce investigación clínica

**140**

países donde **Lilly** tiene presencia en el mercado farmacéutico

**10-15**

años promedio se invierten para desarrollar un nuevo medicamento

## Principios de investigación

Todos los estudios clínicos que realizamos en **Eli Lilly** están apegados a las normas de Buenas Prácticas Clínicas Internacionales (*ICH Guidelines*), a las regulaciones sanitarias de cada país y a los tres principios de investigación basados en la Declaración de Helsinki:



1. **Eli Lilly** patrocina y apoya la investigación médica con el fin de responder cuestiones científicas de importancia tanto para los profesionales de la salud como de los pacientes.
2. Nuestro equipo médico es responsable del diseño, desarrollo, aprobación y publicación de la investigación médica promovida por **Eli Lilly**.
3. La empresa divulga públicamente todos los resultados de la investigación médica que realiza, sean o no favorables a un producto de **Eli Lilly**, de una forma exacta, objetiva y equilibrada.

Una forma de cumplir con el principio de divulgación es mediante el sitio electrónico [www.lillytrials.com](http://www.lillytrials.com), el cual funciona como registro público de todos los estudios clínicos que **Lilly** realiza en cualquier parte del mundo.

## Desarrollo del medicamento

La industria farmacéutica que basa su trabajo en la investigación, es la única capaz de descubrir, desarrollar y producir medicamentos que mejoren la calidad de vida de las personas.

Se trata de un proceso complejo y prolongado ya que para demostrar la seguridad y eficacia de un medicamento en seres humanos, por ley debe probarse antes en células, organismos vivos y animales de laboratorio.

## Proceso de descubrimiento, desarrollo y aprobación para nuevos medicamentos



## Comité de Bioética

En 1999, **Eli Lilly** se convirtió en una de las primeras compañías farmacéuticas en establecer un comité permanente de Bioética para identificar, evaluar y comunicar las inquietudes que se presentan a lo largo del desarrollo de nuestros medicamentos.

Es una unidad independiente dentro de la compañía encabezada por el Vicepresidente del Área Global de Seguridad del Paciente. El personal que labora de tiempo completo en el comité posee formación de posgrado en Bioética y es responsable tanto del desarrollo del programa, como de la supervisión de los resultados.

## Investigación clínica en México

En los últimos tres años, **Eli Lilly México** ha sido parte fundamental en el desarrollo de estudios clínicos para pacientes mexicanos. Esta labor nos ubica como uno de los principales centros de investigación para la compañía en el mundo, con alrededor de 53 estudios clínicos durante 2011 que buscan ofrecer nuevas terapias médicas.

Atraer estas inversiones es resultado de la importancia que como país hemos adquirido para las operaciones globales de **Lilly**, al considerarnos dentro de los diez mercados más importantes para la empresa.

El elevado nivel académico y profesional de los médicos e investigadores mexicanos que participan, los coloca entre los más destacados científicos a nivel internacional.

**129**  
**MILLONES**  
**DE PESOS**  
en inversión destinada a  
investigación

**53**  
**ESTUDIOS**  
**CLÍNICOS**  
implementados en  
fases II, III y IV

**19 ESTADOS**  
**DE LA**  
**REPÚBLICA**  
involucrados en los  
proyectos

**24**  
**MOLÉCULAS**  
**DIFERENTES**  
buscan atender 21 distintas  
enfermedades

*"En Lilly colaboran investigadores de todo el mundo en una misma iniciativa: descubrir medicamentos nuevos y únicos".*

Dr. Abelardo Altamirano  
Director Médico de Eli Lilly México

## Inversión en investigación en México

Año	2009	2010	2011
Inversión (millones de pesos)	\$ 139	\$ 147	\$ 129
Pacientes participantes	2 mil 800	2 mil 168	Mil 194
Centros de investigación	278	277	156

La disminución en los resultados de 2011 comparado con otros años, se debe al término de estudios Fase IV, lo que representó en años anteriores un incremento tanto en el número de pacientes, como centros de investigación e inversión.

# Resultados Financieros

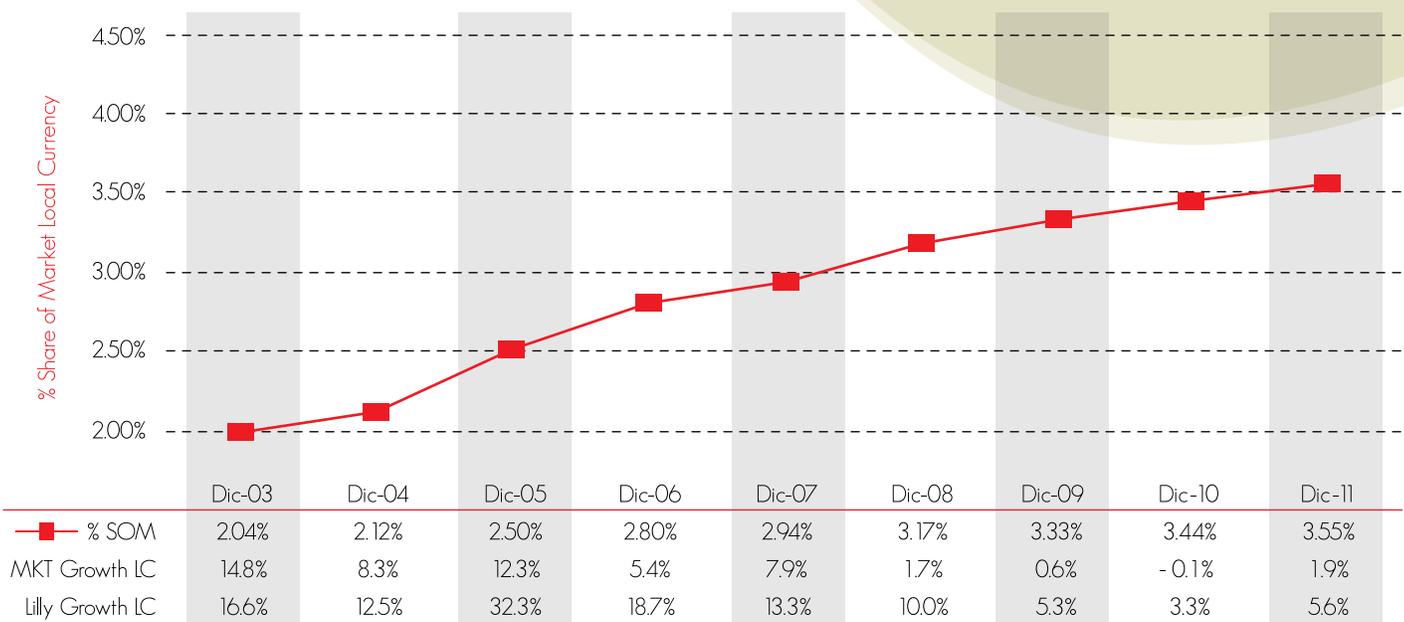
Dentro del mercado farmacéutico existen diferentes clasificaciones o segmentos. En el caso de México hay dos mercados bien definidos que operan de forma independiente: gobierno y sector privado.

En el mercado privado existen dos clasificaciones: OTC (*Over The Counter*) o productos que no requieren receta médica y productos éticos, comercializados solamente bajo prescripción. En esta última rama se encuentran considerados algunos jabones y alimentos infantiles, principalmente leches en polvo.

Ya que en **Eli Lilly México** solamente comercializamos productos éticos sin incluir alimentos infantiles y para tener una adecuada comparación con el mercado farmacéutico, éstos se eliminaron del análisis y el rubro se denominó "Mercado ético sin leches".

Durante 2011, **Eli Lilly** se ubicó como la segunda compañía de más rápido crecimiento de la industria farmacéutica mexicana.

## Crecimiento y participación histórica de Eli Lilly México en el mercado de medicamentos éticos sin leches



Fuente: IMS Health Mexico

AÑO	2008	\$4,457.9	VENTAS
	2009	\$4,607.2	
	2010	\$4,968.3	
	2011	\$4,744.2	

MILLONES DE PESOS

AÑO	2008	\$3.03	DONATIVOS
	2009	\$1.71	
	2010	\$3.05	
	2011	\$1.24	

MILLONES DE PESOS

AÑO	2008	\$246.6	IMPUESTOS
	2009	\$238.2	
	2010	\$182.6	
	2011	\$104.8*	

MILLONES DE PESOS

\*Cifra estimada

La información puede variar debido a la diferencia de fechas entre la publicación de este informe y aquella en que se realiza la declaración de impuestos correspondiente.

## Ventas

A través de un estricto monitoreo y seguimiento de los controles internos de operación, así como de las políticas y procedimientos a nivel nacional e internacional, **Eli Lilly** garantiza a sus accionistas, gobierno y público en general una correcta y transparente posición financiera.

## Donativos

Como ciudadano corporativo, **Eli Lilly** ratifica su compromiso con la sociedad a través de donativos financieros y en especie, destinados a cubrir las necesidades de pacientes de escasos recursos y/o de organizaciones de la sociedad civil. Además, brinda ayuda en casos de emergencia por desastres naturales y apoya la formación de especialistas en diversas áreas de la medicina.

## Impuestos

Constituida al amparo de las regulaciones establecidas por las leyes fiscales mexicanas, **Eli Lilly** es una empresa que cumple cabalmente con todas sus obligaciones fiscales.

### Cadena de Valor

Hace dos años implementamos la iniciativa *Global Workplace Productivity Program*, con el objetivo de operar el servicio telefónico de ayuda para problemas de los empleados con equipos de cómputo, a través de un solo soporte de sistemas gestionado por un proveedor externo.

Esta estrategia permite operar de manera simultánea en más de 30 países de las cinco zonas geográficas. Diariamente se atiende un promedio de 18 mil llamadas y en los próximos años se generará un ahorro de 50 millones de USD a nivel global.

Durante 2011 alcanzamos mejoras importantes en la afiliada mexicana para ofrecer un servicio de excelencia, entre los que destacan:

**90% DE LAS LLAMADAS ENTRANTES**

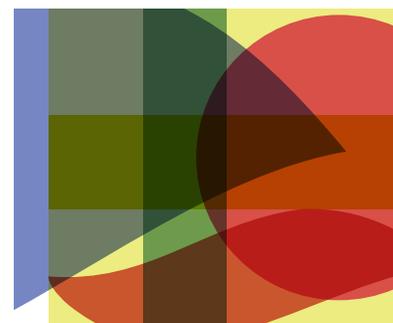
son respondidas en menos de 45 segundos

**6% DE LLAMADAS ABANDONADAS**

por el usuario

**\$7 MILLONES  
83 MIL PESOS**  
de ahorro para **Eli Lilly México**

**4 DE 10 LLAMADAS**  
se resuelven en Argentina;  
el resto, se deriva a México



#### Indicadores

Métrica	Tendencia	2010	2011
Llamadas contestadas en tiempo		56%	94%
Llamadas abandonadas por el usuario		44%	6%
Encuestas de satisfacción al cliente en Fuerza de Ventas		2.1	3.3
Encuestas de satisfacción al cliente general		*3.2	4.2
Solución de Service Desk en primera llamada		*42.2%	44.8%

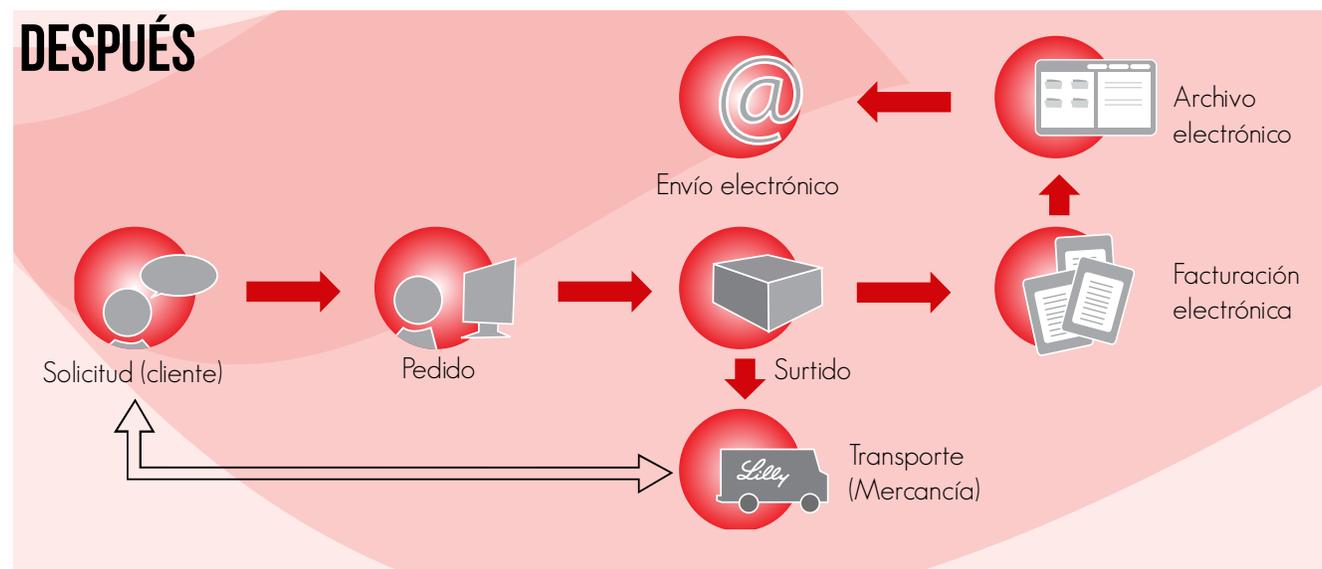
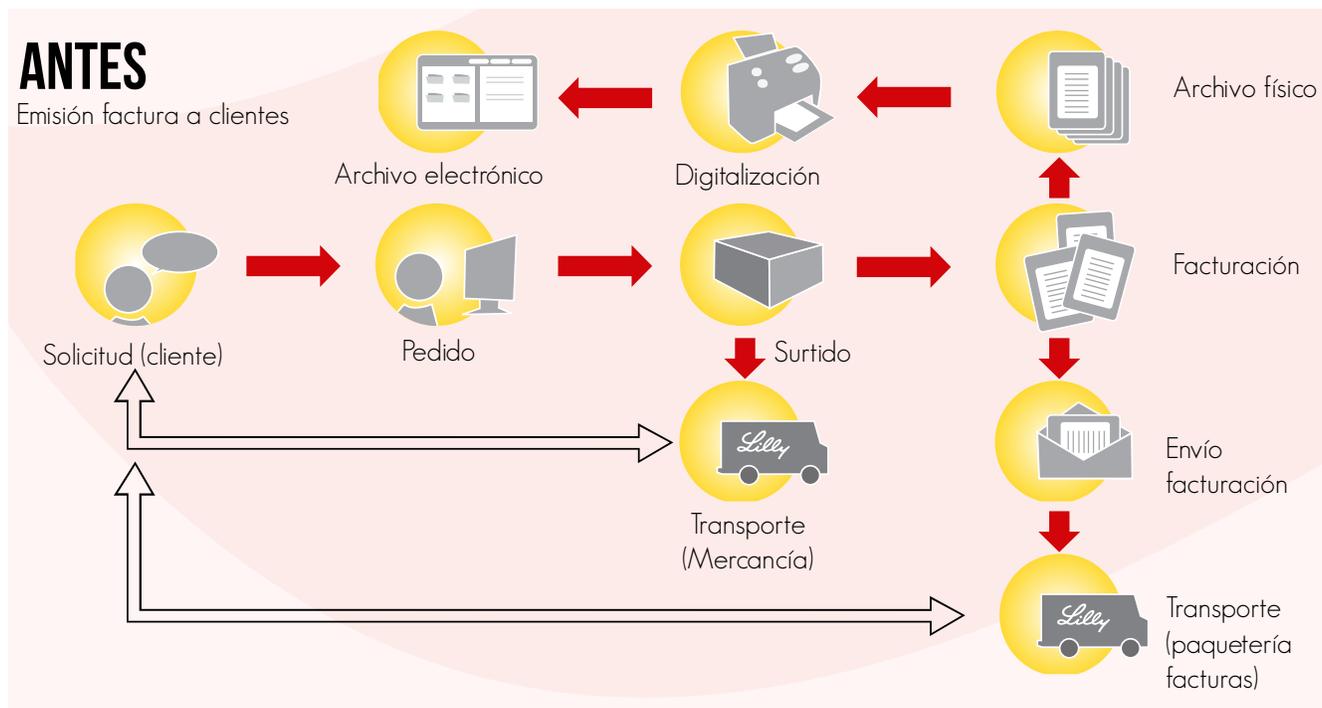
\* Desde marzo 2010

## Facturación electrónica

Para cumplir con las nuevas disposiciones en materia de simplificación tributaria establecidas por el gobierno mexicano, la Dirección de Finanzas emprendió un proceso para emitir facturas electrónicas que permitió maximizar los recursos tecnológicos, a la vez que redujo gastos operativos.

De manera gradual se logró cambiar el tradicional esquema de emisión y recepción física de documentos fiscales, como facturas y notas de débito entre otros.

Como resultado, incrementamos la productividad y proporcionamos formas más eficientes de integrar nuestro trabajo con el de clientes y proveedores.



Con la facturación electrónica logramos:

**MAYOR EFICIENCIA**  
en la gestión y control documental

**ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD**  
de información con facilidad de uso

**INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD**  
al reducir tiempos de proceso  
(envío de documentos, auditorías, almacenaje, etc.)

**CUMPLIR CON ESTÁNDARES INTERNACIONALES**  
en materia de seguridad

**EFICIENTAR LA ENTREGA/RECEPCIÓN**  
de los documentos fiscales hacia nuestros clientes o de nuestros proveedores

**SEGURIDAD DE LOS COMPROBANTES**  
al garantizar la autenticidad del origen e integridad del contenido de cada factura

**REDUCIR COSTOS ADMINISTRATIVOS**  
en papel, impresión, almacenamiento, etc.

A partir del establecimiento de políticas de ahorro en el consumo interno de papel, en 2011 logramos los siguientes resultados:

AÑO	2009	55,650	VOLUMEN
	2010	27,030	
	2011	15,900	

**AHORRO EN IMPRESIONES EN 2011**

**40 MIL HOJAS PROMEDIO = 4 TONELADAS DE PAPEL**

Para producir una tonelada de papel se requieren 16 árboles

**350 MIL LITROS DE AGUA = 17 MIL GARRAFONES DE AGUA PURIFICADA**

**6 MIL 500 KW/H DE ENERGÍA**

Consumo promedio mensual de 40 casas de clase media

“Éste es sólo un paso más en la definición de nuevas y mejores maneras de trabajar en Lilly bajo un modelo sustentable, armónico y responsable con nuestra sociedad y el ambiente”.

Roberto Araujo

Director de Finanzas de Eli Lilly México

## Global Laboratory Integration Management System (GLIMS)

Trabajar para mejorar la calidad e incrementar la productividad, es el enfoque que distingue a **Eli Lilly**. Durante 2011 llevamos a cabo la migración al sistema conocido como GLIMS: *Global Laboratory Integration Management System*.

Se trata de un sistema de administración de muestras de productos en los laboratorios de control de calidad, integrado por varios subsistemas que interactúan entre sí: *Regulus*, *Smart Lab*, *Darwin* y *Stars*.

Implementado en el Centro de Excelencia de Empaque de **Eli Lilly México**, GLIMS surge de la necesidad de mejorar los sistemas que controlan las especificaciones, métodos analíticos y la gestión de muestras en los laboratorios, para mantener el cumplimiento con las nuevas tendencias de las agencias regulatorias.

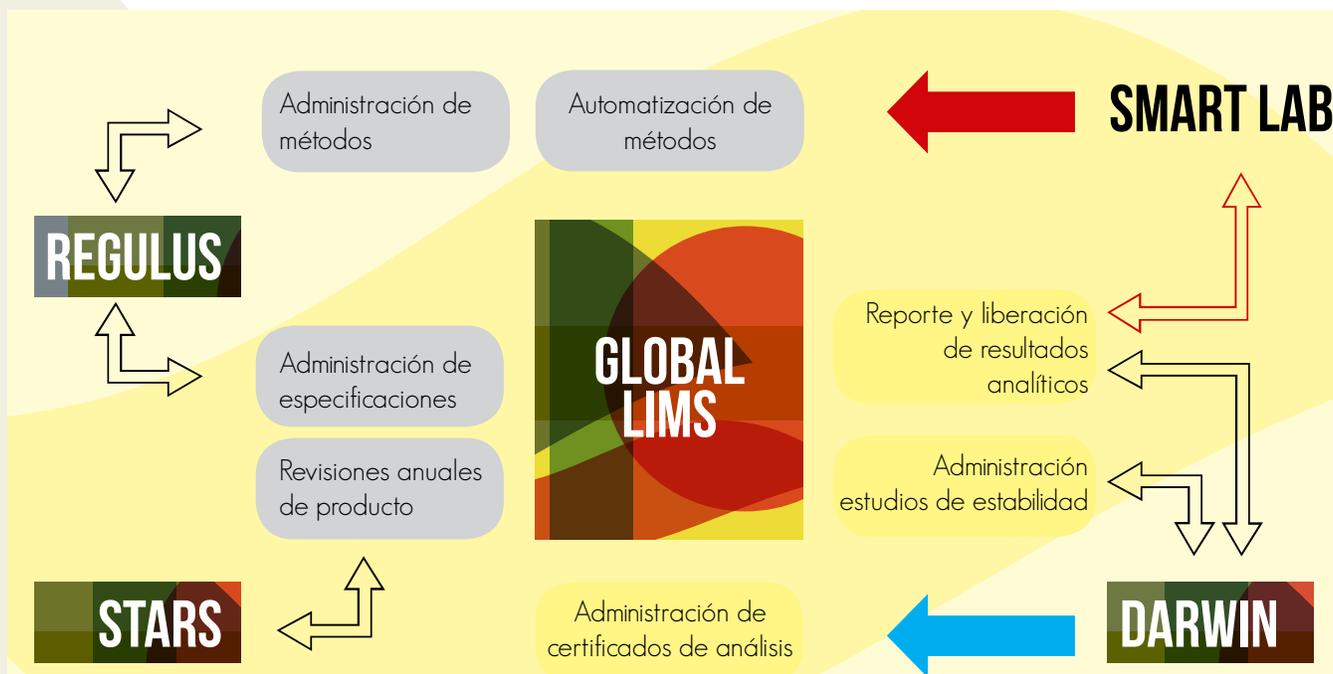
Este proyecto inició en junio de 2010 con una inversión de 675 mil USD. El primer paso fue migrar especificaciones y métodos analíticos de un sistema en papel a un medio electrónico, que puede ser consultado por múltiples usuarios en sitios a nivel mundial: *Regulus*.

En 2011 se completó la implementación de la segunda fase: *Darwin*. Este subsistema auxilia en la generación de planes de muestreo, envío de muestras a laboratorios, reporte de resultados y liberación de los mismos. Además, genera certificados de análisis y administra el sistema de estabilidades.

*Stars* es la aplicación que actualmente se emplea para calcular límites internos de aceptación durante las revisiones anuales del producto.

A finales de 2012 y con la instalación de *Smart Lab*, se automatizarán las técnicas analíticas de los laboratorios de control de calidad, lo cual reducirá el número de documentos en papel, la posibilidad de errores humanos en la captura de datos y facilitará la elaboración de cálculos complejos.

GLIMS nos ubica a la vanguardia tecnológica, se alinea a nuestra cultura de excelencia y evita la obsolescencia de los sistemas. Al homologar las prácticas con otros sitios de manufactura de **Eli Lilly** a nivel mundial, se facilita la consulta y se comparte información de manera sencilla, en la tarea de hacer llegar productos de calidad a los pacientes.



## Lean Six Sigma

Exceder las expectativas de nuestros clientes y mejorar la satisfacción del trabajo

A nivel mundial, *Lean Six Sigma* es una de las metodologías más utilizadas para mejorar procesos en compañías con altos estándares de calidad.

En **Eli Lilly México** empleamos esta herramienta en la búsqueda permanente de la excelencia en nuestro trabajo, para satisfacer las necesidades de miles de pacientes a quienes servimos con nuestros productos y servicios.

Los proyectos emprendidos han mejorado las condiciones de seguridad, desarrollo y satisfacción laboral de nuestros empleados.

Además han proporcionado mejores servicios de atención, información y disponibilidad de nuestros productos a médicos, pacientes e instituciones de salud a través de la mejora continua de las estrategias comerciales y procesos internos.

## Negocio ético

Conducirnos adecuadamente, dentro y fuera del lugar de trabajo

Actuar bajo lineamientos éticos y de forma transparente, es fundamental para el éxito y permanencia de cualquier empresa. Guiados por nuestros valores corporativos: **integridad, excelencia y respeto por la gente**, nos aseguramos que todo el personal actúe responsablemente acorde a las leyes, códigos de ética, políticas internas y procedimientos nacionales e internacionales.



**6 AÑOS**

con la adopción de esta metodología de trabajo

**5 MILLONES DE USD**

en beneficios para la compañía

**20 PROYECTOS**

inscritos en 2011



En **Eli Lilly** contamos con un código de conducta interno denominado "Libro Rojo", donde se estipula cómo deben actuar y relacionarse los empleados entre pares, supervisores, subordinados, pacientes, profesionales de la salud, funcionarios públicos, proveedores y socios de negocio, siempre apegados a los valores corporativos.

Independientemente del área donde labore, cada empleado tiene la consigna de entrenarse anualmente en los lineamientos del código de conducta de la industria.

Para reportar situaciones que no cumplan con políticas internas, leyes y/o códigos de ética, **Lilly** provee a los empleados y terceros una línea telefónica confidencial gratuita administrada por un proveedor externo e independiente, que da seguimiento a cada uno de los casos de forma confidencial: 001-800 8407907.

## Interacciones éticas con terceros

Todos nuestros negocios los llevamos a cabo en un ambiente altamente regulado y la comercialización de los productos se hace de forma responsable.

Los empleados de **Eli Lilly** no deben entregar, ofrecer o incluso prometer algo de valor a terceros, sean profesionales de la salud, funcionarios públicos, proveedores o socios de negocio, con el fin de obtener algo que beneficie a la compañía de una manera inadecuada. Todas las actividades e interacciones deben conducirse con transparencia en todo momento.

Como miembro activo del Consejo de Ética y Transparencia de la Industria Farmacéutica (CETIFARMA), **Eli Lilly** se apega a los lineamientos de buenas prácticas de promoción e interacción entre industria y pacientes.

Asimismo y apegados a lineamientos de integridad en los negocios, **Eli Lilly México** tiene una participación activa en diversas organizaciones de la iniciativa privada, enfocadas a fortalecer la operación y prestigio de las empresas legalmente constituidas, tales como: la *American Chamber México* (AMCHAM), la *Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica* (CANIFARMA) y la *Asociación Mexicana de Industrias de Investigación Farmacéutica A.C.* (AMIIF).



## Buenas prácticas de promoción

Respetamos las indicaciones aprobadas de los productos emitidas por la Comisión Federal de Protección de Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) para realizar actividades éticas de promoción de nuestros medicamentos, entidad a la que se remite para su aprobación, toda la información relacionada con los medicamentos de **Eli Lilly**.

## Farmacovigilancia

En **Eli Lilly** contamos con un área de farmacovigilancia que, junto con todos los empleados, tiene la responsabilidad de vigilar la integridad física de nuestros pacientes, así como reportar y dar seguimiento a eventos adversos, con el objetivo de prevenir futuros eventos y tomar decisiones informadas respecto a la minimización de los riesgos que el uso de un medicamento puede representar, aún cuando la relación entre éstos y el producto no sea aparente.



### Programa de Integridad en los Negocios

Para transparentar las relaciones comerciales con nuestros socios de negocio, proveedores, profesionales de la salud y funcionarios públicos, en **Eli Lilly** adoptamos los lineamientos de las leyes anticorrupción de los Estados Unidos de América, establecidos en el *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA).

Con un programa especializado anti-corrupción denominado "Integridad en los Negocios", delineamos procesos para conducir los negocios de forma ética y transparente.

Profesionales, proveedores, funcionarios públicos, socios comerciales, hospitales e instituciones relacionadas con el cuidado de la salud, han recibido capacitación para eliminar cualquier posible conflicto de intereses y asegurar que cualquier patrocinio, invitación o evento médico tenga fines educativos y científicos, con el objetivo de beneficiar al mayor número de pacientes posible.



AÑO	PROCESOS AUDITADOS
2009	4,236
2010	5,000
2011	3,335

**3 MIL 335 PROCESOS DE INTERACCIÓN**  
fueron auditados durante 2011

**100% DE LOS PROCESOS**  
acreditaron su auditoría

**12 MIL 571 PROCESOS**  
han sido auditados desde 2009

### Entrenamiento a personal clave

A través del programa "Compliance Contigo" establecido en 2010, las áreas de ventas y *marketing* refuerzan los conocimientos, la excelencia y la cultura de apego a los conceptos establecidos relacionados con la "Integridad en los Negocios". En 2011 el programa se consolidó con la implementación de tres fases:

- 1. Cápsulas electrónicas.** El usuario puso a prueba sus conocimientos y capacidad de decisión en diferentes escenarios y situaciones hipotéticas a través de dos cápsulas interactivas. Se obtuvieron más de 900 visitas, lo que representa el 100% del personal objetivo.
- 2. "Tu pregunta es, la respuesta es".** Envíos mensuales con las preguntas más frecuentes y sus respuestas correspondientes. Esto contribuyó a facilitar la toma de decisiones de los representantes médicos y su interacción con los profesionales de la salud.
- 3. Capacitación y certificación en Compliance.** Fase para reforzar conceptos clave de las interacciones con terceros en materia de transparencia y privacidad. Se logró capacitar al 100% de los representantes médicos y supervisores.

AÑO	PERSONAL CAPACITADO
2009	1,100
2010	1,520
2011	2,070

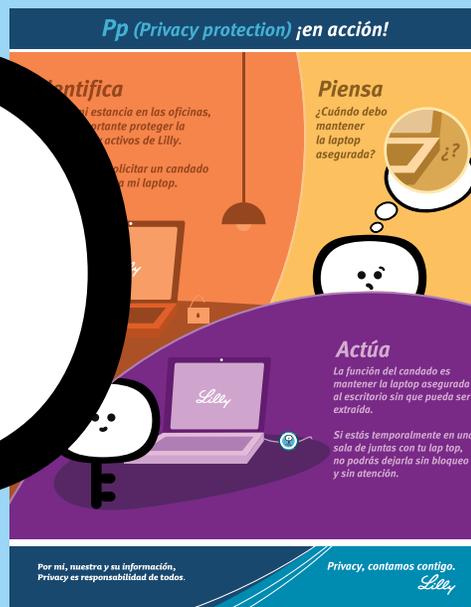
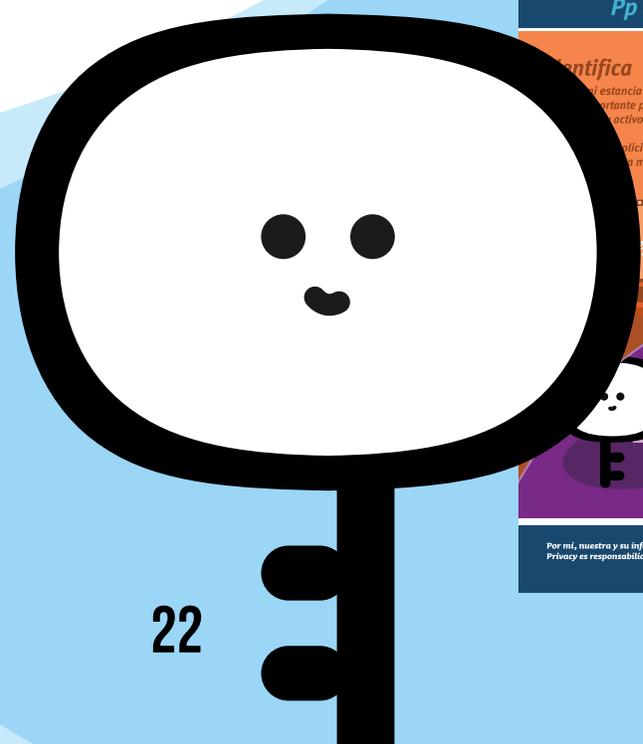
## Privacidad de la información

En apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en manos de Particulares, aseguramos que la información privada de terceros que mantienen relaciones con **Eli Lilly** se encuentre resguardada. Su empleo es exclusivo para los fines con que fueron proporcionados, a través de los consentimientos necesarios vía telefónica, electrónica o tácita.

Nuestras políticas internas relacionadas con el manejo y cuidado de la información personal evitan cualquier riesgo por el uso inadecuado. Del mismo modo, nos aseguramos que cualquier tercero al que la empresa entregue estos datos, cuente con la infraestructura necesaria, políticas y procedimientos para salvaguardar adecuadamente la información.

Con la finalidad de cuidar, mantener y resguardar la información que en **Eli Lilly** recibimos o proporcionamos y dentro de un tema que cuenta con nuevos lineamientos por ley, en septiembre de 2011 se estableció la "Campaña de cuidado de información personal sensible *Privacy Protection*".

Dirigida a todos los empleados, esta campaña se caracterizó por el fácil entendimiento, implementación y por poseer el mensaje necesario para comunicar claramente el objetivo de la nueva legislación y los lineamientos a seguir.



## Auto-regulación y auditorías a procesos internos

Por tratarse de una de las afiliadas más importantes a nivel mundial, **Eli Lilly México** es constantemente auditada por el área de Auditoría Corporativa, que depende directamente del Consejo de Administración de la compañía.

Dentro de nuestras actividades se encuentra el monitoreo que asegura el cumplimiento de leyes locales, así como políticas y procedimientos corporativos en las áreas de ventas, *marketing*, eventos médicos, interacciones con terceros, investigación clínica y finanzas, entre otras.

En 2011 obtuvimos un resultado satisfactorio derivado de la auditoría a la totalidad de los procesos. Las observaciones menores fueron atendidas por las áreas correspondientes, lo que representa un éxito para todas las personas que laboramos en **Eli Lilly México**.

Adicionalmente contamos con una Dirección Legal, cuya función principal es apoyar a todas las áreas del negocio por medio de la implementación de acciones para que clientes, proveedores y empleados, cumplan con la normatividad aplicable a nuestra industria.

Como empresa que ha apostado a la innovación farmacéutica, es indispensable contar con un sistema de propiedad intelectual que garantice la investigación y desarrollo de nuevos medicamentos, así como la búsqueda de usos adicionales a los ya existentes y mejoras a las formas de administración.

Buscar, investigar, generar e introducir al mercado nuevos medicamentos que beneficien y mejoren la calidad de vida de las personas, requiere un gran esfuerzo, dedicación, recursos técnicos y financieros; pero sobre todo, tiempo.

*“Actuar con integridad no sólo es parte de nuestros principios, sino la forma como en Lilly hacemos los negocios: orgullosamente sustentable”.*

Silvia Rodríguez  
Directora de Compliance de **Eli Lilly México**

## Propiedad intelectual

El reto que tiene **Lilly** como laboratorio de innovación y frente a los temas de salud pública es poder descubrir y desarrollar nuevas y mejores soluciones terapéuticas para los pacientes. Para este efecto se necesita que existan las garantías e incentivos suficientes y efectivos para hacer viable y sustentable el modelo de investigación y desarrollo de nuevos medicamentos con un marco jurídico que proteja adecuadamente la propiedad industrial/intelectual.

El poder innovar requiere de instrumentos legales como son las patentes, mismas que protegen la actividad inventiva y permiten a **Lilly** lograr recuperar los cuantiosos recursos invertidos. Para garantizar esta actividad innovadora se requieren igualmente de mecanismos como la vinculación entre patentes farmacéuticas y los registros sanitarios, ya que

se permite la protección efectiva al vincular a las autoridades de propiedad intelectual (patentes) con las autoridades sanitarias, evitando que las autoridades sanitarias otorguen registros sanitarios de medicamentos protegidos con patentes. Así también, se requiere la protección de los datos clínicos que se someten a las autoridades sanitarias para obtener el registro sanitarios de un medicamento.

Se requiere del respeto a los derechos de propiedad industrial/intelectual a efecto de lograr impulsar y incentivar la actividad inventiva y proteger la investigación farmacéutica. El objetivo es recompensar el esfuerzo y el trabajo del inventor e incentivar la innovación constante y permanente mediante mecanismos que garanticen la competencia justa y la protección de las inversiones en el desarrollo de nuevos y mejores medicamentos.

## Educación y prevención

Proteger la salud de las personas implica una serie de tareas adicionales que la Dirección Legal lleva a cabo. Entre otras, destacan proporcionar los conocimientos necesarios para identificar un medicamento original con respecto a uno falsificado; concientizar sobre los riesgos para la salud que conllevan los medicamentos apócrifos y proporcionar elementos para evitar el ingreso al país de éstos.

En 2011, **Eli Lilly México** colaboró en una serie de talleres con la participación de funcionarios públicos de diversas dependencias gubernamentales, como la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y la Procuraduría General de Justicia (PGJ).

Estos talleres han contribuido a evitar el ingreso de productos cuya procedencia o identidad no han sido plenamente acreditados, así como retirar de circulación mercancía adulterada o falsificada.

Con acciones preventivas que protegen a los pacientes, generamos conciencia en los miembros de la cadena de distribución sobre la importancia de comercializar y adquirir medicamentos originales en los establecimientos facultados para ello.

### MIL 600 HORAS

destinadas en los últimos tres años a talleres y cursos de actualización para funcionarios públicos sobre medicamentos apócrifos y su ingreso al país

Cabe señalar que en el periodo que comprende este informe, **Eli Lilly México** no recibió multa o sanción alguna derivada del incumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables.

*“Proteger la salud de los pacientes es nuestra prioridad. Trabajamos con cada uno de los eslabones que conforman la cadena de valor de medicamentos para salvaguardar la integridad de nuestros productos”.*

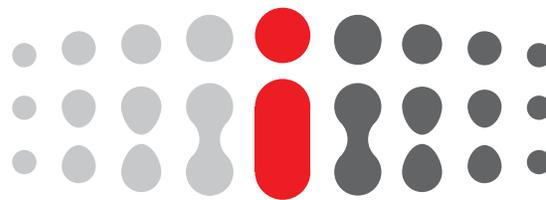
Jorge Pasquel  
Director Legal de **Eli Lilly México**

## Coadyuvar con las autoridades

En **Eli Lilly** contribuimos con las autoridades encargadas de la inspección, vigilancia y control sobre la venta y distribución de medicamentos.

Durante visitas de inspección o en la clausura de establecimientos que no cumplen con los requisitos legales, facilitamos el trabajo de las autoridades al identificar las sustancias contenidas en un medicamento adulterado o falsificado, tarea compleja que en muchas ocasiones demanda tiempo y esfuerzo por parte de los laboratorios.

Para resolver cualquier duda relacionada con la seguridad, eficacia u originalidad de nuestros medicamentos, ponemos al servicio de pacientes y profesionales de la salud el centro de atención telefónica **Línea Lilly**: 17194600 en el Distrito Federal y área metropolitana, o al 01800 0214636 sin costo desde cualquier parte del país.



## LÍNEA LILLY

Centro de Atención a Clientes

**Teléfonos:**

**17 19 46 00**

**01 800 021 46 36**

**Correo electrónico:**

**linea.lilly@lilly.com**

**FARMACORESISTENCIA,  
FRACASO EN TERAPIA  
Y RIESGO DE MUERTE**

algunas consecuencias de los medicamentos falsificados en circulación

**10% DEL MERCADO  
FARMACÉUTICO MUNDIAL**

es el alcance de los medicamentos falsificados

**25% DE MEDICINAS APÓCRIFAS**

se consumen en países en desarrollo

**HASTA UN 50%**

tasa de falsificación en algunos países

FUENTE: Organización Mundial de la Salud en  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs275/es/index.html>

# Elanco México

## Producir alimentos inocuos, accesibles y abundantes, en armonía con el ambiente

¿Cómo cubrir la creciente demanda global de alimentos seguros, nutritivos y accesibles de una forma rentable y sostenible? Ese es el reto y objetivo de las acciones de **Elanco**, división de Salud Animal de **Eli Lilly**.

Cifras de la Organización de Alimentación y Agricultura de las Naciones Unidas (FAO), estiman que para el año 2050 las necesidades mundiales de alimento se incrementarán al 100%, debido a que la población ascenderá a nueve mil millones de habitantes aproximadamente.

Alimentar a esa cantidad de seres humanos y ante la falta actual de recursos naturales, generará una mayor presión con el paso del tiempo y se calcula que alrededor de un 70% de las necesidades alimenticias, deberán ser cubiertas con el uso de tecnología aplicada a la producción agropecuaria.

Si se aplican modelos tecnológicos que permitan producir alimento de manera sostenible y mejorar la genética para

aprovechar rasgos deseables en animales y plantas, se puede ayudar a evitar la hambruna, disminuir el costo de los alimentos a la vez que se protegen los derechos de los consumidores y se salvaguardan los recursos naturales.

Gracias a la tecnología, los animales productores de carne, leche y pollo tienen una mejor digestión, misma que les permite aprovechar de manera más eficiente la energía y nutrientes provenientes del alimento y el agua que consumen. Un animal bien nutrido se desarrolla mejor y reduce el desperdicio de alimento y de agua, a la vez que disminuye considerablemente la emisión de gases como el metano, lo que contribuye a reducir el impacto en el medio ambiente.

Tan sólo en México, durante el 2011 y a través del uso de nuestros productos, se ahorraron cinco mil 762 millones de litros de agua y se evitó la emisión de 444 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

*“Por medio de tecnologías innovadoras, Elanco contribuye a incrementar la generación de alimento y emplea eficientemente los recursos naturales”.*

Jacobo Minutti  
Director Latin America North ELANCO



# CERTIFICACIONES



Por sexto año consecutivo, obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Nuestro Centro de Excelencia de Empaque refrenda por séptimo año y con calificación "A", el compromiso con la calidad y seguridad de sus productos así como la operación en la cadena de suministro, a través del certificado interno OSSCE (*Operational Standards for Supply Chain Excellence*).

Por tercer año consecutivo obtuvimos el certificado "Sello de Confianza", que otorga la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) a los negocios o instituciones legítimamente establecidos que promueven el cumplimiento y protección de la privacidad de la información en los medios electrónicos.



Desde el año 2000 hemos obtenido el certificado "Industria Limpia", que otorga la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Profepa). Cumplimos más de 10 años reportando métricas sustentables sobre consumo de agua, energía, combustible y generación de residuos.

Durante la auditoría 2010 del Modelo de Equidad de Género a cargo del Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres), **Eli Lilly México** obtuvo la recertificación por séptimo año consecutivo, con un 100% de cumplimiento.

A partir de 2003, hemos certificado satisfactoriamente el sistema de gestión ambiental de **Eli Lilly México** con el estándar ISO 14001: 2004.



Desde 2009, **Eli Lilly México** fue certificada como "Empresa Segura" por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), con la máxima calificación en el cumplimiento de los parámetros evaluados por el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST).

Nuestro comedor para empleados refrendó por noveno año consecutivo el "Distintivo H" y es la sexta ocasión que de forma continua, consigue una calificación de excelencia.

# RECONOCIMIENTOS



Desde 2008 manifestamos nuestra adhesión voluntaria a los diez principios básicos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, protección ambiental y combate a la corrupción.



Por tercer año consecutivo, el sitio web de nuestro medicamento **Calis**<sup>®</sup> fue reconocido como “Mejor sitio de producto” durante la séptima entrega de Premios de Publicidad Iberoamericana de Salud y Farmacia, ASPID. También obtuvimos el premio a la “Mejor Aplicación para Dispositivos Móviles”, con una campaña donde se promovió el empleo de la tecnología a través de códigos bidimensionales QR.



La revista Expansión ubicó a **Eli Lilly México** por segundo año consecutivo dentro de las 50 mejores empresas para lanzar tu carrera, dentro de un universo conformado por más de 300 empresas preseleccionadas.



**Keflex**<sup>®</sup> obtuvo el Premio Nacional de Mercadotecnia Anáhuac-Al Ries como “Marca del año” en la categoría de cefalosporinas. Este galardón reunió a 36 representantes de las marcas más destacadas en mercadotecnia y publicidad mexicanas, agrupadas en 12 categorías orientadas al consumo y la industria farmacéutica.



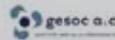
Por su labor altruista en beneficio de pacientes con cáncer de pulmón, **Fundación Lilly** fue reconocida por el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias.



La revista Mundo Ejecutivo calificó a **Eli Lilly México** como una de las empresas con mayor responsabilidad social en nuestro país, al ocupar el lugar 39 del ranking 2011.



Índice de transparencia en sustentabilidad corporativa



El Centro de Estudios para la Gobernabilidad Institucional (CEGI) del IPADE y Gestión Social y Cooperación A.C. (Gesoc), reconocieron a **Eli Lilly México**, de acuerdo al Índice de Transparencia y Sustentabilidad Corporativa 2011.



**NUESTRA GENTE**

## Desarrollar líderes que compartan el conocimiento y se conviertan en un modelo a seguir

Una de las mayores apuestas de **Eli Lilly** es el desarrollo de líderes. Es por ello, que se han implementado diversas acciones para asegurar que los supervisores cuenten con las herramientas necesarias para el desarrollo de habilidades y crecimiento continuo en el ámbito profesional y personal.

La formación de líderes es una tarea diaria que requiere aprender dichas habilidades e implementarlas en el día a día para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas.

Al tener un enfoque basado en la gente y en su desarrollo, sentamos las bases para un futuro donde **Lilly** conservará el liderazgo en innovación dentro de la industria farmacéutica en el desarrollo de nuevos productos.



## Filosofía del empleo

Regidos por nuestros valores corporativos de **integridad, excelencia** y **respeto por la gente**, buscamos que cada colaborador respete, viva y comparta la filosofía a la vez que nuestros líderes se conviertan en modelos a seguir.

## Nuestra gente en números

Para el término de 2011, el total de la fuerza laboral de **Eli Lilly México** fue de mil 40 colaboradores.

**1,040 EMPLEADOS  
EN 2011**

**\$6 MILLONES 289  
MIL 548 PESOS**

invertidos en entrenamiento para el personal en 2011

Eli Lilly México cuenta con una programación anual de cursos internos, cuyo objetivo es facilitar la capacitación de los empleados de manera que impacte en el desarrollo de sus habilidades.

## Diversidad



Entendemos que cada persona es única y fomentamos una cultura de diversidad, donde valoramos, reconocemos y conducimos el talento individual a su máximo potencial. En **Eli Lilly** consideramos importante que los colaboradores se sientan cómodos de trabajar en un ambiente colaborativo y de confianza.

Contamos con un Comité de Diversidad integrado por colaboradores que representan a las diferentes áreas de la compañía, el cual propone iniciativas que impactan positivamente en la fuerza laboral. Este grupo de trabajo se renueva de forma anual.

Adicionalmente **Eli Lilly** cuenta con una Política y Manual de Diversidad, que refrenda el compromiso de proporcionar un lugar de trabajo libre de conductas indebidas, acoso y otras formas de discriminación.

Cabe señalar que esta Política se actualiza cada dos años y su práctica ha sido ampliamente reconocida por el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres).

“Generamos un ambiente laboral basado en nuestros valores y en la equidad de género con las mismas oportunidades para todos, sin importar edad, nacionalidad, estado civil, discapacidad o enfermedad, orientación sexual, género, creencias religiosas o pertenencia a algún grupo étnico”.

Adriana Núñez Mora

Directora de Recursos Humanos de **Eli Lilly México**

Valorar la diversidad implica ir más allá de respetar a la gente: es aprender a convivir y aprender de las diferencias. **Eli Lilly** valora la pluralidad de pensamiento de las personas y en nuestros procesos de reclutamiento, selección de personal y desarrollo de promociones, aseguramos igualdad de oportunidades para todos los candidatos.

Puestos	2009		2010		2011	
	H	M	H	M	H	M
Dirección	12	5	12	5	10	5
Gerencia	102	61	91	68	88	71
Supervisión	16	32	15	22	14	26
Administración	111	188	89	155	104	150
Ventas	192	235	216	280	196	304
Operación	121	31	88	10	63	9
<b>Total</b>	<b>554</b>	<b>552</b>	<b>511</b>	<b>540</b>	<b>475</b>	<b>565</b>
Distribución total	50%	50%	49%	51%	46%	54%

## Identificación, desarrollo y retención de talento interno

Contar con un proceso de identificación temprana de talento es la mejor apuesta para que nuestros colaboradores puedan desarrollarse.

Cada año nuestros líderes identifican talento y en conjunto con el área de Recursos Humanos generan estrategias para su desarrollo y retención, algunas de ellas son:

- Proceso de Asociados. Define trimestralmente quiénes son los representantes de ventas que cuentan con las habilidades para continuar su crecimiento hacia otras áreas de la empresa.
- Ejercicio de Sucesión. Se realiza de manera anual para identificar a aquellas personas que en el futuro puedan ocupar posiciones clave dentro de la compañía.

**PROMOCIONES**

**AÑO** 2010 54  
2011 61

En 2011, las promociones aumentaron un 13% con respecto al año anterior.

• Programa MBA. Anualmente **Eli Lilly** contrata estudiantes de primer año o recién egresados del *Master of Business Administration (MBA)* de las mejores escuelas del mundo con el fin de ofrecer oportunidad de empleo.

Este programa, que ha sido reconocido por publicaciones como *Harvard Business Review* y *Forbes*, nos permite contar con profesionistas que posean los conocimientos, habilidades y potencial requerido para diseñar e implementar estrategias que impacten y transformen el negocio.

## Una empresa para desarrollarse

Cada colaborador de **Eli Lilly** cuenta con un plan de desarrollo individual en el que en conjunto con su supervisor, plasman las fortalezas y áreas de oportunidad en las que se enfocará durante el año.

Con base en lo anterior, existe un Plan de Entrenamiento Individualizado o *Individual Training Plan (ITP)* que se enfoca en brindar al empleado los conocimientos técnicos y habilidades de desarrollo.

Creemos que la mejora sólo se propicia a través de asignaciones desafiantes, retroalimentación y *coaching*, así

como con cursos y lecturas de soporte. Por eso se requiere que cada objetivo de desarrollo cuente con estos elementos.

Adicionalmente nuestros colaboradores pueden continuar su preparación y desarrollo profesional, al ser apoyados económicamente para participar en diferentes programas. Tenemos convenios con universidades y escuelas de idiomas para ofrecer descuentos en colegiaturas, clases y/o exámenes de evaluación; algunos de ellos, extensivos a familiares directos.



# First Line Curriculum Map

Eli Lilly cuenta con una iniciativa corporativa denominada *First Line Curriculum Map*, cuyo objetivo es reunir bajo un mismo esquema a todos los supervisores de las diferentes afiliadas y abrir nuestras fronteras para fomentar la preparación de líderes con habilidades de administración internacional. Durante 2011, participaron 19 supervisores de la afiliada mexicana en dicha iniciativa.

## Nuevas soluciones de entrenamiento

Para apoyar el desarrollo y entrenamiento de la Fuerza de Ventas en todas sus etapas, en 2011 se construyó una plataforma electrónica de capacitación.

Los representantes médicos pueden acceder vía electrónica desde cualquier lugar a los módulos, donde se encuentre la información necesaria para iniciar su autoestudio totalmente a distancia. Algunos de los beneficios de dicha implementación incluyen:

## Derechos humanos y prohibición del trabajo infantil

En congruencia con nuestros valores corporativos, Eli Lilly confirma su adherencia al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el compromiso de respetar todas las regulaciones nacionales e internacionales en materia de derechos humanos.

No empleamos a menores de edad y esta premisa se encuentra tanto en nuestras políticas de contratación, como en los contratos que sostenemos con proveedores.

**\$200  
MIL PESOS**

de ahorro en papel y envíos de paquetería

**3 MIL 480  
HORAS /  
HOMBRE**

se dedicaban anteriormente en la elaboración de materiales

**75% DE  
AHORRO EN  
TIEMPO**

al reducir la burocracia y procesos para recibir capacitación

# Balance vida personal - empleo

Reconocemos en nuestra gente al recurso más valioso y por ende, la integración de la(s) familia(s) en un valor primordial.

Buscamos que nuestro personal logre tener un balance durante su estancia en la organización, es por ello que contamos con beneficios adicionales a los que marca la ley, como son: horario flexible, permiso adicional de maternidad hasta por siete semanas sin goce de sueldo, permiso de paternidad y matrimonio hasta por cinco días y permiso por defunción de familia directa, entre otros.

	Ley	Empleados de planta	Empleados eventuales
<b>Prestaciones</b>			
Aguinaldo	15 días	33 días	20 días
Prima Vacacional	25%	75%	35%
Vacaciones	6 días	10 días	8 días
Días de descanso	8 días	21 días	21 días
<b>Prestaciones adicionales</b>			
Vales de despensa (10% de sueldo con tope a 1 SMM)	NA	✓	✓
Ayuda por maternidad	NA	✓	✓
Comedor	NA	✓	✓
<b>Plan a futuro</b>			
Fondo de Ahorro	NA	13%	6.5%
Caja de Ahorro	NA	✓	×
Plan de Pensiones: Lilly FAR / "Ciclos de vida"	NA	✓	×
Sistema de Ahorro para el Futuro (SAF)	NA	✓	×
<b>Seguridad Lilly</b>			
Seguro de Vida (36 meses de salario base)	NA	✓	✓
Seguro de Gastos Médicos (2000 SMM = \$3 millones aprox.)	NA	✓	✓
Seguro de Viajes de Negocios	NA	✓	✓
Póliza de Familia Lilly	NA	✓	✓
Obsequio de medicamentos a empleados y familiares directos	NA	✓	✓



Fundación



**VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD**

## NCD Partnership

Eli Lilly se ha caracterizado por enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de programas que beneficien a sus empleados, a la comunidad y al ambiente.

Nuestros programas de responsabilidad social corporativa están alineados con la visión de mejorar la salud de la humanidad en el siglo XXI.

Muestra de ello es el programa "*Lilly NCD Partnership*", cuyo objetivo es contribuir con el combate de las enfermedades crónicas. Para ello se invertirán 30 millones de USD en los próximos cinco años en Brasil, India, México y Sudáfrica.

"*Lilly NCD Partnership*" es un programa basado en el concepto de "valor compartido", diseñado para identificar procesos integrales y sostenibles en la atención de los pacientes con enfermedades crónicas. Según las necesidades locales, éstos pueden incluir desde la educación del paciente y la formación de profesionales, hasta un mayor acceso a tratamientos.

En el caso de la afiliada mexicana, los recursos se destinarán a concretar alianzas con instituciones de asistencia pública y privada para desarrollar un modelo de atención en diabetes, padecimiento que se ha colocado como la primera causa de muerte entre la población.

**75 MIL DECESOS**

genera anualmente la diabetes en México  
Fuente: INEGI

**9 MILLONES DE PERSONAS**

en México, se encuentran afectadas por esta enfermedad  
Fuente: Federación Internacional de Diabetes

**9º PAÍS A NIVEL MUNDIAL**

con mayor incidencia de diabetes  
Fuente: Federación Internacional de Diabetes

**8 MIL MILLONES DE USD**

anuales cuesta a México el tratamiento y complicaciones derivadas de la diabetes  
Fuente: Instituto Nacional de Salud Pública



*"Las enfermedades no transmisibles generan grandes estragos en las naciones, comunidades y familias de todo el mundo.*

*Lilly contribuirá con su experiencia para ayudar a encontrar soluciones a esta necesidad social apremiante, en la lucha contra enfermedades como diabetes y cáncer".*

John C. Lechleiter, Ph.D.

CEO y Director Ejecutivo de **Eli Lilly and Company**

# Proyectos y Alianzas RSC

## Capacitación continua

En alianza con el Departamento de Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud del estado de Tabasco, realizamos una campaña de actualización y capacitación del personal médico de primer nivel, proveniente de las 17 jurisdicciones sanitarias estatales, en osteoporosis y enfermedades relacionadas con la menopausia.

El objetivo fue brindar atención médica especializada a las casi 400 mil mujeres mayores de 35 años que habitan en el estado, así como la realización de 10 mil estudios gratuitos para la detección de osteoporosis.

## Acciones coordinadas contra la diabetes

Bajo el lema “El color azul es igual a la prevención y control de la diabetes”, la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, la Federación Mexicana de Diabetes A.C. (FMD), Boehringer Ingelheim y **Eli Lilly México**, unieron esfuerzos en el marco de la celebración del Día Mundial de la Diabetes y del tercer aniversario de la campaña del gobierno capitalino “Muévete y Métete en Cintura”, para impulsar acciones y combatir la diabetes, enfermedad que se calcula, cada diez segundos dos personas desarrollan en el mundo.

Las acciones incluyeron medición de cintura, detección de hemoglobina glucosilada, actividad física, pláticas y distribución de información sobre diabetes y sus complicaciones.

La estrategia estuvo enmarcada por la Carta de los Derechos y Obligaciones de los Pacientes con Diabetes, manifiesto elaborado por la Federación Mexicana de Diabetes A.C. que impulsa la necesidad de mejorar la atención médica que recibe este grupo y la población en riesgo.

## Carta de derechos y obligaciones de las personas con diabetes.

### Derechos

- Recibir atención médica adecuada, así como un trato digno y respetuoso.
- Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
- Decidir libremente sobre su atención.
- Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
- Ser tratado de forma confidencial.
- Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- Recibir atención médica en caso de emergencia.
- En la familia: ser tratado como un miembro más, ser apoyado y que la familia se encuentre bien informada sobre la diabetes.
- A que la sociedad no discrimine a causa de la diabetes, además de tener acceso a un trabajo conforme a las capacidades laborales.

### Obligaciones

- Acudir con puntualidad e interés a las citas.
- Buscar personal médico especializado y evitar los charlatanes o comentarios de personas que no conocen sobre la diabetes.
- Tener información fidedigna y veraz para poder tomar una decisión consciente.
- Conocer sobre la diabetes, tratamientos, complicaciones, etc.
- Saber que las dietas, tratamientos médicos, etc., son personalizados, no pueden ser usados por otros pacientes con diabetes. Evitar hacer mal uso de estos.
- Informarse sobre la diabetes para así poder tomar decisiones más acertadas.
- Portar un brazalete o tarjeta que indique que se tiene diabetes, el tipo de medicamento que se emplea y el número telefónico del médico y un familiar para que en una emergencia se sepa el tipo de acción que se va a tomar.
- No emplear la diabetes como chantaje o excusa para no realizar actividades.
- Apegarse al tratamiento para evitar complicaciones o el sentirse mal a causa de una alteración en la glucosa.

Fuente: Federación Mexicana de Diabetes, A.C.



### Convenio sobre salud mental

#### Nuestra apuesta en innovación apunta a eficaces alternativas médicas en el terreno de la Psiquiatría

A finales de 2011, la Secretaría de Salud del Distrito Federal llevó a cabo la firma de un convenio de colaboración con **Eli Lilly México**, para la implementación del "Programa de Educación Médica Continua en materia de Salud Mental".

De este modo se contempla la participación de 400 profesionales de la salud pertenecientes a la red de Hospitales y Centros de Salud del Gobierno del Distrito Federal, quienes recibirán entrenamiento intensivo en la detección, tratamiento y canalización del paciente con Trastorno Depresivo y Trastorno por Déficit de Atención, que se han colocado como los de mayor prevalencia.

### Vinculación entre comunidad médica y sociedad civil

Por segundo año consecutivo, el *NeuroCongress* se ha constituido como el foro que reúne a especialistas e investigadores del área de neurociencias, con organizaciones de la sociedad civil que conforman la Alianza por la Salud Mental, enfocadas en brindar apoyo tanto al paciente con trastornos mentales como a sus familiares.

Médicos psiquiatras, neurólogos y neurólogos pediatras provenientes de toda la República Mexicana y del extranjero, encuentran un espacio de vinculación con los grupos de apoyo a pacientes mentales para conformar tratamientos integrales en los que, además de una terapia médica, se contemplen alternativas de ayuda social, moral y reintegración al ámbito productivo.

Las organizaciones civiles que participaron en la segunda edición del *NeuroCongress* fueron: Asociación de Familiares y Amigos de Pacientes con Esquizofrenia (AFAPE), Asociación Voz Pro Salud Mental, Asociación Psicoanalítica de Orientación Lacaniana (APOL) y la Fundación Federico Hoth.



# Fundación Lilly

Constituida en 2005 como una asociación sin fines de lucro, **Fundación Lilly México** tiene la misión de impulsar programas en conjunto con organizaciones de la sociedad civil, que se traduzcan en una mayor prevención de enfermedades. Además, promueve el voluntariado entre nuestro personal.

## Programa de Donación de Medicamentos a Personas de Escasos Recursos

Donar medicamentos a personas de escasos recursos y organizaciones de la sociedad civil, es una de las actividades primordiales de **Fundación Lilly**. En 2011 se donaron 3 millones 500 mil pesos en medicamento beneficiando a mil 800 familias y a 13 organizaciones de la sociedad civil.

En el marco del Día Mundial del Cáncer de Pulmón celebrado el 17 de noviembre, el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) reconoció nuestra labor que en los últimos dos años, ha beneficiado a 40 pacientes de escasos recursos con la donación de tratamientos médicos.

## Apoyo a organizaciones civiles

A lo largo de 2011, se apoyó financieramente a cinco organizaciones de la sociedad civil, entre ellas y con el objetivo de brindar orientación a los familiares de pacientes con enfermedades mentales, **Fundación Lilly México** apoyó el proyecto de la Fundación Cultural Federico Hoth A.C. basado en la importancia de diagnosticar correctamente y efectuar tratamientos a tiempo. Para mayor información visita su página web <http://www.proyectodah.org.mx>

De igual forma, **Fundación Lilly** otorgó recursos financieros a la Asociación Psicoanalítica de Orientación Lacaniana A.C., para realizar el Programa integral de atención a la salud mental. Para mayor información visita <http://www.apol.org.mx>

**\$3  
MILLONES  
500 MIL PESOS**

monto del donativo realizado en 2011

**MIL 800  
FAMILIAS**

beneficiadas con estos recursos

**13  
ORGANIZACIONES**

de la sociedad civil

Otra de las organizaciones beneficiadas con recursos financieros fue Voz Pro Salud Mental A.C., la cual implementó un proyecto que trabaja por los derechos de las personas con una enfermedad mental y sus familias, a través de la educación, el apoyo y participación activa. Para mayor información visita <http://www.vozprosaludmental.org.mx>

Durante el XXIII Congreso Nacional de Diabetes 2011, **Fundación Lilly** colaboró en la impartición del "Taller en Procuración de Fondos a la Federación Mexicana de Diabetes" y sus 13 asociaciones estatales. Este impulso a sus actividades educativas y de capacitación aportó las herramientas necesarias para incrementar sus recursos financieros.

En el marco del Día Mundial de la Diabetes que se celebra el 14 de noviembre, emprendimos un esfuerzo con la Federación Mexicana de Diabetes para realizar tareas informativas y de concientización en todo el país sobre esta enfermedad que afecta a 14 millones de mexicanos.



## 14 MIL MUJERES

beneficiadas en la campaña de cáncer FUCAM, en alianza con los hoteles JW Marriott México

## 15 MIL FAMILIARES

de pacientes sensibilizados en Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad

## 2 MIL 700 MENORES

atendidos por Trastorno por Déficit de Atención con/sin Hiperactividad y Autismo

## 300 PRUEBAS DE GLUCOSA

realizadas gratuitamente en el Ángel de la Independencia de la Ciudad de México

## 3 MIL PACIENTES Y FAMILIARES

pertenecientes a cinco organizaciones civiles, participaron en acciones de concientización

## 6 ESTADOS DE LA REPÚBLICA

realizaron acciones informativas de forma simultánea para celebrar el Día Mundial de la Diabetes



Otro de los apoyos otorgados durante 2011 fue a FUCAM A.C., que desarrolló un proyecto de difusión y prevención de cáncer de mama, enfermedad que cada año registra 13 mil nuevos casos. En alianza con la cadena de hoteles JW Marriott, Cruz Roja Mexicana y FUCAM, **Fundación Lilly** lanzó varias campañas dirigidas a generar conciencia sobre dicha enfermedad durante el mes de noviembre.



**AÑO**

2010 6  
2011 5

**ORGANIZACIONES  
BENEFICIADAS**

**AÑO**

2010 \$1,053,000  
2011 \$886,000

**RECURSOS  
FINANCIEROS**

**AÑO**

2010 22,000  
2011 37,600

**BENEFICIADOS**

**"Global Day of Service"**

Es una iniciativa corporativa de carácter mundial en la que los empleados de **Eli Lilly & Company** trabajan de manera voluntaria en actividades sociales que benefician a la comunidad en general.

En 2011 **Fundación Lilly** organizó dos carreras con causa, una de ellas durante la Convención Nacional de Ventas. Cada kilómetro recorrido por participante acumuló dinero para integrar un donativo financiero y en especie, a beneficio de la Asociación de Familiares y Pacientes con Esquizofrenia A.C.

La segunda carrera tuvo lugar en Ciudad Universitaria, donde participaron más de 170 empleados, familiares y amigos quienes en conjunto, recorrieron 548 kilómetros.

El donativo se entregó a la estación de bomberos No. 9 "Comandante Isidoro Solache" del H. Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, ubicada en la delegación Álvaro Obregón, para llevar a cabo trabajos de remodelación en sus instalaciones, además de proveer materiales y nuevas herramientas.



## MIL 28 KILÓMETROS

recorridos en conjunto por los participantes durante las dos carreras

## 299 PARTICIPANTES

empleados, amigos y familiares de Eli Lilly

## \$58 MIL 800 PESOS

donativo para la Asociación de Familiares y Amigos de Personas Esquizofrénicas A.C. (AFAPE)

## \$175 MIL PESOS EN ESPECIE

para la estación No. 9 del H. Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal: "Comandante Isidoro Solache"  
24 colchones y 2 motosierras además de reparación de instalaciones, cambio de domo e impermeabilización

*"Es una obligación moral para todos los empleados de Eli Lilly, contribuir con la comunidad en la que nos desarrollamos".*

Almudena Suárez Fernández  
Vicepresidenta de **Fundación Lilly México**

# Instituto Lilly

Desde hace más de 12 años y con el compromiso de contribuir con el desarrollo científico y académico de las nuevas generaciones de especialistas, **Eli Lilly México** identificó y centró sus esfuerzos en el apoyo educativo de los médicos residentes en el país.

A cinco años de su fundación, en 2007, el **Instituto Lilly** intensificó el respaldo a las carreras de los médicos residentes de las especialidades en Medicina Crítica y Terapia Intensiva, Psiquiatría, Oncología y Urología, a través de sus "Programas de Apoyo a Residentes": *EXPERTS*, *ESFUERZA*, *PROGRESO* y *FICU*, respectivamente.

Este esfuerzo comprende programas de fomento a la investigación médica y apoyos para la participación en congresos nacionales e internacionales. Además, establece alianzas y convenios de colaboración con asociaciones médicas y fundaciones que nos permiten ofrecer valor agregado a los beneficios otorgados a los jóvenes especialistas.

2011 marcó la diferencia con respecto de años anteriores en la manera de atender las necesidades de los residentes y las autoridades de los hospitales donde laboran, pues los beneficios otorgados buscaron transformarse en herramientas de valor médico-académico con estricto apego a las políticas internas de transparencia e integridad en los negocios.



**\$8 MILLONES  
DE PESOS**

destinados en los últimos cuatro años a la formación de los especialistas del futuro

**268  
PATROCINIOS**

directos durante 2011 a médicos residentes de distintas especialidades

"Para mantener el ritmo de investigación en el país, necesitamos contribuir con la formación de nuevas generaciones de investigadores, sobre todo en aquellas áreas terapéuticas que se han vuelto prioridades para el sistema de salud".

Carlos Baños  
Director General de **Eli Lilly México**



Crecimiento del **15%** en el número de investigaciones inscritas.

Se atendieron **16 hospitales** a nivel nacional, lo que se traduce en una cobertura del **90%** de los hospitales con servicios psiquiátricos del país.

Se otorgaron **160 patrocinios** dentro de los cuales destacan becas para congresos internacionales y nacionales, libros, conferencias de actualización médica e inscripciones a la *Asociación Psiquiátrica Mexicana*.

Crecimiento del **80%** en el número de proyectos de investigación inscritos.

Se atendieron **siete hospitales** a nivel nacional, lo cual significa una cobertura del **90%** de los hospitales con servicios oncológicos a nivel nacional.

Se otorgaron **42 patrocinios** dentro de los cuales destacan becas para congresos internacionales y nacionales, libros y cuotas del examen certificación ante el *Consejo Mexicano de Oncología* y el *Consejo Mexicano de Certificación en Radioterapia*.

Crecimiento del **110%** en el número de investigaciones inscritas. Se atendieron **siete hospitales**, cubriendo el **90%** los centros de salud que cuentan con médicos residentes en Terapia Intensiva.

Se otorgaron **27 patrocinios** dentro de los cuales destacan becas para congresos internacionales y nacionales, y cuotas del examen de certificación ante el *Consejo Mexicano de Medicina Crítica*.

Siendo 2011 su año de lanzamiento, se apoyaron a **14** médicos residentes de **siete hospitales** del país

En total, se atendieron **17 hospitales** que cuentan con médicos residentes en el servicio de Urología, lo que significa una cobertura del **94%** de los hospitales con servicios urológicos del país.

Se otorgaron **39 patrocinios**, contemplando becas para eventos de Urología, cursos de Investigación, Bioestadística y Mercadotecnia.



# Centro de Solución a Pacientes “Línea Lilly”

## Información para tomar las mejores decisiones

A la par que cumplimos nuestra promesa de ofrecer respuestas con valor para satisfacer necesidades de innovación farmacéutica no cubiertas en el mundo, en **Eli Lilly** empleamos la ciencia para responder a las principales inquietudes de médicos y pacientes, con la finalidad de que obtengan los mayores beneficios de nuestros productos en sus vidas.

Esto implica generar experiencias de servicio únicas como ocurre en el Centro de Solución a Pacientes “Línea Lilly”, el cual brinda soporte vía telefónica a todas las dudas de pacientes y familiares relacionadas con su enfermedad y tratamientos. Su importancia radica en que al mantener un seguimiento sobre la eficacia y seguridad de nuestros productos, se traduce en una mejoría en la calidad de vida de las personas.

Los asociados de “Línea Lilly” son profesionistas altamente calificados que cuentan con entrenamiento específico para brindar un servicio único, que le permita al paciente tomar las mejores decisiones en el día a día.

“Línea Lilly” recibe también los reportes de eventos adversos de nuestros productos por parte de profesionales de la salud y pacientes. Toda la información recopilada se maneja de acuerdo con las Políticas de Privacidad y Protección de Datos Personales y se canaliza al área de Farmacovigilancia para su seguimiento.

Como parte del apoyo y orientación que “Línea Lilly” proporciona, se recomienda al paciente siempre consultar al médico, quien es el único indicado para tomar las mejores decisiones sobre algún tratamiento.



Teléfonos:  
17 19 46 00  
01 800 021 46 36  
Correo electrónico:  
linea.lilly@lilly.com

**11 MIL 400 CONTACTOS**

con pacientes, generados en 2011

**90% DE LAS LLAMADAS**

fueron atendidas en menos de 20 segundos

**98% DE LOS PACIENTES**

consideró el trato correcto, amable y cortés

# INFOMED

Información médica avanzada de alta especialidad

Con base en la evidencia científica disponible, en el área de Información Médica **Lilly** proporcionamos datos que permitan a los médicos tomar las mejores decisiones sobre el tratamiento que brindarán a cada paciente.

De este modo, los profesionales de la salud tienen acceso a documentos de respuesta que abordan la eficacia y seguridad de nuestros productos, la enfermedad en cuestión, así como cualquier tema médico que requieran.

## Inform@ción Médica

Teléfono:  
1719 4590  
01800 021 01 20

**3 MIL 996**

solicitudes de información médica recibidas en 2011

**73% DE INCREMENTO**

con respecto a 2010

*“Proporcionar experiencias de servicio únicas a la comunidad médica en México, refrenda nuestro compromiso con la educación continua como generador de una mejor calidad de vida en los pacientes”.*

Dr. Abelardo Altamirano  
Director Médico de **Eli Lilly México**

## Centro de Diabetes Lilly

Una poderosa cultura de servicio que brinda respuestas con valor

En **Eli Lilly** entendemos que cada persona con diabetes es diferente: posee sueños y aspiraciones; enfrenta miedos y frustraciones. Pero también son esperanza y lejos de representar una estadística, las consideramos una oportunidad para cambiar el futuro y vencer al enemigo público número uno de salud en nuestro país, la diabetes.

El Centro de Diabetes **Lilly** brinda soporte bajo un modelo educativo que aborda las necesidades individuales del paciente. Junto con su médico, le ayudamos a tomar las mejores decisiones que impacten favorablemente en su vida diaria.

Más allá de hablar de productos, dispositivos o la misma enfermedad, se trata de crear conciencia en el paciente sobre cómo entender y manejar su propia diabetes, su propio cuerpo, sus propias necesidades y alternativas para crear experiencias que dejen huella en su mente y su corazón, en beneficio de una mejor calidad de vida y así evitar complicaciones.



Teléfono:  
1719 4680  
01800 062 17 11

**4 MIL 450 PERSONAS**

atendidas de manera individual en 2011

**6 MIL 900 PACIENTES IMPACTADOS**

en sesiones grupales con empleo de los Mapas de Conversación en Diabetes

**97% DE LOS PACIENTES**

respondieron una encuesta de calidad sobre el servicio

**9.8 / 10 DE CALIFICACIÓN**

obtuvo el Centro de Diabetes Lilly



**SALUD, SEGURIDAD  
Y DESEMPEÑO AMBIENTAL**

# “hse DIRECTIONS”

Asegurar al personal y proteger el ambiente, una prioridad y compromiso

Los aspectos relacionados con Salud, Seguridad y Desempeño Ambiental o HSE por sus siglas en inglés (*Health, Safety & Environment*), son un factor muy importante en el proceso de toma de decisiones dentro de **Eli Lilly**.

A medida que se incrementa la competencia dentro de un esquema global de mercado, son impuestas nuevas normas para los negocios mundiales. El buen desempeño en esta área no sólo significa la obligación legal o moral, sino una forma sustentable y responsable de hacer negocios.

Mejorar continuamente las condiciones de HSE, es un compromiso que se refleja en un ambiente laboral alineado a nuestros valores y en una compañía más competitiva. Suministrar productos y servicios que respeten a los individuos y el ambiente, ayuda a expandir mercados e incrementar las ventas.

“hseDIRECTIONS” es una iniciativa de **Eli Lilly** diseñada para todas las afiliadas a nivel mundial. La meta del programa es consolidar una cultura sobre salud, seguridad y protección al ambiente en todos los empleados, con el objetivo de disminuir gradualmente las lesiones graves e incapacitantes.

El programa “hseDIRECTIONS” se compone de un sistema de gestión y cuatro sub-programas: “*MobileDIRECTIONS*”, “*SecureDIRECTIONS*”, “*ErgoDIRECTIONS*” y “*GreenDIRECTIONS*”. Dos comités integrados por empleados de distintas áreas y niveles de la afiliada, son responsables de definir, ejecutar y monitorear las acciones para conseguir las metas establecidas.



## hseDIRECTIONS

**¡LA SEGURIDAD ES PRIMERO!**



*Mobile*  
DIRECTIONS



*Ergo*  
DIRECTIONS



*Secure*  
DIRECTIONS

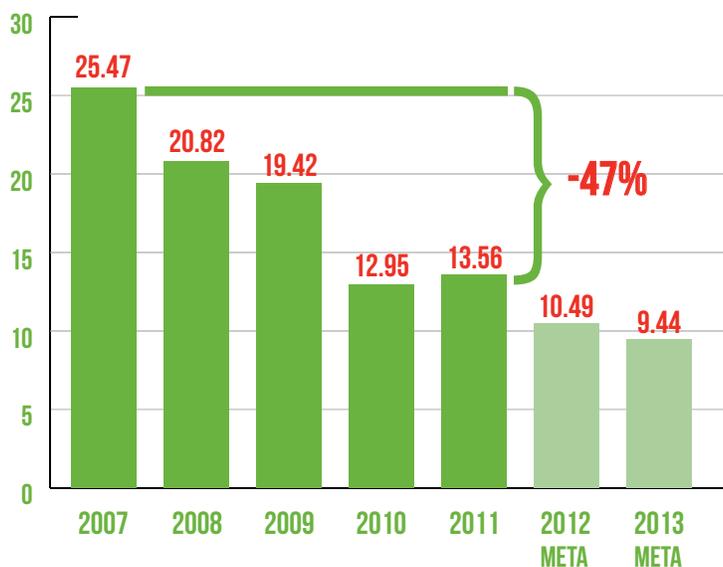


*Green*  
DIRECTIONS

# “MobileDIRECTIONS”

Programa enfocado a incrementar la seguridad de los más de 800 conductores que tienen bajo su responsabilidad un vehículo propiedad de **Eli Lilly** en toda la República Mexicana.

Los resultados se miden a través del número de Colisiones por Millón de Millas (CPMM), cuyo valor se obtiene de dividir la razón de colisiones relacionadas con actividades del negocio, entre los millones de millas que la flotilla recorre en un determinado periodo de tiempo.



Colisiones por Millón de Millas 2007-2011



Los buenos resultados obtenidos son producto de diferentes acciones que continuaron en 2010, como las seis clínicas de manejo que contaron con un aforo de 219 conductores de vehículos de la empresa.

A los conductores que acumulen tres incidentes en un periodo menor a 12 meses, el personal de HSE les asignan un día de trabajo conjunto para identificar sus áreas de oportunidad. Este programa logró reducir el número de siniestros por conductor, al pasar de dos en seis meses a cero, en los siguientes diez meses.

En 2011, nuestro programa en gestión y seguridad vehicular fue auditado por la compañía de seguros Grupo Nacional Provincial (GNP), quien confirmó que en **Eli Lilly México** la planeación, ejecución y resultados obtenidos son competitivamente superiores.



# “SecureDIRECTIONS”

Programa establecido para proporcionar información, herramientas y lineamientos útiles a todos los empleados en la prevención de accidentes y acción en caso de emergencia.

En 2011, **Eli Lilly México** firmó con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) el compromiso voluntario para certificar nuestro cumplimiento con el marco normativo y las buenas prácticas en seguridad y salud laboral en la afiliada.

Cabe destacar que desde 2009 dicha Secretaría reconoció como un caso de éxito la implementación del “Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST)” en el Centro de Empaque de Excelencia.

Para dar a conocer información sobre la disminución de accidentabilidad y su impacto en la prima del seguro de riesgos, el caso fue publicado en Internet, (<http://autogestion.stps.gob.mx:8162/casos.aspx>) donde se destaca la participación de los trabajadores y la incorporación de prácticas seguras en todo el proceso.



*Secure*  
**DIRECTIONS**

**\$5 MILLONES DE PESOS**

inversión en políticas de seguridad para la Fuerza de Ventas en los últimos tres años



*“Este gran logro es producto de nuestro equipo de líderes que con su ejemplo, han sido pieza fundamental en el enganche de los empleados a todos los niveles de la organización”.*

Erika Méndez

Directora del Centro de Excelencia en Empaque de **Eli Lilly México**

## Un año sin accidentes incapacitantes

Por primera vez, nuestro Centro de Excelencia de Empaque logró mantener 365 días sin accidentes incapacitantes, tras ocho años de resultados consistentes en las métricas de accidentes (I&I) y tiempo perdido por accidentes (LTIR), mismas que se reportaron en cero.

Sin duda es un gran logro a favor de la seguridad en nuestras actividades diarias. Pero sobre todo, representa el esfuerzo individual de cada empleado que pone en sus acciones y comportamientos lo mejor para estar siempre en cumplimiento. Cabe destacar que el récord llegó a un total de 420 días sin accidentes incapacitantes.

**84% MENOS ACCIDENTES**

comparado con el riesgo promedio del total de trabajadores de la industria nacional

## “Programa Bsafe”

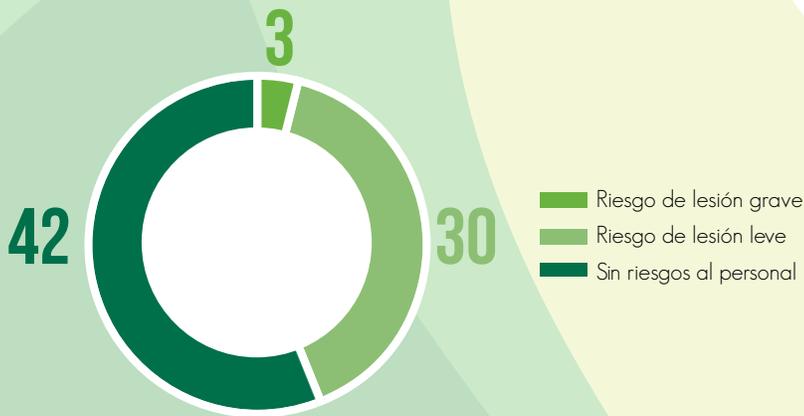
Desarrollado a nivel corporativo e instalado en la red interna, todos los empleados del Centro de Excelencia de Empaque pueden generar desde este programa reportes detallados de situaciones que podrían comprometer la seguridad e integridad del personal.

El lanzamiento tuvo lugar en febrero de 2011 a nivel gerencial y a lo largo de todo el año se recibieron 78 reportes, que fueron cerrados tras corregir las situaciones inseguras.

La importancia de estos reportes radica en contar con un amplio panorama desde la perspectiva de los usuarios, sobre las situaciones inseguras más comunes a la vez que se vuelven responsables de su propia seguridad y la de sus lugares de trabajo.

Las categorías en que se dividen los reportes y su distribución, se muestran en la siguiente gráfica.

Clasificación de reportes de acuerdo al riesgo para el personal



## Tecnología y seguridad

Para llevar a cabo el monitoreo de todas las instalaciones de **Eli Lilly México** a través de cámaras de vigilancia, dar atención y respuesta a los sistemas de alarma de intrusión y contra incendio y rastrear las unidades de transporte que distribuyen nuestros productos, en 2011 inauguramos el Centro de Monitoreo **Lilly**.

En caso de detectar alguna incidencia que ponga en riesgo las actividades de la empresa por cuestiones relativas a seguridad, el Centro opera las 24 horas del día y además ofrece una línea de emergencia 01800 sin costo, para ofrecer guía y orientación a todos los empleados que hayan sido víctima de robo, asalto, extorsión o accidente vehicular.



## Brigadas de emergencia

En **Eli Lilly**, el 12% de nuestra plantilla laboral es brigadista voluntaria, capacitada constantemente en primeros auxilios, control de incendios-derrames y evacuación. Su entrenamiento le permite atender cualquier situación que ponga en riesgo a empleados, contratistas y visitantes.

Ante una emergencia, la **brigada de evacuación** verifica que todo el personal haya desalojado las áreas y se ubique en un punto externo de menor riesgo o punto de reunión. Posteriormente realiza un conteo para determinar si alguna persona se encuentra aún dentro de las instalaciones.

La **brigada contra incendios-derrames** se encarga de rescatar al personal atrapado en las áreas involucradas en la emergencia, así como controlar incendios y contener derrames de materiales peligrosos.

La **brigada de primeros auxilios** salvaguarda las condiciones físicas de una persona lesionada, a quien se le proporciona atención oportuna y eficiente hasta que un profesional médico pueda asistirle.

En **Eli Lilly** llevamos a cabo simulacros a lo largo del año para recrear incidencias que incluyen humo artificial para amenazas de fuego, traslado de lesionados y trabajo en alturas con ascenso y descenso del tanque elevado, entre otros. También se realiza una práctica en campo con incendios reales, entradas a espacios confinados, rescate en estructuras colapsadas y comando de emergencias.

### 13 ENTRENAMIENTOS ANUALES

5 para brigada de primeros auxilios  
6 para brigada de combate a incendios  
2 para brigada de evacuación  
86 horas de capacitación anual para el grupo de atención de emergencias

### 2 MINUTOS 16 SEGUNDOS

toma evacuar el Centro de Excelencia en Empaque, cifra óptima a lo requerido por autoridades gubernamentales de Protección Civil



A lo largo del año se reúne a las tres brigadas para trabajar como una sola unidad: dos en la compañía y una con prácticas en campo.

También se entrena en ejercicio de gabinete y teoría sobre el comando de incidentes al Comité Interno de Protección Civil formado por gerentes, director y jefes de brigada, así como personal del área de Salud, Seguridad y Desempeño Ambiental.

## Campañas internas de salud

En **Eli Lilly México** contamos con tres médicos de tiempo completo, quienes atienden a los empleados en caso de emergencia o de requerir consulta médica. Sin embargo, su principal objetivo es brindar medicina preventiva a todo el personal.



**MIL 359 PERSONAS**

participaron durante 2011 en campañas internas: empleados, familiares y amigos

**13% MÁS PARTICIPACIÓN**

con respecto a 2010

A lo largo de 2011 realizamos diferentes campañas de medicina preventiva, con los siguientes resultados:

Actividad	Impacto
Aplicación de la vacuna contra el virus del papiloma humano VPH	Vacuna cervarix para mujeres de 10 a 55 años (10 esquemas completos)
Campaña de salud con autobús del Gobierno del D.F.	Pruebas de glucosa, colesterol, triglicéridos, ácido úrico, urea y creatinina Prueba de antígeno prostático en hombres y mastografías en mujeres con retroalimentación de sus resultados
Feria de salud	Descuentos del 50% en estudios clínicos y de gabinete a todo el personal Información general en temas como riesgos en temporada de calor, enfermedades gastrointestinales, prevención de sarampión, medición de glucosa, sobrepeso, triglicéridos y colesterol
Detección de Hepatitis C	312 participantes
Densitometrías	124 sensitometrías en un solo día al personal y familiares Convenios con laboratorios para densitometrías centrales, mastografías y ultrasonidos en el interior de la República
Aplicación de vacunación contra influenza estacional	263 dosis aplicadas al personal y familiares

## “ErgoDIRECTIONS”

Programa dedicado a evitar lesiones en el lugar de trabajo a través de soluciones basadas en la ergonomía, entendida como la adaptación del trabajo a la persona, para mejorar el rendimiento y bienestar en sus actividades.

Aproximadamente el 40% de todas las lesiones ergonómicas a nivel global en **Eli Lilly**, tienen como consecuencia una incapacidad. Esto es un claro indicio de la gravedad de este tipo de lesiones donde el personal tiende a esperar a que los síntomas se agraven, antes de buscar ayuda médica.



*Ergo*  
**DIRECTIONS**

### EVALUACIONES ERGONÓMICAS

en estaciones de trabajo, para detectar riesgos  
en los equipos

### DOTACIÓN DE ACCESORIOS

como teclados, descansa pies y sillas ergonómicas  
al personal que lo requiere

#### Ergonomía en los vehículos

Por la naturaleza de su trabajo, el personal que trabaja en ventas invierte una gran cantidad de tiempo para desplazarse dentro de un vehículo, sobre todo si circula en zonas urbanas donde hay mucho tráfico. A través de entrenamientos en línea y campañas de comunicación, hemos considerado el factor ergonómico a la hora de elegir un vehículo para integrar nuestra flota.

Durante 2011 dimos seguimiento a programas enfocados en implementar mejoras al ambiente de trabajo, tanto en las áreas de manufactura, como las administrativas.

Liderados por el Servicio Médico, llevamos a cabo ejercicios en oficinas que permitan descansos al personal y favorezcan la relajación muscular para evitar lesiones. Dimos continuidad al programa “Pausas de Trabajo” para personal administrativo, lo que dio como reporte cero lesiones ergonómicas por el uso continuo de computadoras.

#### Campañas de concientización

En un esfuerzo por realizar campañas de comunicación permanentes con formas innovadoras para hacer llegar los mensajes, en 2011 adaptamos una idea desarrollada en nuestra afiliada de Italia y dimos la bienvenida a un nuevo integrante de **Eli Lilly México**: “Dolores”.

Se trata de un maniquí desarrollado por el área de HSE que representa a una empleada ubicada en diversas situaciones, aparentemente ficticias, para evidenciar aquellas acciones que suelen conducir a accidentes y lesiones.

Con “Dolores”, de una manera original mostramos riesgos, causas y consecuencias, producto de situaciones inseguras que vivimos en el día a día. El objetivo es contribuir a mejorar los hábitos de trabajo en **Eli Lilly**.

# “GreenDIRECTIONS”

Programa enfocado a conservar los recursos disponibles y las distintas iniciativas de disminución, tanto de energía como de emisiones de carbono.

## Sistema de Gestión Ambiental

Incidir positivamente en el medio ambiente es fundamental en la filosofía de constituirnos como Empresa Socialmente Responsable.

Todos los insumos que por sus propiedades fisicoquímicas dejen de tener utilidad para la empresa, deben ser clasificados, manejados y dispuestos como residuos peligrosos y residuos no peligrosos, conforme a lo estipulado en las leyes, normas nacionales e internacionales así como en políticas locales, corporativas y en procedimientos.

## Generación de residuos

Tomar conciencia de las condiciones actuales en las que se encuentra el planeta y sobre la gran cantidad de residuos que se generan diariamente a causa de las actividades humanas, implica el desarrollo de estrategias y planes integrales para minimizar su impacto en el ambiente y proteger la salud humana.

Nuestra política ambiental establece llevar a cabo todas las operaciones y actividades en el marco del desarrollo sustentable, para lo cual hemos fijado métricas de desempeño tanto a nivel corporativo como local, las cuales engloban los temas de mayor relevancia que aquejan al planeta actualmente.

Tabla 1

Reducción en	Métricas corporativas	Métricas locales
Agua	5%	2%
Energía eléctrica	15%	1.5%
Generación de Residuos (dispuestos en relleno sanitario)	20%	10%



### Residuos no peligrosos

El Plan Integral de Residuos Sólidos clasifica su separación en residuos reciclables y no reciclables, con el objetivo de aprovechar aquéllos que se pueden reusar y evitar su disposición en rellenos sanitarios.

### Residuos reciclables

Son todos aquellos residuos que tienen opción a recuperación de sus componentes, sea de forma directa o indirecta.

La separación de estos residuos tiene múltiples ventajas, tales como:

- **Alargar** la vida de los materiales, aunque sea con diferentes usos
- **Disponer** menor cantidad en rellenos sanitarios
- **Recuperar** el capital invertido
- **Minimizar** el impacto al ambiente
- **Conservar** o ahorrar los recursos naturales

En **Eli Lilly** los residuos reciclables que generamos incluyen contenedores de plástico, aluminio, vidrio, cartón, plástico, hierro, papel y tarimas.

Gráfica 1  
Generación de residuos reciclables 2009-2011



Q / Kg	2009	2010	2011
Q1	12,020	6,590	20,705
Q2	18,500	8,574	15,416
Q3	20,206	9,630	13,486
Q4	9,479	14,910	15,645
Total	60,205	39,704	65,252

■ 2009  
■ 2010  
■ 2011

La generación de residuos reciclables se incrementó debido a los cambios en el Centro de Excelencia en Empaque, que incluyeron el cierre de las áreas de Inyectables y Productos Secos No Cefalosporínicos, los nuevos materiales de empaque de los embarques de insulinas, cambios en recibo de materiales, entre otros.

## Residuos no reciclables

Al no tener posibilidad de reuso o reciclaje, los residuos no reciclables son todos aquellos considerados como un desecho y que necesitan eliminarse.

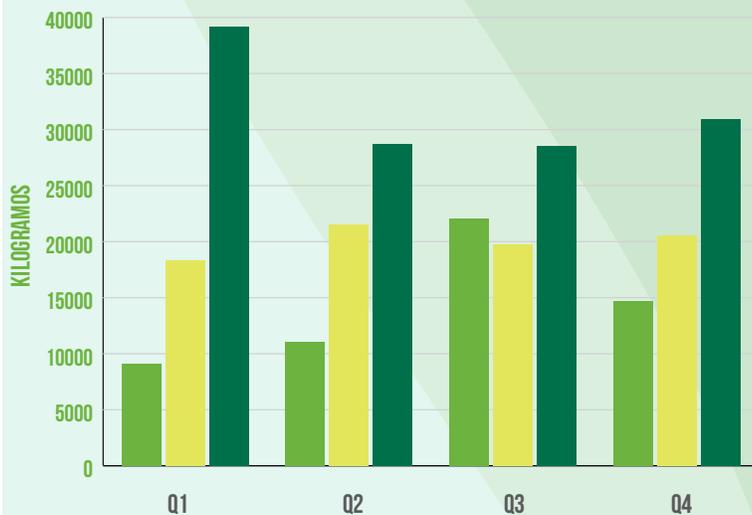
En **Eli Lilly** los residuos no reciclables que generamos comprenden desechos de comida, de jardín y desperdicios varios.

En 2011 establecimos un programa para aprovechar los residuos orgánicos en la generación de composta, misma que aporta nutrientes al suelo y reduce la disposición en rellenos sanitarios.

Con este tipo de acciones cumplimos la norma ISO14001:2004 en la búsqueda de la mejora continua, a la par que ayudamos al planeta en el equilibrio de sustentabilidad.

Gráfica 2

Generación de residuos no reciclables 2009-2011



Q / Kg	2009	2010	2011
Q1	9,090	18,340	39,133
Q2	11,010	21,480	28,710
Q3	22,050	19,710	28,540
Q4	14,660	20,530	30,930
Total	56,810	80,060	127,313

Durante 2011 recibimos embalajes de producto refrigerado para exportación, por lo que la cifra total de residuos no reciclables generados pasó de 80 toneladas en 2010, a 127.

La alta generación de residuos no reciclables producto de los embalajes de insulinas, condujo a tomar medidas para minimizar su disposición. El proyecto de reutilización arrojó los siguientes resultados:

### Embalaje Armado



### Residuos



**-87% THERMOSAFE**

o residuos materiales de embalajes recibidos

**-36% EMBALAJE NUEVO**

reuso del mismo material de importación para la exportación

**41 MIL USD**

ahorro en compra de embalaje nuevo

### Cápsula e-Basura

Cada año se generan en México alrededor de 220 mil toneladas de residuos electrónicos, conformadas por equipos obsoletos o descompuestos. Apenas un 5% de ellos se recicla.

Para fomentar la conciencia sobre la generación de basura electrónica que crece a un ritmo de 3% anual, realizamos una cápsula en formato flash titulada "e-Basura", donde se expone el daño ambiental que ocasiona no contar con un manejo adecuado de este tipo de residuos.

Se calcula que en nuestro país se tiran a la basura cuatro millones de celulares mensualmente y cada mexicano genera 2.07 gramos de este tipo de residuos por año. Los principales desechos son lavadoras y secadoras (30%), refrigeradores (20%), reproductores de CD y DVD (15%), televisiones (10%) y monitores (10%).

Desde el 2010, en **Eli Lilly** contamos con el "Reciclotón", programa que promueve el manejo y adecuada disposición de la e-Basura entre los empleados, con el apoyo de Recicla Electrónicos México, S.A., REMSA, empresa encargada de transportar los residuos recolectados en oficinas.

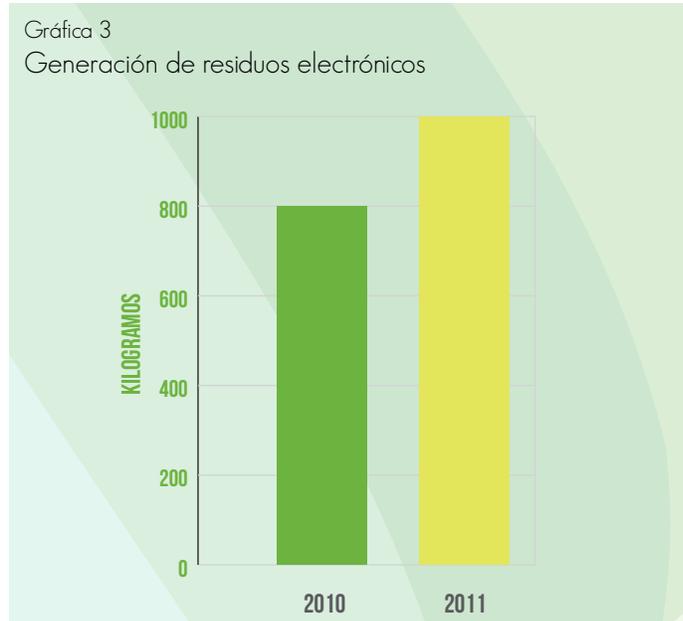
### Lámparas fluorescentes

Consideradas como una de las fuentes de iluminación disponibles más eficientes en el uso de energía, poseen pequeñas cantidades de mercurio mezclado con argón en forma de vapor, el cual dirige el flujo de corriente eléctrica de un tubo a otro.

Frente a otro tipo de lámparas como las incandescentes, tienen la ventaja de aumentar la eficiencia energética. Sin embargo, cuando los tubos se rompen, liberan vapores altamente tóxicos de mercurio, zinc, níquel, cadmio, plomo y manganeso, que afectan la salud humana y pueden contaminar los cuerpos de agua superficiales y subterráneos, además del suelo y los seres vivos.

Conscientes de ello, a través del Plan Integral de Residuos, en Eli Lilly canalizamos los tubos a SETAM, empresa especializada en su tratamiento, donde se recuperan los vapores tóxicos en filtros y el vidrio se dispone como material reciclable.

Gráfica 3  
Generación de residuos electrónicos



En tan sólo un año se incrementó la recolección de basura electrónica, consecuencia de que los empleados de **Eli Lilly** colaboraron con los residuos de sus hogares.

**986 KG DE BASURA  
ELECTRÓNICA**

recolectada y canalizada para su correcta disposición

**3 MIL 383 LÁMPARAS  
RECOLECTADAS**

canalizadas para su correcta disposición

## Residuos peligrosos

Producto de las actividades y procesos para la producción de fármacos que llevamos a cabo, en **Eli Lilly** generamos una cantidad significativa de residuos peligrosos.

Su correcto manejo requiere acciones de identificación, almacenamiento y envíos para destrucción o disposición final, bajo estricto cumplimiento de la normatividad aplicable:

De acuerdo con la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR), se consideran residuos peligrosos aquellos que poseen alguna de las características que los vuelven corrosivos, reactivos, explosivos, tóxicos, inflamables o biológico infecciosos (CRETIB).

En **Eli Lilly** nos interesamos en buscar alternativas para minimizar la generación de éstos y, en consecuencia, reducir el impacto que ocasionan en el ambiente.

### NOM 052 SEMARNAT-2005

establece las características, procedimiento de identificación, clasificación y listados de los residuos peligrosos

### NOM 054 SEMARNAT-2005

procedimiento para determinar la incompatibilidad entre dos o más residuos

### NOM 003-SCT/2008

características de las etiquetas de envases y embalajes destinadas al transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos

Tabla 2

Residuos peligrosos generados en <b>Eli Lilly México</b>						
Q	2009		2010		2011	
	Sólidos (Kg)	Líquidos (Lt)	Sólidos (Kg)	Líquidos (Lt)	Sólidos (Kg)	Líquidos (Lt)
<b>Total</b>	<b>25,597</b>	<b>17,843</b>	<b>14,205</b>	<b>19,946</b>	<b>11,054</b>	<b>10,960</b>

En este rubro se ha cumplido con las métricas y expectativas en más de un 5% durante los últimos tres años. Tanto los procesos de manufactura como producción, se vuelven más eficientes con el paso de los años.

## Prevención de la contaminación del agua

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) calcula que para el año 2027, aproximadamente un tercio de los habitantes del mundo sufrirá escasez seria de agua. Tomar conciencia sobre la cantidad que consumimos de este líquido y aprovechar al máximo su uso, es una de las tareas que nos corresponde.

Desde 1994, en **Eli Lilly México** contamos con una Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) diseñada para tratar un flujo de 1.7 litros por segundo de agua residual y que en 2011 se redujo a 0.47 l/s, proveniente de las actividades de oficinas, producción, baños y comedor.

El agua que se recupera, pasa por etapas de recolección, pre-tratamiento o remoción de sólidos gruesos y un tratamiento secundario, por medio de un reactor biológico de biomasa en suspensión, el cual degrada gran parte de la materia orgánica y opera en lotes secuenciales.

Posteriormente, el agua pasa por un pulimento con filtros de arena y cloración para su reuso en las torres de enfriamiento y riego de jardines.

Actualmente, el 100% del agua tratada en nuestra planta se aprovecha en el riego de áreas verdes, en las torres de enfriamiento del área de mantenimiento y en la limpieza de autos.

La normatividad mexicana bajo la cual se rige **Eli Lilly México** en materia de agua es:

### **NOM-002-SEMARNAT-1996**

límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal

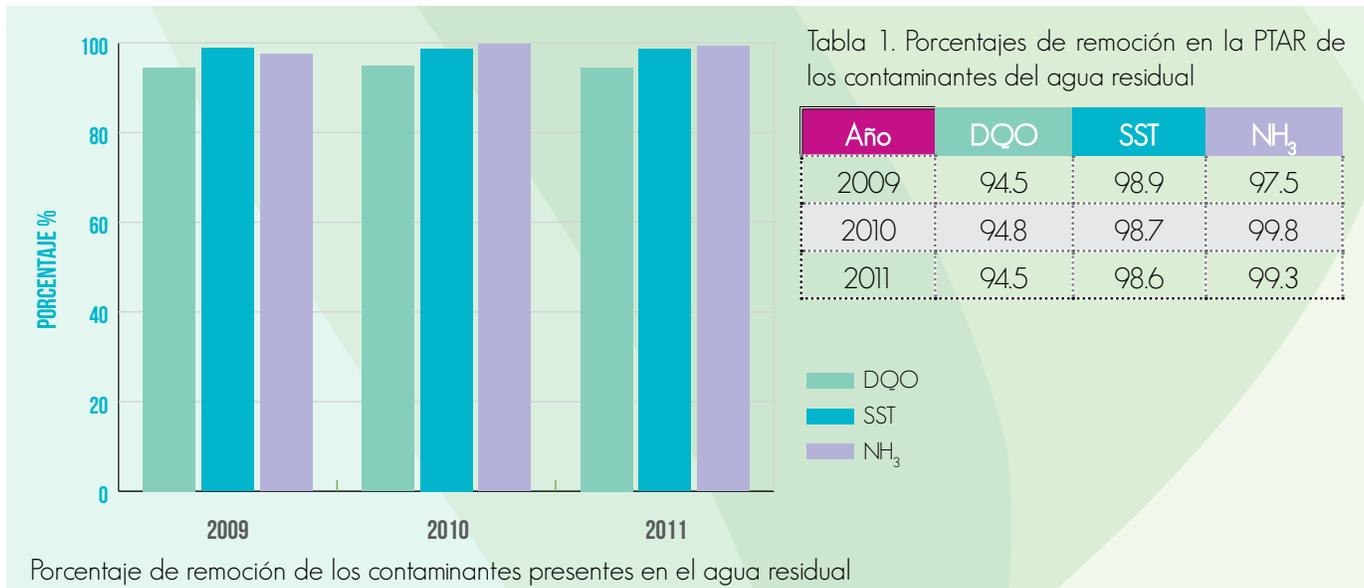
### **NOM-003-SEMARNAT-1997**

límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reusen en servicios al público



Adicionalmente, **Eli Lilly** cuenta con un sistema de captación de agua residual que consiste en cinco cárcamos localizados alrededor de las instalaciones. Su trabajo consiste en homogeneizar el pH, la temperatura y carga orgánica del agua residual antes del tratamiento biológico, con lo que se reduce al máximo el impacto dañino para los microorganismos encargados de la degradación de los contaminantes presentes en el agua.

Gráfica 4.  
Porcentaje de remoción de contaminantes en la PTAR 2009-2011



**94%**  
EFICIENCIA EN  
DQO

(Demanda Química de Oxígeno) para degradación de materia orgánica, desde la llegada de agua a planta hasta su salida

**98%**  
EFICIENCIA EN  
SST

(Sólidos Suspendidos Totales)

**98%**  
EFICIENCIA EN NH<sub>3</sub>

(Amonio)

Comportamiento del proceso de tratamiento 2009-2011

El promedio de la eficiencia del proceso de tratamiento en la PTAR de **Eli Lilly** en los últimos tres años es 97.42% desglosado de la siguiente manera:

Tabla 3

Año	Eficiencia promedio del porcentaje de remoción de contaminantes
2009	97.00 %
2010	97.80 %
2011	97.46 %

Remoción de contaminantes

Los contaminantes presentes se miden tanto en el influente, que es el agua residual antes de ser sometida a tratamiento en la PTAR como en el afluente, o aquella que se libera después del tratamiento.

**\$120 MIL PESOS DE AHORRO**  
en reuso de agua tratada

Tabla 4

DQO (mg/l)	2009	2010	2011	SST (mg/l)	2009	2010	2011
Influente	469	522	543	Influente	225	267	336
Efluente	94.9	94.8	94.5	Efluente	3	4	5

NH <sub>3</sub> (mg/l)	2009	2010	2011
Influente	10	19	24
Efluente	0	0	0

## Ahorro de agua

En 2011 se tuvo un ahorro económico considerable en agua potable, gracias al reuso de agua tratada que se canalizó a las torres de enfriamiento, riego de jardines, lavado de patios y autos. La siguiente tabla muestra los ahorros obtenidos por trimestre.

Tabla 5  
Ahorro en el consumo de agua potable vs agua tratada

Costo en pesos (\$)	Q1	Q2	Q3	Q4
Agua potable No usada	156,712	151,008	155,860	121,632
Agua Tratada Usada	120,872	116,472	120,214	93,815
Ahorro	35,840	34,536	35,645	27,818



### Emisiones a la atmósfera

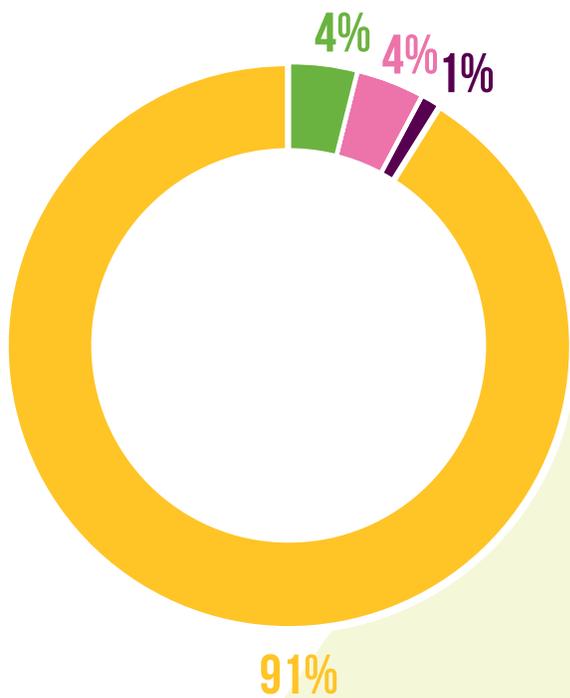
En el Centro de Excelencia de Empaque de **Eli Lilly México** contamos con los equipos necesarios para servicios auxiliares y las operaciones de producción, que implican manejo de agua caliente y vapor.

Tanto las calderas como la planta de emergencia se encuentran en constante operación y consumen combustibles que generan contaminantes liberados a la atmósfera. Las consecuencias de no controlar su emisión inciden en el cambio climático y el efecto invernadero.

En **Eli Lilly** realizamos un monitoreo continuo de las emisiones que arrojan las chimeneas con un analizador de gases marca ABB, apegados a la normatividad mexicana en la materia.

Anualmente, un proveedor externo certificado ante la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA) realiza un inventario de emisiones y los resultados se reportan a la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

Los sistemas de vacío, colectores de polvo y campanas de extracción, son otros equipos que también generan contaminación atmosférica, por lo que son inventariados en el conteo anual de emisiones.



Gráfica 5  
Contaminantes monitoreados en calderas 2011

- Dióxido de azufre
- Óxidos de nitrógeno
- Monóxido de carbono
- CO<sub>2</sub>

El dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) es el principal contaminante emitido a la atmósfera. Aunque este parámetro no posee una norma, se monitorea para comparar las emisiones anuales a fin de controlar y asegurar que no se impacte al ambiente.

El monóxido de carbono (CO), el dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>) así como los óxidos de nitrógenos (NO<sub>x</sub>), son contaminantes atmosféricos que se emiten en menor proporción y por debajo de los niveles estipulados en la norma.

Para garantizar el buen funcionamiento de nuestros equipos y que el impacto ambiental sea mínimo, cumplimos con la norma NOM-085-SEMARNAT-1994, que establece los

niveles máximos permisibles de emisión a la atmósfera de humos, partículas suspendidas totales, dióxido de azufre y óxidos de nitrógenos.

Asimismo, estipula las condiciones para la operación de los equipos de calentamiento indirecto por combustión así como los niveles máximos permisibles de emisión de dióxido de azufre en los equipos de calentamiento directo por combustión.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el inventario de emisiones a la atmósfera de las calderas del Centro de Excelencia en Empaque durante 2011 y la comparación con la NOM-085-SEMARNAT-1994.

Tabla 6

Punto de emisión	Valor obtenido en el muestreo	Niveles máximos permisibles		
		Zona metropolitana de la Ciudad de México	Otras zonas críticas	Resto del país
Dióxido de azufre SO <sub>2</sub>	ppm	550	1100	2200
Caldera 1	22			
Caldera 2	22			
Óxidos de nitrógeno NO <sub>x</sub>	ppm	190	190	375
Caldera 1	23			
Caldera 2	44			
Partículas Suspendidas Totales (PST)	mg/m <sup>3</sup>	75	350	450
Caldera 1	2			
Caldera 2	7			
Aire	(%)	40	40	40
Caldera 1	38			
Caldera 2	37			

Los parámetros normados por SEMARNAT como concentración de partículas (mg/m<sup>3</sup>), concentración de dióxido de azufre (ppm), concentración de óxidos de nitrógeno (ppm) y exceso de aire de combustión (% vol), obtuvieron valores por debajo de los límites máximos permisibles.

## Energía

En la búsqueda de la mejora continua, **Eli Lilly** ha enfocado esfuerzos para reducir el consumo de energía en sus instalaciones, lo que minimiza el impacto al ambiente y reduce los costos.

Aunque hemos logrado reducir el consumo de energía, debemos realizar mayores esfuerzos en el futuro inmediato.

Tabla 7

Trimestre	Consumo KWH	
	2011	2010
Q1	1,809,300	2,154,190
Q2	1,979,100	1,992,900
Q3	1,954,500	1,938,900
Q4	1,779,600	1,803,175

# INDICADORES *GRI*



## PERFIL

### Estrategia y análisis

1.1 Declaración del Director General	Pág. 3
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 3

### Perfil de la organización

2.1 Nombre de la organización	Pág. 5
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	Pág. 5, 6, 7
2.3 Estructura operativa	Pág. 8
2.4 Localización de la sede	Pág. 5
2.5 Número de países en los que opera la organización	Pág. 5
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Pág. 8
2.7 Mercados servidos	Pág. 8
2.8 Dimensión de la organización	Pág. 8
2.10 Premios y reconocimientos	Pág. 27, 28

## PARÁMETROS DEL INFORME

### Perfil de la memoria

3.1 Periodo del informe	Pág. 3
3.2 Fecha del informe anterior	Pág. 3
3.3 Periodicidad de elaboración del informe	Pág. 3
3.4 Contacto para cuestiones relativas a la memoria	Pág. 72

### Alcance y cobertura del informe

3.6 Cobertura	Pág. 2
3.8 Negocios conjuntos	Pág. 7, 26
3.9 Metodología para la medición	Pág. 49
3.10 Naturaleza del negocio	Pág. 3, 8

### Índice del contenido del GRI

3.12 Contenido básico de la memoria	Pág. 69, 70
-------------------------------------	-------------

### Verificación

3.13 Política sobre auditorías externas del reporte	Pág. 20, 21, 22, 56, 61
---	-------------------------

## GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### Gobierno

4.1 Estructura de gobierno	Pág. 8, 19
4.4 Recomendaciones empleados	Pág. 19, 21, 30, 31
4.5 Retribución y desempeño	Pág. 13, 14
4.6 Conflictos de interés	Pág. 19
4.8 Misión, valores, código de conducta	Pág. 8, 19
4.12 Principios o programas sociales	Pág. 38, 41
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece	Pág. 20

### Participación de los grupos de interés

4.14 Grupos involucrados	Pág. 38
4.15 Identificación y selección	Pág. 39, 40
4.16 Inclusión grupos de interés	Pág. 39, 40, 41
4.17 Participación grupos de interés	Pág. 39, 40, 41

## ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Desempeño económico

EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 13, 14
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos	Pág. 13, 14
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización	Pág. 13, 14

### Presencia en el mercado

EC 7 Contratación local	Pág. 30 - 33
-------------------------	--------------

### Impactos económicos indirectos

EC 8 Infraestructura y desarrollo	Pág. 9, 14 - 18
-----------------------------------	-----------------

## MEDIO AMBIENTE

### Materiales

EN2 Porcentaje de materiales valorizados	Pág. 26, 56 - 67
EN5 Ahorro de energía	Pág. 59, 67
EN6 Iniciativas para proporcionar reducción en el consumo de energía	Pág. 59, 67

### Agua

EN9 Agua residual	Pág. 61 - 63
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Pág. 61 - 64

### Biodiversidad

EN14 Estrategias y acciones	Pág. 26, 56 - 67
-----------------------------	------------------

### Emisiones, vertidos y residuos

EN20 NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas	Pág. 26, 57 - 69
EN21 Vertimiento total de agua residual	Pág. 63
EN22 Total de residuos gestionados	Pág. 57 - 59
EN28 Coste de las multas significativas	Pág. 24
EN29 Impactos ambientales significativos	Pág. 26, 56 - 67

## PRACTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

### Empleo

LA 1 Desglose de empleados	Pág. 30, 32
LA 2 Rotación de empleados	Pág. 33
LA3 Beneficios sociales para los empleados	Pág. 35
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Pág. 30, 35
LA6 Comité de salud y seguridad	Pág. 49 - 51
LA7 Tasa de absentismo y enfermedades profesionales	Pág. 51

### Formación y Educación

LA10 Promedio de horas de formación al año	Pág. 33, 34
LA11 Programa de desarrollo	Pág. 32, 34
LA12 Evaluación de desempeño	Pág. 34

### Diversidad

LA13 Composición de alta dirección y empleados	Pág. 32
--	---------

## DERECHOS HUMANOS

HR1 Acuerdos	Pág. 34
RH2 Porcentaje de proveedores objeto de análisis	Pág. 21
RH3 Total de horas de formación sobre políticas	Pág. 34

### Explotación infantil

HR6 Prohibición del trabajo infantil	Pág. 34
--------------------------------------	---------

### Trabajos forzados

HR7 Operaciones para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Pág. 34
---	---------

### Medidas correctivas

RH11 Quejas relacionadas con violaciones a los Derechos Humanos	Pág. 19
---	---------

## SOCIEDAD

### Corrupción

SO1 Porcentaje donde se han implementado programas de desarrollo	Pág. 19
SO2 Unidades analizadas del negocio	Pág. 19 -21
SO3 Entrenamiento	Pág. 21, 22
SO4 Medidas tomadas a incidentes de corrupción	Pág. 19
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie	Pág. 14

### Competencia desleal

SO7 Acciones	Pág. 19 - 21
--------------	--------------

### Cumplimiento normativo

SO8 Sanciones y multas	Pág. 24
------------------------	---------

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### Salud y seguridad del cliente

PR 1 Evaluación del impacto en la salud	Pág. 46, 47
---	-------------

### Etiquetado de productos y servicios

PR 3 Información de productos	Pág. 46, 47
PR5 Prácticas con relación a la satisfacción del cliente	Pág. 46, 47
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesiones	Pág. 21 - 24

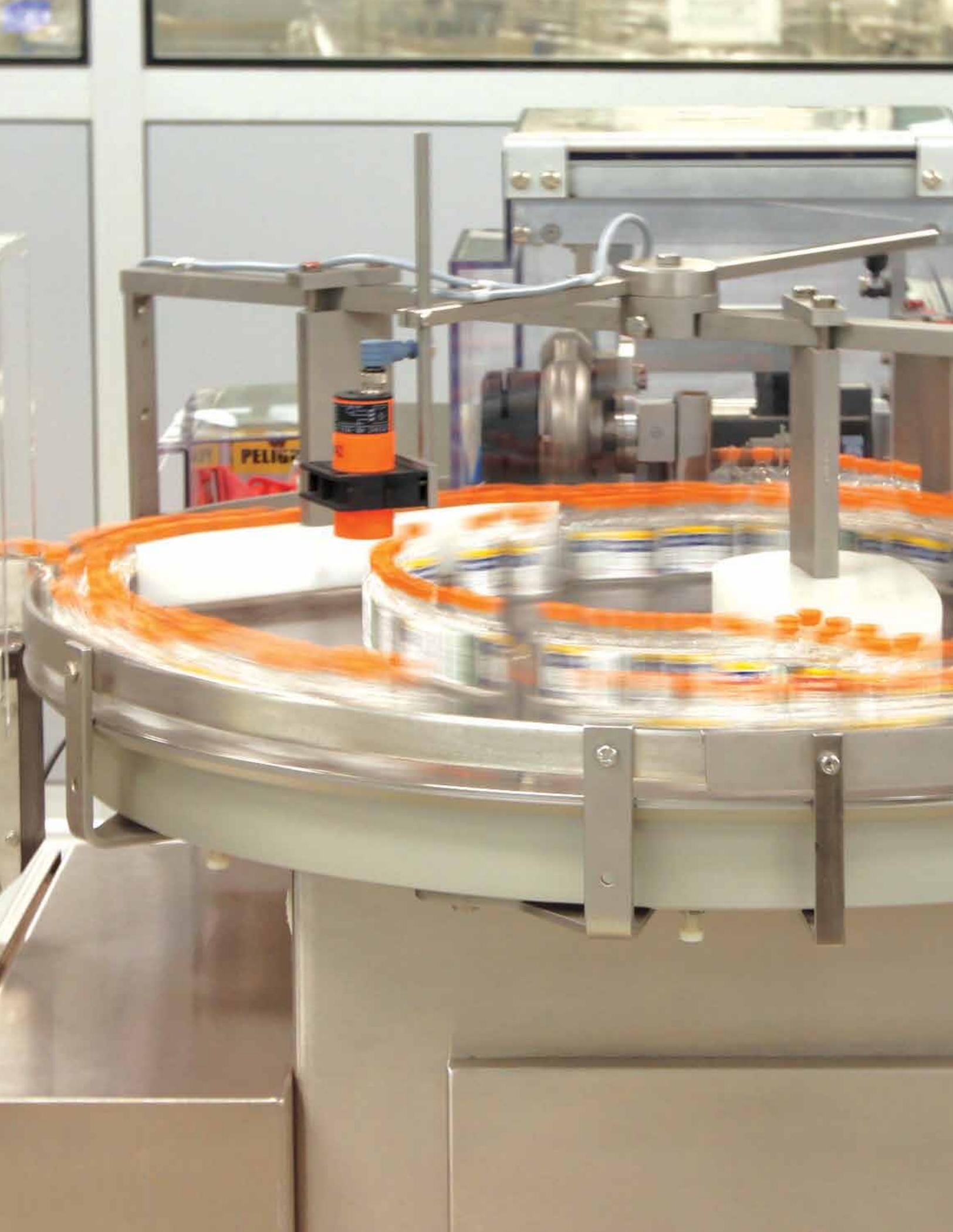
### Privacidad del cliente

PR8 Privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Pág. 22
--	---------

### Cumplimiento normativo

PR 9 Multas por incumplimiento	Pág. 24
--------------------------------	---------

De acuerdo con la auto-evaluación efectuada, el Informe se clasifica en un nivel "B" de aplicación de los lineamientos que establece el GRI.





*Lilly*

---

Oficinas Corporativas de Eli Lilly México

Barranca del Muerto No. 329, 1er piso  
Col. San José Insurgentes  
México, D.F.  
C.P. 03900  
Teléfono: +52 (55) 17 19 45 00

---

[WWW.LILLY.COM.MX](http://WWW.LILLY.COM.MX)