

INFORME DE **SOSTENIBILIDAD**  
2020



# NUESTRO COMPROMISO CON LA **SOSTENIBILIDAD**

## Mensaje del Director:

Grupo Lamosa celebró durante el 2020 sus primeros 130 años de trayectoria en el mercado de la construcción. Alcanzar un logro de esta naturaleza trae implícito una serie de prácticas sustentables y de valores transmitidos de generación en generación, que han hecho posible que la empresa perdure en el tiempo y siga creciendo dentro y fuera de México.

La capacidad de fomentar el diálogo permanente con sus diferentes grupos de interés, así como de reinventarse y de seguir innovando, han sido variables clave que le han permitido adaptarse constantemente a los diferentes entornos a lo largo de su historia.

Durante el 2020, Grupo Lamosa avanzó en el cumplimiento de sus objetivos de carácter económico, ambiental y social, de acuerdo con el modelo de sostenibilidad de la compañía, contribuyendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Grupo Lamosa confirma el compromiso adquirido voluntariamente al adherirse a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La compañía seguirá llevando a cabo acciones dirigidas a promover la lucha contra la corrupción, fomentar los derechos humanos y laborales, así como las prácticas sustentables en beneficio del medio ambiente y de las comunidades donde tiene presencia.

**Federico Toussaint Elosúa**  
*Presidente del Consejo de Administración  
y Director General*

# 7

países con  
presencia

# 29

centros  
productivos



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

# +7,300

empleos  
directos

# ÁREAS DE ACCIÓN

## Desarrollo social

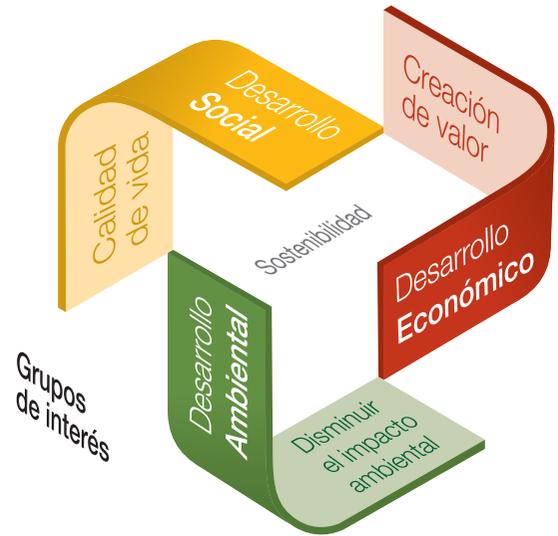
Calidad de vida para colaboradores y sus familias  
 ·  
 Respeto a los derechos humanos y diversidad  
 ·  
 Acciones anti-corrupción  
 ·  
 Inversión social

## Desarrollo económico

Innovación en modelo de negocio, productos y procesos  
 ·  
 Creación de valor económico  
 ·  
 Desarrollo de proveeduría local  
 ·  
 Inversiones en favor de la comunidad

## Desarrollo ambiental

Innovación  
 ·  
 Energía  
 ·  
 Agua  
 ·  
 Reducción de emisiones  
 ·  
 Recuperación de productos



### Accionistas/Inversionistas

- Asamblea de accionistas.
- Área de relación con inversionistas.
  - Línea de transparencia.
  - Reuniones con analistas.
  - Reportes de resultados.



### Gobierno

- Participación en reuniones temáticas y foros de consulta.
- Relación con dependencias de Gobierno.

## GRUPOS DE INTERÉS



### Proveedores

- Línea de transparencia.
- Firma de convenios y cláusulas en pro de los derechos humanos y la sustentabilidad.
- Desarrollo de proveeduría local y Pymes (Pequeñas y medianas empresas).



### Clientes

- Grupos de enfoque.
- Línea de transparencia.
- Visitas de asesores comerciales.
  - Página de Internet.



### Academia

- Acuerdos con proyectos de investigación.
  - Visitas a plantas.
- Apoyo a estudiantes para prácticas profesionales.



### Colaboradores

- Evaluación de clima laboral.
- Línea de transparencia.
- Planes de desarrollo.



### Comunidad

- Línea de transparencia.
- Programa de donativos.
  - Diálogo con vecinos.
- Proyectos de voluntariado.



### Medios de comunicación

- Ruedas de prensa.
- Participación en entrevistas y reportajes.

# DESARROLLO ECONÓMICO



## PRODUCTOS Y PROCESOS

*La cerámica es una solución constructiva sustentable, por sus propiedades y contribución para la construcción de ciudades y comunidades sostenibles, gracias a su durabilidad y reciclabilidad, además de ser sustituto de materiales naturales o no renovables.*

Los productos cerámicos han sido preferidos alrededor del mundo durante siglos, al ser materiales naturales que ofrecen propiedades atractivas, además de durabilidad y diseño.

Son productos amigables con el medio ambiente y tienen características relevantes, entre las que se encuentran: resistencia a químicos y al fuego, son hipoalergénicos, se pueden utilizar en áreas interiores y exteriores, son fáciles de esterilizar y sus características técnicas están diseñadas para soportar un tráfico pesado.

**\$19,473**

millones de pesos  
en ventas

**\$ 954**

millones de pesos  
de impuestos

**\$ 4,227**

millones de pesos  
de EBITDA

**7,325**

fuentes de  
trabajo directas

**\$ 294**

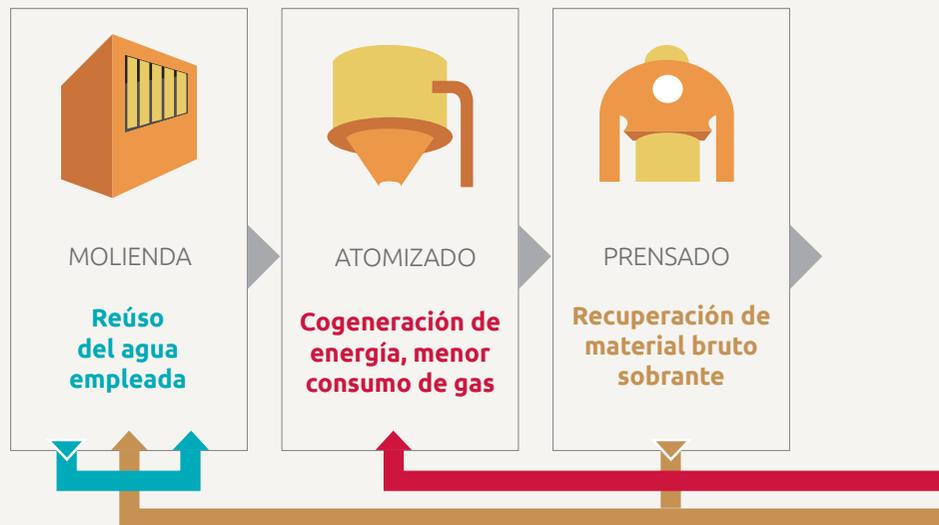
millones de pesos en  
dividendos pagados

## PROCESO PRODUCTIVO DE REVESTIMIENTOS

Alto desempeño operativo basado en liderazgo tecnológico y visión sustentable.

- Tecnología Full Definition, que ha permitido emular maderas, texturas y piedras naturales.

- Nuevos desarrollos en la cerámica: fachadas, productos cerámicos bactericidas, incorporación de placas solares en cerámica, entre otros.



## PROCESO PRODUCTIVO DE ADHESIVOS

Productos con las características y estándares de calidad y desempeño más altos en el mercado.

- Liderazgo tecnológico a través de la investigación y desarrollo de productos especializados para la industria de la construcción.

- Líneas de productos dirigidas al cuidado del medio ambiente.



### *Iniciativas y/o contribuciones de la empresa a la innovación en productos*

Como uno de los diferenciadores de Grupo Lamosa en el mercado, uno de sus principales motores es la innovación. Durante el año se lanzaron al mercado alrededor de 300 nuevos productos, que representan aproximadamente el 20% de su portafolio, lo cual significa que éste se renueva por completo cada 5 años, un ritmo superior al promedio de la industria.

Aunque en su mayoría los nuevos productos comparten características similares a los diseños anteriores, la vocación por innovar trae como resultado

que periódicamente se desarrollen mejoras significativas no solamente desde el punto de vista de diseño, sino también en cuanto a sus propiedades y características, que se traducen en beneficios para la empresa, el mercado y también al medio ambiente.

Un ejemplo reciente de lo anterior ha sido el desarrollo de nuevas tecnologías que han permitido reducir el espesor de los productos cerámicos, cumpliendo con la normatividad y manteniendo sus propiedades de estabilidad y durabilidad sin afectaciones, contribuyendo con eficiencias en el consumo energético, aportando valor adicional a la cerámica como producto sustentable.



**Certificaciones / Colaboraciones y/o asociaciones estratégicas con instituciones u otras empresas en temas de innovación y/o desarrollo de productos**

Grupo Lamosa pertenece al "TCNA" (Tile Council of North America, por sus siglas en inglés), una organización sin fines de lucro que desarrolla y publica estándares para la industria cerámica. Una de sus iniciativas es "Green Squared", un estándar que provee un conjunto de criterios para evaluar la sostenibilidad de la cerámica y productos para su instalación.

Grupo Lamosa cuenta con productos con el estándar "Green Squared", los cuales son fabricados de acuerdo con rigurosos criterios de sostenibilidad que abarcan desde la extracción de materias primas has-

ta la reutilización al terminar la vida del producto. Así mismo, estos productos permiten obtener certificación de terceros, como el distintivo "Leed" (Leadership in Energy and Environmental Design), un sistema de evaluación sustentable para edificaciones verdes.

Grupo Lamosa participa en la iniciativa "Green Matters" con el objetivo de transformar sus procesos de fabricación en un sistema operativo bajo en emisiones de carbono.

También se cuenta con la certificación "PTCA" (Porcelain Tile Certification Agency) asegurando que los productos porcelánicos de la compañía cumplen con los niveles de absorción requeridos menores al 0.5%.

Relación directa con

**+14,000**

proveedores a lo largo del continente americano

### **PROVEEDORES**

#### *Evaluación y selección de proveedores*

Los candidatos a proveedores en los distintos negocios de la empresa son evaluados de manera transparente, en función de sus capacidades y experiencia, entre otras variables, llevando a cabo licitaciones locales, regionales o globales que se analizan y evalúan a través de procesos estandarizados.

De igual manera, se mantienen programas de búsqueda constante de nuevos proveedores, en los cuales se toman en consideración aspectos innovadores que puedan representar mejoras a los productos, procesos o a la operación general de la empresa; se les invita a licitar para incorporarlos dentro de la proveeduría del Grupo, un ejercicio que representa importantes oportunidades de crecimiento, dada la dimensión del negocio.

### **DESARROLLO DE PROVEEDURÍA LOCAL**

Desde sus inicios Grupo Lamosa ha apoyado a la proveeduría local permitiendo contar con insumos (arcillas, tarimas, etc.) cercanos a la ubicación de las plantas. Esta situación ha tenido como consecuencia un importante impulso a los proveedores en las comunidades en donde se tienen centros productivos, lo cual fomenta el desarrollo de las economías locales.



En 2020 se puso en práctica un nuevo programa de colaboración en conjunto con ciertos proveedores, en particular con minas de materiales y proveedores de refacciones, para analizar su operación, identificar mejores prácticas y detectar áreas de oportunidad, con el fin de optimizar y eficientizar procesos que puedan representar beneficios para ambas partes, con un espíritu de mejora continua.

#### *Integración a cultura, valores y compromiso con la sostenibilidad de Grupo Lamosa (Código de Ética y otras herramientas)*

Grupo Lamosa promueve la integración de los proveedores a la cultura y valores de la empresa tanto a nivel contractual, al incluir cláusulas relacionadas con prácticas sustentables y valores corporativos; como a través de políticas relacionadas con proveedores. También se cuenta con el Código de Ética y la Línea de Transparencia, herramientas que permiten asegurar el compromiso permanente con las mejores prácticas sustentables.



**20 obras**  
ganadoras en el  
certamen 2020  
del Premio Firenze  
“Entremuros”

### **PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN**

La Compañía participa en programas de desarrollo de proveedores Pymes impulsando su participación en programas de profesionalización como los ofrecidos por el “CCMX” (Centro de Competitividad de México) y el “CC” (Centro de Competitividad) de la Caintra en Monterrey. En dichos programas se coordinan reuniones de capacitación, visitas a las plantas y diversos apoyos con la finalidad de desarrollarlos para incorporarse a las cadenas productivas de las grandes empresas.

### **ENFOQUE AL CLIENTE**

#### *Acciones e iniciativas para mejorar la experiencia del cliente*

Grupo Lamosa considera al consumidor como el objetivo principal de todas sus acciones, buscando continuamente mejorar su experiencia con los productos de la compañía. Periódicamente se llevan a cabo estudios de mercado con la finalidad de identificar sus necesidades y evaluar su nivel de satisfacción.

Durante el 2020 se desarrolló una App que utiliza la tecnología de realidad aumentada y permite reconocer el espacio real del que el cliente dispone para la aplicación de los productos de la empresa. Basado en esta imagen real, el consumidor puede seleccionar entre un catálogo más de 70 productos y visualizarlos en el espacio real con el que cuenta. Esta App ya está disponible en las 3 marcas de la empresa y representa un importante paso adelante para mejorar la experiencia del consumidor.

#### *Programas en conjunto con red de distribución; iniciativas para desarrollo de la plataforma comercial digital; tienda en línea*

En conjunto con la red de distribución, a lo largo de 2020 se llevaron a cabo programas educativos y de capacitación virtual, como consecuencia del aislamiento provocado por la pandemia. Dichos programas resultaron muy exitosos, colocando a Grupo Lamosa a la vanguardia en el uso de medios digitales de comunicación.

#### *Premio Firenze Entremuros como vehículo de reconocimiento e impulso a la innovación en la arquitectura y construcción*

Es importante destacar el creciente valor del Premio Firenze “Entremuros”. Esta iniciativa se ha convertido en un importante referente en la industria y en un medio para incentivar y reconocer la creatividad y la innovación en la arquitectura y construcción de nuestro país.

A diferencia de otros certámenes, los proyectos inscritos no requieren el uso de los productos de la empresa como condición para participar, lo cual le ha dado mayor credibilidad y ha motivado la participación de los arquitectos más notables, que cada vez tienen un mayor conocimiento de las cualidades y ventajas de los productos cerámicos en términos de calidad y sostenibilidad.

# DESARROLLO SOCIAL



## COLABORADORES

	2020			2019	2018
	Empleados	Sindicalizados	Total	Total	Total
Total	3,067	4,258	7,325	6,725	6,705
<b>Género</b>					
Hombres	2,432	3,853	6,285	5,744	5,744
Mujeres	635	405	1,040	981	961
<b>Rango de edad</b>					
- de 20 años	-	60	60	60	46
20-29 años	587	1,153	1,740	1,601	1,628
30-39 años	1,045	1,491	2,536	2,385	2,455
40-49 años	944	1,069	2,013	1,807	1,761
50-59 años	429	442	871	789	739
+ de 60 años	62	43	105	83	76
<b>Nacionalidad</b>					
Mexicana	2,308	2,820	5,128	5,015	4,960
Otra	759	1,438	2,197	1,710	1,745

## SALUD Y SEGURIDAD

### *Inversión en salud y seguridad*

Grupo Lamosa cuenta con programas anuales en cada negocio dirigidos a atender la prevención de riesgos industriales, operativos y de salud de los colaboradores. Durante el 2020 estos programas se intensificaron como consecuencia de la contingencia provocada por el surgimiento del COVID-19, asignando recursos para el desarrollo y puesta en práctica de protocolos de protección a la salud, seguridad y transporte del personal.

La compañía cumple con programas de seguridad de trabajo y de salud aprobados por "OSHA" (Occupational Safety and Health Administration, por sus siglas en inglés), en todas sus plantas de Revestimientos y Adhesivos en México. Así mismo, se cuenta con una política de salud que cumple con la normatividad y lineamientos de la NOM-035 (factores de riesgo psicosocial en el trabajo).

### *Principales factores de riesgo o estrés en los centros de trabajo; acciones para mitigarlos*

A través de procesos de medición de clima laboral, Grupo Lamosa mide y detecta las áreas de oportunidad en temas que comprenden desde salud y seguridad hasta aspectos de involucramiento del personal en toma de decisiones y liderazgo, con la finalidad de convertirlas en planes de mejora para el bien de todos los colaboradores.

### *Reconocimientos*

Para incentivar las mejores prácticas en relación con los temas de salud y seguridad, se cuenta con programas de reconocimiento al personal seguro por área y por planta, contando con centros productivos que han alcanzado hasta 10 años sin accidentes.



## ACCIONES EN FAVOR DE LA FAMILIA **LAMOSA** ANTE CRISIS **COVID-19**

### Apoyo y orientación

a Distribuidores y Clientes para reaperturas, operación segura de acuerdo a regulación.



**Comité Covid** integrado por primer nivel del Grupo.

Implementación de protocolo y medidas de **prevención en todas las instalaciones** (túneles sanitizantes, sanitización periódica, acrílicos, toma de temperatura, caretas, gel antibacterial, señalización y medidas de sana distancia, filtros para manejadoras de aire acondicionado de grado hospitalario, entre otras).

**6,350**  
pruebas Covid  
para beneficio de nuestros colaboradores.

**Protocolo de prevención** para toma de decisiones relevantes y oportunas.



**Acompañamiento** permanente a todo el personal en situación Covid.

**Sostenimiento de la plantilla laboral** ante entorno Covid.

Inspecciones de Autoridades con **100% de cumplimiento.**

Manejo adecuado de la densidad en las instalaciones, a través de un porcentaje de personal en **trabajo remoto.**

Población vulnerable en casa, recibiendo **remuneración al 100%.**



Capacitación en línea para el regreso al trabajo de **forma segura.**

Incremento en capacidad de transporte de personal, manteniendo densidad de acuerdo a los **lineamientos de salud.**

# 67,207

horas de capacitación  
interna y externa

## Línea de transparencia

Grupo Lamosa y sus empresas siempre han buscado el actuar con transparencia, honestidad y profesionalismo, en sus relaciones de negocio, laborales y con las autoridades.



### **Iniciativas llevadas a cabo para enfrentar la contingencia provocada por el COVID-19**

A finales del mes de marzo, a partir de la suspensión de actividades como consecuencia de la pandemia, se creó un Comité COVID-19, integrado por el primer nivel del Grupo, para atender oportunamente la emergencia sanitaria, manteniendo comunicación y coordinación con el "CMN" (Consejo Mexicano de Negocios).

Dentro de las actividades realizadas para atender la pandemia se encuentran: diseño de protocolo con medidas restrictivas y de prevención, adecuaciones operativas para cumplir con la práctica de sana distancia, control de la densidad dentro de los centros productivos y sanitización de las instalaciones, entre otras.

### **DESARROLLO DE POTENCIAL**

#### **Horas invertidas en capacitación interna y externa**

Con la finalidad de dotar al personal con las capacidades para realizar su trabajo de forma remota, durante el 2020 se impartieron 58 cursos de capacitación en la herramienta Office 365 con plataformas digitales, contando con la participación de más de 2,200 colaboradores.

### **RESPETO A DERECHOS HUMANOS**

#### **Diversidad**

Grupo Lamosa cuenta en el tema de derechos humanos, diversidad y equidad de género, con una política de diversidad, incluida dentro del conjunto de políticas de Grupo Lamosa. El objetivo central de dicha política es asegurar un ambiente de trabajo inclusivo para el logro de los objetivos de la empresa. Lo anterior a través de la promoción de la igualdad social y la inclusión del personal en base a sus capacidades y competencias.

### **POLÍTICAS ANTI-CORRUPCIÓN**

Grupo Lamosa cuenta con un Código de Ética en el cual se establecen las normas de conducta que rigen el actuar de la compañía en base a sus valores.

La empresa promueve el Código de Ética a través de capacitaciones al personal de nuevo ingreso dentro de los centros de trabajo.

### **PROGRAMA HAGÁMOSLO BIEN**

Se han dado a conocer los valores corporativos a través de programas como "Hagámoslo Bien", mediante talleres y capacitación para fomentar la cultura de la legalidad, la honestidad y otros temas relacionados.

### **SISTEMA DE DENUNCIAS/ LÍNEA DE TRANSPARENCIA**

Grupo Lamosa cuenta con un sistema de denuncia a través de su Línea de Transparencia el cual es un canal eficiente que permite reportar denuncias por hechos irregulares. La operación de esta Línea de Transparencia ha contribuido a robustecer la transparencia y el control interno de la compañía.

Año	Denuncias atendidas a través de línea de transparencia	Denuncias relacionadas con actos de corrupción
2018	122	29
2019	133	37
2020	98	30

### **INVERSIÓN SOCIAL**

Durante el 2020 Grupo Lamosa enfocó sus acciones en apoyar diversos proyectos encaminados a atender la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, entre las instituciones apoyadas se encuentran La Cruz Roja, el Patronato del Hospital Materno-Infantil y la Casa de Reposo Luis Elizondo, entre otras.

# DESARROLLO AMBIENTAL



## ENERGÍA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

### *Inversiones en mejoras de eficiencia energética en plantas y oficinas*

Como parte de los procesos de innovación y mejora continua de la empresa, se llevan a cabo esfuerzos en base a nano tecnologías para disminuir temperaturas de cocción y bajar ciclos que permiten reducir el consumo energético que requieren los productos.

## PROGRAMAS DE COGENERACIÓN DE ENERGÍA

Grupo Lamosa cuenta con tres plantas cogeneradoras de energía limpia en México, las cuales emiten bonos de carbono. Dichas plantas generan parte de la electricidad que se requiere en los procesos de producción. De igual manera se aprovecha el calor generado por las turbinas en el proceso de cogeneración.

### *Ahorros como resultado de incremento de sesiones en línea*

Durante la contingencia y ante el incremento del trabajo remoto desde casa, no hubo afectaciones en la operación normal dentro de los negocios del Grupo y se evitó una gran movilidad por parte de los colaboradores contribuyendo a una disminución de emisiones.

La Compañía implementó oportunamente la infraestructura y tecnologías de información necesarias para que el personal pudiera trabajar de manera remota. Se aseguró un funcionamiento adecuado a través de diferentes plataformas digitales y se llevó a cabo la instalación de la "VPN" (Virtual Private Net) en todas las computadoras, para garantizar la seguridad en la comunicación.

## AGUA

### *Impacto de la operación en el consumo; tecnologías para reducirlo; reutilización, tratamiento, descargas*

Dadas las características para fabricar productos cerámicos, Grupo Lamosa reutiliza una parte del consumo de agua en sus sistemas de producción y la otra se evapora como parte del mismo proceso.

La compañía cumple con la regulación ambiental y realiza esfuerzos para optimizar de la mejor manera todos sus insumos. Cuenta con plantas tratadoras de agua en algunos de sus centros productivos que permiten reutilizar este valioso recurso.

### PROGRAMA “PONTE LAS PILAS”

Como cada año, Grupo Lamosa llevó a cabo su campaña “Ponte las Pilas” con la finalidad de contribuir al cuidado del medio ambiente.

Año	Pilas y baterías recuperadas	Impacto ecológico (millones de litros de agua* que se evitó contaminar)
2018	4,002	668
2019	3,306	552
<b>2020</b>	<b>4,176</b>	<b>697</b>

\* Cálculo estimado suponiendo que una pila alcalina contamina 167,000 litros de agua.

### RECUPERACIÓN DE MATERIALES

#### *Avance en recuperación de materiales*

Grupo Lamosa cuenta con procedimientos específicos para el adecuado tratamiento de la recuperación de productos dentro de sus instalaciones.

	2018	2019	2020
Maderas	2,272	2,104	<b>1,820</b>
Cartón/Papel	1,045	924	<b>848</b>
Metal	1,502	1,066	<b>1,041</b>
Plásticos	209	192	<b>167</b>
Otros	93	58	<b>137</b>
Total, material recuperado en toneladas	5,121	4,345	<b>4,014</b>

