



**Reporte de
Sostenibilidad
FEMSA Salud
Chile 2024**

FEMSA

01

FEMSA Salud en una mirada

- 1.1 Carta Director General
- 1.2 ¿Quiénes somos?
- 1.3 Nuestra historia
- 1.4. Nuestros valores
- 1.5 Principales hitos y reconocimientos
- 1.6 Principales cifras

02

Nuestra forma de generar valor

- 2.1 Estrategia de sostenibilidad
- 2.2 Acceso a la salud
- 2.3 Experiencia clientes
- 2.4 Calidad, seguridad e inocuidad de los productos

03

Gobernanza y gestión responsable

- 3.1 Marco de gobernanza
- 3.2 Ética y transparencia
- 3.3 Directorio
- 3.4 Altos ejecutivos
- 3.5 Gestión de riesgos

04

Nuestra gente

- 4.1 Nuestra gente
- 4.2 Desarrollo, equidad y bienestar de los colaboradores
- 4.3 Lugar de trabajo seguro

05

Nuestra comunidad

- 5.1 Vínculo comunitario
- 5.2 Grupos de interés
- 5.3 Proveedores

06

Nuestro planeta

- 6.1 Cumplimiento ambiental
- 6.2 Agua
- 6.3 Energía
- 6.4 Emisiones de gases efecto invernadero (GEI)
- 6.5 Economía circular y residuos

07

Sobre este reporte

- 7.1 Metodología
- 7.2 Proceso de materialidad
- 7.3 Índice de indicadores GRI
- 7.4 Índice de indicadores SASB
- 7.4 Índice de indicadores SASB
- 7.5 Índice de indicadores Propios



FEMSA

01

FEMSA Salud en una mirada

- 1.1 Carta Director General
- 1.2 ¿Quiénes somos?
- 1.3 Nuestra historia
- 1.4 Nuestros valores
- 1.5 Principales hitos y reconocimientos
- 1.6 Principales cifras

1.1 Carta Director General

GRI 2-2

“En línea con nuestro propósito de mejorar la vida de las personas transformando lo cotidiano en bienestar y crecimiento, en FEMSA Salud actuamos bajo el convencimiento de que somos parte de la sociedad y que, por tanto, debemos realizar diversas iniciativas, planes y programas que aporten al desarrollo individual y social de las personas y comunidades”.

Tengo el agrado de presentarles el segundo Reporte de Sostenibilidad de FEMSA Salud Chile. Este ha sido elaborado en medio de un periodo de importantes transformaciones internas, que impulsan una renovada visión y nuevos desafíos en materia de sostenibilidad.

Este reporte recoge los avances alcanzados por la compañía en Chile durante 2024, un periodo que valoramos como una base sólida para los desafíos que hoy lideramos con visión de futuro.



FEMSA Salud Chile forma parte de la unidad de Proximidad y Salud de FEMSA, junto a operaciones como OXXO, OXXO GAS y Valora. Esta pertenencia nos permite compartir una estrategia común que pone en el centro a nuestra gente, impulsa el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes y promueve una gestión responsable de nuestro planeta. Bajo ese marco, entendemos la sostenibilidad como una forma de operar que integra eficiencia, cercanía y mejora continua en la experiencia de servicio.

Como nuevo director general, estoy convencido de que la colaboración entre áreas será clave para enfrentar los desafíos que se proyectan. Ese trabajo conjunto nos permitirá seguir ampliando el acceso a la salud —especialmente en regiones y localidades

más pequeñas—, contribuir a la educación en autocuidado y uso responsable de medicamentos, mejorar la experiencia de quienes nos eligen, y asegurar la calidad e inocuidad de nuestros productos y procesos.

Durante 2024, cada una de nuestras unidades de negocio fue parte esencial de este recorrido. Cruz Verde y Maicao ampliaron su red de farmacias, llegando a más regiones y localidades, con un fuerte desarrollo digital. Intercarry robusteció su operación logística y obtuvo certificaciones clave. Nuestro laboratorio Milab consolidó su liderazgo en medicamentos bioequivalentes y fortaleció su desempeño ambiental. Y SPIN continuó posicionándose como una herramienta financiera que complementa la experiencia de nuestros clientes. Alcanzamos más de 2.100.000 clientes en nuestros

programas de Productos Más, superamos los 9.227.790 inscritos en el Club Cruz Verde y contamos con 817 instalaciones farmacéuticas activas en el país.

Como verán en este informe, hemos seguido avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad, diseñada para dar prioridad a nuestra gente, a crear valor social en nuestras comunidades y a reducir nuestra propia huella. En esta línea, el 2024 fuimos anfitriones del Encuentro Anual de Sostenibilidad de FEMSA; iniciamos la implementación de plantas solares que abastecerán con energía limpia parte de nuestras operaciones, y en materia social, expandimos la iniciativa Emprende Mujer Maicao y pusimos en marcha el Programa de Formación y Acompañamiento para personas cuidadoras Cruz Verde.

Agradezco sinceramente a cada persona que forma parte de FEMSA Salud Chile por hacer posibles los logros de 2024. Les invito a leer este reporte como testimonio del camino recorrido y como punto de partida para lo que viene.

Con aprecio,



Jacobo Caller Celestino

Director General
FEMSA Salud



1.2 ¿Quiénes somos?

GRI 2-1

En FEMSA Salud formamos parte de FEMSA, un grupo empresarial con más de 130 años de historia, 354 mil colaboradores y presencia en 19 países. Nuestra división pertenece a Proximidad y Salud, donde compartimos lineamientos estratégicos con otras operaciones como OXXO, OXXO GAS y Valora, fortaleciendo una visión común centrada en la cercanía con las personas y la mejora continua de la experiencia de servicio.

Nos especializamos en el ámbito de la salud, con operaciones directas en cinco países de América Latina. En Chile, estamos presentes a través de Farmacias Cruz Verde, Maicao —cadena de tiendas de belleza y cuidado personal que hoy también cuenta con farmacias—, Intercarry Logística, Laboratorio Milab y el Negocio financiero Spin. En Colombia operamos con Farmacias Cruz Verde y Medicate; en Ecuador, con las marcas Fybeca

y SanaSana bajo la Corporación GPF; en México, a través de Farmacias YZA, Moderna y Farmacon; y desde 2023, también en Uruguay, país que se sumó al equipo comercial, aunque aún sin operaciones de venta directa.

Actualmente, somos más de 35 mil personas y contamos con más de 4.600 puntos de venta. Solo en 2023, más de 21 millones de clientes realizaron compras identificadas, lo que refleja

la magnitud de nuestro alcance y la relevancia de nuestro rol en el acceso a productos de salud y bienestar en la región.

1.2.1 Nuestros negocios

GRI 2-2

FEMSA Salud Chile

En FEMSA Salud Chile, contamos con una trayectoria sólida en el sector farmacéutico, que se complementa con capacidades logísticas, industriales y financieras. Esto nos permite responder de forma ágil y eficaz a las necesidades de salud, belleza y bienestar de millones de personas.

Farmacias Cruz Verde

Somos la cadena de farmacias líder en Chile, con 40 años en el mercado. Contamos con más de 800 locales, incluyendo farmacias móviles en zonas remotas, y un equipo de más de 6.300 colaboradores. Nuestro compromiso es brindar acceso a medicamentos, cuidado personal y bienestar, con precios convenientes y presencia territorial extendida.

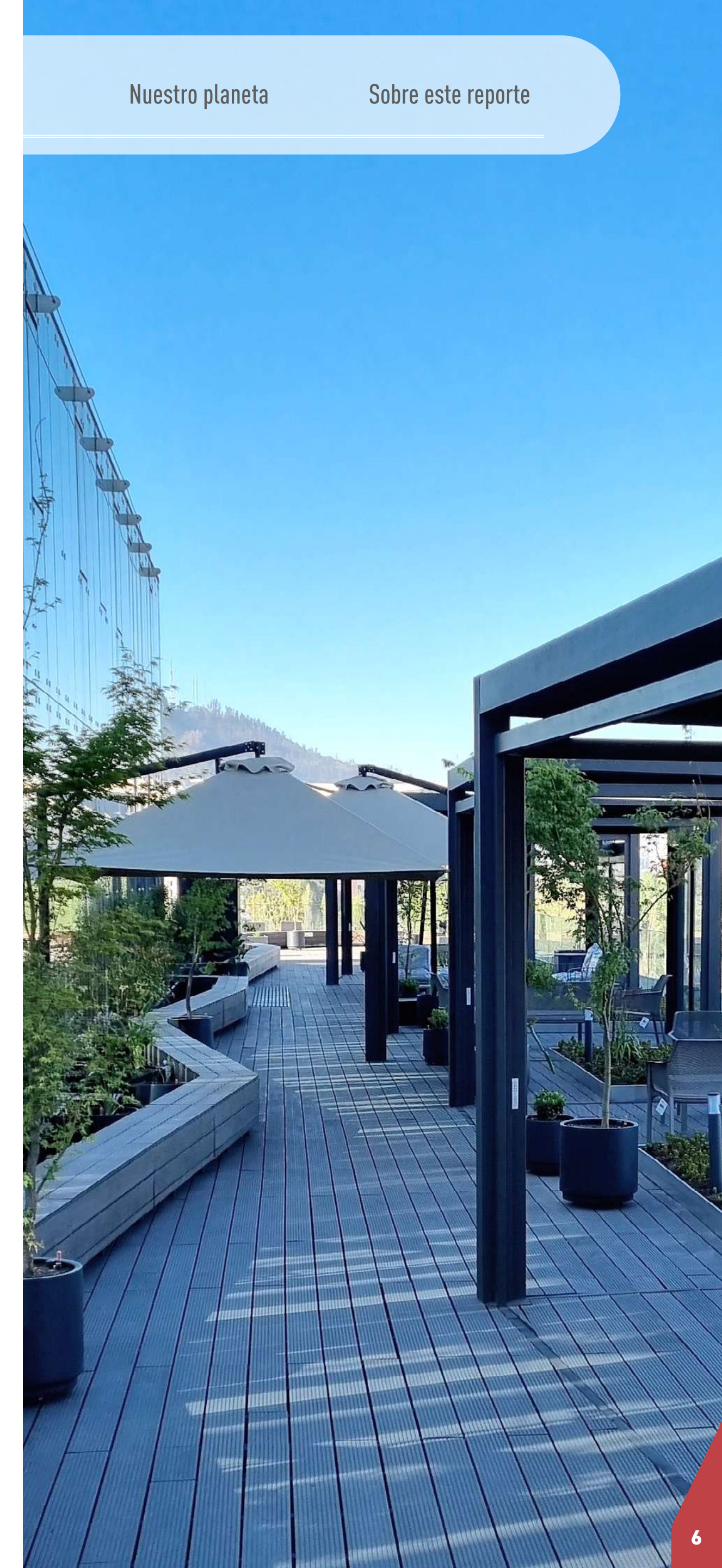
Maicao

Con más de 40 años de trayectoria en belleza y cuidado personal, en Maicao nos hemos consolidado como una marca cercana y accesible. Desde 2015 formamos parte de FEMSA Salud. En los últimos años, incorporamos farmacias al interior de nuestras tiendas para ampliar el acceso a medicamentos genéricos y bioequivalentes, con foco en las patologías más prevalentes de la población.

FEMSA
Salud



maicao



Intercarry

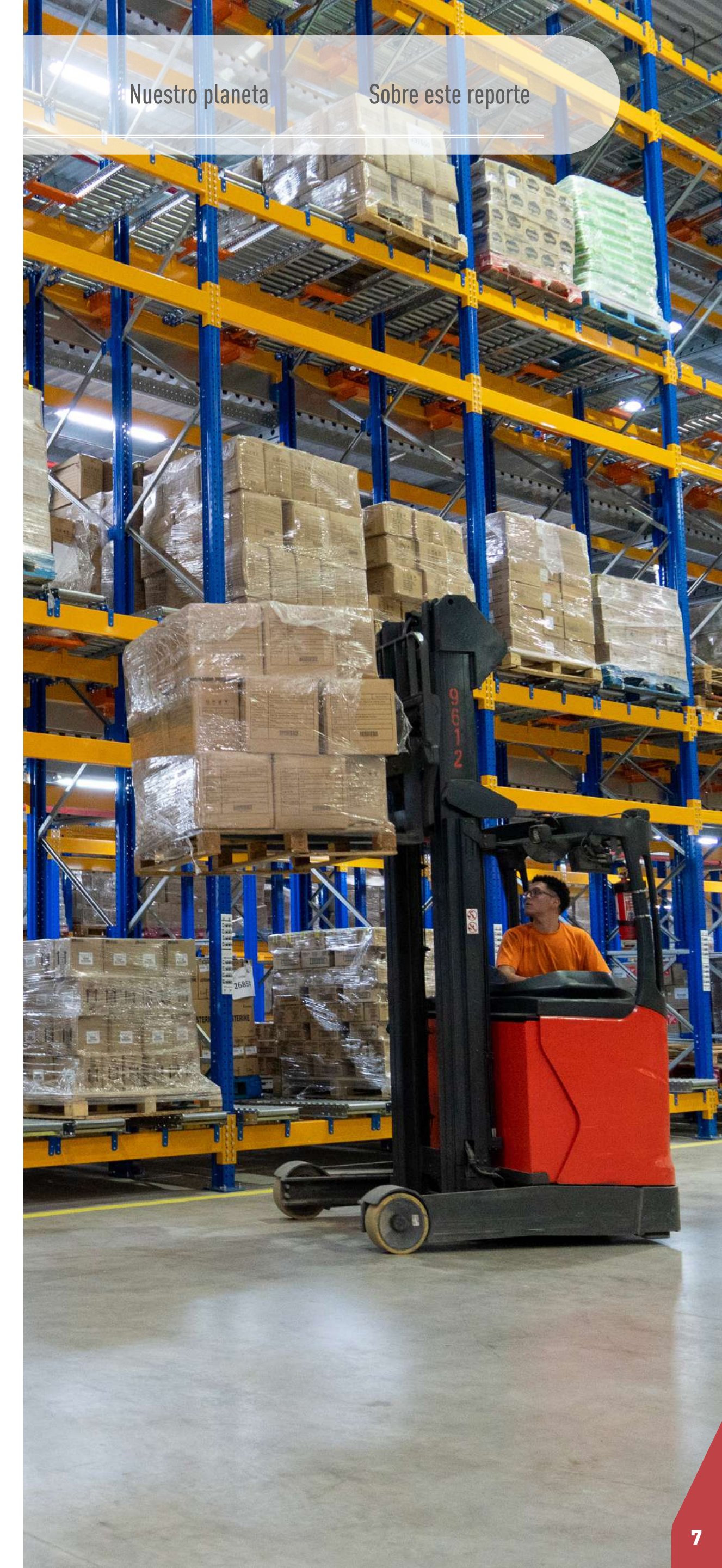
En Intercarry tenemos más de 24 años de experiencia en la distribución de productos críticos como medicamentos, insumos médicos, alimentos y artículos de cuidado personal. Operamos dos centros de distribución en Vicuña Mackenna y Lo Espejo, y somos parte clave de la cadena de abastecimiento de FEMSA Salud en Chile.

Milab

En Milab llevamos más de 30 años produciendo medicamentos de calidad y accesibles. Como parte de FEMSA Salud, tenemos presencia en más de nueve países de la región. Somos líderes en la fabricación de medicamentos bioequivalentes y contamos con una de las dos plantas autorizadas en Chile para producir productos betalactámicos. Fuimos también el primer laboratorio nacional certificado en Buenas Prácticas de Manufactura (GMP).

Spin

Desde FEMSA Salud, participamos en el negocio financiero a través de Solventa Tarjetas S.A. con la tarjeta de crédito Spin de Cruz Verde. Este producto permite financiar compras en nuestras farmacias, acceder a comercios asociados y obtener soluciones como avances en efectivo y súper avances.



1.2.2 ¿Cómo operamos?

Nuestra cadena de valor integra distintas unidades de negocio que operan de manera articulada para llevar salud y bienestar a millones de personas. Desde la fabricación de medicamentos en Milab, pasando por la gestión de compras de FEMSA Salud, la distribución logística a cargo de Intercarry, la venta al retail a través de Cruz Verde y Maicao, hasta las soluciones de financiamiento con SPIN de Cruz Verde. Cada eslabón contribuye a entregar una propuesta de valor integral, eficiente y centrada en las personas.





1.3 Nuestra historia

Es el reflejo de una evolución constante, marcada por hitos que han consolidado nuestro liderazgo en salud, bienestar y cuidado personal en América Latina. Desde los inicios de Socofar en 1949 hasta nuestra integración plena a FEMSA y los avances recientes en equidad de género y logística, cada etapa ha contribuido a fortalecer una organización que combina tradición, innovación y compromiso con las personas.

1949



Fundación de empresa Socofar.

2012



Socofar adquiere Farmasanitas en Colombia.

2014



Socofar disgrega el área logística, quedando la Unidad Comercial como CORE del negocio.

2015



La empresa mexicana FEMSA Comercio adquiere una participación mayoritaria del Grupo Socofar (60%), operador de las 643 farmacias Cruz Verde en Suramérica y 154 tiendas de belleza en Chile bajo la marca Maicao. FEMSA selló la compra en una operación en torno a los US\$1.000 millones.

2017



Se crea la oficina de outsourcing en Hong Kong.

2019



Socofar se fusiona con SAE (Servicios Compartidos), incorporando a 308 nuevos colaboradores.

2020



FEMSA Comercio adquiere el 40% restante de Grupo Socofar, logrando así ser el propietario al 100% de la entidad.

2021



Socofar se fusiona con Difarma (Tecnología), incorporando a 191 nuevos colaboradores.

2022



FEMSA Salud e Intercarry inauguraron uno de los centros de distribución más modernos de Latinoamérica.

2023



FEMSA Salud es el primer conglomerado en certificarse en la Norma Chilena 3262, sobre equidad de género.

2024



FEMSA Salud Chile es el anfitrión del Encuentro Anual de Sostenibilidad del conglomerado FEMSA.



1.4. Nuestros valores

En FEMSA Salud estamos viviendo una transformación cultural profunda, que forma parte de un proceso impulsado a nivel corporativo bajo la estrategia **FEMSA Forward**. Esta iniciativa surgió tras una reorganización institucional que dio origen a tres grandes divisiones: **KOF** (Coca-Cola), **SPIN** (servicios financieros y tecnológicos) y **Proximidad y Salud**, unidad a la que pertenecemos.

Como FEMSA Salud Chile buscamos ser la mejor versión para nuestros clientes, comunidades y personas. Aspiramos a ser líderes mundiales en retail de proximidad, duplicar

nuestro impacto económico y social cada cinco años y, al mismo tiempo, aumentar nuestra presencia global. En este contexto, nuestra cultura nos define, y es una pieza clave para lograr esta visión. Hoy, estamos viviendo una evolución cultural como respuesta a ello, sin perder nuestra esencia e involucrando de manera activa a nuestras personas en el proceso.

Para alcanzar nuestro propósito de “Mejorar la vida y la salud de las personas” nuestros valores juegan un rol clave que nos guían día a día para lograrlo.

Estamos viviendo un hito al construir esta evolución cultural en conjunto con nuestras personas, haciendo un trabajo colaborativo y de escucha activa de acuerdo a sus percepciones y objetivos del negocio, lo que genera un sentido de pertenencia para todos y todas desde su origen.



Nuestros valores

INTEGRIDAD. Hacemos lo correcto ante cualquier circunstancia, cuidando el impacto de nuestras acciones.

SENCILLEZ. Reconocemos el valor de cada persona, aceptamos nuestras limitaciones y estamos dispuestos/as a aprender y crecer.

COMPROMISO. Trabajamos para cumplir nuestras promesas y asumimos nuestras responsabilidades

Estos valores los estamos integrando de manera paulatina en procesos y ritos como Gestión de Desempeño, Juntas TOPS, Mi día en Operación, entre otros. Nuestro objetivo es que todas las personas de nuestra organización los conozcan, los reconozcan en su entorno y los apliquen en su quehacer cotidiano.

1.5 Principales hitos y reconocimientos

PROPIO F.1

Durante 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la salud y bienestar integral de las personas y el desarrollo sostenible, a través de una gestión centrada en la calidad, el acceso y la mejora continua. Estos avances se reflejan en reconocimientos externos, nuevas alianzas y la consolidación de programas en nuestras unidades de negocio:



Reconocimiento MERCO 2024: Farmacias Cruz Verde fue destacada como la mejor evaluada en el sector farmacéutico y se posicionó entre las 20 y 30 empresas con mejor reputación en Chile, logrando uno de los mayores avances interanuales dentro del ranking elaborado por Merco.



Premio E-commerce Chile 2024: por segundo año consecutivo, Cruz Verde obtuvo el primer lugar en la categoría Retail Farm and Beauty del Premio E-commerce, otorgado por el E-commerce Institute, en reconocimiento al trabajo desarrollado durante 2024 para mejorar sus plataformas y experiencia digital.



Certificación Top Employer 2024: FEMSA Salud y todas sus unidades de negocio fueron reconocidas por tercer año consecutivo por el Top Employer Institute. En esta edición, se incrementó el puntaje de evaluación internacional de 6 a 7 puntos en un solo año, logro que pocas compañías a nivel global alcanzaron en este período.



Reconocimiento por la comunidad Red de RRHH: Maicao fue distinguido en la categoría "Mejores prácticas de capacitación en RRHH" por el impacto del programa "Juntos por el buen trato", que busca mejorar el clima laboral en los locales.



Participación en el Women Economic Forum: durante 2024, Maicao participó activamente en el Women Economic Forum, visibilizando su compromiso con el liderazgo femenino y la equidad de género.



Red Empresas Chile Cuida 2024: Farmacias Cruz Verde fue distinguida con el sello Red Empresas Chile Cuida, que reconoce a las empresas que ofrecen descuentos y atención preferente para personas cuidadoras.



Certificaciones de Intercarry: durante 2024, Intercarry obtuvo la certificación NCh 3262 sobre igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y renovó la certificación ISO 9001 para sus dos centros de distribución.



Reconocimientos del SernamEG: Intercarry fue reconocida por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG) tanto por su participación en el Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género como por su rol como empresa mentora y referente en iniciativas de equidad de género.



Sello Verde IMELSA: las instalaciones de FEMSA Salud —incluyendo el edificio corporativo, el laboratorio Milab y los centros de distribución de Intercarry— fueron reconocidas con el Sello Verde de IMELSA, por cumplir estándares en eficiencia energética y sostenibilidad ambiental.



Sello Huella Chile – Milab: Milab obtuvo el Sello Huella Chile, otorgado por el Ministerio del Medio Ambiente, en reconocimiento a su gestión de gases de efecto invernadero y reducción de emisiones.



Premios internos en innovación y sostenibilidad: se desarrolló y validó el proyecto Cero Residuos en 25 locales, en colaboración con Kyklos. Asimismo, se fortaleció el programa de bienestar Vive 360, con nuevas acciones que ampliaron su alcance.



Certificación GMP (Good Manufacturing Practices): Milab cuenta con la acreditación en el cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura de Laboratorios Farmacéuticos.



Crecimiento de programas comunitarios: se consolidaron iniciativas de alto impacto como becas, fondos concursables, certificaciones técnicas y acciones de relacionamiento comunitario en distintas regiones del país.



Science Based Targets initiative (SBTi): FEMSA Salud se suma a los SBTi para validar su meta de reducción de emisiones para 2030, convirtiéndose a la compañía en la primera de su sector en formar parte de la iniciativa en Latinoamérica.

1.6 Principales cifras

En FEMSA Salud trabajamos para ampliar el acceso a la salud, fortalecer nuestra relación con las comunidades y avanzar hacia una operación más sostenible y digital. Estas cifras reflejan los avances que hemos logrado en distintos ámbitos estratégicos, con foco en las personas, el entorno y la experiencia del cliente.

Acceso que transforma vidas

Nuestro compromiso es estar presentes donde las personas nos necesitan, con una red que crece año a año y programas que promueven una salud más cercana, continua y accesible.

	2022	2023	2024
 Clientes en Programa Productos Más	-	-	2.100.000 (*)
 Inscritos en el Club Cruz Verde	7.800.000	8.500.000	9.227.7790
 Número de instalaciones farmacéuticas	744	771	817
 Farmacias abiertas 24 horas	8	8	36
 Número de farmacéuticos	1.167	1.223	1.583
 Comunas con presencia de Farmacias Cruz Verde	147	153	160
 Número de locales Maicao	170	177	176
 Comunas con presencia de locales Maicao	87	87	91

(*) Para Clientes en Programa Productos Más no aplica la continuidad ya el 2024 fue modificado.



Compromiso con las personas y las comunidades

Invertimos en relaciones de largo plazo con las comunidades, fortaleciendo programas sociales y fomentando una cultura organizacional más diversa y participativa.

	2022	2023	2024
Mujeres en cargos de liderazgo	0	184	173
Monto invertido en apoyo a la comunidad (CLP)	\$1.009.917.853	\$1.073.597.734	\$1.080.428.420
Beneficiarios de programas comunitarios	93.000	101.792	82.000




Digitalización para una experiencia ágil y cercana

La tecnología es una herramienta clave para mejorar el acceso, la eficiencia y la cercanía con nuestros clientes. Nuestra App y canal digital siguen creciendo con fuerza.

Usuarios de APP	160.000	335.194	408.036
-----------------	---------	---------	---------

Gestión ambiental con mirada de futuro

Promovemos prácticas de eficiencia energética, valorización de residuos y reducción de emisiones para operar con responsabilidad y visión de largo plazo.

	2023	2024
 Energía renovable utilizada (KWh)	11.079.434	11.497.096
 Emisiones GEI (tCO2e)	483.564	462.147
 Toneladas de residuos valorizados	1,08	2,11

Espacios que hacen posible nuestro propósito

Seguimos fortaleciendo nuestra infraestructura comercial para estar donde las personas están, ofreciendo espacios adecuados y accesibles para el bienestar.

 Superficie total del espacio comercial (m2)	124.805	169.775
---	---------	---------



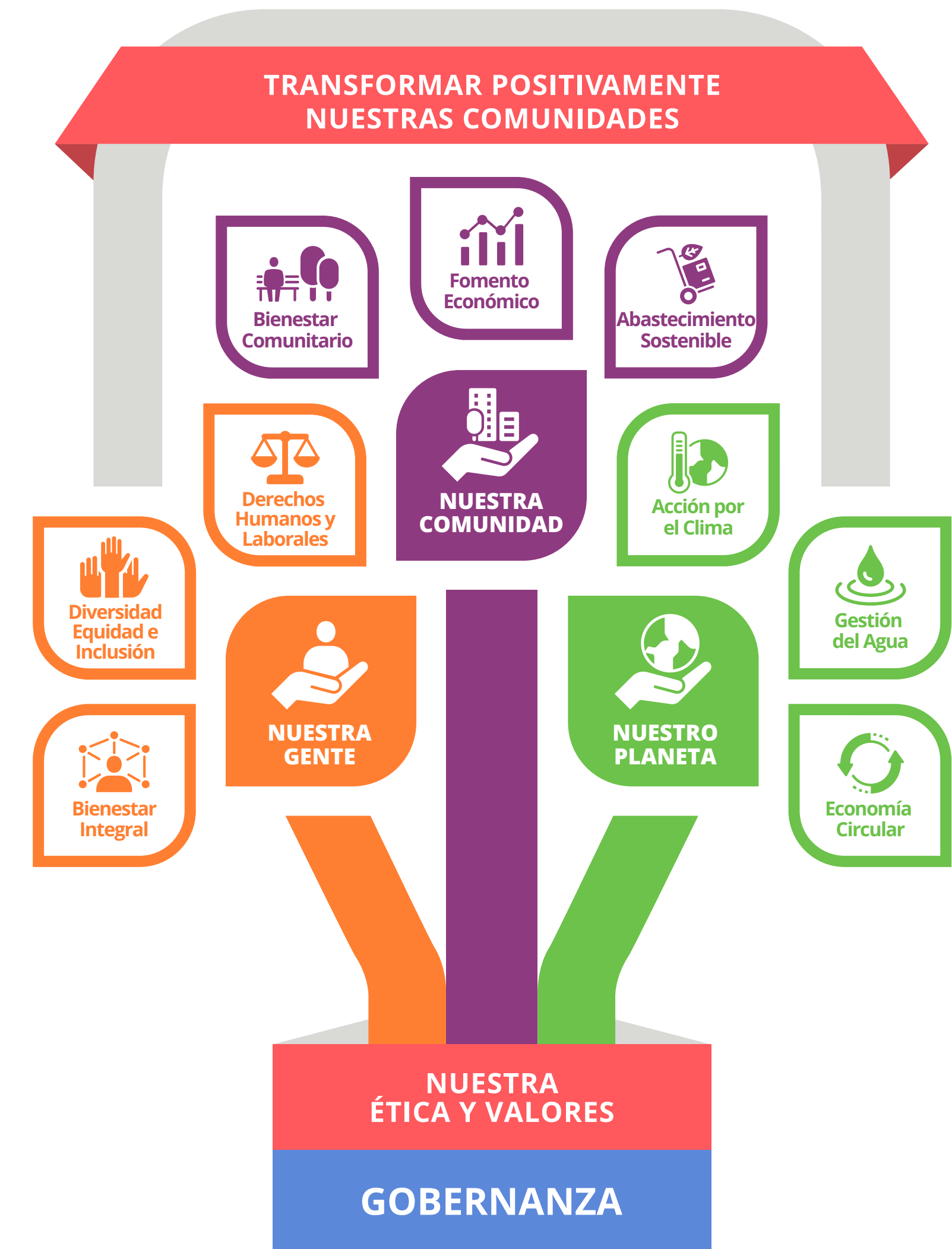
02

Nuestra forma de generar valor

- 2.1 Estrategia de sostenibilidad
- 2.2 Acceso a la salud
- 2.3 Experiencia clientes
- 2.4 Calidad, seguridad e inocuidad de los productos

2.1 Estrategia de sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad forma parte de la visión corporativa de FEMSA y orienta la manera en que generamos valor económico, social y ambiental de forma equilibrada y con una perspectiva de largo plazo. Esta estrategia se construye sobre una base ética, con foco en el gobierno corporativo y los valores que compartimos como organización.



Como marco principal, la estrategia se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promovidos por Naciones Unidas. FEMSA ha identificado un conjunto de ODS prioritarios con los que nuestras metas corporativas se vinculan de manera directa y concreta:



Estos objetivos constituyen la base que orienta nuestras acciones en sostenibilidad, facilitando la conexión con desafíos globales y reforzando nuestra capacidad de generar impacto desde los negocios.

En línea con estos principios, la estrategia se estructura en torno a tres pilares que reflejan nuestras prioridades y desafíos

- **Nuestra gente:** buscamos una transformación cultural que promueva y respete los derechos humanos y laborales, así como la inclusión y diversidad. Creamos ambientes de trabajo seguros y libres de discriminación y acoso, fomentando el bienestar integral y desarrollo de nuestros colaboradores
- **Nuestra comunidad:** buscamos una relación balanceada, sensible tolerante y respetuosa con nuestro entorno. Trabajamos para fortalecer capacidades internas que permitan construir relaciones con la comunidad basadas en el dialogo. Nos vinculamos como un vecino responsable y colaborativo.
- **Nuestro planeta:** buscamos mantener una visión equilibrada entre el crecimiento de las unidades de negocio y el respeto por el ambiente. Comprendemos la importancia de colaborar y evolucionar hacia una economía baja en carbono, haciendo más eficiente la gestión y protección de los recursos hídricos y mejorando nuestras acciones hacia la economía circular.

Desde estos ejes abordamos 28 áreas de enfoque, cada una con metas medibles que nos permiten hacer seguimiento al avance y orientar nuestras decisiones de manera consistente en todas las unidades de negocio. En FEMSA Salud Chile, esta estructura guía la implementación de acciones concretas en nuestros distintos negocios, adaptadas a las particularidades del contexto local. A continuación, presentamos los principales resultados alcanzados durante 2024 en cada uno de los pilares de la estrategia.

2.1.1 Principales resultados



Acción por el clima

- 26% de consumo de energía renovable en operaciones.
- Sello verde en las principales operaciones centrales.
- Inicio de construcción de la primera planta Netbilling para abastecer locales.
- Dos locales cuentan con climatización solar.
- Primer camión eléctrico en operación en el centro de distribución.

Economía circular

- 40% de residuos de operación reciclados, equivalentes a 2.110 toneladas.
- Recuperación de 7 toneladas mediante la instalación de puntos de compostaje en tres casinos (centros de distribución y oficina central).
- Recuperación de 6,3 toneladas adicionales a través del piloto "Cero residuos" en 25 locales durante el tercer trimestre.

Gestión del agua

- Consumo total de agua de 357.305 m³, lo que representa una reducción del 10% respecto al año anterior.
- Implementación de un jardín de bajo consumo hídrico en el laboratorio Milab.
- Instalación de reguladores de flujo en baños de centros de distribución y laboratorio.



Derechos humanos y laborales

- 92% de los centros de trabajo fueron evaluados por condiciones de trabajo seguras.
- Inversiones consolidadas en seguridad laboral en la UdN, con una reducción de la tasa de accidentes por cada 200.000 horas en un 20% VAA.
- Avance en el Plan Marco FEMSA-ACHS 2025 para Chile, enfocado en lineamientos y objetivos en seguridad y salud en el trabajo (SST).

Inclusión y diversidad

- Gestión de talento orientada a la equidad de género.
- Alineación de iniciativas con la estrategia JEDI en todas las operaciones.
- 30% de participación femenina en niveles 14 o superiores.

Bienestar integral

- 72% de los colaboradores accedieron a un psicólogo dentro de la empresa, de forma presencial o virtual.
- Se realizaron seis webinars regionales de salud integral, con más de 2.600 asistentes.
- Programas de salud mental implementados en Ecuador y Colombia.
- En Chile, apoyo psicológico laboral a través de ACHS y el ecosistema MetLife Orienta.



Bienestar comunitario

- Ocho proyectos emblemáticos financiados por el programa de donaciones (USD 960,000).
- Ejecución de 20 acciones comunitarias en siete regiones.
- 80.338 personas beneficiadas durante el año.

Abastecimiento sostenible

- 96% de las compras realizadas a proveedores locales.
- 58,6% de las cartas de compromiso firmadas por proveedores.



Encuentro de Sostenibilidad 2024











El 29 y 30 de octubre de 2024, FEMSA Salud Chile fue anfitriona del Encuentro Anual de Sostenibilidad FEMSA, bajo el lema Our Sustainable Purpose. La actividad se llevó a cabo en el Centro de Distribución de Intercarry, en la comuna de San Bernardo, con participación presencial y virtual de equipos de sostenibilidad de México, Colombia, Ecuador y Chile.

La jornada tuvo como objetivo compartir avances, desafíos y aprendizajes en torno a la estrategia de sostenibilidad del grupo, así como generar nuevas colaboraciones y fortalecer el trabajo conjunto. Además de las sesiones de presentación y discusión, los asistentes realizaron visitas a las operaciones locales: Intercarry, Milab, Maicao y Cruz Verde.

Durante la apertura, el equipo corporativo de sostenibilidad y la dirección de FEMSA Salud presentaron los lineamientos estratégicos que guían nuestra acción en este ámbito. La presidencia ejecutiva del grupo compartió la visión de largo plazo y reafirmó el rol que juega la sostenibilidad en el desarrollo de todos los negocios.

2.1.2 Plan 2025

GRI 2-25

		2025	2030
 <p>Nuestro Planeta</p>	 <p>Acción por el clima</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 28% Energía renovable • Reducción emisiones 3% • Electromovilidad CD 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de nuestros objetivos basados en ciencia para reducción de emisiones (SBTi) • 85% de energía eléctrica renovable en todas nuestras operaciones
	 <p>Economía Circular</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 43% de residuos desviados del relleno sanitario Logística inversa en RM (cartón y film) • Reducción Material POP e insumos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cero residuos de las operaciones enviados al relleno sanitario
	 <p>Gestión del Agua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia hídrica en locales • Definir estrategia Balance hídrico 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar un balance hídrico neutro en todas nuestras operaciones
 <p>Nuestra Gente</p>	 <p>Derechos Humanos y Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso digno • Reducción de jornadas prolongadas • Condiciones de trabajo óptimas y seguras 	<ul style="list-style-type: none"> • Más del 90% de los trabajadores comprometidos
	 <p>Inclusión y Diversidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes respetuosos, inclusivos y de colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un 40% de participación de mujeres en cargos ejecutivos
	 <p>Bienestar Integral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger la integridad, salud física y emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de los colaboradores con acceso a un sistema de apoyo psicosocial
 <p>Nuestra Comunidad</p>	 <p>Bienestar Comunitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de programas • 30 acciones comunitarias • 80.000 personas beneficiadas 	<ul style="list-style-type: none"> • 20 millones de personas beneficiadas por nuestras iniciativas de bienestar comunitario
	 <p>Abastecimiento Sostenible</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de nuestros proveedores con Principios Guía de FEMSA firmados 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de nuestros proveedores con Principios Guía de FEMSA firmados para 2025



> Tema material

2.2 Acceso a la salud

GRI 3-3, FEMSA F-2, HC-DR-260B.2



DESCRIPCIÓN

En FEMSA Salud Chile, entendemos el acceso a la salud como la posibilidad de que las personas obtengan, de manera oportuna, los productos, servicios y conocimientos necesarios para cuidar su salud y bienestar. Es fundamental asegurar la disponibilidad de medicamentos en los lugares adecuados, junto con condiciones de asequibilidad, información clara y atención farmacéutica adecuada. La cobertura territorial, la educación en salud y una logística eficiente son elementos claves para garantizar que las soluciones ofrecidas respondan a las necesidades reales de las personas, especialmente en entornos con brechas en el sistema de salud.



IMPACTOS

FEMSA Salud Chile contribuye a mejorar el acceso a medicamentos e insumos esenciales mediante una red de distribución que busca reducir barreras físicas y económicas, especialmente en zonas con menor oferta de servicios. Esto permite avanzar hacia una atención más equitativa y oportuna, respetando el derecho de las personas a cuidar su salud. La cercanía de puntos de atención también aporta al bienestar local, sin sustituir el rol del sistema público, sino complementándolo desde el ámbito privado.



POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Manual de buenas prácticas de dispensación segura de medicamentos



AVANCES 2024

Durante 2024, hemos continuado fortaleciendo el acceso a la salud mediante la expansión territorial, la disponibilidad de productos esenciales y la implementación de soluciones diseñadas para mejorar la experiencia de atención y continuidad de tratamientos.

1. Acceso económico

- Consolidación de *Productos +*, con más de 2,6 millones de personas inscritas y un 68% de nuevos clientes.
- Implementación del *Programa Paciente Crónico* (colesterol e hipertensión), con 35% de descuento en productos inscritos.

- Activación de beneficios a través del *Club Cruz Verde*, que promueve la continuidad de tratamiento y la fidelización.

2. Disponibilidad de servicios

- Gestión de disponibilidad de medicamentos GES y generación de alternativas ante quiebres de stock.
- Mejoras logísticas en trazabilidad, cadena de frío y almacenamiento en condiciones de riesgo alto.
- Rol técnico de la Gerencia de Acceso en la articulación de toda la cadena de valor: fabricación, almacenamiento, distribución y dispensación.

- Expansión territorial a comunas como Los Muermos, Vilcún, Chañaral y El Salvador.

3. Acceso a información para pacientes

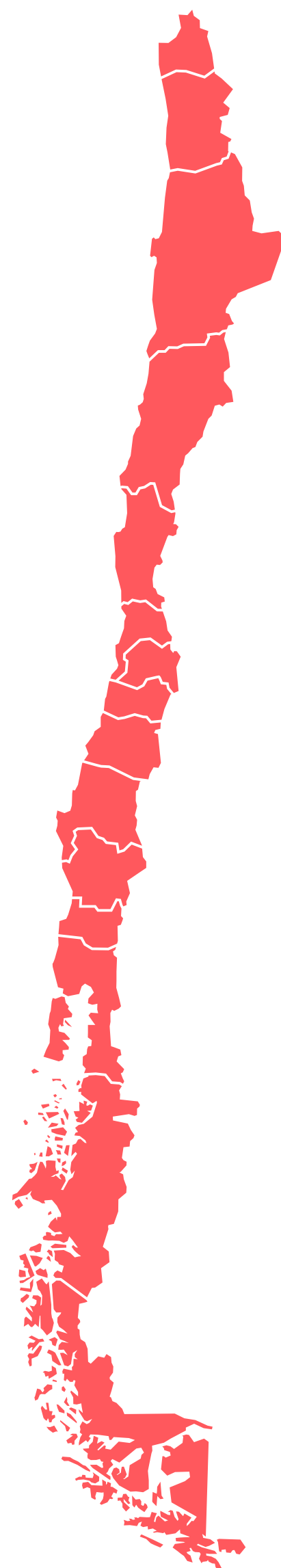
- Diseño y ejecución de campañas informativas sobre disponibilidad y sustitución de medicamentos:
 - Notificación de quiebre de *Ozempic* y disponibilidad de *Rybelsus*.
 - Difusión sobre VPH y vacunación.
 - Sensibilización sobre obesidad y riesgos asociados.
 - Fortalecimiento de la *Cartola de Medicamentos*, que entrega información personalizada sobre

historial de compra y tipo de productos.

- Incorporación de indicadores de experiencia del paciente (satisfacción, adherencia, disponibilidad) en los programas de acceso.

4. Acceso a información para equipos de salud

- Desarrollo de charlas técnicas dirigidas a profesionales de farmacia.



2.2.1 Acceso a lo largo de Chile

GRI 2-6; SASB HC-BP-240A.1, HC-BP-000.A, HC-DR-260B.1, HC-DR-000.A, HC-DR-000.B, HC-DR-000.D

En los últimos años hemos fortalecido nuestra presencia territorial, con especial foco en comunas rurales, intermedias o de difícil cobertura, consolidando a FEMSA Salud Chile como la principal red de acceso a medicamentos en el país.

Entre 2022 y 2024, crecimos no solo en términos de infraestructura y servicios, sino también en nuestra capacidad para generar un impacto positivo en la sociedad. Ampliamos nuestra cobertura llegando a un total de 817 locales, con Farmacias Cruz Verde. Extendimos a 36 comunas nuestra atención las 24 horas y contamos con dos farmacias móviles para las zonas remotas del norte y sur del país, mejorando el acceso en localidades que antes no contaban con cobertura formal y reforzando así nuestro aporte a la equidad territorial en salud. Este despliegue territorial nos permitió ser la primera farmacia de cadena en 160 comunas.

Ampliamos la venta de medicamentos en nuestros locales Maicao, superando los 100 locales con farmacia, aumentando el acceso a la salud y entregando soluciones integrales de bienestar en las 91 comunas que estamos presentes.

	2022	2023	2024
Cruz Verde			
Inscritos en el Club Cruz Verde	7.800.000	8.500.000	9.227.779
Número de instalaciones farmacéuticas	744	771	817
Farmacias abiertas 24 horas	08	08	36
Número de farmacéuticos	1.167	1.223	1.583
Comunas con presencia de Farmacias Cruz Verde	147	153	160
Área total de espacio comercial	-	-	134.707
Adhesión al tratamiento en la primera dispensación	-	2%	3,4%
Maicao			
Comunas en las que estamos presentes con Maicao	87	87	91
Comunas en las que estamos presentes con Farmacias Maicao	21	60	118
Área total de espacio comercial	-	-	35.067

> Tema material

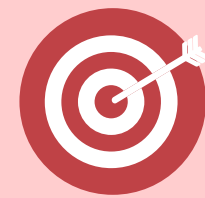
2.3 Experiencia clientes

GRI 3-3; FEMSA F2



DESCRIPCIÓN

La experiencia del cliente es clave para facilitar el acceso oportuno y seguro a los tratamientos. Dentro de los aspectos centrales de esta experiencia se encuentra la calidad de la atención presencial y digital, la orientación farmacéutica, la disponibilidad de productos y los tiempos de respuesta. La gestión adecuada de estos elementos fortalece la confianza y promueve la continuidad del tratamiento, evitando situaciones que afecten la percepción del servicio y la seguridad de las personas.



IMPACTOS

La gestión inadecuada de la experiencia del cliente puede generar situaciones como desinformación sobre el uso de medicamentos, dificultades para acceder a productos o percepciones de atención poco empática. Estos elementos pueden afectar la continuidad del tratamiento, la confianza en el servicio y el bienestar de las personas.



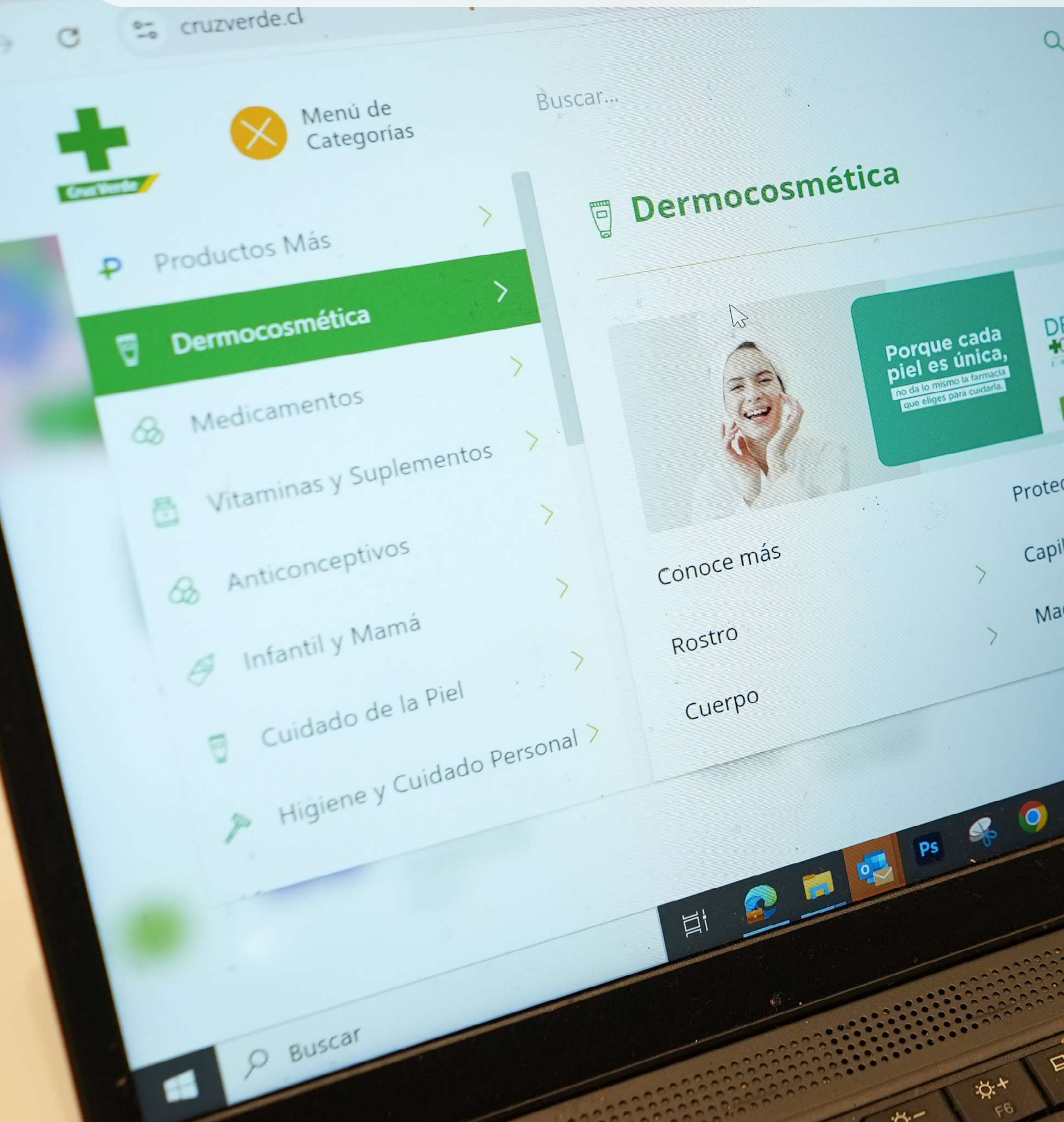
POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Protocolo de atención + servicio.



AVANCES 2024

- Elevado NPS en Maicao, superando el 70%, indicador de una experiencia altamente valorada por las personas usuarias.
- Fortalecimiento de la asesoría farmacológica presencial como parte de la experiencia diferenciadora, con foco en atención empática, clara y profesional.
- Mayor integración de servicios digitales que permiten personalizar la experiencia de compra, seguimiento de tratamientos y acceso a beneficios.
- Uso de herramientas digitales como App, Cartola de Medicamentos y canales web, con más de 500.000 usuarios activos y mejoras en gestión de stock y trazabilidad.
- Incorporación de criterios de experiencia del paciente como variable de evaluación para programas de acceso, incluyendo percepción de cercanía, seguimiento de tratamientos y satisfacción con el servicio.
- Desarrollo de experiencias omnicanal con foco en continuidad y confiabilidad en la entrega, independiente del canal usado (web, app, presencial).



Experiencia cliente y digitalización del servicio

FEMSA F3

De acuerdo con nuestro protocolo de experiencia y servicio, promovemos una atención que pone al cliente en el centro, estableciendo lineamientos sobre cómo recibir, escuchar y acompañar a cada persona. Aspectos como la cordialidad, la empatía, los tiempos de espera, la disponibilidad de productos y la claridad en promociones son variables que gestionamos de forma sistemática mediante herramientas como encuestas por correo electrónico y códigos QR en locales.

Durante 2024 seguimos avanzando en la digitalización del servicio, ampliando las herramientas que facilitan una atención más ágil, personalizada y accesible:

- **Productos Más:** programa de descuentos progresivos para medicamentos de uso crónico, con 2.100.000 clientes inscritos y una efectividad de inscripción del 50% al cierre de abril de 2025.

- **Wallet de recetas:** repositorio digital alojado en la App Cruz Verde, que permite almacenar, cotizar y consultar recetas médicas. Cuenta con más de 15.000 recetas cargadas.

- **Boleta por email:** envío automático de boletas electrónicas al correo del cliente tras cada compra.

- **Mi cuenta:** espacio personalizado para editar datos, visualizar beneficios, historial de ahorro y consumo.

- **Asesoría digital:** atención online con químicos farmacéuticos y dermoconsejeras.

Estas herramientas refuerzan nuestro objetivo de brindar una experiencia integral, alineada con las nuevas expectativas de las personas y los avances tecnológicos del sector salud.

2.3.1 Satisfacción de clientes

FEMSA F4

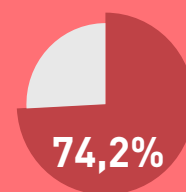
El principal mecanismo que utilizamos para evaluar la experiencia de nuestros clientes es el Índice de Satisfacción Neta (ISN), que mide su percepción general sobre nuestros productos y servicios. También aplicamos el Net Promoter Score (NPS), que refleja su disposición a recomendarnos. Estos indicadores son fundamentales para orientar mejoras en el servicio.

Resultados de satisfacción 2024

ISN



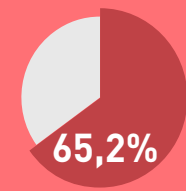
Maicao



superando la meta de 65%



Cruz Verde



superando la meta de 63,2%

Ambos resultados confirman una mejora sostenida respecto de 2023 (72,3% en Maicao y 58,2% en Cruz Verde) y dan cuenta del impacto de las acciones impulsadas desde servicio, marketing y operaciones.

Reclamos

FEMSA F.5

En este contexto, también velamos por la calidad de nuestras comunicaciones comerciales y la protección de los datos personales de nuestros clientes. Durante 2024, **no se registraron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing ni reclamaciones fundamentadas por violaciones de privacidad o pérdida de datos de clientes.**

! Tipo de reclamo	2024
Página web	37,8%
Línea 800	27,0%
Email del local	13,5%
RRSS	1,8%
Libro de reclamos	9,2%
Notificación SERNAC	4,7%
Otros	2,4%
Tasa de reclamos	87,5%

Ranking de reclamos

Detalle tipo	Casos	Porcentaje
Calidad Producto	204	20%
Actitud atención	192	19%
Devolución Producto	143	14%
Convenios (GES - IPS - Excedentes)	102	10%
Problemas Transbank	81	8%
Problemas asociados al Club	65	6%
Venta con Receta	51	5%
Recetario Magistral	47	5%
Dispensación Medicamento	35	3%
Recomendación Medicamento	35	3%
Producto Pendiente (Vendido y no entregado)	22	2%
Horarios Locales	21	2%
Tiempos de Atención en Locales	19	2%



Cantidad de reclamos 2024

364 Maicao

11.127

Farmacias Cruz Verde



2.3.2 Transparencia de precios

GRI, 417-3, 418-, SASB HC-BP-240B.2, HC-BP-240 B.3, HC-BP-240B.3

Entendemos la preocupación de los clientes por los precios de los medicamentos y asumimos nuestra responsabilidad como parte de la cadena de distribución farmacéutica para aportar a un sistema más justo, accesible y comprensible.

Durante 2024, continuamos promoviendo la entrega clara y oportuna de información relacionada con los precios y características de los medicamentos disponibles en nuestras farmacias. Esto incluye el desglose de factores que inciden en los precios, como el valor definido por los laboratorios, el tipo de medicamento (genérico, bioequivalente o de marca), así como el costo asociado a su distribución, conservación y dispensación.

Nuestro propósito es asegurar que estos valores sean justos y accesibles para las personas, en especial en tratamientos de uso recurrente o prolongado. Por ello, reforzamos nuestros mecanismos de información al cliente, incluyendo materiales explicativos en sala y soporte en canales digitales para que cada persona pueda tomar decisiones informadas.

Además, seguimos implementando estrategias para mantener nuestros costos operacionales bajo control y mejorar la eficiencia logística, con el fin de contribuir a una política de precios responsable y alineada con nuestro compromiso de facilitar el acceso a la salud en todo el país.

> Tema material

2.4 Calidad, seguridad e inocuidad de los productos

GRI 3-3, FEMSA F.6



DESCRIPCIÓN

En FEMSA Salud, la calidad, seguridad e inocuidad de los productos son fundamentales para garantizar la confianza de clientes y pacientes. Mantenemos altos estándares en toda la cadena, desde el origen hasta la entrega, a través de procesos robustos, controles estrictos y una cultura organizacional centrada en la integridad del producto. La trazabilidad, la transparencia y el cumplimiento de certificaciones son elementos clave para resguardar la salud y asegurar una gestión responsable y confiable.



IMPACTOS

No asegurar la calidad, seguridad e inocuidad de los productos puede generar efectos negativos relevantes para la salud de los consumidores. Entre los impactos potenciales negativos se encuentran la afectación a la salud de las personas por el uso de productos defectuosos o contaminados, así como el incumplimiento de normativas sanitarias, lo que puede derivar en sanciones legales por parte de las autoridades.



POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

En FEMSA Salud Chile actuamos con apego estricto a la normativa vigente en el país en materia de productos farmacéuticos. Nuestra gestión se basa en los siguientes instrumentos regulatorios:

- Código Sanitario (Libro IV: Productos Farmacéuticos).
- Reglamento del Sistema Nacional de Control de Productos Farmacéuticos de Uso Humano.
- Normas técnicas del ISP.



AVANCES 2024

- Consolidación del liderazgo de Milab como fabricante de medicamentos bioequivalentes en Chile, con más de 120 estudios in vitro y 160 productos certificados.
- Mejora continua en formulaciones de bienestar, destacando categorías como fibra y vitamina D (Maicao).
- Cumplimiento exitoso de auditorías sanitarias por parte del Instituto de Salud Pública, sin observaciones críticas.
- Reducción del uso de químicos peligrosos y mejora en trazabilidad de procesos logísticos y productivos.
- Fortalecimiento de la capacitación técnica en las unidades operativas para asegurar la correcta dispensación y conservación de productos sensibles.
- Apoyo técnico transversal desde la Gerencia de Acceso para asegurar cumplimiento normativo en etiquetado, conservación y bioseguridad.
- Implementación de procesos para la gestión responsable de medicamentos vencidos, dispositivos y residuos asociados.



2.4.1 Salud y seguridad de los productos

GRI 416-1, 416-2, 417-1, 417-2; SASB, HC-DR-250A, HC-DR-250A.2, HC-BP-260A.1, HC-BP-260A.2, HC-BP-260A.3; FEMSA F6

En FEMSA Salud Chile comercializamos una amplia gama de productos dirigidos al cuidado y bienestar de las personas y sus familias. Estos se agrupan en las siguientes categorías:

- **Farma:** medicamentos y dispositivos médicos aprobados por el Instituto de Salud Pública (ISP), utilizados en el diagnóstico, prevención y tratamiento de diversas patologías y síntomas.
- **Bienestar y consumo:** suplementos alimenticios y accesorios no farmacéuticos orientados a complementar la dieta o facilitar el uso cotidiano de productos de salud.
- **Belleza y cuidado personal:** cosméticos y productos de higiene personal destinados a mantener o mejorar el aspecto físico y las condiciones de la piel y anexos, así como a la limpieza u odorización del cuerpo y la cavidad bucal.
- **Veterinaria:** medicamentos veterinarios aprobados por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), diseñados para tratar enfermedades y síntomas en animales de compañía.

En todas estas líneas de productos operamos con altos estándares de seguridad, calidad y cumplimiento, con el objetivo de proteger la salud de las personas y reducir los riesgos asociados a la fabricación, distribución, dispensación y uso de productos farmacéuticos. Evaluamos de forma sistemática los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios que ofrecemos, ajustando nuestros procesos conforme a los lineamientos regulatorios y mejores prácticas del sector.

Durante 2024, el **90,3% de las categorías de productos y servicios** fueron evaluadas en relación con sus impactos en la salud y seguridad, lo que representa un avance respecto al 84% registrado en 2023. Todos los productos comercializados fueron revisados según los criterios establecidos por el ISP, incluyendo la evaluación de propiedades farmacológicas, toxicológicas y clínicas, con el fin de garantizar su calidad, eficacia y seguridad.

En este periodo, **no se registraron casos de incumplimiento** que hayan dado lugar a multas o sanciones. Se reportó **un caso con advertencia** por parte de la autoridad sanitaria, y **dos casos de incumplimiento** asociados a códigos voluntarios internos. Estos eventos fueron abordados mediante acciones correctivas específicas y refuerzo de los procesos de supervisión y control.

Además, cumplimos con la normativa vigente en materia de etiquetado e información, asegurando que todos los productos incluyan ingredientes, condiciones de uso, contraindicaciones y advertencias exigidas por ley. Esta verificación es realizada de forma permanente por los equipos de calidad y cumplimiento, a través de auditorías internas y revisión documental.

En 2024 se emitieron **9 alertas de retiro de medicamentos**, que implicaron el retiro de **361.272 unidades**. Ninguna de estas alertas correspondió a productos de marca propia.

Contamos con políticas específicas para mitigar la introducción de medicamentos falsificados a la cadena de suministro. Todos los medicamentos son adquiridos exclusivamente a proveedores autorizados por el Instituto de Salud Pública (ISP), que demuestran su autorización mediante la entrega de la resolución sanitaria correspondiente. Esto permite asegurar que los productos cumplen con los estándares de calidad, seguridad y eficacia establecidos por el ISP y por normas internacionales.

Además, implementamos el uso de **etiquetado GS1** en el envase secundario de los productos farmacéuticos comercializados, lo que permite capturar la información del producto utilizando equipos de radiofrecuencia. Esta tecnología facilita el ingreso con mayor trazabilidad a bodega y genera una barrera de ingreso frente a productos falsificados.

Cuando se **detecta un producto sospechoso**, este es almacenado en un área segura y segregada. La dirección técnica procede a llenar una planilla —tanto digital como física— con toda la información del caso. Posteriormente, se informa al titular del registro sanitario y al Instituto de Salud Pública (ISP) mediante el formulario de denuncia del ente regulador. También se notifica a la Subsecretaría de Salud Pública, que determina el destino final del producto.





Nuestros productos en bases de datos internacionales

A continuación, presentamos el listado de productos que durante 2024 formaron parte de bases de datos internacionales de seguridad y calidad. Esta información nos permite mantener un registro actualizado y transparente sobre nuestra oferta comercial:

- Productos que figuran en la base de datos **MedWatch** de la Administración de Medicamentos y Alimentos de los Estados Unidos (FDA), vinculada a alertas de seguridad para productos médicos humanos.
- Productos **precalificados por la Organización Mundial de la Salud (OMS)**, evaluados conforme a estándares técnicos internacionales.

MEDWATCH

SASB HC-BP-250A.1

Código	Producto
265459	Prolia Sol. Iny. 60mg/ML.1
386350	Ozempic Disp. 2mg/1,5m + Ag
386351	Ozempic Disp. 4mg/3m + 4 Agu
539624	Rybelsus Semag. Com. 7mg.30
539627	Rybelsus Semag. Com. 14mg.30
539749	Rybelsus Semag. Com. 3mg.30
292351	Trulicity Disp. 0,75/0,5x4
268066	Victoza Sol. Iny. 6mg/ML.1
285962	Saxenda Sol. Iny. 6mg/ML.1
268255	Byetta Sol. Iny. 5mcg/Ds.1
268256	Byetta Sol. Iny. 10mcg/Ds.1
271342	Lyxumia 20mcg Lap. Prel3ml
527657	Clor. Sodio Ecof. 0,9% 100ml
296906	Systane Sol. Ultr. Plus 10m
535419	Systane Sol. U. Plus Sp 10ml
159116	Prograf Cap. 5mg. 50
250194	Prograf Cap. 0,5mg. 50

Disponibilidad de productos precalificados por la OMS

SASB HC-BP-240A.1, HC-BP-240A.2

CRUZ VERDE

Principio Activo	Categoría OMS
Abacavir / Dolutegravir / Lamivudina	VIH
Emtricitabina /Tenofovir Disoproxil	VIH
Elvitegravir / Cobicistat / Emtricitabina / Tenofovir Disoproxil	VIH
Elvitegravir / Cobicistat / Emtricitabina / Tenofovir Disoproxil	VIH
Abacavir/Lamivudina	VIH
Darunavir / Cobicistat / Emtricitabina / Tenofovir Alafenamida	VIH
Abacavir/Lamivudina	VIH
Emtricitabina/Rilpivirina/Tenofovir Disoproxil	VIH
Efavirenz/Emtricitabina/Tenofovir Disoproxil	VIH
Abacavir	VIH
Abacavir	VIH
Emtricitabina / Tenofovir Disoproxil	VIH
Emtricitabina / Tenofovir Disoproxil	VIH
Bictegravir / Emtricitabina / Tenofovir Alafenamida	VIH
Elvitegravir / Cobicistat / Emtricitabina / Tenofovir Disoproxil	VIH
Elvitegravir / Cobicistat / Emtricitabina / Tenofovir Disoproxil	VIH
Emtricitabina/Rilpivirina/Tenofovir Disoproxil	VIH
Abacavir/Lamivudina	VIH
Abacavir	VIH
Abacavir/Lamivudina	VIH

Principio Activo	Categoría OMS
Darunavir	VIH
Darunavir/Cobicistat	VIH
Dolutegravir Sodico	VIH
Lamivudina	VIH
Raltegravir	VIH
Ritonavir	VIH
Emtricitabina/Tenofovir Disoproxil	VIH
Raltegravir	VIH
Raltegravir	VIH
Darunavir/Cobicistat	VIH
Lamivudina	VIH
Lamivudina	VIH
Dolutegravir Sodico	VIH
Darunavir	VIH
Darunavir	VIH
Dolutegravir Sodico	VIH
Raltegravir	VIH
Darunavir	VIH
Raltegravir	VIH
Emtricitabina/Tenofovir Disoproxil	VIH
Raltegravir	VIH
Raltegravir	VIH
Dolutegravir Sodico	VIH
Raltegravir	VIH
Darunavir	VIH

Principio Activo	Categoría Oms
Darunavir	VIH
Darunavir	VIH
Raltegravir	VIH
Emtricitabina/Tenofovir Disoproxil	VIH
Raltegravir	VIH
Ritonavir	VIH
Ritonavir	VIH
Cloroquina	Malaria
Hidroxiclороquina Sulfato	Malaria
Hidroxiclороquina Sulfato	Malaria
Hidroxiclороquina Sulfato	Malaria
Entecavir	Hepatitis B
Entecavir	Hepatitis B
Tenofovir Alafenamida	Hepatitis B
Tenofovir Disoproxil	Hepatitis B
Antígeno De Hepatitis B(Aghbs)	Hepatitis B
Sofosbuvir/Velpatasvir/Velpatasvir	Hepatitis C
Sofosbuvir/Velpatasvir/Voxilaprevir	Hepatitis C
Ritonavir	Covid-19
Loperamida	Antidiarréico
Loperamida	Antidiarréico
Nifuroxazida/Atapulgita Activada	Antidiarréico
Nifuroxazida/Atapulgita Activada	Antidiarréico
Sulfasalazina	Antidiarréico
Mesalazina	Antidiarréico
Mesalazina	Antidiarréico

Principio Activo	Categoría OMS
Budesonida	Antidiarréico
Loperamida	Antidiarréico
Loperamida	Antidiarréico
Sulfaguanidina/Carbon Activo	Antidiarréico
Sulfaguanidina/Carbon Activo	Antidiarréico
Racecadotriilo	Antidiarréico
Mesalazina	Antidiarréico
Lactobacillus Reuteri	Antidiarréico
Rifaximina	Antidiarréico
Mesalazina	Antidiarréico
Lactobacillus Reuteri	Antidiarréico
Mesalazina	Antidiarréico
Mesalazina	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Probioticos	Antidiarréico
Rifaximina	Antidiarréico
Lactobacillus Rhamnosus	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Probioticos	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Rifaximina	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Vitaminas/Probioticos	Antidiarréico

Principio Activo	Categoría OMS
Probioticos	Antidiarréico
Nifuroxazida/Ftalilsulfacetamida	Antidiarréico
Lactobacillus Reuteri	Antidiarréico
Probioticos/Prebioticos	Antidiarréico
Saccharomyces	Antidiarréico
Esporas De Bacillus Clausii	Antidiarréico
Mesalazina	Antidiarréico
Bismuto Subsalicilato	Antidiarréico
Lactobacillus Reuteri Gti	Antidiarréico
Probioticos	Antidiarréico
Lactobacillus Rhamnosus/Vitamina D	Antidiarréico
Probioticos	Antidiarréico
Bismuto Subsalicilato	Antidiarréico
Bismuto Subsalicilato	Antidiarréico
Bifidobacterium Longum Cepa Bi-05	Antidiarréico
Lactobacillus Reuteri	Antidiarréico
Probioticos/Vitaminas/Minerales/Omega 3 (Dha)/Coenzima Q10	Antidiarréico
Lactobacillus Reuteri	Antidiarréico
Esporas De Bacillus Clausii	Antidiarréico
Sin P.activo	Antidiarréico
Oseltamivir	Influenza
Oseltamivir	Influenza
Oseltamivir	Influenza
Progesterona	Salud Reproductiva
Medroxiprogesterona	Salud Reproductiva
Cabergolina	Salud Reproductiva

Principio Activo	Categoría OMS
Didrogesterona	Salud Reproductiva
Levonorgestrel	Salud Reproductiva
Progesterona	Salud Reproductiva
Hormona Luteinizante/Hormona Foliculo Estimulante	Salud Reproductiva
Cabergolina	Salud Reproductiva
Dienogest	Salud Reproductiva
Dienogest	Salud Reproductiva
Menotrofina	Salud Reproductiva
Dienogest	Salud Reproductiva
Progesterona	Salud Reproductiva
Triptorelina Acetato	Salud Reproductiva
Dienogest	Salud Reproductiva
Progesterona	Salud Reproductiva
Levonorgestrel	Salud Reproductiva
Folitropina Delta	Salud Reproductiva
Folitropina Delta	Salud Reproductiva
Folitropina Delta	Salud Reproductiva
Folitropina Alfa/Lutropina Alfa	Salud Reproductiva

Principio Activo	Categoría OMS
Folitropina Alfa/Lutropina Alfa	Salud Reproductiva
Folitropina Alfa/Lutropina Alfa	Salud Reproductiva
Dienogest	Salud Reproductiva
Levonorgestrel	Salud Reproductiva
Folitropina Alfa	Salud Reproductiva
Folitropina Alfa	Salud Reproductiva
Progesterona	Salud Reproductiva
Coriogonadotrofina Alfa	Salud Reproductiva
Folitropina Alfa	Salud Reproductiva
Folitropina Alfa	Salud Reproductiva
Folitropina Alfa	Salud Reproductiva





MAICAO

Descriptor Femsa Salud	Categoría OMS
Reumazine Com.200mg.30	Malaria
Loperamida Com.2mg.6 *	Antidiarréico
Diaren Com. 20	Antidiarréico
Loperamida Com.2mg.6 *	Antidiarréico
Carbon Sulfa.com.20	Antidiarréico
Carbon Sulfa.com.10 (10)	Antidiarréico
Biogaia Gts.probiot.5ml	Antidiarréico
Normix Comprimidos Recubiertos 200mg.24	Antidiarréico
Mecolzine Com.500mg.100	Antidiarréico
Perenteryl Ped.sbr250mg10	Antidiarréico
Perenteryl Cap.250mg.10	Antidiarréico
Bion Bb Gotas.8gr	Antidiarréico
Bioflora Sbr. 250mg.10	Antidiarréico
Bioflora Cap. 250mg.10	Antidiarréico
Vintix Cap.250mg.10	Antidiarréico
Vintix Sbr.250mg.10	Antidiarréico
Alflorex Cap.30	Antidiarréico
Imecol Adulto Com.16	Antidiarréico
Proflora Minibot.5ml X10	Antidiarréico
Gastroa.262,5mg/15ml.240m	Antidiarréico
Muno 5 Sup.cap.30	Antidiarréico
Gestel Cap.200mg.30	Salud Reproductiva
Pietra Ed Com.2mg.30	Salud Reproductiva
Progeva Cap.blan.200mg.30	Salud Reproductiva

03

Gobernanza y gestión responsable

- 3.1 Marco de gobernanza
- 3.2 Ética y transparencia
- 3.3 Directorio
- 3.4 Altos ejecutivos
- 3.5 Gestión de riesgos



3.1 Marco de gobernanza

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-28

Como marco de gobernanza, en FEMSA Salud Chile contamos con más de 40 políticas relacionadas con derechos humanos¹, seguridad patrimonial, sostenibilidad, medioambiente, donativos, seguridad de la información, propiedad intelectual, relaciones institucionales, cumplimiento regulatorio, código de ética, manejo de operaciones, entre otros. Algunas de estas políticas se encuentran disponibles en nuestra página web [femsa.com](https://www.femsa.com).

Todas las políticas antes mencionadas fueron aprobadas a nivel del corporativo de FEMSA y se encuentran alineadas con nuestra estrategia de sostenibilidad, la cual, entendemos como una forma integral de hacer empresa, donde buscamos generar valor económico, social y ambiental de forma armónica y coherente. Nuestra estrategia se basa en tres ejes: nuestra gente, nuestra comunidad y el planeta, que articulan una gestión transversal en todos nuestros negocios.

También, adherimos voluntariamente al cumplimiento de la Norma NCh 3262, que establece los lineamientos para implementar un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal al interior de nuestra organización. Su propósito es promover relaciones laborales más equitativas, eliminar brechas de género y fomentar condiciones que permitan compatibilizar el trabajo con la vida personal, contribuyendo a la sostenibilidad organizacional al generar impactos

positivos en el clima laboral, la productividad y la reputación corporativa.

Cabe mencionar, que en FEMSA Salud Chile no contamos con Directorio ni comité de directores, pero nos guía el Directorio corporativo y el comité de directores de FEMSA.

1) Para más información sobre derechos humanos y debida diligencia, dirigirse al Capítulo 4 "Nuestra gente"

Afiliación asociaciones

Buscamos fortalecer el vínculo con diferentes organismos que representan los intereses del sector empresarial, contribuyendo activamente en la defensa y promoción de políticas que favorezcan su desarrollo. A través de nuestra participación, impulsamos la colaboración, el intercambio de buenas prácticas y la mejora continua en la industria.

Asociaciones nacionales e internacionales en las que participa FEMSA Salud Chile

Nombre de la asociación	Año desde el que participa	Objetivo de la asociación
Cámara de Comercio de Santiago (CCS)	2021	La CCS desempeña un papel clave al representar los intereses de sus miembros ante las autoridades y participar en temas legislativos relevantes para las empresas a nivel nacional.
Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA)	2024	Con 141 años de trayectoria, la SOFOFA representa al sector empresarial privado en Chile, agrupando a más de 4.000 empresas, 40 asociaciones sectoriales y 22 gremios regionales que cubren los principales sectores productivos del país.
Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)	2024	Fundada en 1953, es una corporación privada sin fines de lucro, independiente de intereses gremiales y políticos, creada por empresarios y profesionales de diversos sectores para promover la excelencia empresarial en Chile.
CICMEX	2021	Organismo facilitador del intercambio económico entre Chile y México. Fundado en julio 1998 al amparo del tratado de Libre Comercio firmado por ambos países.

> Tema material

3.2 Ética y transparencia

GRI 3-3



DESCRIPCIÓN

Actuar con ética y transparencia en FEMSA Salud Chile es fundamental para garantizar el bienestar de las personas y asegurar una gestión responsable de productos farmacéuticos y de cuidado personal. Cada decisión que tomamos tiene un impacto directo en la sociedad, por lo que mantenemos un firme compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la prevención de conflictos de interés. Promovemos prácticas éticas en nuestras relaciones con proveedores, clientes y autoridades, entendiendo que la confianza del público se sostiene a través de la coherencia, el respeto y la responsabilidad en cada una de nuestras acciones.



IMPACTOS

La falta de ética y transparencia en las operaciones puede generar impactos significativos en la confianza de consumidores, autoridades, inversores y socios comerciales. Entre los impactos más relevantes se encuentran la publicidad engañosa, que puede inducir a decisiones de compra equivocadas con posibles efectos negativos en la salud, así como la libre competencia en los precios de medicamentos.



POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Código de Ética.
- Política de Derechos Humanos y Laborales.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Medio Ambiente.
- Política de Sostenibilidad.
- Política de Compromiso Comunitario.
- Política Anticorrupción.



AVANCES 2024

- **Fortalecimiento de la cultura ética y del cumplimiento normativo.** Se consolidaron espacios de formación y diálogo en torno al valor de la integridad, como parte de la estrategia de sostenibilidad impulsada a nivel corporativo. Se promovió una cultura donde “ser más FEMSA” implica no solo hablar de ética, sino actuar con coherencia en todos los niveles organizacionales.
- **Mayor visibilidad de las prácticas de dispensación segura.** Se reforzó la importancia del rol de los profesionales farmacéuticos y técnicos en cada punto de venta. La presencia de químicos farmacéuticos y auxiliares certificados en todos los locales de Cruz Verde garantiza una dispensación responsable, ética y segura, especialmente relevante en una industria donde un error puede poner en riesgo vidas humanas.
- **Canales de denuncia y monitoreo de conductas éticas.** Uso activo de canales confidenciales para denunciar irregularidades, alineados con las políticas corporativas de FEMSA en materia de ética y transparencia.
- **Avance en la trazabilidad y control en procesos críticos.** Especialmente en la cadena logística y de distribución (Intercarry Milab), se mejoraron procesos para garantizar trazabilidad en el manejo de productos, residuos y uniformes.

Esto refuerza la transparencia operativa y el cumplimiento con la normativa sanitaria y medioambiental.

- **Integración de la ética en la expansión territorial.** En la estrategia de expansión de locales hacia zonas vulnerables o sin cobertura de farmacias de cadena, se priorizó no solo el acceso físico, sino también estándares éticos en la atención, condiciones laborales y formación profesional del personal.



3.2.1 Código de Ética

Contamos con un Código de Ética que orienta nuestra conducta en todos los ámbitos de operación, estableciendo los principios y valores fundamentales que guían la forma en que nos relacionamos con nuestros grupos de interés. Este documento define las responsabilidades éticas de los colaboradores, promoviendo su cumplimiento activo, y contempla la Línea Ética FEMSA, un canal para reportar conductas y prácticas que no adhieran a nuestros lineamientos corporativos.

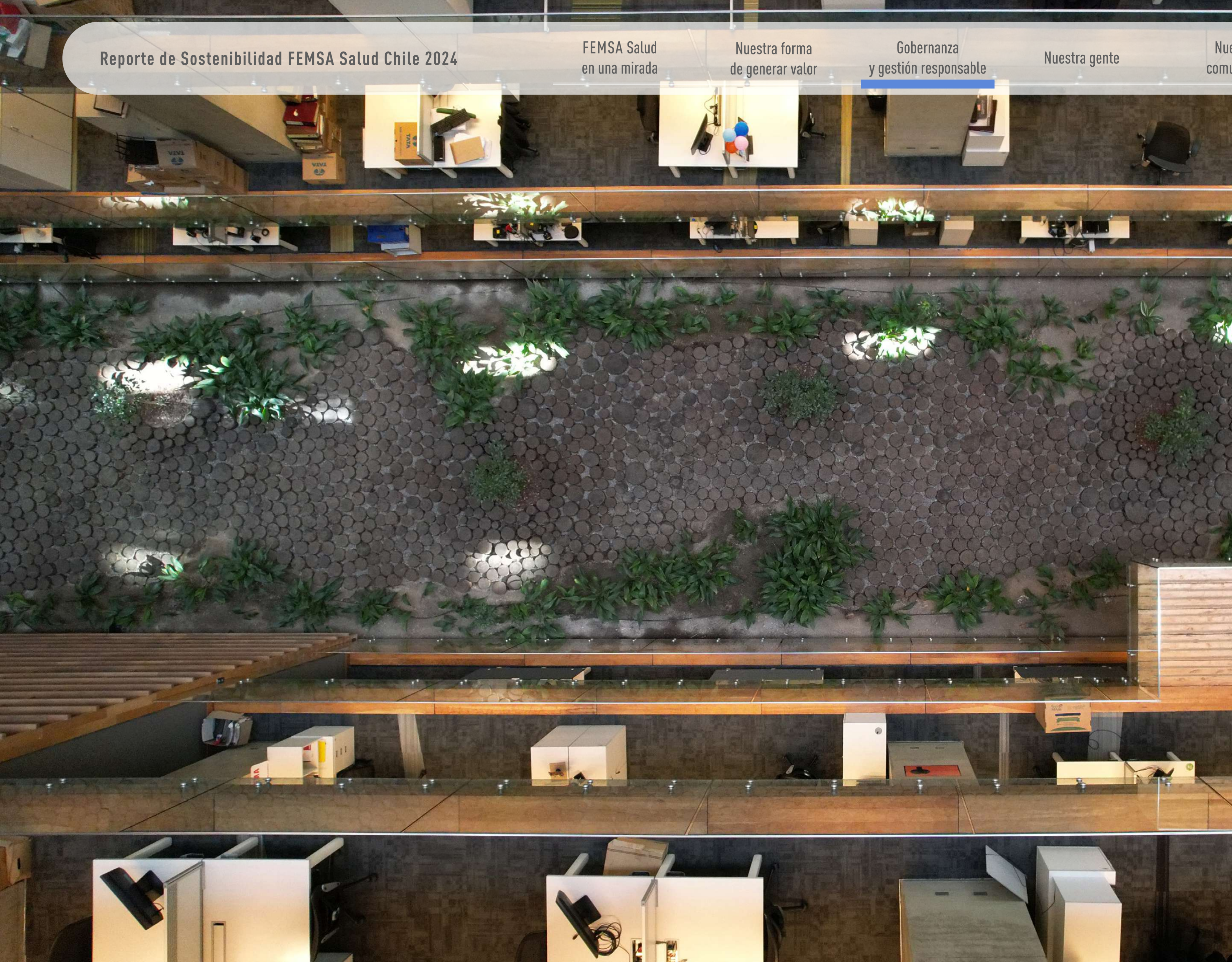
El Código constituye el fundamento de nuestra cultura de integridad, basada en el respeto, la transparencia y la honestidad. Abarca nuestras interacciones con accionistas, clientes, proveedores, autoridades, la sociedad civil, el medio ambiente y las comunidades

donde operamos. Además, establece los procedimientos para denunciar cualquier desviación de nuestras políticas internas.

Aprobado por el Consejo de Administración, este marco ético tiene aplicación en todos los países y niveles organizacionales, incluyendo a quienes actúan en representación de FEMSA o sus subsidiarias. Asimismo, promovemos que nuestros proveedores adhieran en materia de conducta responsable y cumplimiento normativo².

2) Para mayor información revisar el capítulo 5 de Vínculo Comunitario.

Somos una empresa moderna con procesos de compliance establecidos y una operación caracterizada por los más altos estándares éticos.



3.2.2 Línea Ética FEMSA

GRI 2-16, 2-26

La Línea Ética FEMSA es un mecanismo formal disponible las 24 horas del día, todos los días del año, que permite a consejeros, colaboradores y terceros relacionados con FEMSA reportar cualquier incumplimiento al Código de Ética y demás Lineamientos Internos. Este canal es administrado confidencialmente por una compañía especializada externa y es gestionado por el Comité de Auditoría del Consejo de Administración FEMSA, compuesto por consejeros independientes. Además de la Línea Ética, cualquier incumplimiento puede ser reportado al Comité de Ética o al área de Recursos Humanos.



Accede a la Línea Ética FEMSA desde aquí [EthicsPoint - FEMSA](#)

3.2.3 Cumplimiento Regulatorio

GRI 2-27

En FEMSA Salud Chile, la legalidad es un pilar fundamental de nuestra cultura. Trabajamos para que todos nuestros colaboradores la practiquen, convencidos de que nuestro mundo necesita organizaciones e individuos comprometidos con la sociedad. Cumplimos rigurosamente con las leyes, regulaciones y ordenamientos aplicables a nuestras operaciones, así como con los lineamientos internos establecidos por la administración de FEMSA.

La industria en la que nos desenvolvemos en FEMSA Salud está sujeta a un estricto marco regulatorio y normativo que afecta significativamente nuestra actividad. Entre las empresas que operan en mercados regulados se encuentran Farmacias Cruz Verde SpA., Milab e Intercarry. Estas empresas deben cumplir con la regulación sanitaria y de libre competencia, como el DFL N°1 de Salud y el DL 211, entre otros. Nuestras operaciones deben ajustarse a los estándares establecidos para la producción, distribución y

comercialización de medicamentos. Además, participamos en un negocio financiero que está regulado tanto por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) como por la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

Las entidades regulatorias, nacionales e internacionales, que tienen atribuciones fiscalizadoras sobre nuestra organización son diversas. En el ámbito de la salud, el Instituto de Salud Pública, las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (Seremis) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) son las principales autoridades de supervisión. En el negocio financiero, nuestras actividades están supervisadas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Estas entidades aseguran que cumplamos con todas las normativas aplicables para garantizar un funcionamiento ético y legal.



3.2.3.1 Descripción del Código de Ética: sobre marketing ético

SASB HC-BP-270A.1, HC-BP-270A.2

El Código de Ética FEMSA promueve una cultura de integridad y responsabilidad, estableciendo que la promoción de productos debe apegarse a las regulaciones aplicables y a los principios éticos de la empresa, prohibiendo cualquier comunicación que pueda inducir a error. Se incorporan mecanismos como programas de capacitación, procesos de revisión y comités de ética, que refuerzan la promoción responsable y el cumplimiento normativo.



3.2.3.2 Procedimientos legales asociados con corrupción y soborno

SASB HC-BP-510A.1, HC-BP-510A.2

Desde FEMSA Salud Chile sostenemos una política de cero tolerancia ante el soborno y la corrupción, como se indica explícitamente en su Código de Ética. Esta política abarca tanto actividades internas como relaciones con terceros. En el período reportado, no hemos incurrido en pérdidas por procedimientos legales relacionados con actos de corrupción.

En FEMSA Salud Chile mantenemos relaciones comerciales con profesionales del ámbito sanitario. El Código de Ética establece lineamientos claros para estas interacciones: prohíbe incentivos indebidos, regula regalos y eventos promocionales, y promueve la transparencia. Además, contempla procesos disciplinarios, canales de denuncia (Línea Ética FEMSA) y capacitaciones regulares como parte del sistema de cumplimiento.

3.2.4 Competencia desleal

GRI 206-1

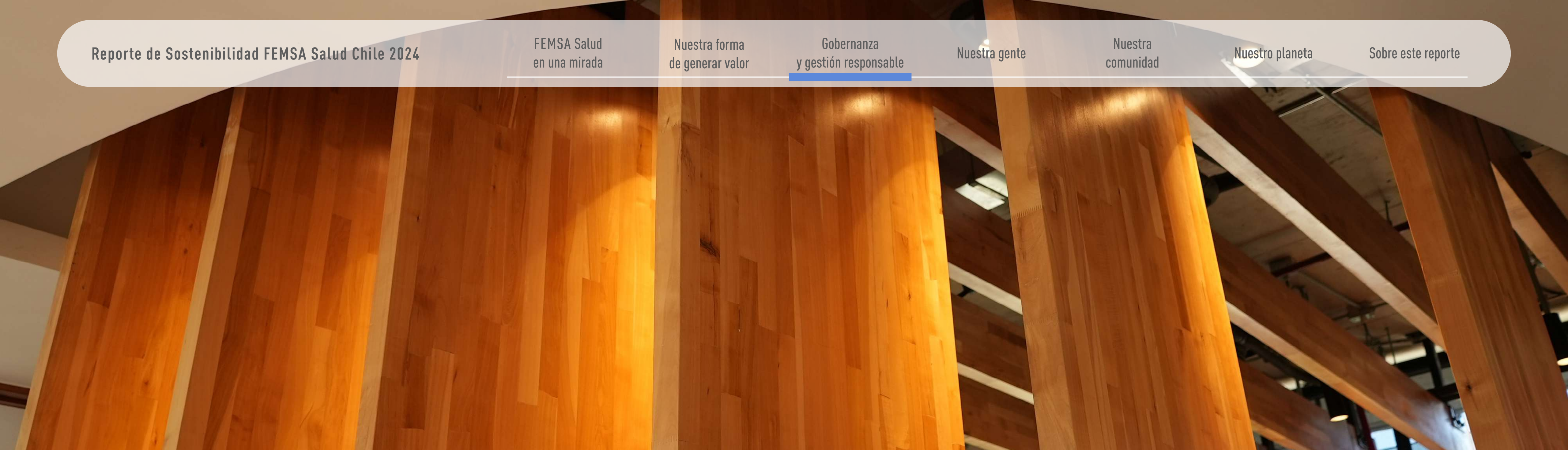
Detectamos y gestionamos las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia desleal mediante un Programa de Prevención en Ilícitos de Libre Competencia y una Matriz de Riesgos específica para esta área. Además, hemos puesto en marcha la implementación de la Ley de Delitos Económicos al 100%. Para apoyar esta iniciativa, llevamos a cabo actividades de difusión y capacitación continua.

Hacemos negocios de manera justa, basándonos en nuestros principios éticos y cumpliendo con las leyes de competencia aplicables a nuestra operación. No participamos en ningún acuerdo con clientes, proveedores ni competidores que pretenda limitar el libre juego de las fuerzas del mercado en los que operamos. Mostramos una actitud profesional en nuestro contacto con representantes de competidores, apegándonos a los principios y valores de la empresa que representamos, cuidando tanto nuestra imagen personal como la de FEMSA.

En nuestras interacciones con competidores, ya sea de manera individual o en foros y asociaciones empresariales o profesionales, evitamos comentar sobre temas que pudieran generar riesgos o posibles contingencias para la empresa en materia de cumplimiento de leyes sobre competencia. Nos aseguramos de que nuestra conducta refleje los estándares éticos de FEMSA y que todas nuestras acciones estén alineadas con nuestras políticas corporativas y las leyes aplicables.

Durante 2024, FEMSA no tuvo acciones jurídicas finalizadas en relación con la competencia desleal ni con infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Estos resultados reflejan nuestro compromiso continuo con el cumplimiento de las normativas legales y la promoción de prácticas comerciales justas y éticas.





3.3 Directorio

Estructura de gobernanza y composición

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-14

Operamos bajo la estructura de gobierno corporativo de FEMSA, la cual nos entrega lineamientos estratégicos y estándares de cumplimiento ético, social y ambiental. Contamos con el respaldo de un Consejo de Administración compuesto por 15 miembros, de los cuales al menos el 25% son independientes. Este órgano es responsable de definir la estrategia, supervisar su implementación y aprobar decisiones clave para el negocio.

La selección de los integrantes del Consejo se realiza según procesos definidos internamente, priorizando la independencia, experiencia y diversidad, y son ratificados en asamblea de accionistas. Su presidente, José Antonio Fernández Carbajal, no cumple funciones ejecutivas, lo que asegura una separación efectiva entre supervisión y gestión.

Desde la alta dirección se supervisa el desempeño ESG mediante comités especializados como el de Prácticas Societarias y el de Auditoría, que evalúan riesgos éticos, legales y ambientales. En Chile, esta supervisión se materializa mediante auditorías internas y externas y el cumplimiento de nuestras políticas corporativas.

Nuestro informe de sostenibilidad es revisado por la alta dirección y validado por FEMSA Proximidad&Salud, asegurando su alineación con la estrategia global y los estándares internacionales. En su elaboración participan activamente las áreas de sostenibilidad, auditoría y cumplimiento.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente Ejecutivo

José Antonio Fernández Carbajal

Miembros

Eva María Garza Lagüera Gonda
 José Antonio Fernández Garza-Lagüera
 Javier Astaburuaga Sanjines
 Ricardo Guajardo Touché
 Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez
 Enrique F. Senior Hernández
 José Henrique Cutrale
 Francisco Zambrano Rodríguez
 Luis Rubio Freidberg
 John Murphy
 Nikos Koumettis
 Jennifer K. Mann
 Victor Alberto Tiburcio Celorio
 Leroy Kim



Mejoramiento continuo del Consejo de Administración

GRI 2-17, 2-18

Para fortalecer nuestra gobernanza, el Consejo y sus comités reciben capacitaciones en sostenibilidad, riesgos ESG y ética corporativa, lo que potencia su capacidad para supervisar impactos no financieros. Asimismo, se aplican procesos formales de evaluación de su desempeño, considerando tanto resultados financieros como la gestión ética y el avance en sostenibilidad.



Remuneraciones

GRI 2-20

La remuneración del órgano de gobierno se define conforme a estándares de mercado y es aprobada por la asamblea general. En el caso de FEMSA Salud Chile, nuestros ejecutivos reciben una compensación que incluye indicadores de desempeño operativo y cumplimiento de nuestros principios éticos.



Para más información sobre nuestra estructura de gobierno corporativo, puedes visitar: [Gobierno Corporativo - FEMSA](#)

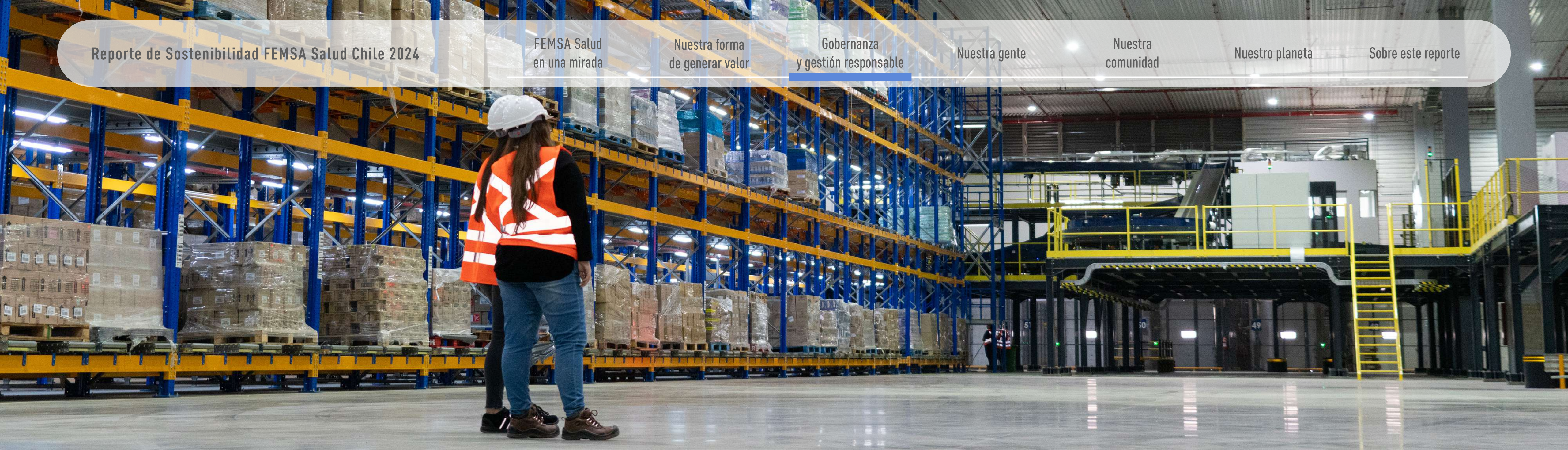
3.4 Altos ejecutivos

GRI 2-13

La Administración de FEMSA Salud Chile es conducida por Gonzalo Durán, Director General del país, que reporta al CEO de la división salud del conglomerado.

El directorio delega la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, designando a ejecutivos para la gestión de estos impactos.





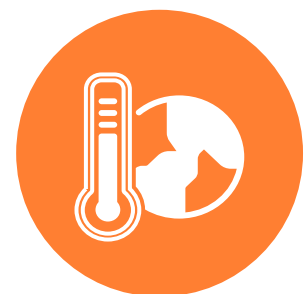
3.5 Gestión de riesgos

GRI 205-1, 205-2, 205-3

En FEMSA Salud, contamos con el área de Control Interno y Gestión de Riesgos, alineada con el corporativo FEMSA México a través del proyecto SIGER (Sistema Integral de Gestión de Riesgo), asesorado por KPMG. Este proyecto busca no solo una gestión eficiente y global de los riesgos, sino también darles seguimiento para su mitigación.

A través del catálogo de riesgos, que incluye riesgos estratégicos, operativos, entre otros, seleccionamos los riesgos que aplican a FEMSA Salud Chile según nuestros negocios, revisando si estos están evaluados adecuadamente y si existen riesgos no mapeados.

También contamos con matrices de riesgos que se enfocan en los aspectos financieros específicos de cada uno de los países donde operamos (Ecuador, México, Chile y Colombia), con especial atención a los riesgos contables.



3.5.1 Riesgos sobre el cambio climático

El cambio climático, inducido tanto por el ser humano como por la naturaleza, tiene importantes consecuencias para los ecosistemas, la vida en el planeta y la economía. Tanto los eventos climáticos extremos como los cambios en los mercados pueden derivar en impactos financieros para los negocios. No obstante, también se pueden aprovechar las oportunidades que trae consigo el cambio climático.

Por lo que en FEMSA Salud Chile realizamos un estudio de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, durante 13 semanas, en el cual participaron 10 personas de áreas como Sostenibilidad, Riesgos, Información Financiera, Contraloría y Finanzas, entre otras. Como resultado, identificamos 2 riesgos físicos y 4 riesgos de transición, además de oportunidades que se agrupan en torno a 5 variables.



Riesgos Físicos

Riesgos crónicos

Riesgos agudos



Riesgos de Transición

Riesgos políticos Legales

Riesgo de mercado

Riesgo de tecnología

Riesgos reputacionales



Oportunidades



Productos y servicios



Eficiencia y recursos



Resiliencia



Fuentes de energía



Mercado



3.5.2 Auditorías Internas

FEMSA audita periódicamente las áreas financiera, legal, operativa y ASG bajo las Normas Globales de Auditoría Interna del *Institute of Internal Auditors* (IIA). Estos lineamientos guían la práctica profesional mundial de la auditoría interna y sirven como base para evaluar y aumentar la calidad de la Función de Auditoría Interna.

Las Normas se organizan en cinco dominios: Propósito; Ética y Profesionalidad; Gobierno; Gestión y Desempeño.

Los hallazgos de estas auditorías son enviados al área de Control Interno y Gestión de Riesgos, que se encarga de realizar el seguimiento correspondiente con cada área para mitigar los riesgos identificados.



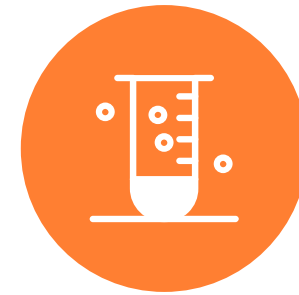


3.5.3 Conflicto de interés

GRI 2-15

En FEMSA Salud Chile identificamos y gestionamos de manera preventiva los conflictos de interés que pudieran surgir en el actuar del equipo directivo o en nuestra cadena de valor. Si bien en Chile no contamos con un Directorio propio, seguimos los lineamientos del Directorio Corporativo de FEMSA México, el cual tiene establecidos procedimientos específicos para prevenir que se presenten conflictos en la toma de decisiones.

Durante 2024, no se reportaron casos relevantes de conflictos de interés ni situaciones que comprometieran la imparcialidad en la gestión organizacional. En los procesos clave, como la selección de proveedores y asignación de contratos, se aplican controles internos, revisiones independientes y exigencias de declaración de intereses, lo que permite minimizar los riesgos asociados a este tipo de situaciones.



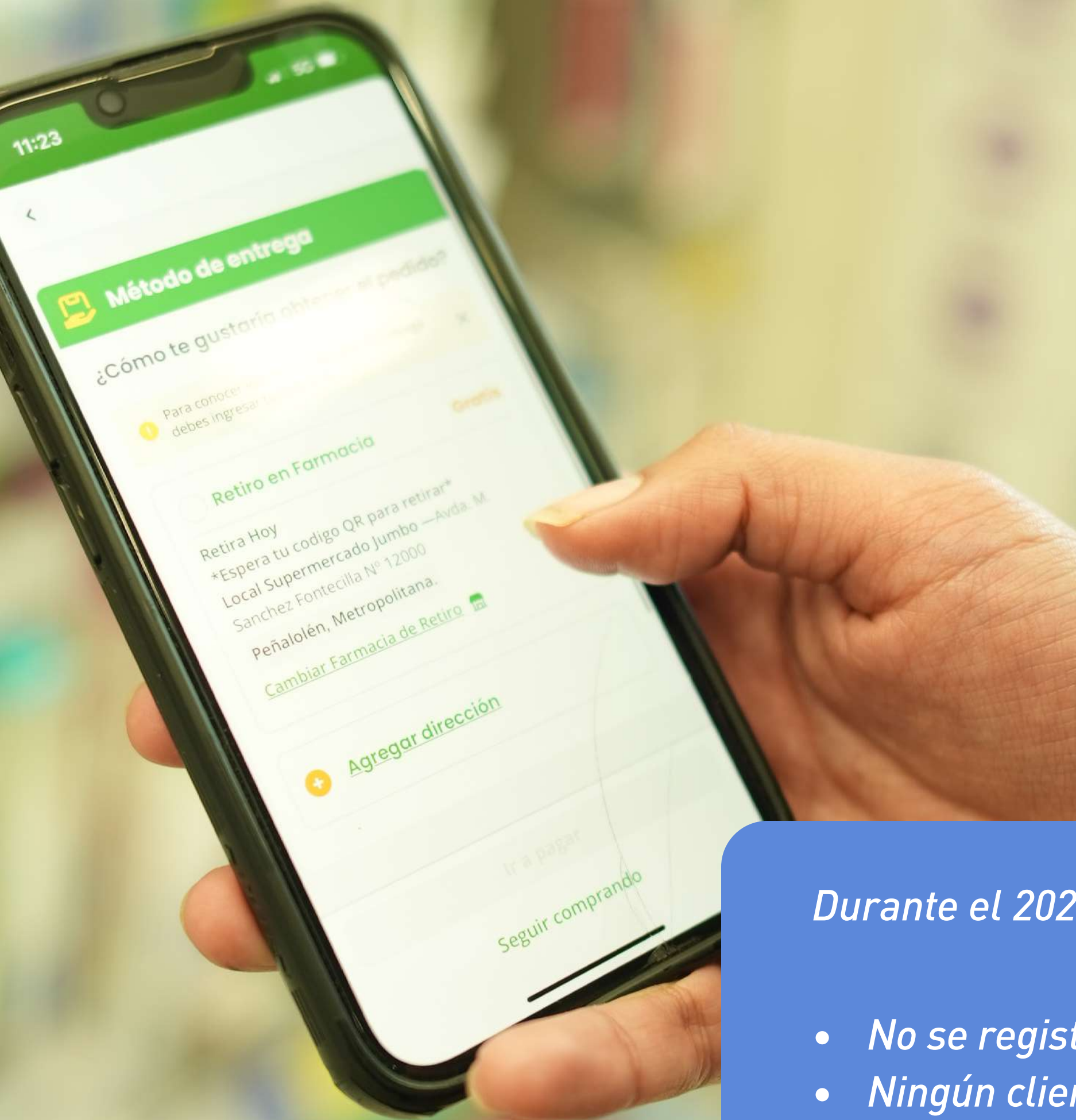
3.5.4 Seguridad en ensayos clínicos

SASB HC-BP-210A.1, HC-BP-210A.2, HC-BP-210A.3

A través de nuestro laboratorio Milab, participamos en actividades de desarrollo farmacéutico que incluyen ensayos clínicos bajo normativas regulatorias locales e internacionales.

- Contamos con procesos de evaluación y supervisión de CROs (organizaciones de investigación por contrato) que ejecutan ensayos en nuestro nombre. Se exige la adhesión a Buenas Prácticas Clínicas (GCP) y se realizan auditorías periódicas internas.
- Durante 2024, no se registraron inspecciones regulatorias que derivaran en acciones correctivas ni sanciones administrativas.
- Asimismo, no se produjeron pérdidas monetarias relacionadas con juicios o litigios derivados de ensayos clínicos, incluyendo aquellos realizados en países en desarrollo.





3.5.5 Protección de datos personales

SASB HC-DR-230A.1, HC-DR-230A.2, HC-DR-230A.3

Gestionamos grandes volúmenes de datos personales y de salud de nuestros clientes a través de nuestras filiales, incluyendo Farmacias Cruz Verde e Intercarry. Por lo anterior, hemos implementado una Política de Seguridad de la Información y controles tecnológicos alineados con la Ley 19.628 sobre protección de datos personales.

Todos los colaboradores reciben capacitación obligatoria en privacidad de datos, y las plataformas tecnológicas cuentan con cifrado, trazabilidad y control de accesos.



3.5.6 Manejo de sustancias controladas

SASB HC-DR-260A.1

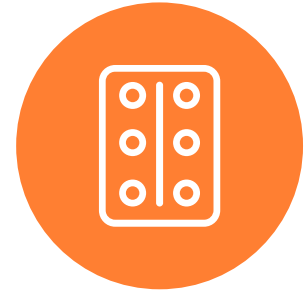
A través de Farmacias Cruz Verde, mantenemos protocolos estrictos para el manejo de medicamentos sujetos a control legal, como psicotrópicos y estupefacientes. Por lo anterior, se implementan medidas de control de inventarios, doble validación en la dispensación y reportes automáticos al Instituto de Salud Pública (ISP).

Cabe destacar que, durante 2024, no se reportaron pérdidas monetarias derivadas de procedimientos legales relacionados con sustancias controladas.

Durante el 2024 :

- *No se registraron brechas de datos personales ni de salud.*
- *Ningún cliente fue afectado por incidentes de seguridad de la información.*

En consecuencia, no se reportaron pérdidas monetarias asociadas a sanciones o litigios por vulneración de la privacidad.



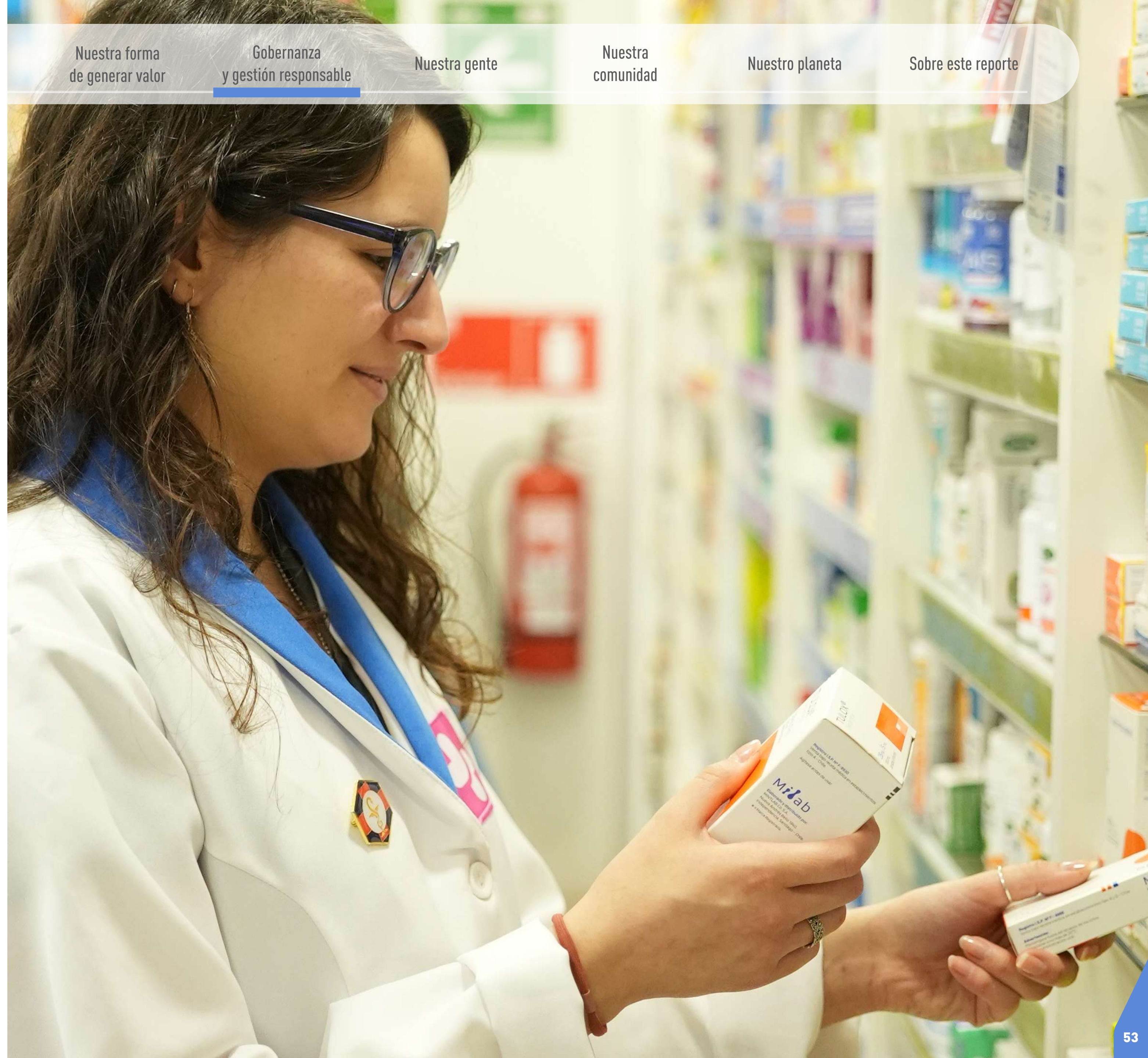
3.5.7 Actividades de dispensación de medicamentos

SASB HC-DR-000.C

Durante el año 2024, FEMSA Salud Chile reportó:

Empresa	Porcentaje de recetas con sustancias controladas
Farmacias Cruz Verde	3,40%
Maicao Farmacias	1,50 %

Este volumen refleja el compromiso de la organización con el acceso seguro y regulado a medicamentos, manteniendo altos estándares de calidad y cumplimiento normativo.



04

Nuestra gente

- 4.1 Eje estratégico nuestra gente
- 4.2 Desarrollo, equidad y bienestar de los colaboradores
- 4.3 Lugar de trabajo seguro



4.1 Nuestra gente

4.1.1 Eje estratégico

Nuestra gente forma parte de la Estrategia de Sostenibilidad de FEMSA Salud Chile y se compone de los siguientes objetivos estratégicos:



Vivir la cultura

Que la cultura se viva día a día, reflejada en nuestros comportamientos, decisiones, procesos y ritos.



El mejor talento

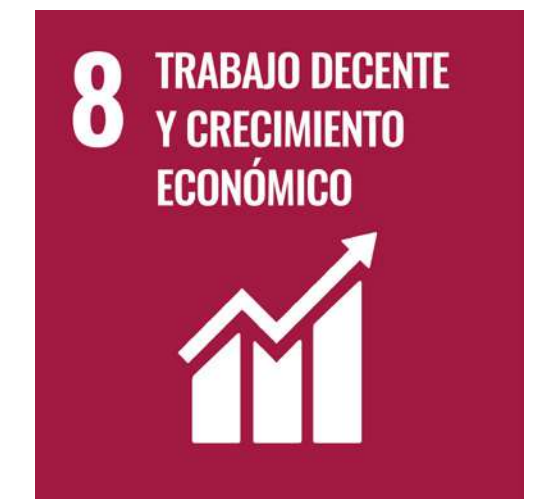
Atraer, desarrollar y maximizar el potencial del talento que necesitamos hoy y en el futuro.



Buen lugar para trabajar

Posicionarnos como un lugar atractivo para trabajar, siendo referente dentro y fuera de la compañía.

Este eje también se alinea con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas:



Metas corporativas para Nuestra Gente



Derechos Humanos y Laborales	Inclusión y Diversidad	Bienestar Integral
Lograr que el 70% de los colaboradores estén comprometidos y habilitados .	Tener un 40% de participación de mujeres en cargos ejecutivos.	100% empleados con acceso a un sistema de apoyo psicosocial .

Identidad FEMSA Salud 2025



4.1.2 Dotación

GRI 2-7, 405-1

Nuestra dotación está compuesta mayoritariamente por mujeres, representando el 65,4% de la plantilla total, frente al 34,6% de hombres.



Desglose por negocios

FEMSA Salud Chile: 1.264	Milab: 471
593 671	234 237
Mujeres Hombres	Mujeres Hombres
Intercarry: 762	Maicao: 2.549
109 653	1.558 991
Mujeres Hombres	Mujeres Hombres
Cruz Verde: 6.903	Spin: 341
5.100 1.803	215 126
Mujeres Hombres	Mujeres Hombres

Dotación por tipo de jornada

Categoría	Sexo	FEMSA Salud Chile	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin	Total
Empleados fijos	Hombres	643	1692	367	637	213	111	3.663
	Mujeres	560	4710	1177	96	226	185	6.954
	Total	1203	6402	1544	733	439	296	10.617
Empleados temporales	Hombres	29	111	624	16	24	15	819
	Mujeres	32	390	381	13	8	30	854
	Total	61	501	1005	29	32	45	1.673
Total		1264	6903	2549	762	471	341	12.290

Fuente: sistema de remuneraciones. Datos correspondiente al 31 de diciembre de 2024.

> Tema material

4.2 Desarrollo, equidad y bienestar de los colaboradores

GRI 3-3



DESCRIPCIÓN

En FEMSA Salud Chile, contar con procesos sólidos en la gestión de personas es fundamental para fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores, promoviendo un entorno laboral seguro, respetuoso y que fomente la autonomía. La equidad es un pilar clave para asegurar igualdad de oportunidades, construir espacios inclusivos y garantizar condiciones laborales justas. Trabajamos en la implementación de políticas que reduzcan las brechas de género y promuevan el desarrollo de grupos subrepresentados, asegurando que todas las personas que forman parte de la organización tengan acceso a oportunidades de crecimiento y liderazgo. presentes en la población. Además, afecta la conciliación de vida laboral familiar.



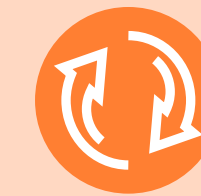
POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral. Familiar y Personal.
- Política Programa FEMSA Salud SWAP.
- Política Regional de Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión.
- Modelo JEDI.



IMPACTOS POTENCIALES

Una gestión inadecuada del bienestar y la equidad laboral puede dar lugar a impactos negativos tanto para los colaboradores como para el entorno organizacional. Entre los principales riesgos se encuentran la discriminación, la existencia de brechas salariales injustificadas y situaciones de acoso laboral o sexual. Además, una baja conciliación entre la vida laboral y personal puede afectar la salud mental y el compromiso de los equipos. La falta de medidas efectivas en seguridad y salud ocupacional también puede derivar en accidentes y enfermedades laborales, con consecuencias humanas, legales y operativas para la empresa.



AVANCES 2024

- Certificación en Norma Chilena 3262
- Certificación Top Employer 2025



4.2.1 Bienestar de nuestras personas

En 2024, profundizamos nuestros lineamientos estratégicos en torno al bienestar de las personas, reconociendo que su desarrollo y calidad de vida son clave para la continuidad de nuestra operación. Desarrollamos acciones para fortalecer la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar, promovimos entornos inclusivos y seguros, y avanzamos en la estandarización de prácticas en todas nuestras unidades de negocio.

Nuestra Política de Igualdad de Género y Conciliación promueve el acceso equitativo a distintas posiciones laborales para hombres y mujeres, con el objetivo de construir una organización más diversa, equitativa e inclusiva a través de los siguientes lineamientos:





- 1 Cumplir con la normativa de igualdad de género y conciliación, así como con los lineamientos, principios y directrices internas en esta materia, velando por el respeto de los derechos de las personas.
- 2 Generar y promover condiciones que permitan la disminución de las brechas de género entre hombres y mujeres, en los diferentes procesos y niveles de la compañía.
- 3 Impulsar la igualdad de género en los procesos de gestión de personas, para promover equipos diversos.
- 4 Promover una cultura inclusiva y diversa, reconociendo el valor que aporta a la organización.
- 5 Facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, implementando medidas que permitan fomentar la corresponsabilidad y compatibilizar las responsabilidades laborales, familiares y personales de hombres y mujeres.
- 6 Velar por los derechos de maternidad y paternidad, en materia de incorporación y desarrollo laboral para madres y padres, procurando la erradicación de prejuicios y estereotipos de género.
- 7 Prevenir el acoso laboral y sexual en el trabajo y la violencia intrafamiliar, aplicando y difundiendo en los distintos niveles de la organización, medidas de prevención, detección y derivación frente a conductas que atenten contra la dignidad de las personas.
- 8 Institucionalizar y transversalizar el enfoque de género en nuestros procesos de gestión, sensibilizando a través de herramientas y mecanismos que tiendan a lograr el compromiso e involucramiento de las personas, evidenciando una gestión permanente con enfoque de género.
- 9 Observar y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de igualdad de género.
- 10 Cumplir y hacer cumplir esta Política, sus requisitos y disposiciones asociadas a temáticas de igualdad de género y conciliación aplicables.

Política Regional de Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión: Modelo JEDI

En FEMSA Salud Chile trabajamos para asegurar espacios laborales inclusivos para todas las personas que forman parte de nuestras unidades de negocio, promoviendo equipos diversos que contribuyan a la toma de decisiones, la adaptabilidad y la respuesta a los desafíos presentes y futuros.

Nuestra política se basa en el modelo JEDI, que incorpora cuatro principios fundamentales interrelacionados. Cada uno de estos principios refuerza y actúa de manera complementaria, contribuyendo directamente a nuestro objetivo general de crear entornos más equitativos, inclusivos y justos.



 <p>Justicia</p>	<p>Ajustar nuestros sistemas para asegurar oportunidades equitativas para todos y todas.</p>
 <p>Equidad</p>	<p>Garantizar igualdad de condiciones según el contexto de cada persona.</p>
 <p>Diversidad</p>	<p>Apreciar y celebrar nuestras diferencias y singularidades.</p>
 <p>Inclusión</p>	<p>Crear espacios en el que todas las personas se sientan valoradas y bienvenidas.</p>



En FEMSA Salud Chile contamos con la certificación en la Norma 3262, lo que acredita la implementación de un sistema de gestión que promueve la igualdad de género y la conciliación en todas nuestras filiales. A través de este sistema, desarrollamos acciones para eliminar sesgos inconscientes y prácticas discriminatorias en nuestros procesos. Con esta certificación, nos convertimos en el primer conglomerado del país en obtener este reconocimiento de manera integral.

4.2.2 Evaluación de desempeño y cultura organizacional

Durante 2024, avanzamos en la integración de nuestro proceso de transformación cultural en herramientas clave de gestión, especialmente en el sistema de evaluación de desempeño. Esta transformación, impulsada desde el corporativo y la División Proximidad y Salud, busca alinear los comportamientos individuales y colectivos con nuestros principios rectores: integridad, sencillez y compromiso.

Incorporamos una mirada más integral a las evaluaciones, considerando no solo los resultados obtenidos, sino también la forma en que se logran. Evaluamos el “qué” y el “cómo”, reconociendo los comportamientos que reflejan nuestra cultura organizacional.

Buscamos consolidar una cultura compartida en todos nuestros negocios y asegurar que el desarrollo de las personas esté alineado con nuestro propósito organizacional.

Este objetivo se complementa con la implementación de las Juntas TOP, espacios periódicos en los que reflexionamos sobre nuestra gestión, el aporte al propósito común y el fortalecimiento de los comportamientos culturales. Estas herramientas nos permiten tomar decisiones más coherentes en materias de desarrollo, liderazgo y reconocimiento.

Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño por negocio

	FEMSA Salud Chile		Cruz Verde		Maicao		Intercarry		Milab		Spin	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	70%	21%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	50%	0%
Gerencia	62%	31%	50%	50%	50%	33%	N/A	N/A	94%	100%	70%	33%
Jefatura	50%	30%	37%	63%	0%	100%	N/A	N/A	76%	91%	61%	38%
Operario	24%	35%	N/A	N/A	42%	13%	N/A	N/A	86%	86%	N/A	N/A
Fuerza de venta	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	50%	56%
Asistente	36%	42%	43%	57%	N/A	N/A	72%	18%	N/A	N/A	N/A	N/A
Administrativo	N/A	N/A	31%	69%	6%	59%	N/A	N/A	59%	85%	N/A	N/A
Otros profesionales	36%	35%	54%	87%	11%	59%	64%	13%	86%	74%	67%	29%
Otros técnicos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	74%	89%	50%	47%



4.2.3 Formación de los colaboradores

Promedio de horas de formación por negocio

GRI 404-1

	FEMSA Salud Chile	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin
Diversidad, equidad e inclusión.	8.876	48.321	17.843	5.334	3.297	2.387
Bajada Plan Estratégico.	6.340	34.515	12.745	96	2.355	1.705
Sensibilización de los Valores Corporativos.	15.216	82.834	30.588	9.144	5.640	4.092
Intercarry en Línea.	-	-	-	3.048	-	-

Programas de formación

GRI 404-2

Programa	Descripción	Alcance
	Programa postulable que entrega herramientas para acelerar el desarrollo de jóvenes con alto potencial.	Profesionales menores a 35 años.
	Programa postulable que entrega un espacio seguro para realizar un intercambio de roles con otra persona y así tener una experiencia crítica que fomenta el aprendizaje.	Toda la organización.
	Herramienta que permite la autorreflexión sobre el direccionamiento de carrera factible de alcanzar y que puede ejecutarse considerando el autodesarrollo.	Toda la organización.

Nota: en FEMSA Salud Chile no existen programas de ayuda a la transición del final de las carreras.



4.2.4 Atracción, desarrollo y retención de talento

GRI 401-1; SASB HC-BP-330A.1, HC-BP-330A.2

Tasa de rotación	FEMSA Salud Chile		Cruz Verde		Spin		Intercarry		Milab		Maicao	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Menores de 30	2%	4%	4,40%	4,50%	0,00%	0,00%	1,70%	5,00%	4,70%	1,90%	76,90%	47,30%
Entre 30 y 50 años	1%	2%	1,60%	1,60%	2,30%	1,60%	1,00%	4,50%	1,40%	0,00%	23,90%	5,50%
Mayores de 50 años	0%	1%	0,10%	0,50%	3,40%	2,90%	0,20%	0,00%	1,60%	1,50%	27,40%	5,80%
Total	4%	7%	1,80%	1,70%	2,40%	1,90%	0,90%	3,20%	1,90%	0,60%	58,10%	19,10%

Nuevas contrataciones	Intercarry		Spin		Milab		FEMSA Salud Chile		Cruz Verde		Maicao	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Menores de 30	0	0	0	0	2	1	3	7	22	49	487	239
Entre 30 y 50 años	0	0	4	3	2	0	5	8	17	62	71	40
Mayores de 50 años	0	0	0	1	1	1	0	0	1	8	15	16
Total	0	0	4	4	5	2	8	15	40	119	573	295



Tasa de rotación voluntaria	FEMSA Salud Chile		Cruz Verde		Maicao		Intercarry		Milab		Spin	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	70%	21%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	50%	0%
Gerencia	62%	31%	50%	50%	50%	33%	N/A	N/A	94%	100%	70%	33%
Jefatura	50%	30%	37%	63%	0%	100%	N/A	N/A	76%	91%	61%	38%
Operario	24%	35%	N/A	N/A	42%	13%	N/A	N/A	86%	86%	N/A	N/A
Fuerza de venta	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	50%	56%
Asistente	36%	42%	43%	57%	N/A	N/A	72%	18%	N/A	N/A	N/A	N/A
Administrativo	N/A	N/A	31%	69%	6%	59%	N/A	N/A	59%	85%	N/A	N/A
Otros profesionales	36%	35%	54%	87%	11%	59%	64%	13%	86%	74%	67%	29%
Otros técnicos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	74%	89%	50%	47%

Rotación	FEMSA Salud Chile		Milab		Spin		Intercarry		Cruz Verde		Maicao	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Menores de 30	1	2	1	0	0	0	1	0	9	21	490	239
Entre 30 y 50 años	7	5	2	0	1	2	7	3	17	31	74	48
Mayores de 50 años	0	2	1	1	2	2	1	0	0	7	14	14
Total	8	9	4	1	2	4	9	3	26	59	578	301

Nota: Como FEMSA Salud Chile, no realizamos gestiones para lo que respecta a la contratación y retención de científicos y personal de investigación y desarrollo.



4.2.5 Bienestar de los colaboradores FEMSA Salud Chile

CONEXIONES SOCIALES

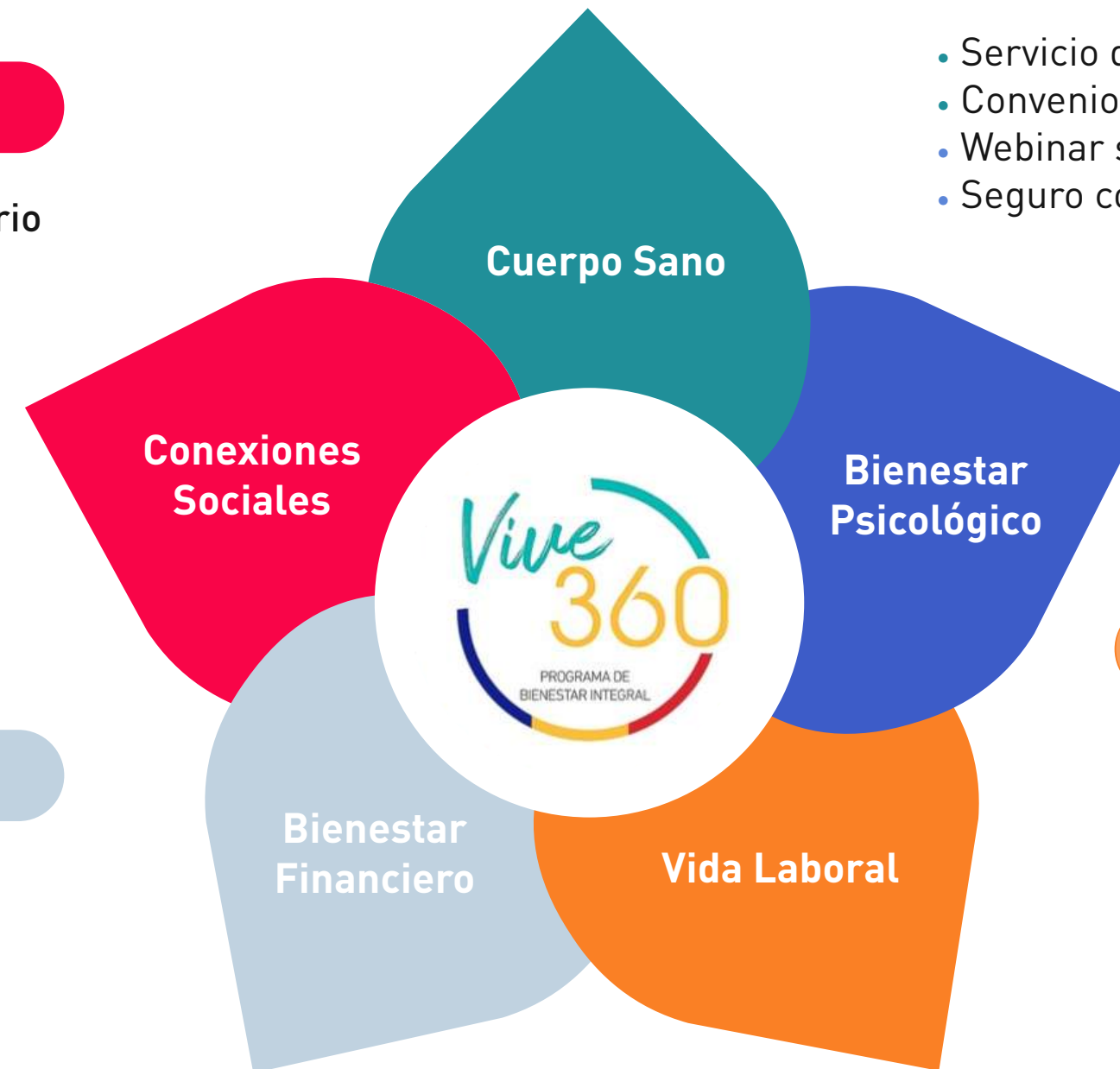
Iniciativas enfocadas en lograr un equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal.

- Trabajo donde quiero
- Día Flex
- Viernes de balance
- Tiempo fuera
- Bono Escolaridad, Unión Civil, Matrimonio, Defunción y Vacaciones

BIENESTAR FINANCIERO

Iniciativas enfocadas a promover una economía saludable.

- Asesorías financieras
- Asesorías 1ra vivienda
- Aguinaldo y bono navidad
- Reajuste IPC
- Descuento FCV y Maicao



CUERPO SANO Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

Iniciativas que promueven la salud física y mental de nuestras personas.

- Servicio de Telemedicina
- Convenios dentales
- Webinar salud ocupacional
- Seguro complementario de salud y seguro de Vida

VIDA LABORAL

Iniciativas que promueven los lazos entre nuestros equipos, familias y lugares en los que operamos

- Fiesta de la familia
- Mi aporte en la operación
- Feria Modelo de Bienestar Integral
- Regalo de navidad hijo
- Regalo de nacimiento y primeros días

Iniciativas que promueven el desarrollo y aprendizaje de las personas para lograr su mejor versión




- Convenios educacionales
- Programa de reconocimiento
- FEMSA Salud GO
- Mentoring

Cruz Verde

Programa	Descripción	Alcance
SemSo	<p>Plataforma de bienestar laboral especializada en medir, analizar y gestionar el bienestar integral de los trabajadores y sus familias. Su plataforma, basada en inteligencia artificial, evalúa seis dimensiones clave: emocional, física, educacional, económica, vivienda y redes sociales.</p> <p>Esta herramienta permite a las empresas personalizar sus beneficios y optimizar sus presupuestos de bienestar, mejorando la calidad de vida de sus colaboradores y aumentando la retención de talento.</p>	<p>4500 personas (80% de la dotación)</p>
Programa de co-financiamiento de enfermedades	<p>Beneficio dirigido a las personas contratadas por Cruz Verde o a sus familiares directos con algún padecimiento de salud.</p> <p>A través de fondos concursables, se entrega un monto que permite apoyar los gastos médicos y/o de insumos requeridos en el tratamiento enfermedades catastróficas o de alto costo.</p> <p>El apoyo es mensual y se extiende por un año. El aporte anual equivale a \$US1100 app y deben ser adquiridos en Farmacias Cruz Verde.</p>	<p>10 colaboradores</p>
Programa cofinanciamiento para estudios superiores (Becas de estudio)	<p>Es un financiamiento de becas dirigidas a todos los cargos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplomados: 40% • Carreras técnicas/Profesionales: 50% • Magíster: 20% 	<p>18 personas beneficiadas</p>
	<p>Financiamiento de becas dirigidas químicos/as farmacéuticos en Universidad de Chile.</p>	<p>12 personas con becas del 100%</p> <p>12 personas con becas del 50%</p>
Salud Integral Cruz Verde	<p>Esta iniciativa surgió a partir de los resultados de SemSo y es un programa de bienestar que abarca distintas iniciativas y el trabajo colaborativo de diferentes áreas de la Gerencia de Personas para la puesta en acción.</p>	

Clínica Virtual Cruz Verde

La Clínica Virtual Cruz Verde es un servicio de atención telemática gratuita dirigido a las personas que forman parte de la organización y sus familias. Ofrece acceso a distintas asesorías y servicios, como telemedicina, salud bucal, atención veterinaria, educación financiera, presupuesto familiar, orientación en procesos de divorcio, asesoría migratoria, entre otros. Esta iniciativa se basa en 3 pilares:

	Pilar Físico Emocional	Equilibrio a nivel físico, mental y emocional.
	Pilar Financiero	Orientación en la gestión del dinero.
	Pilar Social	Enfoque en las relaciones desde el respeto, la educación, diversidad, cómo colaborar y resolver.

Procedimiento de prevención, detección y derivación de casos de violencia intrafamiliar

Contamos con un procedimiento para recibir denuncias y gestionar de forma confidencial situaciones de violencia intrafamiliar, ya sea física, psicológica o económica. A través de este mecanismo, activamos acciones orientadas a interrumpir el ciclo de violencia y brindar acompañamiento a las personas afectadas.



Maicao



personas
maicao
TRANSFORMA

Derechos Humanos y Laborales

En 2024 implementamos la Ley N°21.561 o “Ley de 40 Horas”, la cual reduce gradualmente la jornada laboral. En este marco, como compañía **establecimos una jornada de 42 horas laborales** para nuestros colaboradores.

Bienestar integral

Fomentamos el bienestar de nuestros equipos mediante iniciativas que promueven hábitos saludables y el equilibrio en la vida laboral. Impulsamos pausas activas en todas las áreas y realizamos charlas y webinars sobre temas como salud y educación financiera. Además, contamos con servicios de atención médica y nutricional en nuestras instalaciones, e implementamos programas de salud en conjunto con Metlife Orienta y la Fundación Arturo López Pérez.

Diversidad e Inclusión

En 2024 conformamos equipos de Agentes de Equidad y certificamos a nuestros auditores internos en la Norma Chilena 3262, orientada a la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Difundimos nuestros valores y el Sistema Ético, y promovimos espacios de conciliación a través de talleres de yoga, costura, origami, bisutería y ferias de emprendimiento. También incentivamos la participación en actividades recreativas como los grupos “Paracetarock” y “Farma Fusión”



Prestaciones para los colaboradores de tiempo completo

GRI 401-2

En FEMSA Salud Chile entregamos un seguro de vida a los colaboradores con jornada completa, excluyendo a quienes trabajan en modalidad temporal o a tiempo parcial. Esta condición también aplica en Farmacias Cruz Verde, donde tanto el seguro complementario dental como el convenio con la cadena están disponibles solo para personas con jornada completa. La misma política se replica en Intercarry, Milab y Spin.

En Maicao, realizamos un reajuste de remuneración conforme al IPC, también limitado a trabajadores con jornada completa. Por último, nuestros directores cuentan con participación accionaria.

Convenios de negociación colectiva

GRI 2-30

	Cantidad	Porcentaje
Cruz Verde	2.942	42,6%
Intercarry	196	25,7%
Milab	133	28%
Spin	56	16%
Maicao	307	12,3%
FEMSA Salud Chile	7	0,6%

Nota: estos convenios no son extensibles a toda la organización.



4.2.6 Remuneraciones

GRI 2-19

Nuestra política de compensaciones define la remuneración en función de la responsabilidad y contribución de cada puesto, considerando el desempeño individual y manteniendo la competitividad externa. Esto abarca tanto al Directorio como a los principales ejecutivos.

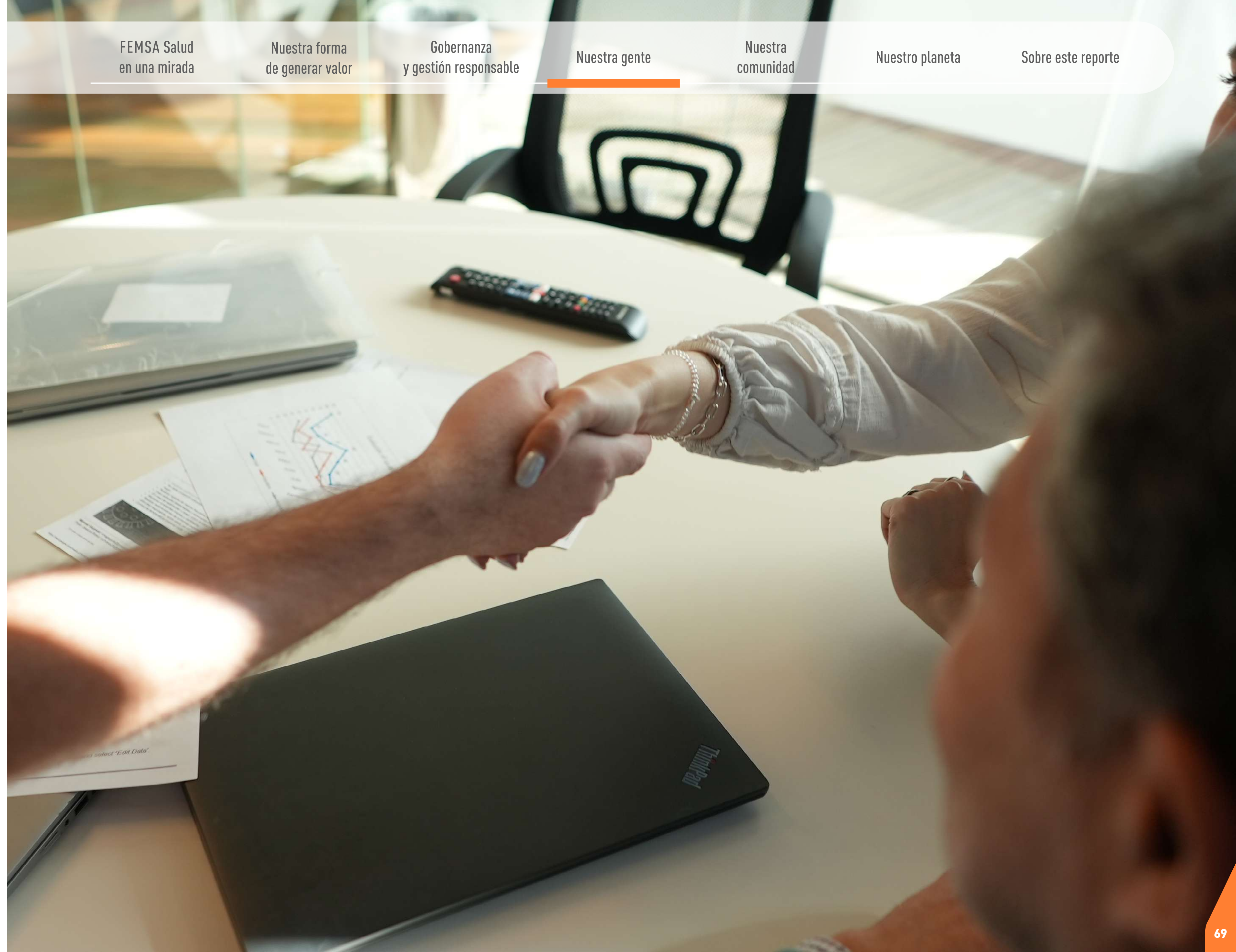
Las remuneraciones fijas y variables se establecen conforme a una metodología de bandas salariales por nivel de cargo, y las indemnizaciones se ajustan a la normativa legal vigente en Chile.

Nuestra normativa interna asegura una estructura de pago equitativa, competitiva y libre de discriminación. Además, ofrecemos un paquete de prestaciones acorde a los requisitos legales y sociales, en cumplimiento con los consensos colectivos autorizados por la Dirección de Recursos Humanos.

Plan de pensiones

GRI 201-3

No contamos con planes ni beneficios específicos para personas jubiladas, pero cumplimos íntegramente con la normativa chilena en materia de jubilación.





4.3 Lugar de trabajo seguro

Consideramos que la integridad física, la seguridad y la salud en el trabajo en nuestros colaboradores son tan importantes como cualquier otra función y objetivo.

Tomamos las acciones necesarias para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de seguridad y salud en el trabajo:

1

Promovemos y mantenemos lugares y condiciones de trabajo seguros y saludables.

2

Proporcionamos y mantenemos un ambiente de trabajo adecuado.

3

Desarrollamos una cultura de seguridad entre el personal.



Gestión de salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7

En FEMSA Salud Chile gestionamos la salud y seguridad en el trabajo a través de un sistema integral que abarca todas nuestras operaciones en el país. Este sistema se encuentra alineado con la normativa nacional y se inspira en estándares internacionales, con el objetivo de prevenir accidentes y enfermedades laborales, y promover entornos seguros y saludables para nuestras personas.

Durante 2024, realizamos evaluaciones periódicas de riesgos aplicando metodologías estructuradas, implementamos medidas preventivas y correctivas, y aseguramos el registro e investigación de todos los incidentes. Promovemos la participación activa mediante los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, y mantenemos canales abiertos para consultas y reportes, garantizando confidencialidad y no represalias. La gestión de riesgos también se incorpora en el diseño de espacios, la operación diaria y la evaluación de contratistas.

Contamos con servicios de salud ocupacional a través de convenios con prestadores externos y programas internos, incluyendo exámenes preventivos y derivaciones según el perfil de riesgo de cada función. Además, desarrollamos campañas orientadas al bienestar, abordando temas como salud mental, ergonomía, pausas activas y autocuidado, entregando herramientas y apoyo psicosocial para contribuir al equilibrio entre la vida laboral y personal.

05

Nuestra comunidad

- 5.1 Vínculo comunitario
- 5.2 Grupos de interés
- 5.3 Proveedores

> Tema material

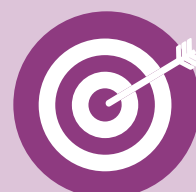
5.1 Vínculo comunitario

GRI 3-3



DESCRIPCIÓN

En FEMSA Salud Chile, establecer relaciones de confianza y colaboración con las comunidades es clave para contribuir a su bienestar y desarrollo. A través del diálogo permanente y la participación activa, identificamos necesidades y promovemos soluciones sostenibles que impulsan la salud, la inclusión y el fortalecimiento del tejido social. Ser un actor cercano, accesible y coherente con las realidades locales nos permite aportar al desarrollo territorial y generar valor compartido desde nuestra posición en la industria de la salud.



IMPACTOS

Una gestión inadecuada de las relaciones con las comunidades locales puede generar desconfianza y descontento hacia FEMSA Salud Chile. Si las necesidades y preocupaciones de las comunidades no se abordan de manera efectiva, se puede perder el apoyo local, afectando la capacidad de la empresa para operar de manera fluida en las regiones donde está presente. Esto puede resultar en conflictos con las autoridades o la comunidad, limitando el acceso a recursos y mercados. Además, la falta de interacción positiva con las comunidades puede generar una imagen negativa de la empresa, dificultando su aceptación y expansión en el país.



POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Política Corporativa de Compromiso Comunitario
- Política de Donaciones
- Política de Compras y Contrataciones
- Principios Guía para Proveedores



AVANCES 2024

- Farmacias móviles recorrieron 300 km diarios, atendiendo a 160 personas al mes.
- 22.000 kits recolectados en alianza con DKMS y 40 buzones instalados.
- 40 mujeres capacitadas en el programa Emprende Maicao, con una inversión de \$15.000.000.
- 6 proyectos comunitarios financiados a través de fondos concursables Maicao, con \$18.000.000.
- \$36.026.523 en productos donados a familias afectadas por incendios en Valparaíso.
- 600 personas participaron en el Seminario de Gerontología.
- 140 personas beneficiadas en el programa de formación para cuidadoras/es no remuneradas/os.
- 80.000 personas beneficiadas mediante donaciones de productos de bienestar en 29 comunas.
- \$25.000.000 invertidos en voluntariado con organizaciones como Fundación Las Rosas y Fundación Santa Clara.
- Iniciativas educativas, inclusivas y solidarias desarrolladas por Intercarry y Milab en sus territorios.



5.1.1 Participación y gestión de impactos en las comunidades locales

GRI 413-1, 413-2

Desde nuestros distintos negocios en FEMSA Salud Chile, procuramos establecer vínculos significativos con las comunidades donde operamos. Impulsamos iniciativas con enfoque local, orientadas a responder a las necesidades e intereses de cada localidad. Entre estas, destaca el programa de formación para personas cuidadoras no remuneradas, a través del cual promovemos instancias de capacitación y acompañamiento en herramientas para la atención y el cuidado de personas con algún nivel de dependencia.

A través de estas acciones, procuramos fortalecer nuestro relacionamiento comunitario, siempre con un enfoque de respeto, transparencia y adaptación al contexto, avanzando hacia una operación más inclusiva y sostenible.

Nuestro relacionamiento con las comunidades se sustenta en un conjunto de políticas corporativas que orientan nuestras acciones y refuerzan nuestro compromiso con una gestión empresarial responsable, transparente y con sentido social:

- **Política de Compromiso Comunitario:** define nuestro compromiso de contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos, a través de una gestión empresarial y social coherente con los principios y valores que nos inspiran desde nuestros orígenes.
- **Política de Donaciones:** establece los criterios y procedimientos para canalizar nuestros aportes por medio de donaciones y auspicios, asegurando que estos se realicen conforme a nuestros valores y generen beneficios directos para las comunidades.

- **Política de Compras y Contrataciones:** orienta los procesos de adquisición en todos nuestros negocios, asegurando eficiencia, transparencia y alineamiento con criterios técnicos, éticos y de sostenibilidad. Promueve relaciones responsables con proveedores que adhieran a los Principios Guía de FEMSA y contribuyan a generar valor económico, social y ambiental.
- **Política Guía para Proveedores:** define los estándares mínimos que esperamos de nuestras contrapartes en ámbitos como derechos humanos, relaciones laborales, sostenibilidad ambiental, seguridad de la información y cumplimiento normativo. Fomenta vínculos comerciales basados en la integridad, el respeto y el cumplimiento de la normativa vigente.

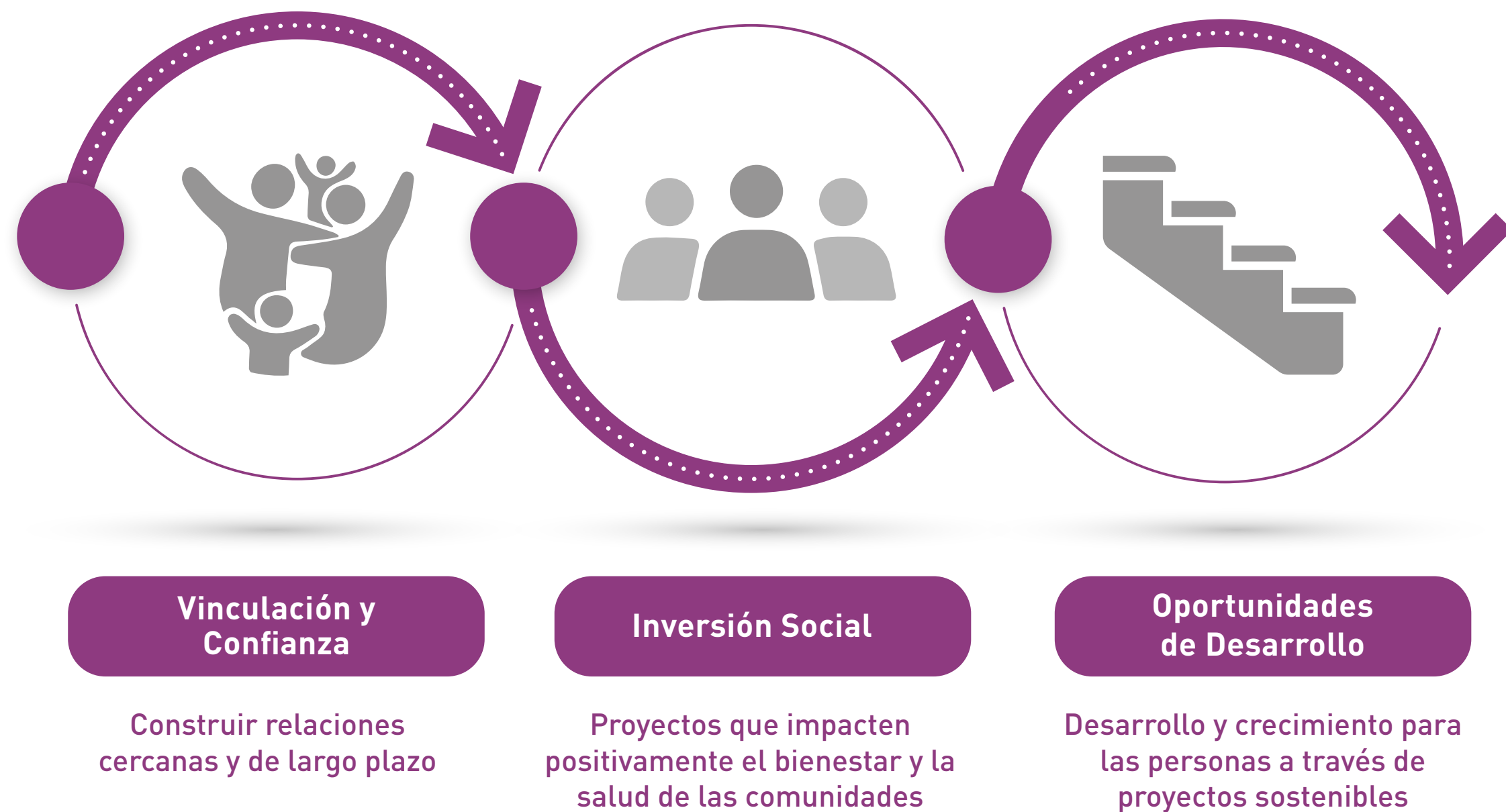




5.1.1 Programas orientados a la comunidad

GRI 203-1, 203-2, FEMSA F.7

Nuestro relacionamiento se basa en generar **vínculos de confianza con las comunidades**, identificando oportunidades de desarrollo y crecimiento para las personas a través de proyectos sostenibles que impacten positivamente el bienestar y la salud de las comunidades.



FEMSA Salud Chile

Compromiso voluntario

En FEMSA Salud Chile desarrollamos programas de voluntariado en alianza con fundaciones, con el objetivo de aportar al bienestar de las comunidades. A través de estas iniciativas, nuestros equipos participan en actividades con sentido social, entregando su tiempo y conocimientos para apoyar causas relevantes.

El voluntariado nos permite promover nuestro propósito corporativo de transformar lo cotidiano en bienestar y crecimiento. Estas acciones fortalecen los vínculos comunitarios y consolidan una cultura organizacional orientada a la solidaridad.

Entre nuestras principales iniciativas, en Farmacias Cruz Verde acompañamos de forma continua a personas mayores de la Villa Padre Hurtado. Por su parte, la dirección de Finanzas de FEMSA Salud Chile apadrina la residencia Nuestra Señora de Guadalupe de Fundación Las Rosas, y Maicao tiene una alianza de más de 5 años con Fundación Santa Clara.

Alianzas Estratégicas

Nos vinculamos con instituciones y organizaciones para desarrollar iniciativas efectivas, ajustadas a las necesidades reales y que agregan valor a nuestra comunidad.



Fundación FEMSA

En Fundación FEMSA tenemos el firme propósito de contribuir al desarrollo integral de la primera infancia, desde la gestación hasta los seis años. Lo hacemos fortaleciendo la interacción con sus cuidadores, mejorando los espacios públicos y apoyando políticas que promuevan su bienestar. Desde 2022, estamos presentes en Chile con este compromiso.

Durante 2024, impulsamos una nueva iniciativa en Chile, en alianza con Patio Vivo: Lugares Amigables para la Primera Infancia (LAPIS). Esta propuesta busca transformar los patios infantiles en espacios que respondan a las necesidades del desarrollo infantil. En esta ocasión, llevamos a cabo una intervención en el Jardín Infantil Javiera Carrera, ubicado en la comuna de Recoleta.

LAPIS es una iniciativa regional que ya suma más de 70 espacios implementados en México, Perú, Colombia, Brasil y Ecuador. Su propósito es construir ciudades desde la perspectiva de la primera infancia, promoviendo entornos que favorezcan su bienestar.

La intervención en Recoleta permitió crear un espacio que fomenta el juego libre, activo y con desafío. La plataforma en pendiente, junto con estructuras de barras y equilibrio, estimula el movimiento, la creatividad, la colaboración y la perseverancia. Este entorno invita a niñas y niños a superar sus miedos, alcanzar metas y fortalecer su resiliencia.

Programa Donaciones de Productos de Bienestar y Cuidado Personal

En FEMSA Salud Chile hemos construido una agenda comunitaria de inversión social, basada en un plan anual de donaciones de productos de bienestar y cuidado personal. Esta iniciativa nos ha permitido aportar a la meta corporativa de alcanzar 20 millones de beneficiarios directos hacia 2030.

Nos inspira el marco de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas**, particularmente el ODS 3 sobre salud y bienestar, el ODS 10 sobre reducción de las desigualdades y el ODS 17 sobre alianzas para lograr los objetivos. Desde esa inspiración, buscamos convertir nuestra experiencia en salud en una voz cercana a las comunidades, contribuyendo a su calidad de vida.

Estas donaciones generan un doble impacto positivo: por un lado, beneficiamos a personas que enfrentan mayores vulnerabilidades; por otro, evitamos el desperdicio de productos, lo que se alinea con nuestro compromiso de avanzar hacia una operación con cero residuos a relleno sanitario.



Iniciativas Cruz Verde

Programa Formación Personas Cuidadoras No Remuneradas

Desde abril de 2024 implementamos un programa anual de formación y acompañamiento dirigido a personas cuidadoras de pacientes con dependencia. La iniciativa fue impartida por colaboradores de FEMSA Salud Chile y Farmacias Cruz Verde, y se centró en fortalecer las habilidades de atención y cuidado de quienes desempeñan este rol, en su mayoría mujeres.

El programa tuvo como propósito entregar herramientas teóricas y prácticas sobre cuidados básicos fundamentales, y brindar apoyo emocional y técnico a las personas cuidadoras. Esta acción se enmarca en el ODS 3 sobre salud y bienestar, y responde a los lineamientos del Sistema Nacional de Cuidados.

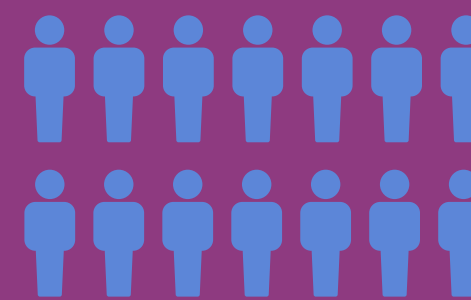
A lo largo del año se ejecutaron seis módulos formativos, distribuidos en nueve sesiones. Entre los contenidos abordados se incluyeron: control de constantes vitales, cuidados básicos de higiene y confort, manejo de úlceras por presión, técnicas de traslado y movilidad, administración de medicamentos, y prevención de enfermedades que pueden afectar a quienes cuidan.

Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso de generar valor social en las comunidades donde estamos presentes, facilitando el acceso a la salud desde una perspectiva comunitaria.

Cruz Verde recibió en noviembre de 2024 el sello "Chile Cuida" que entregan los ministerios de Desarrollo Social y Familia, y de la Mujer y la Equidad de Género, que busca articular una red intersectorial de instituciones para la construcción de un sistema nacional e integral de cuidados.



70 Cuidadores



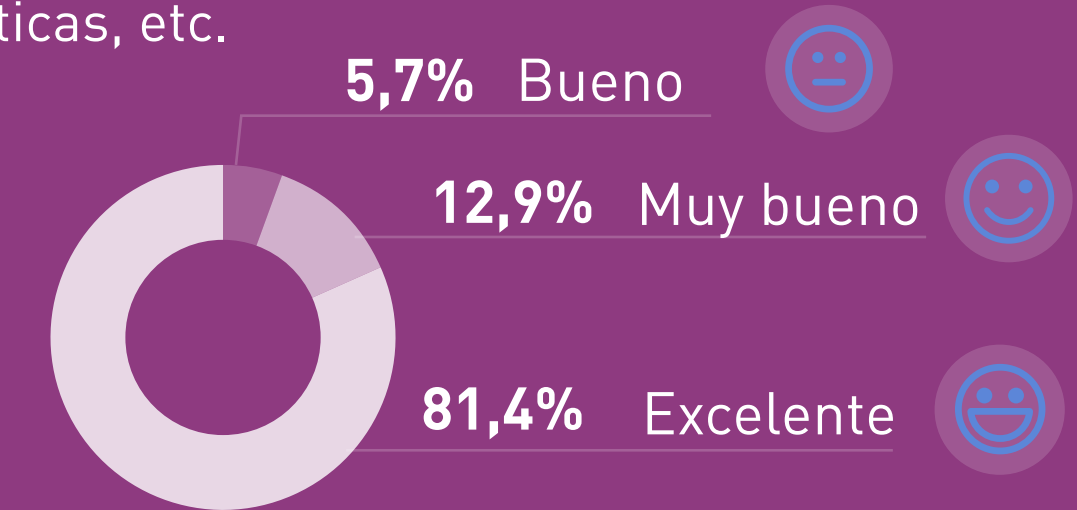
140 Beneficiados
Cuidadores+Pacientes

Indicadores de impacto

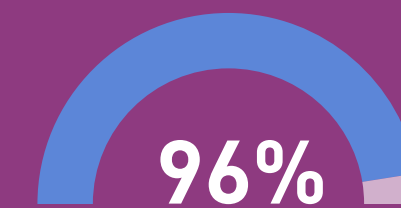
9 Sesiones
1 Mensual
Participantes: **70** Cuidadores
Contenidos: **5** tópicos
Reconocimiento: **Chile Cuida**

Evaluación

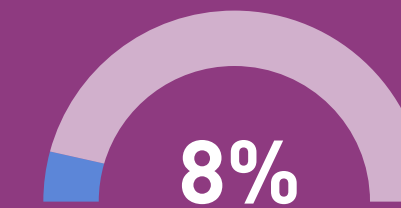
Criterios: forma de enseñar, tiempos dedicados, actividades prácticas, etc.



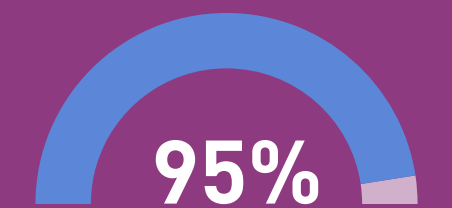
Satisfacción del desarrollo del programa



Considera que podrá aplicar los contenidos diariamente



Primera vez que participa en una actividad de esta índole



Asiste a las 9 sesiones del programa

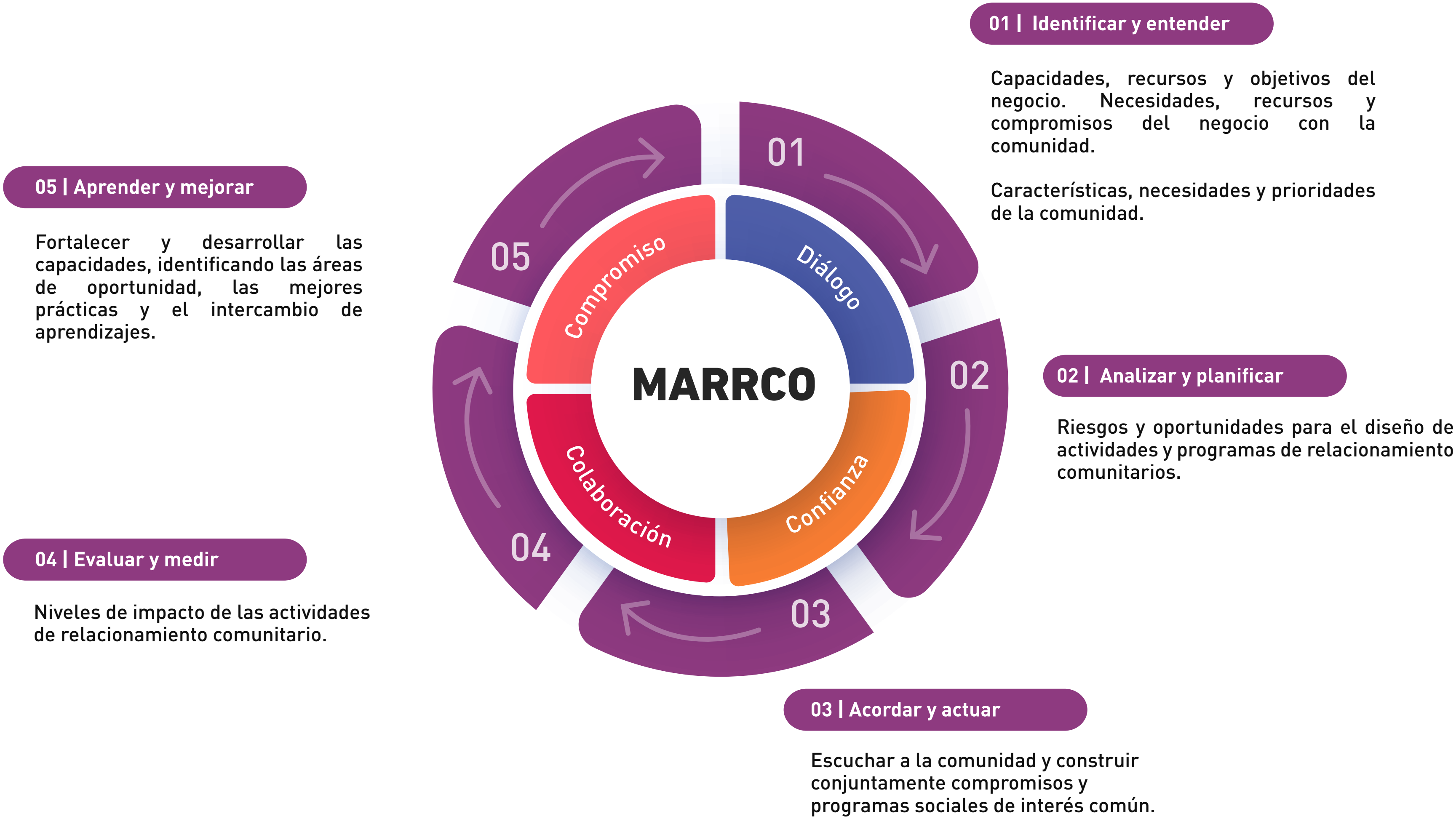


Programa Buen Vecino

En nuestro relacionamiento con las comunidades, en Farmacias Cruz Verde aplicamos los principios establecidos en el **Manual del Buen Vecino**, una guía interna que define los lineamientos esenciales para vincularnos con los entornos donde operamos. Este manual constituye un marco de referencia para la interacción cotidiana con actores clave del territorio.

Diseñado en concordancia con el modelo MARRCO (Metodología de Atención a Riesgos y Relacionamiento Comunitario) de FEMSA Salud Chile, el manual establece un enfoque sistemático para fortalecer nuestra presencia territorial, gestionar riesgos y promover relaciones basadas en el diálogo, la confianza y la colaboración.

Durante 2024, en Farmacias Cruz Verde implementamos en un 70% las etapas de ejecución y evaluación de las acciones definidas y acordadas junto a actores y vecinas y vecinos de las localidades de Coronel, Concepción y sus alrededores, Viña del Mar y Coyhaique.





Alianza DKMS

Con más de 11 millones de donantes registrados, DKMS es la red más grande de registros de donantes de células madre en el mundo. Se trata de una organización sin fines de lucro presente en Alemania, Estados Unidos, Polonia, Reino Unido, India, Sudáfrica y Chile, dedicada a ayudar a pacientes a superar el cáncer de sangre y otras patologías hematológicas graves.

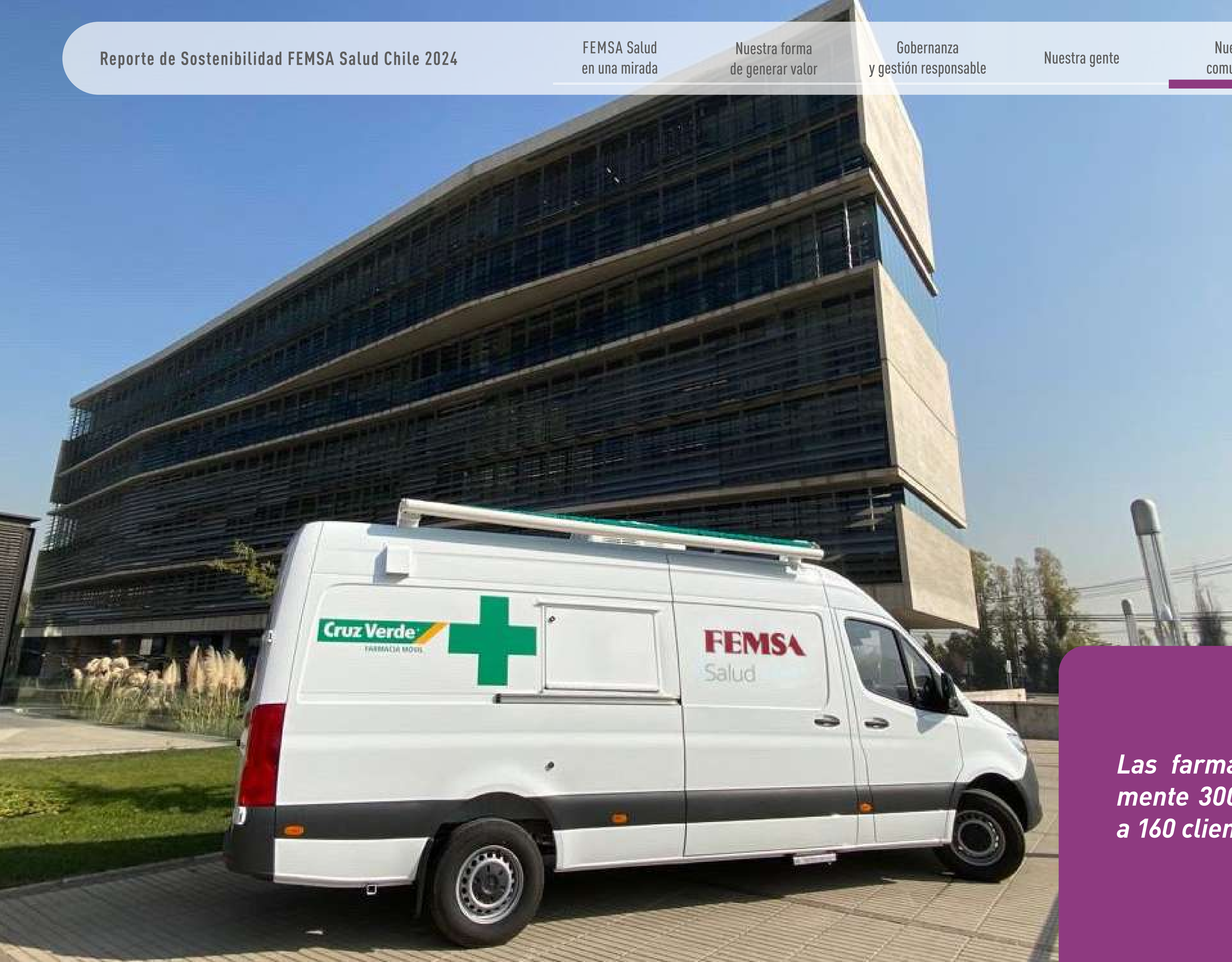
Desde 2022 que Farmacias Cruz Verde apoya a DKMS facilitando la instalación de buzones en 74 de nuestras sucursales a lo largo del país. Estos buzones permitieron que potenciales donantes pudieran registrarse y depositar sus muestras de forma segura y accesible.

Gracias a esta alianza, hemos logrado:

- Recolectar 22.000 kits a través de los 74 buzones ubicados en nuestras farmacias a lo largo de Chile.
- Facilitar al menos 10 donaciones efectivas de sangre, otorgando una segunda oportunidad de vida a pacientes con cáncer hematológico.
- Iniciar, en 2024, la instalación de 40 nuevos buzones con motivo de los 40 años de Farmacias Cruz Verde.

Durante este año, comenzamos un proceso de rediseño y reubicación de los buzones en nuevos locales, con el fin de mejorar la visibilidad y alcance de esta iniciativa.





Farmacias Móviles

Nuestro programa permanente de Cruz Verde pretende llevar servicios farmacéuticos a lugares remotos del país donde no existen farmacias. Así, buscamos acercarnos a las personas más alejadas de los centros urbanos para acceder fácil y cómodamente a todos sus medicamentos y al mismo precio que un local establecido.

Actualmente, el servicio tiene dos vehículos equipados con todas las prestaciones que exige la ley, los que, semanalmente, realizan un recorrido fijo por las localidades rurales de Camiña, Huara y Pisagua en la zona norte y en Hualpin, Lastarrias, Trovolhue, Nehuentue y Los Laureles en la región de La Araucanía.

Las farmacias móviles recorren aproximadamente 300 km por día y en promedio atienden a 160 clientes al mes.

Vinculación y apoyo a personas adultas mayores

Durante 2024 fortalecimos nuestras acciones de vinculación con personas adultas mayores, combinando instancias formativas, donaciones y voluntariado en alianza con organizaciones especializadas.

Mantuvimos nuestra alianza con la **Fundación Villa Padre Hurtado**, que acoge a más de 200 personas adultas mayores en situación de abandono. A través de esta colaboración, desarrollamos actividades de voluntariado junto a residentes del hogar, promoviendo el relacionamiento comunitario y la cercanía con nuestros equipos.

También realizamos **donaciones de productos de higiene y bienestar**, y entregamos polerones —confeccionados a partir de uniformes reciclados de Farmacias Cruz Verde— como parte de una acción solidaria y circular orientada al bienestar de quienes habitan este espacio.

Organizamos un **Seminario de Gerontología** dirigido a químicas y químicos farmacéuticos, con foco en la actualización de conocimientos sobre el cuidado de personas adultas mayores.

Más de 600 personas participaron en el Seminario de Gerontología durante 2024.





comunidad
maicao
TRANSFORMA

Iniciativas Comunidad Maicao

Durante 2024 desarrollamos diversas iniciativas sociales y comunitarias en el marco del programa **Maicao Transforma Comunidad**, orientadas a promover la equidad, el bienestar y el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes. Estas acciones se enfocaron en la capacitación, el emprendimiento femenino, el voluntariado y la respuesta solidaria frente a emergencias.

Programa Capacitación Emprende

Realizamos la segunda versión del programa de capacitación a mujeres en alianza con la Fundación Cristo Vive y su OTEC Cruz de Los Andes, con una inversión que permitió desarrollar y fortalecer las competencias de mujeres emprendedoras, promoviendo su autonomía financiera.

Este programa busca contribuir al empoderamiento femenino, profesionalización de emprendimientos y empleabilidad de mujeres jefas de hogar, a través de la formación gratuita en diferentes oficios de belleza.

- Ejecutamos tres cursos de 20 horas en Santiago y Viña del Mar, en técnicas de manicure y esmaltado permanente.
- Participaron 40 mujeres de cinco comunas, con un total de 72 horas de formación.

Fondos Concursables

Impulsamos un mecanismo de postulación abierto a trabajadoras y trabajadores de Maicao para desarrollar proyectos sociales o ambientales en sus comunidades. En 2024, se adjudicaron seis iniciativas que beneficiaron a organizaciones de seis comunas, con una inversión total de \$ 18.000.000.

Las propuestas abordaron temáticas diversas, como la reutilización de uniformes, el apoyo a personas en situación de calle, el acompañamiento a hogares de niñas y personas mayores, el acondicionamiento de espacios recreativos, la prevención de enfermedades vocales en colaboradores y el apoyo a niños y niñas con enfermedades crónicas. Estos proyectos se desarrollaron en línea con nuestros pilares de personas, comunidad y planeta.

Resultados:	
Proyectos adjudicados	6
Inversión total	\$18.000.000

Voluntariado Fundación Santa Clara

Durante 2024 reforzamos nuestra tradicional alianza con Fundación Santa Clara, acompañando a niñas y niños que viven con VIH a través de actividades de voluntariado y apoyo material por parte de nuestros equipos.

Desarrollamos un calendario anual de acciones solidarias que incluyó el programa “Dona tu vuelto”, campañas de donación, salidas recreativas y mejoras de infraestructura, con el objetivo de contribuir al bienestar integral de las niñas y niños del hogar y del equipo educativo.

Principales acciones realizadas:

- Donación de útiles escolares, artículos de higiene y cuidado personal.
- Jornadas temáticas: Semana Santa, campaña Apadrina un niño o niña, celebración de Navidad.
- Campañas Internas: colecta 1+1 y cajas navideñas para el personal.
- Talleres de maquillaje para apoderadas y reparación de espacios del hogar.

Apoyo en Emergencias

Frente a los incendios que afectaron a la Región de Valparaíso en febrero de 2024, activamos una respuesta solidaria en coordinación con Caritas Chile y TECHO, entregando ayuda a las familias damnificadas.

Entregamos 4.463 productos de bienestar y cuidado personal para las familias afectadas por los incendios forestales en las comunas de Quilpué y Viña de Mar, lo que se tradujo en \$36.026.523 en especies.



Maicao reafirma su compromiso con el bienestar de las comunidades, participando activamente en la entrega de insumos esenciales para la salud a personas afectadas por el incendio que impactó a las comunas de Quilpué y Viña del Mar. La ayuda fue canalizada en coordinación con las organizaciones TECHO y Caritas, como parte de una respuesta solidaria frente a esta emergencia.

Iniciativas Comunidad Intercarry

Durante 2024 desarrollamos distintas iniciativas comunitarias enfocadas en la educación, la inclusión y el acompañamiento a organizaciones sociales, en línea con nuestro compromiso de aportar valor a los territorios donde operamos.

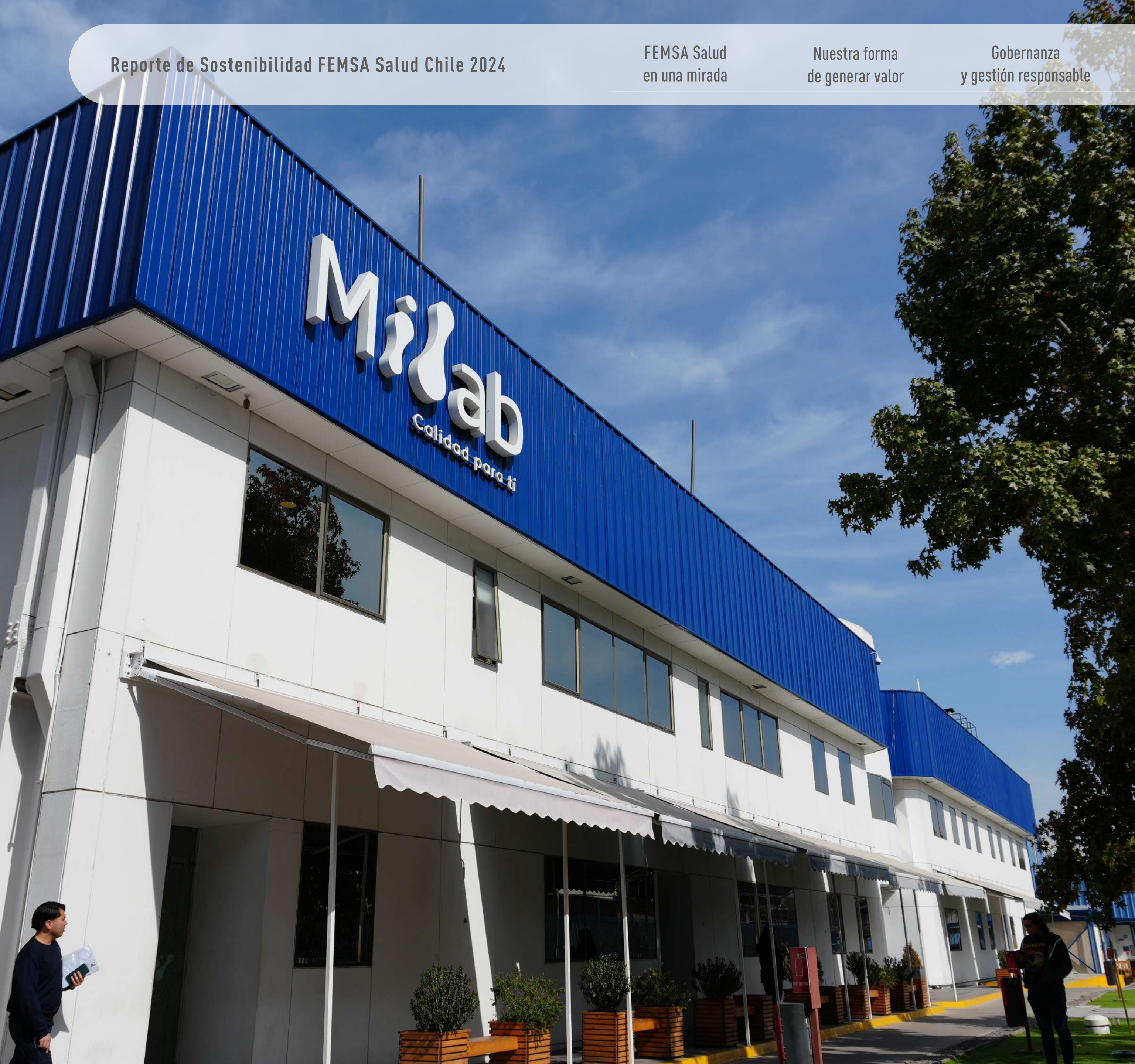
Proyecto Talento Técnico en Logística

En Intercarry contamos con especialistas con un alto nivel de excelencia, profesionalismo y compromiso. Durante 2024, nos propusimos implementar un programa que aporte valor social a la comunidad y a los colaboradores de Intercarry contribuyendo directamente a la formación técnica calificada para el sector logístico.

Así, ejecutamos tres jornadas de capacitación dirigidas a estudiantes de cuarto medio de liceos técnico-profesionales y a sus docentes. El propósito fue transferir conocimientos actualizados y fomentar la innovación en los procesos de aprendizaje y práctica vinculados a la logística. Esta actividad se realizó en formato de puertas abiertas, sin costo, y se consideró como antesala del *Programa Academia*, que será implementado en 2025.

Otras iniciativas Comunidad

- **Alianza Damas de Café:** a través de la campaña “Junta tus tapitas”, donamos 20 kilos de tapitas para financiar medicamentos y otros artículos para niños y niñas del Hospital Calvo Mackenna.
- **Prácticas Inclusivas:** alianzas con los Colegios Jorge Otte y Gabriela Mistral (PsD), a quienes recibimos para una experiencia de vivir un día en nuestra operación.
- **Voluntariado y Donaciones:** donamos mobiliario para el comedor de la Escuela Gabriela Mistral, dando una segunda vida a artículos en desuso. También realizamos la campaña “Navidad con sentido” en beneficio de los estudiantes del Colegio Jorge Otte.



Comunidad Milab

Durante 2024 desarrollamos diversas iniciativas comunitarias orientadas a fortalecer la relación con nuestro entorno inmediato y aportar al bienestar de la comunidad de Independencia.

- **Campaña de donaciones para la Sala Cuna Sonrisitas:** entregamos artículos de primera necesidad para apoyar a niñas y niños en etapa inicial.
- **Pago de permisos de circulación:** destinamos los fondos generados por este trámite municipal a la comuna de Independencia, como una forma de aportar al desarrollo local.
- **Visitas educativas a nuestra operación:** recibimos a estudiantes de liceos, colegios y universidades, promoviendo el conocimiento de nuestros procesos y acercando el mundo laboral a nuevas generaciones.
- **Campaña “Navidad con Sentido”:** movilizamos a nuestro equipo en una colecta solidaria para apoyar a familias de sectores vulnerables durante las fiestas de fin de año.



5.2 Grupos de interés

GRI 2-29










Reconocemos la importancia de mantener una relación activa y transparente con nuestros grupos de interés. Por ello, nos guiamos por la matriz de grupos de interés de FEMSA y designamos responsables en cada una de nuestras unidades de negocio para asegurar una gestión adecuada y continua de este vínculo. Contamos con áreas de sostenibilidad, vinculación comunitaria, comunicaciones y asuntos públicos que mayoritariamente se relacionan con los grupos de interés y medios de prensa.

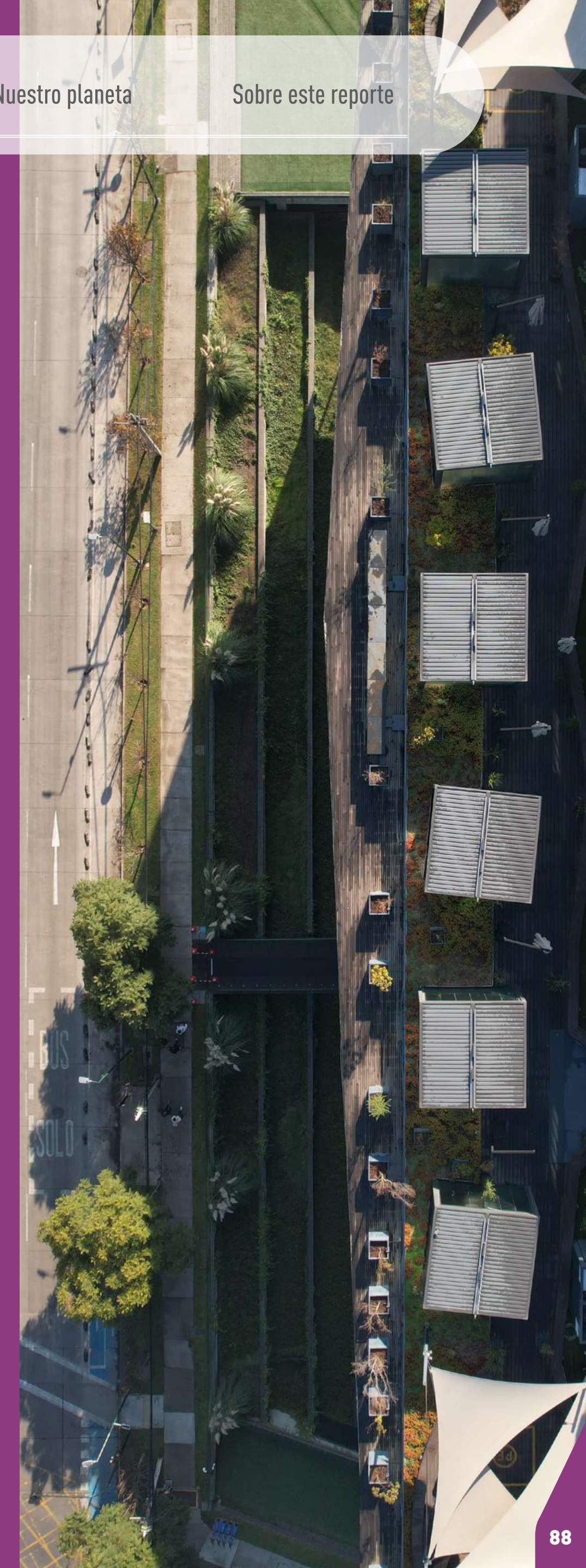
Estos equipos se encargan de identificar correctamente los temas relevantes, establecer canales de diálogo efectivos y promover relaciones de confianza que fortalecen tanto nuestros procesos como la calidad de nuestros productos y servicios.

Entendemos que vincularnos con nuestros grupos de interés no solo es una responsabilidad, sino también una oportunidad para mejorar. Por eso, hemos estructurado nuestro proceso de relacionamiento en torno a tres fases clave:

- **Identificación:** definimos a nuestros grupos de interés a través de un enfoque integral, considerando las premisas corporativas y los principales factores que influyen en sus expectativas y necesidades.
- **Priorización:** determinamos los temas más relevantes y estratégicos para cada grupo, asegurando que estos se integren a nuestra Estrategia de Sostenibilidad.
- **Validación:** establecemos una hoja de ruta clara para orientar nuestras acciones en sostenibilidad, basada en los aprendizajes y retroalimentación de nuestros grupos de interés.

Identificación de grupo de interés

	Sistema de Denuncia	Correo / Página web	Encuesta de clima laboral	Estudios comunitarios	Reuniones de dialogo	Participación en foros	Area responsable de atención	Principales temas identificados
 Colaboradores y sus familias	•	•	•			•	Personas	Bienestar integral, cultura laboral, relación laboral.
 Comunidad		•		•	•	•	• Sostenibilidad • Acceso • Clientes • Instituciones y comunidades • Personas	Programas de desarrollo comunitario, medio ambiente • Donaciones productos, trabajo, seguridad en centros de trabajo.
 Clientes y Consumidores		•				•	• Clientes • Comercial • Marketing • Acceso	Solicitudes de información, bolsa de trabajo, asistencia técnica y ventas.
 Proveedores	•					•	Abastecimiento	Relación comercial.
 Accionistas e Inversionistas		•			•	•	Finanzas	Estrategia del negocio, perspectivas económicas, inversión.
 Autoridades y Asociaciones Empresariales		•			•		Asuntos Corporativos	Colaboración en iniciativas.
 Sindicatos	•	•	•		•	•	Personas • Relaciones laborales	Negociaciones de contratos colectivos de trabajo, relación laboral.
 Organizaciones de la Sociedad Civil		•		•	•	•	Valor Social (Instituciones y comunidad)	Proyectos conjuntos.
 Medios de Comunicación		•			•	•	Comunicaciones Externas	Estrategia de negocio, posicionamiento.





5.3 Proveedores

Gestionamos nuestras relaciones con proveedores considerando criterios de calidad, eficiencia y trazabilidad, con el fin de fortalecer una cadena de suministro alineada con los estándares del negocio y las necesidades operativas.



5.3.1 Abastecimiento sostenible

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la ética en el negocio refleja una integración profunda de responsabilidad corporativa en todas nuestras operaciones. De esta manera, priorizamos la inclusión de proveedores que no solo alcanzan nuestros exigentes estándares de calidad y eficiencia, sino que además comparten nuestro enfoque hacia el cumplimiento ético y la responsabilidad ambiental.

Intercarry está impulsando activamente la incorporación de proveedores que se alineen con criterios de gestión ambiental, promoviendo prácticas como el uso de vehículos eléctricos y la valorización de residuos. Esta iniciativa busca fortalecer una cadena de suministro más sostenible y responsable.



5.3.2 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

GRI 2-6

Cadena de suministro

Nuestra cadena de suministro está compuesta por más de 5.200 proveedores, de los cuales el 96,4% son locales. En 2024, el presupuesto total para abastecimiento alcanzó los **\$1.987.268.122.269**, con más del **95,6%** del presupuesto destinado a proveedores nacionales.

Mantenemos una política de compras responsable basada en principios éticos, ambientales y laborales, junto a una Guía de Compras Sustentables y mecanismos de evaluación periódica.

Los proveedores incluyen laboratorios, distribuidores mayoristas, contratistas de servicios logísticos y tecnológicos, con quienes mantenemos relaciones contractuales estables.




Entidades aguas abajo

Las entidades aguas abajo incluyen principalmente clientes finales (personas naturales), beneficiarios de programas sociales, instituciones públicas como CENABAST, y organizaciones que operan bajo convenios de venta institucional o franquicias. También forman parte de este segmento los usuarios digitales, con más de 500 mil personas activas en la app Cruz Verde.

Otras relaciones comerciales

Además de nuestra cadena de valor directa, mantenemos relaciones relevantes con socios financieros como Solventa, emisora de la tarjeta Spin Cruz Verde, que facilita el acceso a financiamiento. También tenemos alianzas con organizaciones de la sociedad civil, gobiernos locales y organismos multilaterales en el marco de programas de bienestar y acceso a salud.

5.3.3 Nuestros proveedores en cifras

	2023	2024
 Proveedores Locales	4.979	4.728
 Proveedores críticos	120	120
 Proveedores totales	5.234	4.932




Pago a proveedores

En FEMSA Salud Chile contamos con una política de pago a proveedores alineada a la Ley N° 2.024 de 2020 conocida como “Ley de pago en plazos justos a Pymes y MiPymes”. En 2024 el 89% de los pagos a proveedores nacionales y extranjeros se realizó en 30 días.

Durante el período reportado, el 95,6% del presupuesto destinado a proveedores se asignó a proveedores nacionales, mientras que el 4,4% correspondió a proveedores extranjeros.

Proporción de gasto en proveedores locales

GRI 204-1

	2023	2024
 Total de presupuesto para abastecimiento (CLP)	-	2.067.456.804.332
 Presupuesto para proveedores locales (CLP)	1.579.644.738.136	2.014.867.740.084
 Porcentaje de presupuesto en proveedores locales	96,4%	95,6%


Nota: Estos datos consideran el 100% de los pagos, es decir, todos los negocios o empresas que conforman el grupo. La definición geográfica de la organización para “local” es Chile. Cabe mencionar que la ubicación del RUT es utilizada para ubicaciones de operación significativa en la organización.

Número de facturas pagadas

	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
 Proveedores nacionales	178.990	5.701	10.289
 Proveedores extranjeros	1.683	32	49

Cantidad de proveedores que corresponden a las facturas pagadas durante 2024.

Cantidad de proveedores que corresponden a las facturas pagadas durante 2024

	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
 Proveedores nacionales	4.619	86	23
 Proveedores extranjeros	186	9	8

Nota: En FEMSA Salud Chile tenemos una política de Compras que no sólo abarca la gestión eficiente de pagos, sino que también incluye el monitoreo y evaluación del desempeño de los proveedores, así como mecanismos para la resolución de problemas. Es esencial para nuestra compañía conocer las iniciativas de sostenibilidad de nuestros proveedores actuales y futuros, como parte de nuestros esfuerzos continuos por promover prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de suministro.

5.3.4 Principios guía para proveedores de FEMSA Salud Chile

Contamos con un enfoque estructurado para evaluar, monitorear y prevenir riesgos en nuestra cadena de suministro, integrando criterios sociales y ambientales que permiten una gestión responsable y coherente con los lineamientos corporativos.



Evaluamos

Utilizando criterios ambientales y sociales, realizamos la evaluación de nuevos proveedores asegurando que cumplieran con las expectativas definidas en nuestra política. Este proceso incluye requisitos vinculados al cumplimiento normativo ambiental, uso eficiente de recursos, respeto a los derechos humanos, condiciones laborales justas y promoción de la diversidad e inclusión. Esta evaluación nos permite construir una cadena de suministro alineada con nuestros valores de integridad y sostenibilidad.



Monitoreamos

Realizamos un monitoreo continuo de los posibles impactos negativos asociados a nuestras relaciones comerciales. Cuando identificamos desviaciones a los principios establecidos, solicitamos la implementación de medidas correctivas específicas, promoviendo una mejora continua por parte de nuestros proveedores. Estas acciones nos permiten mitigar riesgos, fortalecer el desempeño ambiental y social de nuestra red de abastecimiento, y asegurar que nuestras operaciones generen valor a lo largo de toda la cadena.



Prevenimos

Como parte de nuestro enfoque preventivo, evaluamos riesgos relacionados con el respeto a la libertad de asociación, así como la existencia de posibles situaciones de trabajo infantil o trabajo forzoso. Durante el período no se identificaron incidentes relevantes en estas materias. Este resultado refleja el compromiso de FEMSA Salud Chile y sus proveedores con los estándares internacionales de derechos laborales, reforzando la transparencia y la responsabilidad compartida en nuestras operaciones.

06

Nuestro planeta

- 6.1 Cumplimiento ambiental
- 6.6 Agua
- 6.4 Energía
- 6.3 Emisiones GEI
- 6.5 Economía circular y residuos



6.1 Cumplimiento ambiental

La sostenibilidad se refleja en acciones concretas y en el cumplimiento estricto de la normativa ambiental. A través de nuestro eje estratégico “Nuestro Planeta”, trabajamos para reducir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente, considerando toda la cadena de valor.

Aplicamos un enfoque preventivo en la gestión de riesgos ambientales, lo que implica identificar tempranamente posibles incumplimientos y aplicar medidas correctivas antes de que escalen. Además, realizamos

capacitaciones periódicas a nuestros equipos para reforzar buenas prácticas y asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes, promoviendo una cultura orientada a la sostenibilidad.

Contamos con una Política de Información en Sostenibilidad que contempla el cumplimiento legal y seguimiento en nuestro desempeño ambiental. Hemos definido metas claras para disminuir emisiones, optimizar el uso de recursos y reducir residuos, en línea con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible de las Naciones Unidas.

Este enfoque integral no solo previene sanciones, sino que también refuerza nuestro aporte positivo al entorno y a las comunidades donde estamos presentes. Estamos convencidos de que operar de forma sostenible es clave para generar valor a largo plazo para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad.



Iniciativas ambientales y gestión de recursos

PROPIO F.8

Durante 2024, impulsamos diversas iniciativas ambientales en nuestras unidades de negocio, con foco en eficiencia energética, valorización de residuos, uso responsable del agua y acciones de economía circular. A continuación, se presentan los proyectos más relevantes desarrollados por cada negocio:

FEMSA

Salud

Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (\$)
Compostaje en casino	Instalación de contenedores recolectores de residuos orgánicos en casino de oficina y posterior retiro y gestión de estos para generar compost.	Indeterminada	\$11.015.000
Certificación Sello Verde 20% energía renovable FEMSA Salud	Certificado de acreditación de uso de energía renovable.	Anual	-
Reciclaje en oficina	Gestión de residuos reciclables generados en oficinas de FEMSA Salud.	Indeterminada	\$9.240.000
Colillas de cigarro	Recolección y reciclaje de colillas de cigarro generadas en oficinas de FEMSA.	Indeterminada	\$450.000
Recuperador de agua condensada	Conjunto a Sodexo se instalan 2 tanques de 1.000 litros para recuperar agua condensada de torres de enfriamiento y equipos de clima para utilizarlos en limpieza y mantención.	2 meses	\$2.810.205

spin de Cruz Verde

Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (\$)
Proyecto piloto segregación de residuos	Segregación, retiro y valorización de residuos generados en 2 locales ubicados dentro de la RM	3 meses	\$ 2.960.000



Cruz Verde

Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (\$)
Proyecto piloto segregación de residuos	Segregación, retiro y valorización de residuos generados en 14 locales ubicados dentro de la RM.	3 meses	\$ 20.720.000
Proyecto piloto logística inversa	Retiro de cartón y film de 17 locales, trasladados a Intercarry y gestionados por Recupac.	4 meses	-
Planta solar inyección remota	Firma de contrato marco para proyectos de inyección remota a locales.	-	-
Plan de recambio de equipos de clima	Eliminación de 80 equipos que usan gas refrigerante R22 e instalación de 173 unidades de equipos tecnología inverter.	Indeterminada	-
Climatización solar en 2 locales	Instalación de paneles solares en dos locales para climatización.	Indeterminada	-
Recolección de tapas plásticas	Recolección de tapas plásticas en oficinas corporativas.	Indeterminada	\$ 1.000.000
Bolsas de recicladas	Elaboración de bolsas reutilizables a partir de delantales de uniformes.	-	\$ 1.225.000
Donación de uniformes	Donación de uniformes a escuelas y universidades. 3.844 alumnos beneficiados.	-	\$ 21.443.900
Proyecto piloto de recolección de medicamentos caducos	Instalación de contenedores en 20 locales ubicados dentro de la RM y convenio con fundación ecofarmacovigilancia.	-	\$ 13.440.000





Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (\$)
Proyecto piloto segregación de residuos	Instalación de contenedores recolectores de residuos orgánicos.	3 meses	\$ 13.320.000
Proyecto piloto logística inversa	Retiro de cartón y film de 17 locales, trasladados a Intercarry y gestionados por Recupac.	3 meses	-
Fondo concursable - Economía circular	Elaboración de scrunchies a partir de blusas de uniforme reciclado.	1 mes	\$ 300.000



Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (\$)
Compostaje en casino de Intercarry	Instalación de contenedores recolectores de residuos orgánicos.	Indeterminada	\$ 26.060.000
Control centralizado de iluminación	Instalación de dispositivos que permiten el ahorro de energía.	Indeterminada	\$ 25.000.000
Camión eléctrico	Implementación de camión eléctrico para la operación del CEDIS.	Indeterminada	\$ 10.400.000
Reguladores de flujo en grifería	Instalación de reguladores de flujo en grifería de baños.	Indeterminada	\$ 150.000
Piloto de LI	Retiro de cartón y film de 17 locales, trasladados a Intercarry y gestionados por Recupac.	3 meses	-
Implementación de contenedores de reciclaje	Instalación de contenedores de segregación de residuos.	Indeterminada	\$ 8.708.000
Gestión y valorización de residuos	Envío de residuos peligrosos y no peligrosos a valorización por gestores autorizados.	Anual	\$ 132.000.000



Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (\$)
Reguladores de flujo en grifería	Instalación de reguladores de flujo en grifería de baños.	Indeterminada	\$ 1.000.000
Remodelación de áreas comunes	Reemplazo de pasto natural por pasto sintético.	Indeterminada	\$ 10.000.000
Reutilización de agua condensada	Uso de agua condensada del proceso de la planta.	Indeterminada	\$ 1.000.000
Gestión y valorización de residuos peligrosos y no peligrosos	Envío de residuos a valorización por gestores autorizados.	-	\$ 154.000.000
Capacitación en eco-diseño	Capacitación del personal para desarrollar productos ecoeficientes.	-	-
Reutilización de agua de proceso	Uso de agua de descarte purificada.	Indeterminada	\$ 4.000.000
Eficiencia energética calderas	Automatización de calderas.	4 meses	\$ 4.000.000
Eficiencia energética calderas	Instalación de reguladores de presión de vapor.	6 meses	\$ 1.000.000
Eficiencia en frío	Cambio de tecnología aire acondicionado.	8 meses	\$ 4.000.000
Regeneración eficiente	Ajuste de programas de regeneración de ablandadores de agua.	2 meses	\$ 1.000.000
Fase 2 chiller modulares	Instalación de 2 chillers de alta eficiencia.	6 meses	\$ 40.000.000
Eficiencia energética iluminación exterior	Fotoceldas exteriores.	4 meses	\$ 2.000.000
Eficiencia energética iluminación núcleo limpio	Cambio a LED en zona limpia.	-	\$ 2.000.000
Cambio de infraestructura material	Uso de planchas inoxidable en vez de pinturas con solventes.	-	\$ 20.000.000



> Tema material

6.2 Agua

GRI 3-3



DESCRIPCIÓN

En FEMSA Salud Chile, el agua es un recurso esencial para nuestras operaciones, utilizado en procesos como la fabricación de productos, la limpieza y la refrigeración. Somos conscientes de que su uso intensivo, especialmente en contextos de escasez hídrica, genera una presión importante sobre los recursos disponibles. Por ello, gestionamos el recurso de manera eficiente, promoviendo su reducción y reutilización, e incorporando tecnologías de tratamiento avanzado para asegurar que las aguas residuales, que pueden contener residuos farmacéuticos u otros contaminantes, sean tratadas adecuadamente.



IMPACTOS

El uso insostenible del agua y la gestión inadecuada de las aguas residuales pueden tener efectos negativos tanto en las comunidades cercanas como en el medio ambiente. La falta de políticas de conservación hídrica podría contribuir a la escasez de agua en regiones vulnerables, generando conflictos con las autoridades locales y las comunidades. Además, la ausencia de un tratamiento adecuado de las aguas residuales puede afectar los ecosistemas acuáticos y la salud pública.



POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Procedimiento de estimación consumo agua en locales



AVANCES 2024

- 357.305 m³ de consumo registrados en nuestras operaciones, lo que representa una disminución del 10% respecto al año anterior.
- Recuperador de agua condensada de torres de enfriamiento y equipos de clima de edificio central para tareas de limpieza y mantención
- Jardín de bajo consumo hídrico implementado en el Laboratorio Milab, como medida de eficiencia y optimización del recurso.
- Reguladores de flujo instalados en baños del Centro de Distribución y del laboratorio, permitiendo un uso más eficiente del agua en instalaciones críticas.

Consumo de agua

GRI 303-1, 303-2, 303-5

El agua es un recurso esencial para nuestras operaciones y para el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes. En 2024, nuestro consumo total de agua fue de 357.305,78 m³, proveniente de fuentes de terceros, lo que representa una reducción del 10% en comparación con 2023. Este volumen considera el uso en todas nuestras actividades, desde la administración de oficinas hasta la operación de la cadena de suministro y distribución.

La reducción en el consumo de agua se debe a la implementación de tecnologías de optimización en llaves de uso frecuente para reducir el desperdicio de agua en Cedis y Laboratorio. Además, reemplazos de jardines por especies de bajo consumo hídrico y por último proyectos de recuperación de agua de condensados para labores de limpieza en el edificio central, evitando dichos consumos.

	FEMSA Salud Chile (m ³)	Cruz Verde (m ³)	Maicao (m ³)	Intercarry (m ³)	Milab (m ³)	Spin (m ³)	Total (m ³)
2022	35.711,00	268.326,63	61.381,02	23.775	33.206,00	8.848,54	433.270,19
2023	23.225,00	229.318,47	53.715,37	56.976,85	56.770,00	6.807,08	428.835,77
2024	19.093,49	207.722,37	46.990,50	49.349,33	28.292	5.858,09	357.305,78

Nota: Recopilamos la información a partir de boletas de consumo emitidas por la empresa sanitaria.

Para calcular el nivel de estrés hídrico utilizamos la herramienta Water Risk Atlas que permite identificar y mapear el riesgo hídrico. A través de esta, se identifican tres zonas de riesgo en donde se ubican las operaciones de los distintos negocios:



Zona 1:
riesgo alto

FEMSA Salud Chile,
Intercarry, Milab,
Cruz Verde, Maicao
y Spin



Zona 2:
riesgo medio

Cruz Verde,
Maicao y Spin



Zona 3:
riesgo bajo

Cruz Verde,
Maicao y Spin

El agua es un recurso fundamental tanto para las operaciones como para el bienestar de las comunidades. A través de pequeñas iniciativas, como el reemplazo de jardines tradicionales por jardines sintéticos, se ha logrado reducir significativamente el consumo de agua, mientras se transforman los espacios en áreas de descanso para los equipos de trabajo.

Milab: eficiencia en el uso y recuperación de agua

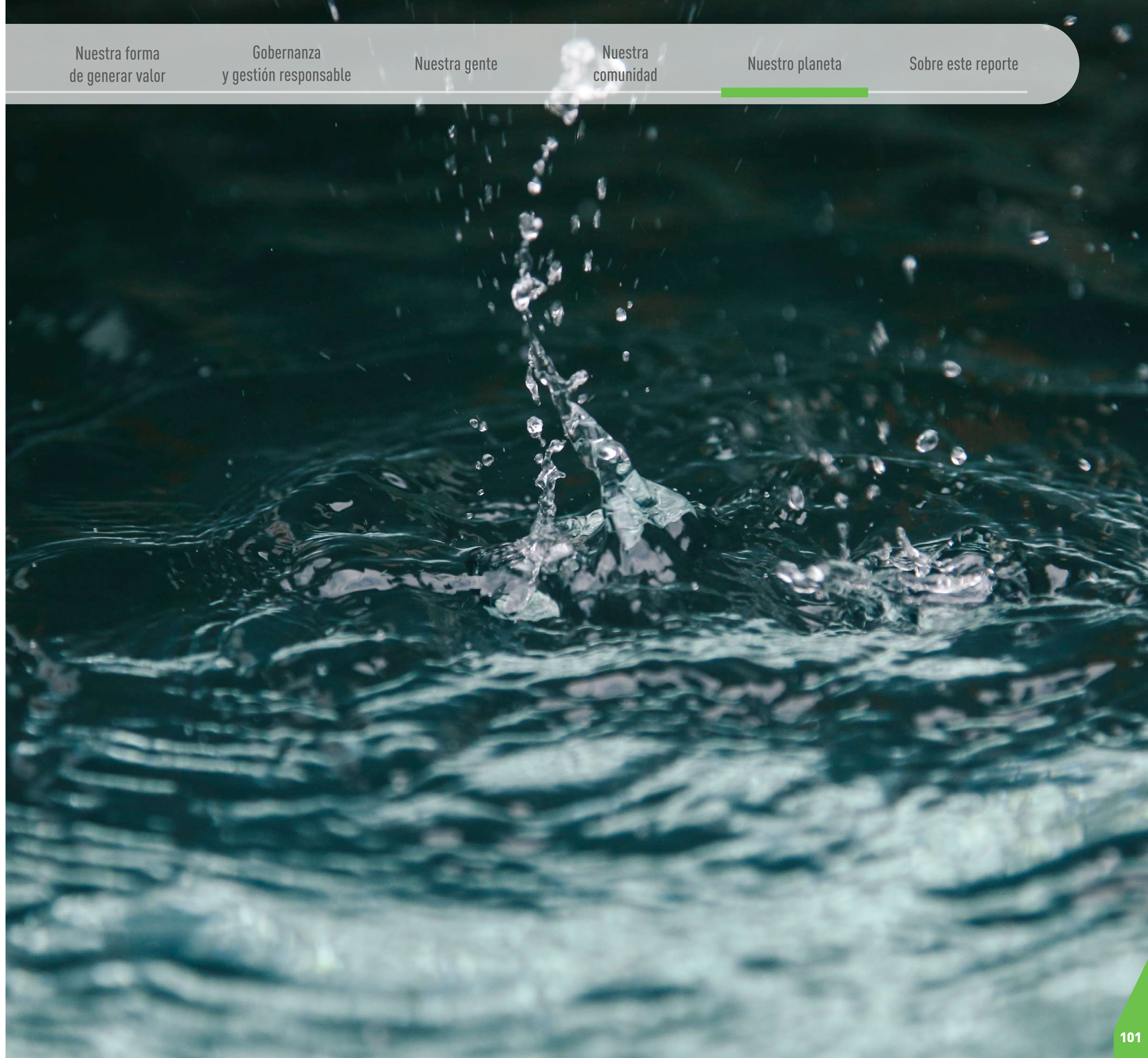
En Milab, como laboratorio de FEMSA Salud, tenemos un rol relevante en la gestión del agua debido a las características de nuestros procesos productivos. Ante los desafíos asociados a la escasez hídrica, hemos implementado acciones orientadas a optimizar el consumo, promover la reutilización y asegurar una gestión adecuada de los efluentes.

Durante 2024, desarrollamos un proyecto de recuperación de agua desde nuestra planta purificadora. Este consiste en reutilizar el agua rechazada durante el proceso de purificación, redirigiéndola a los sanitarios para reducir el uso de agua potable en cada descarga. Esta iniciativa forma parte de nuestra gestión bajo el eje “Nuestro Planeta”.



Optimizar la eficiencia hídrica mediante proyectos ahorro y recuperación de agua.

Implementación de recuperación de agua para uso en sanitarios desde Planta purificadora de agua.





6.3 Energía

En FEMSA Salud Chile, junto a nuestro laboratorio Milab y Centro de Distribución Intercarry, contamos con el sello IE 100% Renovable de IMELSA Energía. Esta alianza nos permite utilizar únicamente energía eléctrica proveniente de fuentes renovables en nuestra planta, lo que evita el uso de combustibles fósiles. En 2024, como Milab, evitamos la emisión de 799,51 toneladas de CO₂ equivalente.



**IMELSA
ENERGÍA**

**100%
ENERGÍA
RENOVABLE**

Consumo energético en GWh

GRI 302-1, 302-2, 302-4, 302-5; SASB HC-DR-130A.1

	Energía renovable		Energía no renovable				Consumo total (renovable y no renovable)	
	Solar	Total energías renovables	Diesel	Gas LP	Gas Natural	Red eléctrica no renovable		Total combustibles no renovables
2023	11,08	11,08	0,04	0,03	0,22	30,81	31,10	42,18
2024	11,50	11,50	0,49	0,57	2,38	33,37	36,81	48,31

Durante 2024, registramos un **aumento neto de 2,4 GWh en el consumo energético**, impulsado principalmente por la **entrada en operación total de nuestro nuevo Centro de Distribución** y la **apertura de nuevos locales comerciales**. Este crecimiento operacional fue acompañado por una serie de **iniciativas de eficiencia energética y conservación**, que permitieron mitigar parte del impacto, incluyendo la incorporación de tecnologías más eficientes, sistemas de control centralizado y mejoras en infraestructura clave.

Durante 2024 se logró una disminución en la intensidad energética, reflejando una mejora del 4,38% en la eficiencia del uso de los recursos energéticos eléctricos en relación con la actividad económica de la organización.

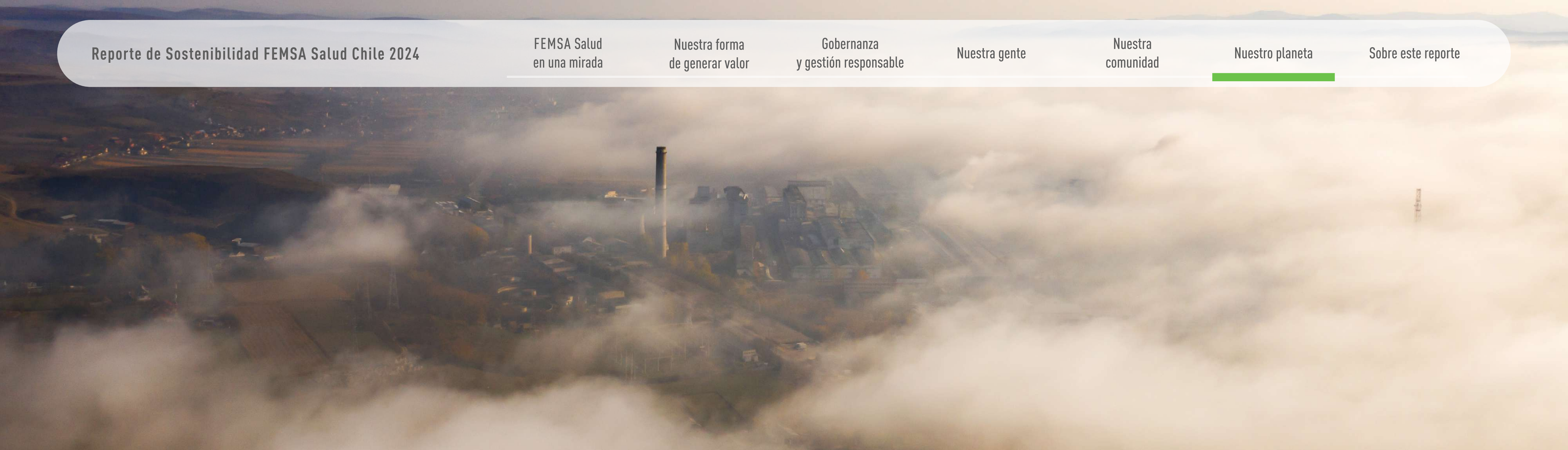
Iniciativas destacadas



Además obtuvimos el certificado de Cuantificación y reducción, también proporcionado por Huella Chile.



Desde 2020, como Milab formamos parte del Programa Huella Chile, donde medimos nuestra huella de carbono y trabajamos en su reducción mediante proyectos de mitigación.



6.4 Emisiones de gases efecto invernadero (GEI)

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Cada año, realizamos una evaluación cuantitativa de nuestras emisiones de GEI, asegurando un monitoreo preciso de nuestro impacto ambiental. Este análisis incluye los alcances:

Alcance 1

Emisiones directas de nuestras operaciones

Alcance 2

Emisiones indirectas

Alcance 3

Otras emisiones indirectas que se producen en nuestra cadena de valor

Trabajamos en la definición de metas alineadas con la ciencia para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), en el marco de la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBT). Esta iniciativa, respaldada por el Carbon Disclosure Project (CDP), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI), el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) y la Coalición We Mean Business, impulsa a las empresas a nivel global a reducir a la mitad sus emisiones al 2030 y alcanzar emisiones netas cero al 2050.

Emisiones directas e indirectas en tCO₂e

	2021	2022	2023	2024
Emisiones indirectas de GEI (Alcance 1)	2.583,24	2.320,99	998,01	1.371,36
Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	17.371,30	17.286,75	18.396,75	19.406,96
Emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	405.179,88	428.671,97	464.169,77	441.368,53
Total	425.134,42	448.279,71	483.564,53	462.146,85

Nota: el cálculo de las emisiones de GEI de alcance 1 incluye los gases CO₂, CH₄, N₂O y HFC. Las emisiones de alcance 2 y 3 consideran los gases CO₂, CH₄ y N₂O.

Para el cálculo de las emisiones indirectas de GEI fuera de la organización se incluyeron categorías como bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, transporte, residuos, viajes de negocios, desplazamientos de colaboradores, uso y disposición final de productos vendidos, y franquicias.

Durante el período, se observó una disminución en las emisiones de **alcance 3**, específicamente en la categoría de bienes y servicios adquiridos, debido a una menor compra de insumos plásticos y mercadería, lo que refleja un menor impacto asociado a la cadena de suministro. En contraste, las emisiones de **alcance 1** aumentaron como resultado de un mayor uso de gases refrigerantes, asociado a un incremento

en las mantenciones de equipos de climatización. Por su parte, las emisiones de **alcance 2** también presentaron un alza, atribuible al mayor consumo de energía eléctrica derivado de la expansión de nuestras operaciones.

En 2024 logramos reducir un 4,0% el total de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) respecto a 2023.

> Tema material

6.5 Economía circular y residuos

GRI 3-3



DESCRIPCIÓN

En FEMSA Salud Chile, impulsamos la adopción de modelos de economía circular que nos permitan reducir nuestra huella ambiental y fomentar prácticas responsables de producción y consumo. Entre nuestras estrategias destacan el uso de materiales reciclables, la reducción de residuos en origen y la optimización de procesos, elementos fundamentales para avanzar hacia una operación más eficiente y sostenible en el sector salud.



IMPACTOS

La gestión inadecuada de residuos o la falta de implementación de prácticas de economía circular puede ocasionar impactos ambientales negativos, como la contaminación del agua, el suelo y el aire, que afecta a su vez la biodiversidad y comunidades.



POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Política Corporativa de Medio Ambiente
- Política Corporativa FEMSA Sostenibilidad



AVANCES 2024

- **40% de los residuos operacionales no peligrosos reciclados**, lo que equivale a 2.110 toneladas valorizadas durante el año.
- **+7 toneladas de residuos orgánicos recuperadas** mediante la instalación de puntos de compostaje en casinos corporativos (Centros de Distribución y Oficina Central).
- **+6,3 toneladas de residuos valorizados** gracias al Piloto Cero Residuos, implementado en 25 locales durante el tercer trimestre del año.



6.5.1 Modelo de gestión de residuos

GRI 306-2

Gestionamos los residuos como una prioridad estratégica, con el objetivo de reducir nuestro impacto ambiental y avanzar hacia modelos operativos más circulares. Esta gestión se alinea con los principios de la economía circular y se apoya en procesos de trazabilidad, certificaciones externas y un enfoque de mejora continua.

Durante 2024, avanzamos en valorización, separación en origen y recuperación de materiales, integrando estas acciones en nuestras operaciones logísticas, centros de distribución y locales comerciales.

Nuestra estrategia de economía circular se organiza en tres áreas:

- **Reducción y eliminación de residuos operacionales**, evitando su disposición en rellenos sanitarios.
- **Uso y promoción de empaques sostenibles**, procurando que sean reciclables al final de su vida útil.

Para cumplir con los estándares legales y contractuales, trabajamos con más de siete empresas gestoras inscritas en el sistema RETC, que nos entregan certificados mensuales por reciclaje, disposición final o valorización energética de los residuos generados en oficinas y casinos corporativos.



6.5.2 Residuos generados

GRI 306-3

Durante 2024 generamos un total de 5.714,44 toneladas de residuos, de los cuales un 93% correspondió a residuos no peligrosos, y un 7% a residuos peligrosos.

Residuos peligrosos generados por negocio en toneladas

	FEMSA Salud Chile	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin	Total
Aceites y lubricantes	-	-	-	0,28	0,13	-	0,41
Baterías (pilas)	-	-	-	3,89	0,34	-	4,23
Cartuchos de tinta	-	0,15	-	-	0,19	-	0,34
Lodos de tratamiento peligroso	-	-	-	-	5,08	-	5,08
Solventes residuales	-	-	-	-	18,6	-	18,6
Sólidos contaminados	-	-	-	0,1	0,03	-	0,13
Tubos fluorescentes	-	-	-	0,02	0,37	-	0,39
Aerosoles	3,99	1,59	-	-	-	-	5,58
Medicamentos	23,11	11,27	-	-	-	-	34,38
Perfumería y alcoholes	9,16	4,34	-	-	-	-	13,5
Otros peligrosos (Chatarra electrónica)	-	-	-	-	0,14	-	0,14
Otros peligrosos (pinturas, envases contaminados)	-	-	-	1,44	-	-	1,44
Otros peligrosos (merma medicamentos y materias primas)	-	-	-	-	252,01	-	252,01
Otros Peligrosos (material envase empaque)	-	-	-	-	68,53	-	68,53
Total residuos peligrosos	36,26	17,35	0	5,73		0	404,76

Residuos no peligrosos generados por negocio en toneladas

	FEMSA Salud Chile	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin	Total
Papel y cartón	1,53	1193,12	340,54	1253,98	75,71	9,2	2874,08
Vidrio	0,01	31,24	5,53	-	-	0,26	37,04
Electrónico	-	33,96	2,19	-	-	-	36,15
Chatarra	-	-	-	0,78	1,14	-	1,92
Madera	-	-	-	57,37	-	-	57,37
Orgánico	-	455,69	80,69	6,14	60,95	3,83	607,3
Otros metales	-	17,65	3,03	-	-	0,14	20,82
Otros plásticos	1,03	460,8	81,59	113,01	33,16	3,87	693,46
Otros no peligrosos (ordinarios)	-	-	-	-	119,61	-	119,61
Otros no peligrosos (domiciliarios)	33,28	-	-	-	-	-	33,28
Otros no peligrosos (basura)	-	-	-	365,1	-	-	365,1
Otros no peligrosos (merma)	413,86	49,69	-	-	-	-	463,55
Total residuos no peligrosos	449,71	2242,15	513,57	1796,38		17,3	5309,68
Total de residuos	485,97	2259,5	513,57	1802,11		17,3	5714,44

Nota: Los datos presentados en la tabla se obtuvieron de la siguiente manera:

- FEMSA Salud Chile, Intercarry y Milab: información basada en certificados entregados por empresas gestoras de residuos y registros de destrucciones realizadas.
- Cruz Verde y Maicao: estimaciones realizadas a partir de muestras representativas de locales para calcular la generación de residuos y gestor Kyklos en piloto de reciclaje.
- Spin: datos estimados en base a un proyecto piloto desarrollado por Kyklos.



6.5.3 Residuos valorizados

GRI 301-1, GRI 302-3, 306-4

Buscamos minimizar el impacto ambiental de los residuos y aumentar su aprovechamiento como recursos, por eso desarrollamos procesos de valorización que permiten reincorporar materiales al ciclo productivo y reducir su disposición final en vertederos, promoviendo así una economía más circular.

La valorización de residuos contempla distintos tratamientos según el tipo de material y su potencial de reutilización. Entre las principales categorías que gestionamos se encuentran:

- **Cartón y papel:** reciclados para la fabricación de nuevos insumos.
- **Plásticos rígidos y flexibles:** provenientes de procesos logísticos o de consumo interno, reutilizados o reciclados según sus características.
- **Residuos orgánicos:** tratados mediante compostaje u otras técnicas de recuperación.

- **Residuos peligrosos valorizables:** como aceites o productos químicos, gestionados conforme a normativa para su recuperación segura.
- **Equipos electrónicos y eléctricos:** enviados a gestores autorizados para su reciclaje y desmontaje.

Durante 2024, valorizamos un total de 2.489,6 toneladas, equivalente al 44% de los residuos generados. Este resultado da cuenta del fortalecimiento de nuestras capacidades internas para clasificar y derivar materiales a procesos de valorización. Los datos sobre generación y valorización fueron obtenidos a partir de certificados emitidos por empresas gestoras autorizadas, y son reportados trimestralmente a nuestro sistema interno de control. Este mecanismo de seguimiento nos permite tomar decisiones informadas y reforzar las prácticas de separación en origen.

Residuos valorizados

Categoría	FEMSA	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin	Total
Residuos peligrosos							
Aerosoles	3,99	1,59	-	-	-	-	5,58
Perfumería y alcoholes	9,16	4,34	-	-	-	-	13,5
Medicamentos	23,11	11,27	-	-	-	-	34,38
Aceites y lubricantes	-	-	-	-	0,13	-	0,13
Baterías/pilas	-	-	-	-	-	-	
Sólidos contaminados	-	-	-	-	0,03	-	0,03
Tubos fluorescentes	-	-	-	-	0,03	-	0,03
Cartuchos de tinta	-	-	-	-	0,1	-	0,1
Lodos de tratamiento peligroso - Solventes residuales	-	-	-	-	0,78 17,8	-	0,78 17,8
Otros peligrosos (Chatarra electrónica)	-	-	-	-	0,14	-	0,14
Otros peligrosos (Material envase empaque)	-	-	-	-	65,69	-	65,69
Otros peligrosos (Merma medicamentos y materias primas)	-	-	-	-	241,14	-	-
Otros peligrosos (pinturas, envases contaminados)	-	-	-	-	-	-	-
Total residuos peligrosos valorizados	36,26	17,2		-	325,84	-	379,3

Categoría	FEMSA	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin	Total
Residuos no peligrosos							
Electrónico	-	33,96	2,19	-	-	-	36,15
Papel y cartón	1,53	2,13	3,48	1.253,98	75,71	-	1.336,83
Vidrio	0,01	0,0003	0,01	-	-	-	0,0203
Chatarra	-	-	-	-	1,14	-	1,14
Madera	-	-	-	57,37	-	-	57,37
Residuos orgánicos	-	-	-	6,14	60,95	-	67,09
PET	-	-	-	59,4	28,72	-	88,12
Polietileno	-	-	-	53,61	-	-	53,61
Aluminio	-	-	-	-	0,01	-	0,01
Otros metales - Residuos no peligroso	-	0,55	-	-	-	-	0,5548
Orgánico - Residuo no peligroso	-	0,02	-	-	-	-	0,02
Otros plásticos - Residuo no peligroso	1,03	0,63	0,38	-	3,81	-	5,85
Otros no peligrosos (Ordinarios)	-	-	-	-	-	-	-
Otros no peligrosos (Basura)	-	-	-	-	-	-	-
Otros no peligrosos (Merma)	413,86	49,69	-	-	-	-	463,55
Total residuos no peligrosos valorizados	416,43	86,9803		1430,5	170,34	-	
Total residuos valorizados	452,69	104,1803		1430,5	496,18	-	

Operaciones de valorización

En 2024 enviamos 2.997,7 toneladas de residuos no peligrosos a disposición final en vertederos, correspondientes principalmente a residuos domiciliarios no valorizables.



6.5.4 Residuos destinados a eliminación

GRI 306-5

Durante 2024, FEMSA Salud Chile gestionó un total de 3.223,36 toneladas de residuos no valorizados, considerando tanto residuos peligrosos como no peligrosos. Entre los residuos no peligrosos, las principales categorías fueron papel y cartón, con 1.537,25 toneladas, otros plásticos con 645,25 toneladas y residuos orgánicos, con 540.19 toneladas. En general, estos residuos corresponden a locales que se están integrando al plan de gestión de residuos.

En cuanto a los residuos peligrosos, la mayor proporción correspondió a merma de productos y materias primas, con 10,87 toneladas, y lodos de tratamiento peligroso, con 4,49 toneladas. La eliminación fue gestionada por unidad de negocio, siendo Milab e Intercarry los mayores generadores.

Nuestro mayor desafío se relaciona con residuos en los locales comerciales, es en este punto donde vamos a enfocarnos en el futuro para avanzar en el aumento sistemático de residuos revalorizados.

Iniciativas destacadas

Durante 2024, en FEMSA Salud fortalecimos nuestra estrategia de economía circular, enfocándonos en la reducción, recuperación y valorización de residuos. Desarrollamos iniciativas centradas en mejoras operativas, logística y cumplimiento de estándares ambientales.

De manera paralela y bajo la búsqueda de eficiencia se avanzó en la logística inversa de Intercarry en los locales para gestionar los materiales provenientes de la mercadería, y evaluar su reutilización y reciclaje desde el centro de distribución.

Tanto en el Centro de Distribución Intercarry y oficina central, en alianza con Aramark, se instalaron 3 puntos de compostaje en uno de los casinos logrando recuperar 7 toneladas de residuos orgánicos total en 3 meses. Complementando esta acción Intercarry integra contenedores de segregación de materiales reciclables para sus colaboradores en ambos Centros de distribución: Vicuña Mackena y San Bernardo.

En Milab, laboratorio de FEMSA Salud, reforzamos nuestras prácticas para reducir, reutilizar y valorizar residuos, en cumplimiento con exigencias sanitarias y ambientales. Como parte de este enfoque, aumentamos el porcentaje de valorización energética mediante coprocesamiento en plantas cementeras, utilizando los residuos como Combustible Alternativo Sólido (CAS). Esta alternativa permite valorizar los residuos y reducir el uso de combustibles fósiles en la industria cementera.

Realizamos el Piloto Cero Residuos en 25 locales de la zona centro del país, recuperando 6,3 toneladas de residuos que anteriormente se destinaban a disposición final. Este piloto abrirá caminos para la gestión al resto de locales de aquí al 2030.



6.5.5 Impactos de la generación de residuos

GRI 306-1

Identificación del impacto	Tipo de impacto	Negocios	Descripción	Propios/ Aguas arriba/ Aguas abajo	Gestión de residuos
Generación de plagas	Potencial	FEMSA Salud Chile, Cruz Verde, Maicao, Intercarry, Milab y Spin	Posibilidad de generación de plagas por acumulación de basura y residuos orgánicos provenientes de casino.	Propios	Implementamos medidas de higiene y almacenamiento seguro de residuos en oficinas y centros de distribución, con frecuencias definidas de retiro y limpieza para evitar condiciones propicias para plagas.
Contaminación ambiental por mala gestión de residuos	Potencial	FEMSA Salud Chile	Al no gestionar correctamente los residuos generados en la oficina se pueden generar impactos negativos, considerando sustancias tóxicas o tiempos de degradación.	Propios.	FEMSA Salud Chile verifica la gestión de residuos a través de certificados emitidos por tres empresas gestoras inscritas en el sistema RETC. Rembre entrega certificados mensuales por residuos reciclados en oficinas corporativas, Dester por residuos domiciliarios generados en esas mismas instalaciones, y Bravo Energy por la destrucción de merma mediante valorización energética.
Contaminación ambiental - Impacto sobre ecosistemas terrestres y marinos	Potencial	Cruz Verde, Maicao e Intercarry, Femsal Salud	Envases y embalajes no gestionados por sistemas de recolección y reciclaje incluyen el plástico film utilizado para envolver cubetas en los despachos de productos.	Aguas abajo	Estamos adheridos a un sistema colectivo de gestión en cumplimiento a la Ley REP para la gestión de los productos marcas propias que se comercializan.
Generación de emisiones GEI e impactos sobre suelo y agua	Potencial	Cruz Verde y Maicao	La disposición incorrecta de los residuos de la operación como cartón, plásticos, material publicitario que no se reciclan.	Propios	Avanzamos en la eficiencia de procesos logísticos, energéticos y de tratamiento de residuos, lo que permite reducir las emisiones y minimizar impactos sobre los recursos naturales.
Contaminación ambiental por mala gestión de fármacos	Potencial	Cruz Verde y Maicao	Por una gestión inadecuada de medicamentos de clientes se pueden contaminar aguas y suelo, por la liberación de sustancias químicas peligrosas.	Aguas abajo	Desarrollamos mecanismos para la recolección y disposición segura de medicamentos caducos, mediante la generación de un convenio con entidades especializadas en ecofarmacovigilancia.

Identificación del impacto	Tipo de impacto	Negocios	Descripción	Propios/ Aguas arriba/ Aguas abajo	Gestión de residuos
Mayor generación de residuos	Potencial	Cruz Verde, Maicao e Intercarry	La merma se origina principalmente por productos dañados durante el transporte, lo que impide su comercialización y genera residuos adicionales. También se produce por el descarte de productos no vendidos debido a una planificación de compras no alineada con la demanda. A esto se suma la generación de residuos asociados a los embalajes utilizados por los proveedores, los cuales permanecen en las instalaciones tras la entrega de la mercadería.	Propios/ Aguas arriba	FEMSA Salud a través de su centro de distribución asegura un transporte seguro y eficiente para evitar daños de mercadería. Por otro lado el área comercial cuenta con programa de donación de productos que no son comercializado a instituciones con alianzas establecidas. Y finalmente el embalaje de proveedores se gestiona en gran parte en el Centro de Distribución Intercarry y el resto está en plan de recuperar a través de logística inversa para reutilizar en proceso o gestionar a través de gestor Recupac.
Emisiones de gases de efecto invernadero por la producción de cartón y film.	Real	Intercarry	La producción de cartón y film genera emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al uso de energía, materias primas y transporte, lo que contribuye al cambio climático dentro de la cadena de suministro.	Aguas arriba	Priorizamos el uso de materiales reciclables y proveedores que integren criterios ambientales en sus procesos de fabricación.
Generación de gases de efecto invernadero por producción y eliminación de envases de medicamentos.	Real/ Potencial	Milab	Generación de dióxido de carbono durante la producción de envases de medicamentos (cajas de cartón, blíster, folletos, etc.) y durante incineración de fármacos como método de valorización.	Aguas arriba y Aguas abajo	Evaluamos alternativas de envases con menor huella de carbono e impulsamos su correcta gestión al final de su vida útil, priorizando valorización energética.
Contaminación de agua o suelo	Potencial	Milab	En la operación se genera una gran cantidad de residuos peligrosos y si no hay manejo adecuado puede haber alto riesgo para la salud del personal. alta carga en costos de tratamientos y cumplimiento regulatorio	Propios	Aplicamos controles en el almacenamiento, manipulación y disposición de sustancias químicas y residuos peligrosos para evitar filtraciones o derrames en las instalaciones.

07

Sobre este reporte

- 7.1 Metodología
- 7.2 Procesos de materialidad
- 7.3 Índice de indicadores GRI
- 7.4 Índice de indicadores SASB
- 7.5 Índice de indicadores propios
(FEMSA Salud)



7.1 Metodología

GRI 2-4, 2-5

Este documento corresponde al segundo Reporte de Sostenibilidad de FEMSA Salud Chile, consolidando nuestra gestión, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Para elaborar este reporte seguimos la metodología en referencia a los estantales internacionales *Global Reporting Initiative* (GRI) y *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) para la industria de “Comercialización Minorista de Medicamentos” y “Biotecnología y Farmacéutica”. Este documento consolida la gestión en materia de sostenibilidad de FEMSA

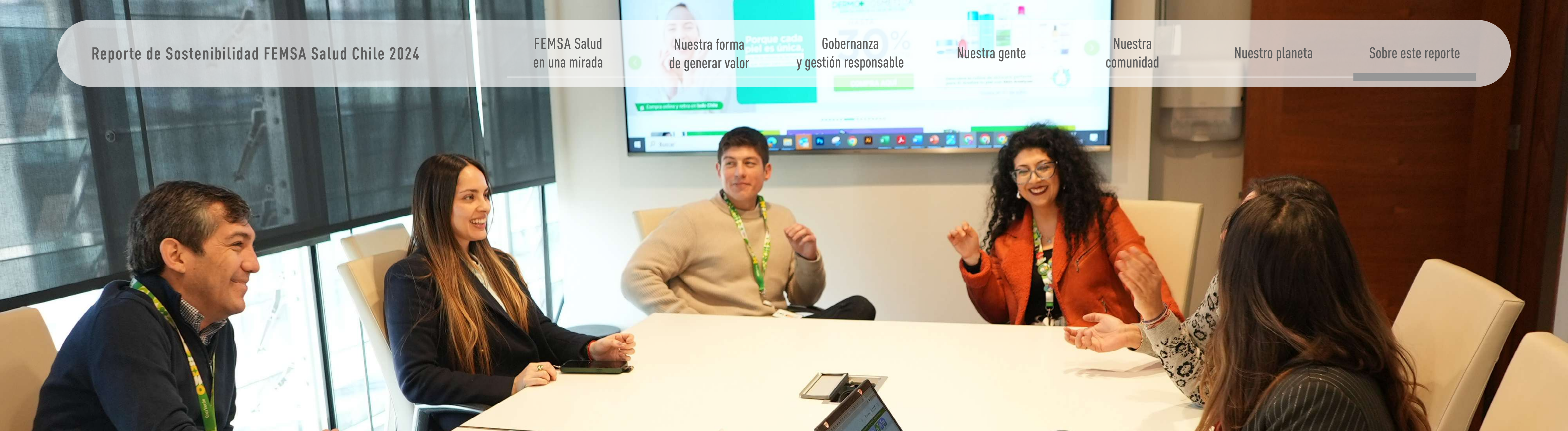
Salud donde informamos acerca de los aspectos económicos, ambientales, de personas y derechos humanos que son de interés para los públicos con los que nos vinculamos.

Si tienes preguntas o comentarios respecto a los contenidos presentados en este informe, puedes contactar a:

Bárbara Miranda León
Jefa Responsabilidad Social Corporativa (RSC)



barbara.miranda@femsasalud.com



7.2 Proceso de materialidad

GRI 3-1, 3-2

En 2024 actualizamos los temas materiales definidos el año anterior, con el objetivo de identificar y priorizar los principales impactos en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG), que se encuentran presentes en nuestra cadena de valor.

El proceso incluyó la consulta a 12 ejecutivos y ejecutivas de distintas áreas de la organización, incluyendo representantes de los negocios de FEMSA Salud Chile: Maicao, Cruz Verde, Milab e Intercarry. Esta instancia permitió recoger percepciones internas sobre sostenibilidad y

evaluar la relevancia de los temas en función de su impacto y transversalidad.

Complementamos este levantamiento con un análisis comparativo de buenas prácticas y tendencias internacionales, basado en la revisión de diez empresas líderes del sector salud. Para ello, utilizamos fuentes especializadas como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la World Benchmarking Alliance (WBA) y el Access to Medicine Index, lo que nos permitió alinear nuestra estrategia con estándares globales y responder a

expectativas emergentes en salud, acceso y desarrollo sostenible.

Como resultado de este análisis, incorporamos un nuevo tema material vinculado a la gestión del agua, reconociendo su creciente relevancia en el contexto global. Este proceso nos permitirá desarrollar estrategias concretas y medibles orientadas a mejorar nuestro desempeño ambiental y promover el uso sostenible de este recurso.



7.2.1 Temas materiales 2024

1. Acceso a la salud.
2. Calidad, seguridad e inocuidad de los productos.
3. Experiencia del cliente.
4. Bienestar, equidad y desarrollo de colaboradores.
5. Ética y transparencia.
6. Vínculo comunitario.
7. Economía circular.
8. Agua.



7.3 Índice de indicadores GRI

Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Página
GRI 2: Contenidos Generales	La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1	Detalles organizacionales	5
		2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	6
		2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	116
		2-4	Actualización de la información	116
	Actividades y trabajadores	2-5	Verificación externa	116
		2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	25
		2-7	Empleados	57
	Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	45
		2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	45
		2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	45
		2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	45
		2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	47
		2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	45
		2-15	Conflictos de interés	51
		2-16	Comunicación de inquietudes críticas	42
		2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	46
		2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	46
		2-19	Políticas de remuneración	69
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	46	
	Estrategia, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3
		2-23	Compromisos y políticas	38
		2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	38
		2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	38
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	42
		2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	43
		2-28	Afiliación a asociaciones	38
		2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	87
	Participación de los grupos de interés	2-30	Convenios de negociación colectiva	68

Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Página
GRI 3: Temas materiales	3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	117
		3-2	Lista de temas materiales	117
		3-3	Gestión de temas materiales	117
GRI 201: Desempeño económico	Desempeño económico	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	69
GRI 303: Impactos económicos indirectos	Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	75
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	75
GRI 204: Prácticas de adquisición	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	91
GRI 205: Anticorrupción	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	48
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	48
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	48
GRI 206: Competencia desleal	Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	44
GRI 301: Materiales	Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	109
GRI 302: Energía	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	103
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	103
		302-3	Intensidad energética	109
		302-4	Reducción del consumo energético	103
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	103
GRI 303: Agua y efluentes	Agua y efluentes	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	100
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	100
		303-5	Consumo de agua	100
GRI 305: Emisiones	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	104
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	104
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	104
GRI 306: Residuos	Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	113
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	107
		306-3	Residuos generados	108
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	109
		306-5	Residuos destinados a eliminación	111

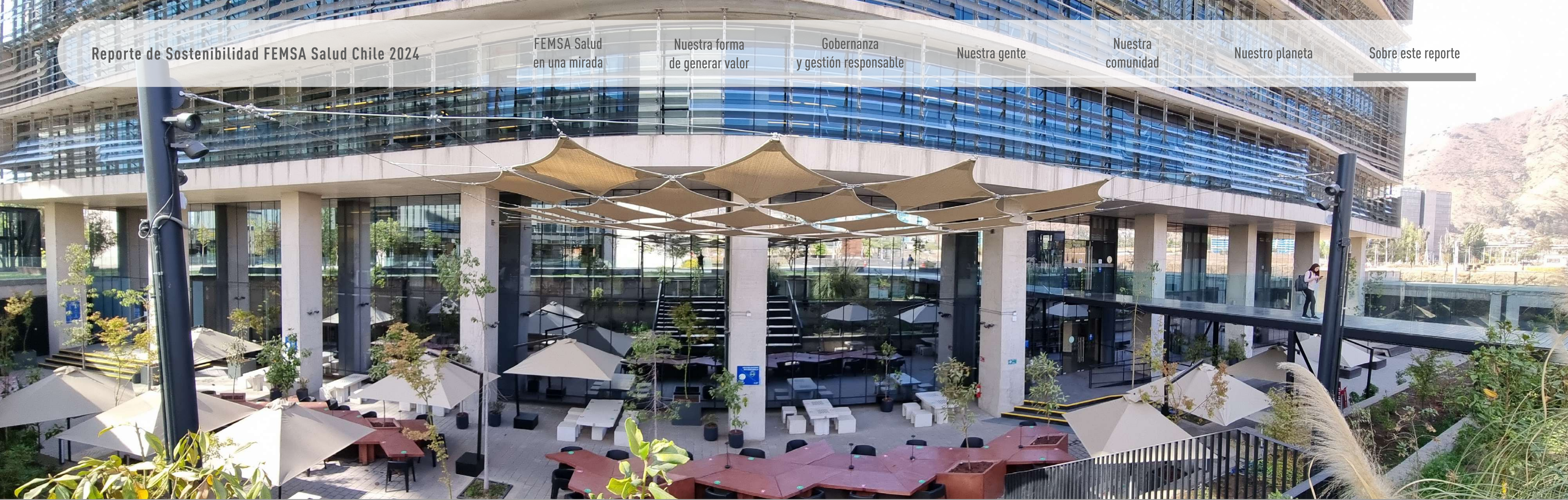
Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Página
GRI 401: Empleo	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	63
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	68
GRI 403: Salud y seguridad	Salud y seguridad	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	71
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	71
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	71
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	71
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	71
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	62
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	62
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	57
GRI 413: Comunidades locales	Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	74
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	74
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	31
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	31
GRI 417: Marketing y etiquetado	Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	31
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	31
GRI 418: Privacidad del cliente	Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	29



7.4 Índice de indicadores SASB

Indicador	Descripción	Página
HC-BP-210a.1	Discusión, por región, del proceso de gestión para garantizar la calidad y la seguridad del paciente durante los ensayos clínicos	51
HC-BP-210a.2	Número de inspecciones relacionadas con la gestión de ensayos clínicos y farmacovigilancia que resultaron en: (1) remediación voluntaria de la entidad o (2) acciones regulatorias o administrativas contra la entidad	51
HC-BP-210a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con ensayos clínicos en países en desarrollo	51
HC-BP-240a.1	Descripción de acciones e iniciativas para promover el acceso a productos sanitarios para enfermedades prioritarias y en países prioritarios según lo definido por el Índice de Acceso a Medicamentos	25 / 34
HC-BP-240a.2	Lista de productos en la Lista de Productos Medicinales Precalificados de la OMS como parte de su Programa de Precalificación de Medicamentos (PQP)	34
HC-BP-240b.2	Cambio porcentual en: (1) precio promedio ponderado de lista y (2) precios netos promedio en la cartera de productos en comparación con el período de informe anterior	29
HC-BP-240b.3	Cambio porcentual en: (1) precio de lista y (2) precio neto del producto con mayor incremento en comparación con el período de informe anterior	29
HC-BP-250a.1	Productos listados en bases de datos públicas de seguridad de productos médicos o alertas de eventos adversos	33
HC-BP-260a.1	Descripción de métodos y tecnologías utilizados para mantener la trazabilidad de los productos a lo largo de la cadena de suministro y prevenir la falsificación	31
HC-BP-260a.2	Descripción de los procesos para alertar a los clientes y socios comerciales sobre riesgos potenciales o conocidos asociados con productos falsificados	31
HC-BP-260a.3	Número de acciones que llevaron a redadas, incautaciones, arrestos o presentación de cargos penales relacionados con productos falsificados	31
HC-BP-270a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con afirmaciones de marketing falsas	43

Indicador	Descripción	Página
HC-BP-270a.2	Descripción del código de ética que rige la promoción del uso ético de los productos	43
HC-BP-330a.1	Discusión sobre los esfuerzos de reclutamiento y retención de talento para científicos y personal de investigación y desarrollo	63
HC-BP-330a.2	(1) Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria para: (a) ejecutivos/gerentes sénior, (b) gerentes de nivel medio, (c) profesionales y (d) todos los demás	63
HC-BP-510a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con corrupción y soborno	43
HC-BP-510a.2	Descripción del código de ética que rige las interacciones con profesionales de la salud	43
HC-DR-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red y (3) porcentaje de energía renovable	103
HC-DR-230a.1	Descripción de políticas y prácticas para proteger los registros de salud personal y otros datos personales de los clientes	52
HC-DR-230a.2	(1) Número de brechas de datos, (2) porcentaje que involucra (a) solo datos personales y (b) datos de salud personal, (3) número de clientes afectados en cada categoría, (a) solo datos personales y (b) datos de salud personal	52
HC-DR-230a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la seguridad y privacidad de los datos	52
HC-DR-250a.2	(1) Número de retiros de medicamentos emitidos, (2) total de unidades retiradas y (3) porcentaje de productos de marca privada afectados	31
HC-DR-260a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con sustancias controladas	52
HC-DR-260b.1	Adhesión al tratamiento en la primera dispensación	25
HC-DR-260b.2	Descripción de políticas y prácticas para prevenir errores en la dispensación de medicamentos	24
HC-DR-000.A	Número de ubicaciones de farmacias	25
HC-DR-000.B	Área total de espacio comercial	25
HC-DR-000.C	Número de recetas dispensadas, porcentaje de sustancias controladas	53
HC-DR-000.D	Número de farmacéuticos	25



7.5 Índice de indicadores Propios

Indicador	Descripción	Página
F.1	Premios y reconocimientos	13
F.2	Programas y beneficios que facilitan el acceso a la salud	24
F.3	Digitalización de la experiencia cliente	27
F.4	Medición de experiencia cliente (índices de satisfacción)	28
F.5	Tasa de reclamos	28
F.6	Describe sus tipos de productos según área de negocio	6
F.7	Programas y políticas hacia la comunidad	75
F.8	Proyectos ambientales	95



Razón social

FEMSA Salud SPA

Nombre de fantasía

Femsa Salud

Rut

76.485.515-9

Domicilio legal

Avenida El Salto N° 4875 Huechuraba, Santiago

Asesoría

Kellun SPA

Diseño y diagramación Estudio Factor B

Lorena Avello, Lorena Pinto, Carolina Ruiz y Luciano Riveros

Imágenes

Registro fotográfico: Daniel Caro

Banco de imágenes Femsa Salud Chile y Envato

Punto de contacto

Bárbara Miranda León

Jefe Responsabilidad Corporativa (RSC)

barbara.miranda@femsasalud.cl