FEMSA Salud | Chile 10 años

Reporte Sostenibilidad 2025
FEMSA Salud Chile

10 años mejorando la vida y la salud de las personas





01

FEMSA Salud en una mirada

1.1 Carta Director General

1.2 ¿Quiénes somos?

1.3 Nuestra historia

1.4. Esquema organizacional

1.5 Hitos y reconocimientos

1.6 Principales cifras

02

Nuestra manera de generar valor sostenible

2.1 Estrategia de sostenibilidad

2.2 Acceso a la salud

2.3 Experiencia del cliente

2.4 Innovación

2.5 Calidad, seguridad e inocuidad de los productos

03

Gobernanza responsable

3.1 Transformación organizacional

3.2 Gobierno corporativo

3.3 Ética y transparencia

3.4 Gestión de riesgos

04

Nuestra gente

4.1 Eje estratégico

4.2 Desarrollo, equidad y bienestar de los colaboradores

4.3 Seguridad y salud en el trabajo

05

Nuestra comunidad

5.1 Vínculo comunitario

5.2 Grupos de interés

5.3 Cadena de suministro

06

Nuestro planeta

6.1 Estrategia ambiental

6.2 Agua

6.3 Energía

6.4 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

6.5 Economía circular y residuos

07

Acerca de este reporte

7.1 Metodología

7.2 Materialidad

7.3 Tablas de indicadores

FEMSA Salud en una mirada

1.1 Carta Director General
1.2 ¿Quiénes somos?
1.3 Nuestra historia
1.4 Esquema organizacional
1.5 Hitos y reconocimientos
1.6 Principales cifras

01



1.1 Carta Director General

GRI (2-2)

"Miramos el futuro con la convicción de que la salud se construye entre todos. Por eso seguiremos innovando, ampliando el acceso y fortaleciendo nuestro compromiso con las personas y las comunidades que acompañamos cada día."

Con orgullo presentamos la tercera edición del Reporte de Sostenibilidad de FEMSA Salud Chile. Este documento da cuenta de los principales avances, desafíos y resultados alcanzados durante 2025, reflejando nuestro compromiso con una gestión responsable, transparente y orientada a la creación de valor sostenible.

Formamos parte de FEMSA y, a través de nuestras distintas unidades de negocio, participamos en la fabricación, distribución y comercialización de medicamentos, productos de salud, bienestar y cuidado personal. Nuestro propósito es mejorar la vida y la salud de las personas, una responsabilidad que asumimos cada día con vocación de servicio y cercanía.

Durante 2025 continuamos fortaleciendo nuestro aporte al acceso a la salud en Chile. Alcanzamos un crecimiento histórico en la apertura de locales, llegando a 875 farmacias Cruz Verde a nivel nacional y consolidando nuestra presencia en 169 comunas. Asimismo, ampliamos nuestra red de farmacias con atención continua y avanzamos

en la diversificación de nuestra propuesta de valor mediante el lanzamiento de Super Sana, nuestro formato de farmacia orientado a ofrecer alternativas más accesibles para las personas.

Estos avances fueron acompañados por importantes reconocimientos. Durante el año, Farmacias Cruz Verde obtuvo el primer lugar del ranking Merco en la categoría Farmacias, distinción que refleja la confianza de nuestros clientes y el compromiso de miles de colaboradores que día a día trabajan para entregar una atención de calidad.

Al mismo tiempo, avanzamos en nuestra transformación organizacional. Durante el último período evolucionamos hacia una estructura más ágil y cercana a la operación, fortaleciendo capacidades especializadas y la colaboración entre nuestros distintos negocios para responder de mejor manera a las necesidades de las personas y seguir generando valor desde donde ocurre nuestra labor cotidiana.

Nuestra aspiración es consolidar a FEMSA Salud Chile como uno de los mejores lugares para trabajar en el país. Por ello, seguimos fortaleciendo una cultura basada en el respeto, la inclusión y el desarrollo de las personas. Durante 2025 mantuvimos la certificación Top Employer, la norma chilena de igualdad de género y conciliación, obtuvimos el Sello Ley Karin en todas nuestras unidades de negocio e impulsamos medidas concretas de flexibilidad laboral, entre ellas la implementación anticipada de la jornada de 40 horas en nuestra administración central.

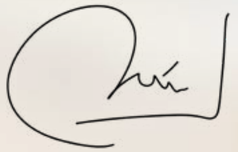
Nuestro compromiso con la salud también se expresa a través del trabajo que desarrollamos junto a las comunidades. Durante 2025 fortalecimos RED Cuidados Cruz Verde, ampliando su alcance territorial y consolidando una iniciativa que contribuye al bienestar de las personas cuidadoras, en línea con nuestro propósito y como parte de la red de empresas Chile Cuida.

Asimismo, continuamos impulsando Academia FEMSA en Milab e Intercarry, un programa que acerca oportunidades de formación y desarrollo a estudiantes de enseñanza media técnico-profesional. Este trabajo fue reconocido con el Premio Conecta de Pacto Global, otorgado a Intercarry por su contribución a la generación de oportunidades para las nuevas generaciones. A ello se suma la consolidación de Emprende Mujer Maicao, iniciativa que promueve la autonomía económica y el fortalecimiento de emprendimientos liderados por mujeres. Estos programas reflejan el valor de las alianzas que hemos construido junto a municipios, establecimientos educacionales, organizaciones sociales, instituciones públicas y otros actores que comparten nuestra visión de contribuir al desarrollo del país.

En materia ambiental continuamos avanzando con acciones concretas y resultados medibles. Reducimos en un 16,35% la generación de residuos respecto del año anterior y alcanzamos una tasa de valorización de 56,99%. Asimismo, disminuimos en un 12,31% nuestro consumo de agua, fortalecimos la gestión hídrica mediante la implementación de WaterPlan y avanzamos en proyectos de energía renovable, entre ellos la infraestructura fotovoltaica desarrollada en Intercarry y el Acuerdo de Producción Limpia impulsado por Laboratorio Milab.

Miramos el futuro con optimismo y responsabilidad. Sabemos que los desafíos de la salud seguirán evolucionando, y nuestro compromiso es desarrollar soluciones que contribuyan al bienestar de las personas, fortaleciendo el acceso, la innovación y el trabajo colaborativo. Estamos convencidos de que el crecimiento sostenible se construye generando valor para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y el país.

Quiero agradecer sinceramente a cada uno de los más de 11.000 colaboradores de FEMSA Salud Chile. Su trabajo, muchas veces silencioso, pero siempre fundamental, permite que nuestra misión cobre vida en farmacias, centros de distribución, laboratorios, oficinas y comunidades. Gracias a su compromiso seguimos avanzando en nuestro propósito de mejorar la vida y la salud de las personas.



Gonzalo Durán Jiles
Director General
FEMSA Salud Chile



1.2 ¿Quiénes somos?

GRI (2-1)

Somos una plataforma líder en el ecosistema de salud de Latinoamérica, integrada por unidades de negocio que entregan soluciones farmacéuticas, logísticas, industriales y financieras. En Chile operamos a través de Farmacias Cruz Verde, Maicao, Super Sana, Intercarry, Laboratorio Milab, Spin, Cesfar, Satilis Smart Health, Munnich Pharma Medical y Provefarma, lo que nos permite gestionar de manera integrada la cadena de valor y contribuir a la disponibilidad oportuna de productos esenciales para la salud.

En 2025 consolidamos el proceso de transformación cultural iniciado, avanzando hacia un modelo de gestión y una identidad corporativa unificada. Este cambio fortalece una cultura basada en el cumplimiento normativo, la confianza, la colaboración y la mejora continua, permitiéndonos generar valor de manera responsable para nuestros distintos grupos de interés.

Nuestra presencia a lo largo del país nos posiciona como un actor clave para facilitar el acceso a la salud.

1.2.1 Nuestros negocios

GRI (2-2)



FEMSA Salud Chile

Somos una plataforma integrada que articula capacidades farmacéuticas, logísticas, industriales y financieras para responder a las necesidades de salud y bienestar de millones de personas. La complementariedad de nuestros negocios nos permite ofrecer soluciones eficientes, fortalecer la continuidad del abastecimiento y generar valor a lo largo de toda la cadena.



Farmacias Cruz Verde

Con más de 40 años de trayectoria, lideramos el mercado farmacéutico chileno a través de una red de más de 800 locales, que incluye farmacias móviles para comunidades con menor acceso. Contamos con un equipo de más de 6.300 personas comprometidas con facilitar el acceso a medicamentos, productos de cuidado personal y servicios farmacéuticos, combinando cobertura territorial, cercanía y precios accesibles.



Maicao

Con más de 40 años de trayectoria, Maicao se ha consolidado como una de las principales cadenas de belleza y cuidado personal del país. Contamos con más de 170 locales y un canal de venta online que nos permite acercar productos de belleza, cuidado personal y bienestar a precios accesibles, fortaleciendo una propuesta basada en la cercanía y la conveniencia para nuestros clientes.



Super Sana

Super Sana es nuestro formato de farmacia de bajo costo, diseñado para ampliar el acceso a medicamentos mediante locales de menor tamaño y una operación eficiente. Su oferta considera alrededor de 1.400 productos, de los cuales cerca del 75% corresponde a medicamentos, principalmente genéricos y bioequivalentes, acercando alternativas de calidad a precios convenientes.



Intercarry

Con 24 años de experiencia, Intercarry es un actor estratégico en la distribución de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos para la salud. Opera dos centros de distribución ubicados en Vicuña Mackenna y Lo Espejo, cuya capacidad logística resulta clave para asegurar la continuidad y eficiencia de la cadena de abastecimiento de FEMSA Salud Chile.



Milab

Con 30 años de trayectoria, Milab desarrolla y produce medicamentos bajo altos estándares de calidad, contribuyendo al acceso a tratamientos seguros y asequibles. Su operación abastece a más de nueve países de la región y destaca por liderar la fabricación de medicamentos bioequivalentes. Además, es uno de los dos laboratorios autorizados en Chile para elaborar betalactámicos y fue el primero del país en obtener la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (GMP).



Spin

A través de Solventa Tarjetas S.A., Spin de Cruz Verde entrega soluciones financieras que facilitan el acceso a productos y servicios de salud. Su propuesta incluye financiamiento para compras en la red de locales y comercios asociados, además de alternativas de liquidez como avances y súper avances, contribuyendo a una mayor inclusión financiera.



Provefarma

Conectamos salud, belleza y bienestar con miles de negocios en todo Chile mediante un modelo mayorista respaldado por una red logística eficiente y un portafolio de más de 12.000 productos disponibles. Contamos con cobertura nacional, despacho el mismo día en la Región Metropolitana y acceso directo a marcas líderes y laboratorios farmacéuticos, ofreciendo una experiencia de compra ágil, segura y con beneficios exclusivos para nuestros clientes.



Cesfar

Elaboramos y distribuimos preparados oncológicos y medicamentos de especialidad para instituciones de salud públicas y privadas. Nuestra planta opera bajo estrictos estándares de calidad y seguridad, permitiéndonos responder oportunamente a los requerimientos de pacientes y establecimientos de salud mediante soluciones adaptadas a cada necesidad terapéutica.



Satilis Smart Health S.A.

Gestionamos la compra, planificación de abastecimiento y distribución de medicamentos y dispositivos médicos, asegurando altos estándares de calidad en cada etapa del proceso. Trabajamos como un aliado estratégico de instituciones de salud, contribuyendo a la continuidad operacional y apoyando la búsqueda de alternativas terapéuticas eficientes y competitivas.



Munnich Pharma Medical SpA

Con más de 50 años de experiencia, Munnich Pharma Medical provee medicamentos e insumos para clínicas y hospitales bajo exigentes estándares técnicos. Nos enfocamos en aportar soluciones integrales de abastecimiento para el sector salud, respaldadas por una sólida red logística, equipos especializados y cobertura para instituciones privadas en todo el país.



1.2.2 ¿Cómo operamos?

Nuestra cadena de valor integra unidades de negocio especializadas que trabajan de manera coordinada para asegurar el acceso a medicamentos, productos y servicios de salud en todo el país.

FEMSA Salud Chile lidera la planificación estratégica del negocio y articula las distintas etapas de la cadena de valor, integrando capacidades de fabricación, abastecimiento, logística, comercialización y financiamiento para asegurar el acceso oportuno a medicamentos, productos y servicios de salud.

La fabricación se desarrolla a través de Laboratorio Milab, productor de medicamentos, y Cesfar, especializado en preparados oncológicos y medicamentos de alta complejidad. El abastecimiento y la gestión de compras son coordinados por Socofar Agencia y Socofar Uruguay, mientras que Intercarry lidera la gestión de la cadena de suministro, integrando las operaciones de transporte, almacenamiento y distribución que conectan todas las etapas del negocio.

Nuestros canales de comercialización incluyen el segmento institucional, a través de Satilis Smart Health y Munnich Pharma Medical; la distribución mayorista mediante Provefarma; y el canal retail, conformado por Farmacias Cruz Verde, Maicao y Super Sana. Este modelo se complementa con Spin, que facilita el acceso a medicamentos y otros productos de salud mediante soluciones de financiamiento.









1.3 Nuestra historia

Nuestra historia refleja una evolución sostenida orientada a fortalecer el acceso a la salud y consolidar un ecosistema integrado de soluciones farmacéuticas, logísticas e industriales. Desde la fundación de Socofar en 1949 hasta nuestra consolidación como FEMSA Salud Chile, cada etapa ha contribuido a ampliar nuestras capacidades, fortalecer la eficiencia operacional y generar un mayor impacto para las personas y las comunidades.

1949

Fundación de empresa Socofar.

2012

Socofar adquiere Farmasanitas en Colombia.

2014

Socofar redefinió su estructura organizacional al separar el área logística, consolidando a la Unidad Comercial como eje central de su operación.

2015

FEMSA Comercio, compañía de origen mexicano, adquirió el 60 por ciento del Grupo Socofar, operador de 643 farmacias Cruz Verde en Sudamérica y 154 tiendas de belleza en Chile bajo la marca Maicao. La transacción se concretó por un monto cercano a los US$1.000 millones.

2017

En el marco de su expansión internacional, se estableció una oficina de outsourcing en Hong Kong.

2019

Socofar concretó su integración con SAE, unidad de Servicios Compartidos, lo que implicó la incorporación de 308 nuevos colaboradores a la organización.











2020

FEMSA Comercio adquirió el 40 por ciento restante del Grupo Socofar, alcanzando así la propiedad total de la entidad.

2021

En una nueva etapa de consolidación, Socofar se integró con Difarma, área de Tecnología, sumando 191 colaboradores adicionales a su estructura.

2022

FEMSA Salud e Intercarry inauguraron uno de los centros de distribución más modernos de Latinoamérica, fortaleciendo su infraestructura logística.

2023

FEMSA Salud se convirtió en el primer conglomerado en obtener la certificación bajo la Norma Chilena 3262 en materia de equidad de género

2024

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

2025

Cumpliendo 10 años en el país completamos la transformación de un modelo altamente centralizado a uno más descentralizado, adoptando mayor agilidad.

Inauguramos la primera farmacia Low Cost Super Sana



1.4. Esquema organizacional

FEMSA Salud Chile forma parte de FEMSA, un grupo empresarial con más de 130 años de trayectoria, presencia en 19 países y un equipo de más de 354 mil colaboradores.

Como parte de la División Salud, desarrollamos nuestras operaciones bajo un modelo de gestión integrado que articula las capacidades de nuestras distintas unidades de negocio. Este enfoque nos permite fortalecer la colaboración, impulsar la innovación y generar valor de manera sostenible, manteniendo un equilibrio entre el desempeño económico, el impacto social y la excelencia operacional.

Nuestro propósito es contribuir a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas. Para ello, promovemos una cultura organizacional basada en principios compartidos que orientan la toma de decisiones, fortalecen el trabajo colaborativo y guían la forma en que nos relacionamos con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y demás grupos de interés.

Nuestros valores

INTEGRIDAD. Actuamos con ética, transparencia y responsabilidad en todas nuestras decisiones, conscientes del impacto que nuestras acciones generan en las personas, las comunidades y el entorno.

SENCILLEZ. Valoramos a las personas, promovemos relaciones cercanas y trabajamos con humildad, aprendiendo continuamente para mejorar la forma en que hacemos las cosas.

COMPROMISO. Cumplimos nuestros acuerdos con responsabilidad, asumimos los desafíos con convicción y orientamos nuestro trabajo al logro de resultados que generen valor para nuestros grupos de interés.

Estos valores forman parte de nuestra cultura organizacional y se reflejan en procesos como la Gestión del Desempeño, las Juntas TOPS y la iniciativa “Mi Día en Operación”. A través de estas instancias buscamos que cada colaborador viva nuestros principios en su trabajo diario, fortaleciendo una cultura basada en la colaboración, la mejora continua y el servicio a las personas.

1.5 Hitos y reconocimientos

Durante 2025 fortalecimos nuestro liderazgo en el ecosistema de salud mediante avances en crecimiento, innovación, experiencia de clientes, sostenibilidad y gestión de personas. Estos hitos reflejan nuestro compromiso por generar valor para las personas, ampliar el acceso a la salud y consolidar una operación cada vez más eficiente y sostenible.



Renovación de la identidad de marca

Actualizamos nuestra imagen para reflejar la evolución de nuestra propuesta de valor y fortalecer el vínculo con nuestros clientes.

Crecimiento histórico de red

Alcanzamos el mayor número de aperturas de locales Cruz Verde, fortaleciendo nuestra cobertura y presencia a lo largo del país.



Lanzamiento de SuperSana

Iniciamos la operación de la primera farmacia bajo nuestro formato de bajo costo, ampliando el acceso a medicamentos y productos de salud mediante una propuesta más cercana y accesible.





Consolidación del comercio electrónico

El canal digital continuó creciendo y representó cerca del 7,5% de la facturación total, consolidándose como un canal estratégico para la atención de nuestros clientes.



Fortalecimiento del programa de fidelización

Productos Más superó los tres millones de personas inscritas, manteniendo una tasa de inscripción superior al 50% y fortaleciendo la relación de largo plazo con nuestros clientes.

Reconocimientos

Durante el año también recibimos importantes reconocimientos que reflejan el compromiso de nuestras unidades de negocio con la excelencia, la sostenibilidad, la equidad y la calidad del servicio.



Obtuvimos el **Sello Ley Karin**, convirtiéndonos en la primera unidad del Grupo FEMSA en alcanzar esta certificación en prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo.

Alcanzamos el **primer lugar del ranking MERCO** en la categoría Farmacias, reconocimiento que refleja la confianza y reputación construida con nuestros grupos de interés.





Renovamos la certificación **Top Employer,** que acredita nuestras buenas prácticas en gestión de personas.

Farmacias Cruz Verde obtuvo el **Sello Buen Trato de SENAMA**, siendo la única cadena de farmacias del país en contar con este reconocimiento por su atención cercana y respetuosa hacia las personas mayores.





Recertificamos la **Norma Chilena 3262** en todas nuestras unidades de negocio, reafirmando nuestro compromiso con la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Maicao fue reconocida en el **Women Economic Forum Chile 2025** como Empresa Referente en Sostenibilidad y Equidad de Género.





Milab suscribió un **Acuerdo de Producción Limpia**, fortaleciendo nuestro trabajo colaborativo con autoridades regionales y municipales para avanzar en objetivos ambientales.

Farmacias Cruz Verde, Maicao, Intercarry, Milab, Munnich, Satilis y Cesfar obtuvieron el **Sello Huella Chile,** reconociendo sus esfuerzos en la gestión y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.





Milab, Intercarry y el edificio corporativo de FEMSA Salud recibieron el **Sello Verde IMELSA Energía**, por el uso de energía proveniente de fuentes 100% renovables.

Academia Logística de Intercarry obtuvo el tercer lugar en el **Premio Conecta de Pacto Global Chile**, categoría Personas, por su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



1.6 Principales cifras

Los principales indicadores de 2025 reflejan la escala de nuestra operación y el impacto que generamos a través de nuestras distintas unidades de negocio. Estas cifras muestran el crecimiento de nuestra presencia territorial, el fortalecimiento de la relación con nuestros clientes, el compromiso con las comunidades y los avances en materia ambiental.

Acceso a la salud en todo el país

Nuestra red de farmacias, puntos de atención y profesionales nos permite acercar medicamentos, productos de cuidado personal y servicios farmacéuticos a miles de personas en todo Chile, fortaleciendo el acceso oportuno a la salud.

	2023	2024	2025
Clientes en Programa Productos Más	-	2.100.000	3.200.000
Inscritos en el Club Cruz Verde	8.500.000	9.227.7790	9.913.521
Número de instalaciones farmacéuticas	771	817	875
Farmacias abiertas 24 horas	8	36	50
Número de farmacéuticos	1.223	1.583	1.665
Comunas con presencia de Farmacias Cruz Verde	153	160	169
Número de locales Maicao	177	176	175
Comunas con presencia de locales Maicao	87	91	93
Superficie total del espacio comercial	124.805	169.775	143.573



Compromiso con las personas y las comunidades

Impulsamos una gestión que promueve la diversidad, fortalece el desarrollo de las comunidades y considera la contratación de proveedores nacionales, contribuyendo a generar valor compartido en los territorios donde estamos presentes.

	2023	2024	2025
Porcentaje de mujeres en la dotación	65,3%	65,4%	67,4%
Porcentaje del presupuesto para abastecimiento destinado a proveedores locales	96%	96%	98,1%
Beneficiarios de programas comunitarios	101.792	82.000	75.067

Experiencia de clientes

Trabajamos para ofrecer una experiencia de atención cercana y omnicanal, apoyándonos en herramientas digitales y en la mejora continua de nuestros procesos para responder a las necesidades de nuestros clientes.

Nivel de satisfacción de clientes (ISN)	71%	74%	83,7%
Usuarios de APP*	335.195	398.160	240.857

*Debido a la migración tecnnólogica se registró un baja en los usuarios.



Gestión ambiental

Avanzamos en una operación cada vez más eficiente mediante el uso de energías renovables, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la valorización de residuos, contribuyendo a una gestión ambiental alineada con nuestra estrategia de sostenibilidad.

	2023	2024	2025
Energía renovable utilizada (GWh)	11.07	11.49	11,80
Emisiones GEI (tCO2e)	483.564	462.147	441.369
Toneladas de residuos valorizados (miles)	1,08	2,11	2,72



Nuestra manera de generar valor sostenible

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

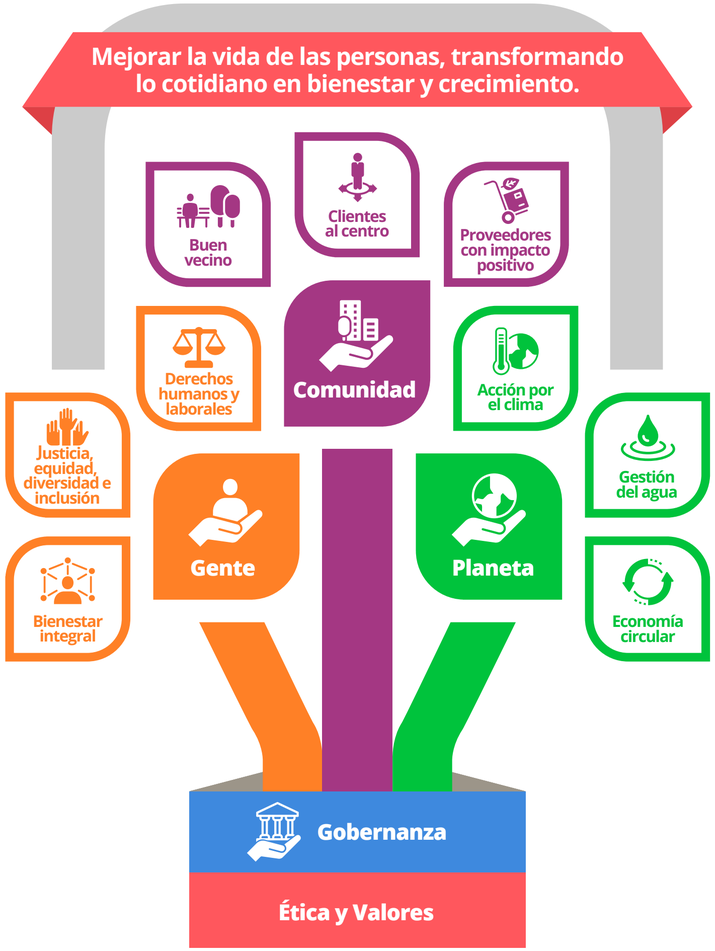
02



2.1 Estrategia de sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad orienta la generación de valor económico, social y ambiental en todas nuestras operaciones. Alineada con los lineamientos corporativos de FEMSA y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establece prioridades, metas y mecanismos de seguimiento que permiten integrar la sostenibilidad en la toma de decisiones y fortalecer nuestra contribución al desarrollo sostenible.

Desde 2025, FEMSA Salud Chile es signataria del Pacto Global de las Naciones Unidas, reafirmando su compromiso con los diez principios relacionados con derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.



Gobernanza

Nuestra ética y valores

NUESTRA GENTE

Propiciamos una evolución cultural fundamentada en el respeto a las facultades humanas y laborales mediante la promoción de la diversidad. Gestionamos entornos de trabajo protegidos donde se prohíbe cualquier forma de hostigamiento o exclusión con el fin de potenciar el bienestar y el crecimiento profesional del personal.



NUESTRO PLANETA

Mantenemos una perspectiva de armonía entre la expansión de las áreas de negocio y el cuidado del medioambiente. Reconocemos la necesidad de transitar hacia un modelo económico con bajas emisiones de carbono mediante la optimización del recurso hídrico y el fortalecimiento de prácticas de economía circular.



NUESTRA COMUNIDAD

Establecemos una vinculación equilibrada y empática con el entorno social. Priorizamos el desarrollo de competencias internas que favorezcan la construcción de nexos basados en la comunicación abierta para actuar como una entidad vecina comprometida y colaborativa.



Bajo estas directrices, definimos objetivos medibles que permiten dar seguimiento a nuestros avances y promover una gestión consistente en todas las unidades de negocio.

En FEMSA Salud Chile, estos lineamientos se traducen en acciones e iniciativas adaptadas a las necesidades y desafíos del contexto local.

A continuación, presentamos los principales avances a nivel global FEMSA registrados durante 2025 en cada uno de nuestros pilares estratégicos.

		2024	2025	Metas 2030
Planeta	Acción por el clima	65,30%	65,20%	85% de energía eléctrica renovable en todas nuestras operaciones
	Economía Circular	76%	80,60%	Cero residuos de la operación enviados a rellenos sanitarios
	Gestión del Agua	70%	70%	Alcanzar un balance hídrico neutro en todas nuestras operaciones, con prioridad en áreas de riesgo hídrico
Gente	Derechos Humanos y Laborales	88,5%	88,5%	Más de 90% de los colaboradores comprometidos
	Bienestar Integral	85%	84%	100% de los colaboradores con acceso a al menos un tipo de apoyo psicológico formal: asesoramiento psicológico presencial o virtual, aplicaciones de apoyo psicológico y/o una línea de ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
	Justicia, diversidad, equidad e inclusión	33%	34%	40% de mujeres en puestos ejecutivos
Comunidad	Buen Vecino	11.9 millones de personas	14,5 millones de personas	20 millones de personas beneficiadas por iniciativas de bienestar comunitario
	Proveedores con impacto positivo	77%	83%	90% de compras a proveedores locales en todas las Unidades de Negocio





ObsoLess: innovación que genera valor social y reduce residuos

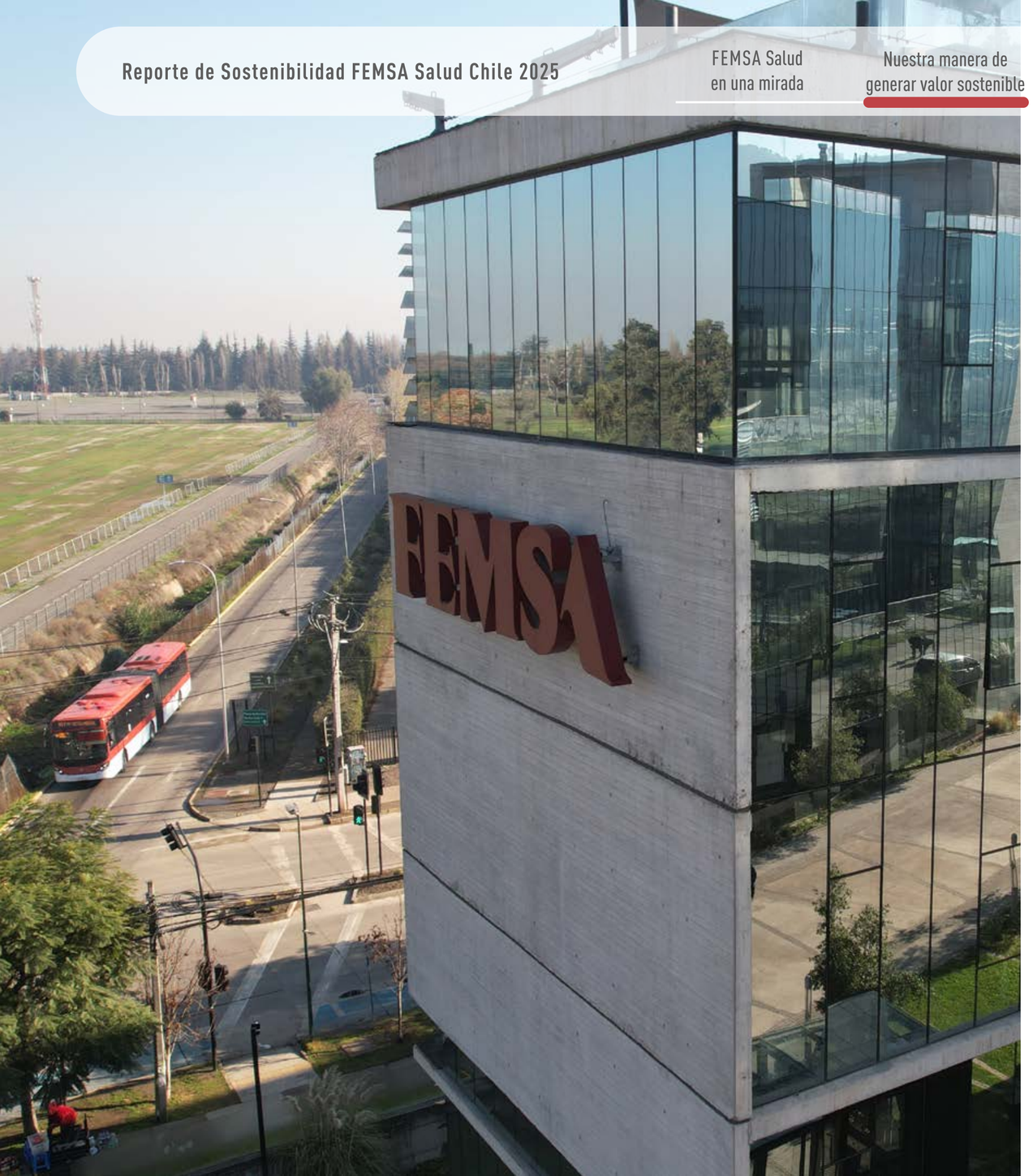
El Encuentro de Sostenibilidad FEMSA 2025 se realizó en el Centro de Distribución (CEDIS) de OXXO, en Monterrey, México. La instancia reunió a especialistas de las distintas unidades de negocio de FEMSA para compartir experiencias, visibilizar buenas prácticas y proyectar los desafíos de la organización hacia 2030, con la resiliencia como eje central de la estrategia corporativa.

En este contexto, el proyecto **ObsoLess**, desarrollado por un equipo de Laboratorio Milab integrado por Francisco Labra, Enzo Ormazábal y José Sepúlveda, fue reconocido como uno de los tres ganadores del **Reto de Sostenibilidad FEMSA 2025**, destacando entre más de 200 iniciativas presentadas por las distintas unidades de negocio del grupo.

La propuesta, premiada en la categoría **Nuestra Gente**, consiste en un modelo de entrega controlada de medicamentos fabricados por Milab próximos a su fecha de vencimiento a colaboradores de FEMSA Salud Chile. La iniciativa aprovecha las capacidades logísticas y operativas ya existentes entre Milab, Intercarry y Cruz Verde, permitiendo dar un uso responsable a productos que aún mantienen sus condiciones de calidad y seguridad.

De esta manera, ObsoLess contribuye simultáneamente a mejorar el acceso a medicamentos para los colaboradores, reducir pérdidas asociadas a productos no comercializados y disminuir la generación de residuos. Se trata de una solución que integra eficiencia operativa, economía circular y bienestar de las personas, demostrando cómo la innovación puede convertirse en una herramienta concreta para generar valor compartido.

Este reconocimiento refleja el compromiso, la creatividad y la capacidad de colaboración de los equipos de FEMSA Salud Chile para desarrollar soluciones sostenibles que responden a desafíos reales, generando impactos positivos tanto para las personas como para el entorno.



2.1.1 Principales resultados: plan 2025 al 2030

Durante 2025, FEMSA revisó y actualizó su estrategia de sostenibilidad con el propósito de responder de mejor manera a los desafíos emergentes asociados al cambio climático, la evolución de las cadenas de suministro y las nuevas oportunidades tecnológicas.

Si bien algunos objetivos fueron ajustados para fortalecer su alcance y capacidad de medición, la visión de largo plazo se mantiene intacta: avanzar hacia un modelo de negocio cada vez más sostenible, eficiente e inclusivo, capaz de generar valor para las personas, las comunidades y el entorno.

Entre las principales actualizaciones realizadas destacan el fortalecimiento de los compromisos relacionados con la gestión responsable del agua, el bienestar integral de los colaboradores y el desarrollo de las comunidades donde operamos. En materia hídrica, FEMSA perfeccionó su metodología para determinar los volúmenes de compensación requeridos según los niveles de estrés hídrico de cada cuenca. Asimismo, ajustó su objetivo de bienestar integral incorporando indicadores más específicos sobre el acceso de los colaboradores a apoyo psicológico. En el ámbito comunitario, consolidó su enfoque en torno a tres ejes de acción: Buen Vecino, Clientes al Centro y Proveedores con Impacto Positivo, fortaleciendo así la generación de valor compartido.

Estos avances reflejan la convicción de FEMSA de que la sostenibilidad debe evolucionar junto con los desafíos del entorno. Los compromisos corporativos definidos para el período 2025–2030 orientan el trabajo de todas las unidades de negocio del grupo, incluyendo FEMSA Salud Chile, y constituyen una hoja de ruta para generar valor compartido, fortalecer la resiliencia organizacional y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde estamos presentes.

Evolucionamos nuestra gestión de personas para generar mayor valor

Durante 2025 continuamos fortaleciendo nuestra gestión de personas mediante la transición hacia un modelo organizacional más ágil, especializado y alineado con las necesidades del negocio. Este proceso marca una evolución desde una estructura tradicional hacia el Modelo Ulrich de Recursos Humanos, ampliamente reconocido por potenciar el rol estratégico de esta función dentro de las organizaciones.

La nueva estructura se articula a través de tres componentes complementarios. Los Centros de Excelencia (CoE) lideran el diseño de políticas, estrategias y mejores prácticas en ámbitos clave como compensaciones, desarrollo organizacional y gestión del talento. Los HR Business Partners (HRBP) actúan como socios estratégicos de las distintas áreas, acompañando la toma de decisiones y asegurando que la gestión de personas contribuya al cumplimiento de los objetivos del negocio. Por su parte, el Centro de Operaciones de Recursos Humanos concentra los procesos administrativos y transaccionales, promoviendo una gestión más eficiente, estandarizada y orientada al servicio.

Esta transformación busca fortalecer las capacidades organizacionales, optimizar los procesos y aumentar la cercanía entre Recursos Humanos y las distintas áreas de la compañía. Al mismo tiempo, impulsa una forma de trabajo más colaborativa, donde el conocimiento especializado se pone al servicio de toda la organización para generar soluciones de mayor impacto.

De esta manera, avanzamos hacia una gestión de personas más estratégica, capaz de responder a los desafíos actuales del negocio y de contribuir al desarrollo sostenible de FEMSA Salud Chile.



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 puedan obtener medicamentos, productos sanitarios y orientación profesional de manera oportuna, segura y asequible. Para ello, trabajamos en ampliar nuestra cobertura territorial, fortalecer la disponibilidad de productos y promover información clara que facilite decisiones informadas sobre el cuidado de la salud.

IMPACTOS

La disponibilidad de medicamentos y productos de salud contribuye a reducir brechas de acceso, especialmente en comunidades con menor cobertura sanitaria. A través de nuestra red de farmacias y servicios, complementamos la oferta pública y acercamos soluciones de salud a millones de personas en todo el país.

POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Manual de buenas prácticas de dispensación segura de medicamentos.

AVANCES 2025

- Implementación de una nueva política de precios con descuentos unitarios diarios.
- Fortalecimiento de la adherencia a tratamientos crónicos. Se desarrollaron acciones específicas para fortalecer la adherencia a tratamientos médicos en pacientes crónicos. Durante el año se observó un incremento en el número de unidades adquiridas por cliente, lo que sugiere una mayor continuidad terapéutica.
- Campaña comunicacional y de concientización acerca del Virus de Papiloma Humano (VPH) y la importancia de su vacunación, en conjunto con el laboratorio MSD.



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)

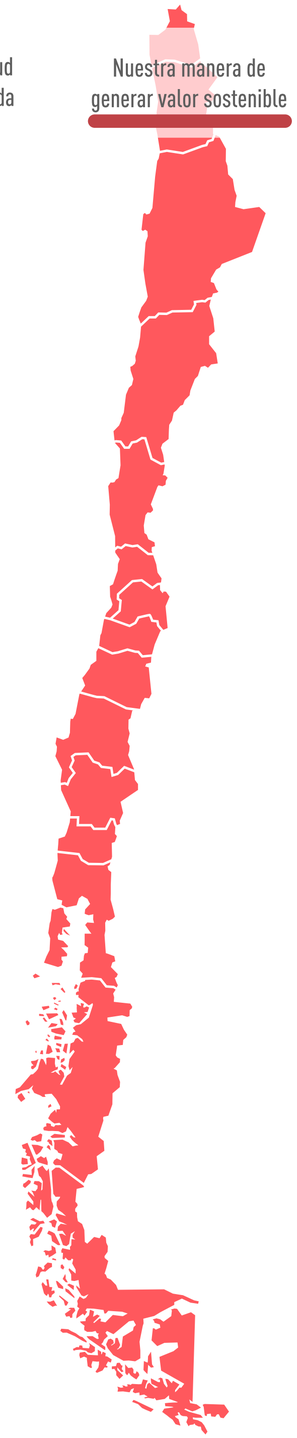
Durante los últimos años hemos fortalecido nuestra presencia territorial para acercar soluciones de salud a más personas. Entre 2023 y 2025 ampliamos nuestra red de Farmacias Cruz Verde hasta alcanzar 875 locales y extendimos el servicio de atención continua a 50 comunas del país.

Además, mantenemos dos farmacias móviles que atienden localidades rurales y aisladas, contribuyendo a reducir brechas de acceso en territorios donde la oferta farmacéutica es limitada. Gracias a esta cobertura, somos la primera cadena de farmacias presente en 169 comunas.

En paralelo, continuamos ampliando la disponibilidad de medicamentos en Maicao mediante secciones farmacéuticas especializadas y durante 2025 inauguramos la primera farmacia **Super Sana**, nuestro formato orientado a ampliar el acceso mediante precios convenientes.

A través de Provefarma fortalecemos el acceso a medicamentos abasteciendo de manera oportuna a farmacias independientes presentes en 290 comunas del país, contribuyendo a ampliar la cobertura y continuidad del servicio farmacéutico en todo el territorio.

Nuestro ecosistema de salud se completa con los negocios institucionales, mediante los cuales proveemos medicamentos, preparados farmacéuticos, dispositivos médicos y soluciones especializadas a hospitales, clínicas y centros de salud, contribuyendo al funcionamiento de la red asistencial y ampliando nuestro impacto en el acceso a la salud.



Cruz Verde	2023	2024	2025
Inscritos en el Club Cruz Verde	8.500.000	9.227.779	9.913.521
Número de instalaciones farmacéuticas	771	817	875
Farmacias abiertas 24 horas	08	36	50
Número de farmacéuticos	1.223	1.583	1.665
Comunas con presencia de Farmacias Cruz Verde	153	160	169
Área total de espacio comercial	-	134.707	172.290

Maicao			
Comunas en las que estamos presentes con Maicao	87	91	93
Área total de espacio comercial	-	35.067	35.344



2.2.2 Transparencia de precios

SASB (HC-BP-240B.2, HC-BP-240 B.3, HC-BP-240B.3)

Promovemos una relación transparente con nuestros clientes, entregando información clara sobre precios, alternativas terapéuticas y características de los productos disponibles.

Asimismo, reforzamos la orientación farmacéutica y desarrollamos acciones que facilitan decisiones de compra informadas, especialmente en tratamientos de largo plazo. Complementariamente, impulsamos mejoras operacionales que contribuyen a mantener una oferta accesible y competitiva para las personas.

2.3 Experiencia del cliente

GRI 3-3, FEMSA F.2

DESCRIPCIÓN

La experiencia del cliente es un elemento central de nuestra propuesta de valor. Buscamos que las personas accedan a sus tratamientos de manera oportuna, segura y con el acompañamiento adecuado, tanto en canales presenciales como digitales.

Para ello, trabajamos en mejorar continuamente la calidad de atención, la disponibilidad de productos, la orientación farmacéutica y la resolución de requerimientos, fortaleciendo la confianza y satisfacción de quienes nos eligen.

IMPACTOS

Una gestión ineficiente o desatenta a la experiencia de los usuarios puede derivar en interrupciones al tratamiento o perjudicar el bienestar de la población por el mal uso de productos sanitarios, debido a situaciones de confusión en el uso de fármacos, brechas para la obtención de los productos sanitarios o una percepción de inadecuado.

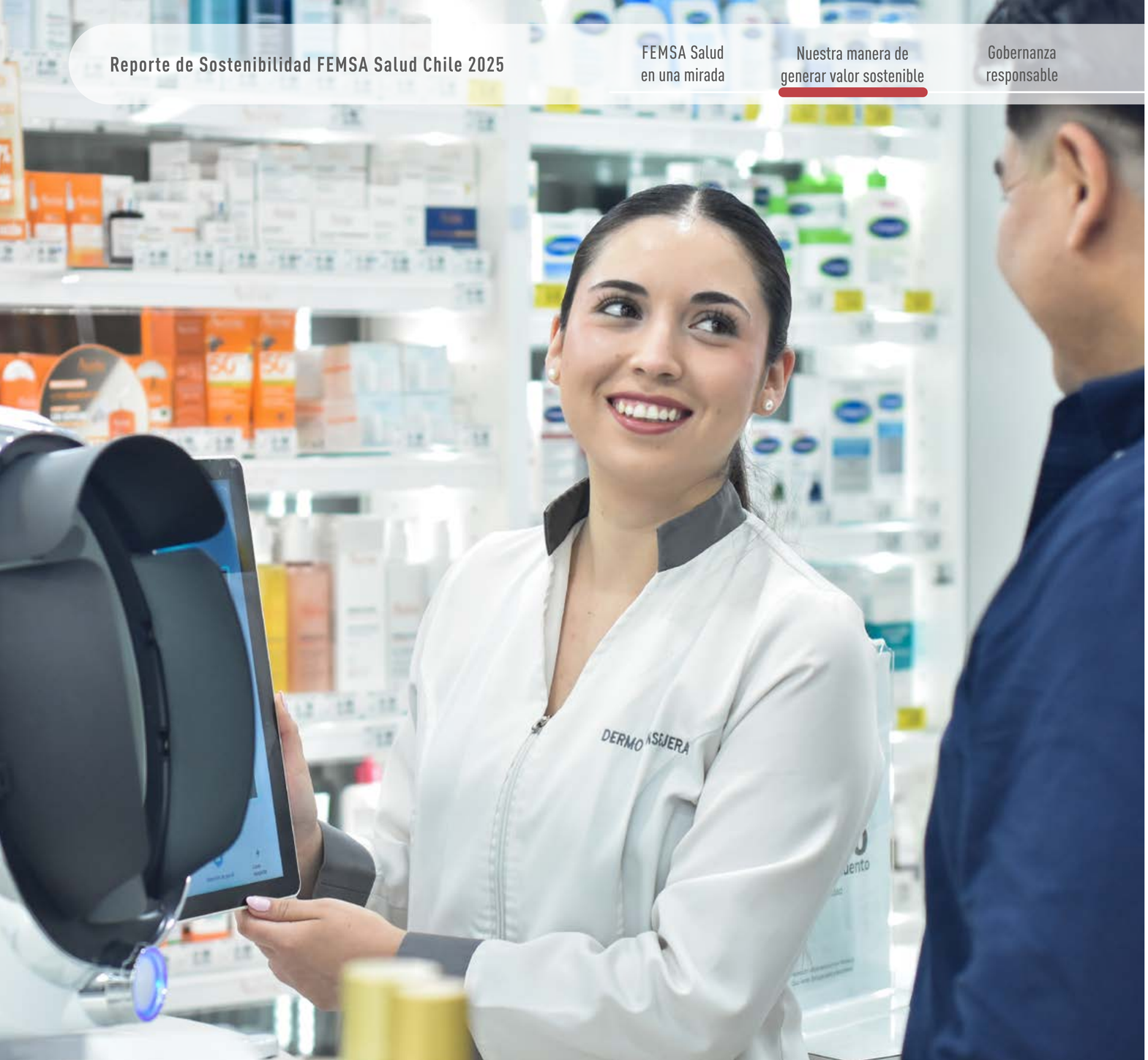
POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Protocolo de atención y servicio

AVANCES 2025

- Piloto de transición a tiendas interactivas en las redes de farmacias (save the sale).
- Proyecto Tratamiento Programado, para fomentar la continuidad de tratamientos de pacientes crónicos mediante suscripciones de recompras





2.3.1 Experiencia cliente y digitalización

FEMSA F.3

Impulsamos un modelo de atención centrado en las personas, que busca entregar una experiencia cercana, ágil y confiable en cada punto de contacto. Para ello, promovemos estándares de servicio orientados a la escucha activa, la orientación personalizada y la resolución efectiva de las necesidades de nuestros clientes.

Aspectos como la calidad de la atención, la empatía, los tiempos de espera, la disponibilidad de productos y la claridad de la información entregada son monitoreados de manera permanente. Para conocer la percepción de nuestros clientes y detectar oportunidades de mejora, utilizamos distintas herramientas de retroalimentación, entre ellas encuestas digitales y códigos QR disponibles en nuestros locales.

Durante 2025 continuamos fortaleciendo la digitalización de nuestros servicios con el objetivo de facilitar el acceso a productos, beneficios y orientación especializada. Entre las principales soluciones disponibles destacan:

- **Productos Más:** programa de beneficios para medicamentos de uso permanente que alcanzó 3,2 millones de personas inscritas. Durante el año, la compra de productos adheridos dentro de un período de dos meses aumentó desde 25% a 32%, reflejando una mayor continuidad en los tratamientos.

- **Wallet de recetas:** repositorio digital integrado en la App Cruz Verde que permite almacenar, revisar y gestionar recetas médicas. Durante 2025 registró más de 20.000 documentos cargados por los usuarios.
- **Mi Cuenta:** plataforma de autogestión que permite actualizar datos personales, consultar beneficios disponibles y acceder al historial de compras y programas asociados.
- **Asesoría telemática:** servicio de atención remota brindado por especialistas en farmacia y dermocosmética, orientado a resolver consultas y entregar recomendaciones personalizadas.

Estas herramientas complementan nuestra propuesta de atención omnicanal, facilitando una experiencia más simple, conveniente y adaptada a las necesidades de las personas, al mismo tiempo que fortalecen la relación con nuestros clientes y promueven un acceso más oportuno a soluciones de salud y bienestar.

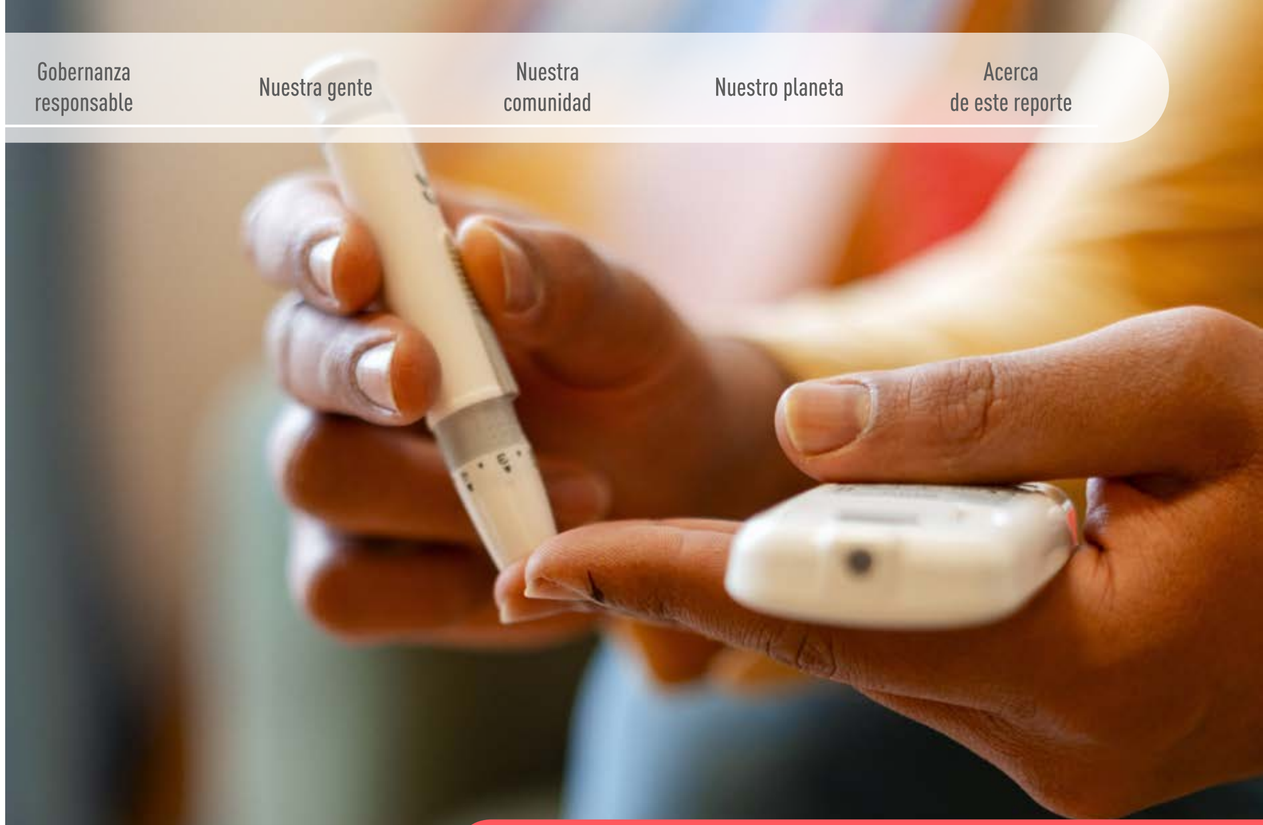
Soporte Omnicanal: asesoría personalizada 24/7

Nuestro Centro de Información de Medicamentos (CIM), atendido por químicos farmacéuticos de Cruz Verde, entrega orientación especializada sobre uso de medicamentos, efectos adversos, interacciones y tratamientos.

A través de canales remotos como atención telefónica, videollamadas y plataformas digitales, acercamos información confiable a la comunidad, promoviendo el uso seguro de los medicamentos y apoyando la adherencia a los tratamientos.

Modernización de las tiendas

Continuamos modernizando nuestros formatos de atención para ofrecer experiencias más cercanas e interactivas. En Maicao iniciamos pilotos de tiendas abiertas que facilitan el acceso directo a los productos con asesoría especializada. Asimismo, en Farmacias Cruz Verde incorporamos herramientas de diagnóstico dermocosmético que fortalecen la atención experta y personalizada.





Las unidades por cliente en medicamentos de uso crónico y prolongado han aumentado un 32% respecto del período previo al lanzamiento de **Productos Más**, lo que da cuenta de una mejora significativa en la adherencia a los tratamientos por parte de nuestros pacientes.



2.3.2 Satisfacción de clientes

FEMSA F.4

Para ponderar la experiencia cliente recurrimos al Índice de Satisfacción Neta (ISN), instrumento que permite cuantificar la valoración general sobre la propuesta de suministros y prestaciones. En complemento incorporamos el Net Promoter Score (NPS) con el propósito de identificar el nivel de lealtad y la voluntad de recomendación de quienes nos prefieren. Estos parámetros resultan determinantes al momento de definir optimizaciones en la asistencia.

Resultados de satisfacción 2025

Canal	Indicador	2024	2025
Cruz Verde Presencial	NPS Compra	58,8	68,3
Cruz Verde Digital	NPS Compra (Retiro)	33,6	49,5
Cruz Verde Digital	NPS Compra (Despacho)	39,9	32,2
Maicao Presencial	NPS Compra	76,5	74,6
Maicao Digital	NPS Compra (Retiro)	35,3	36,3
Maicao Digital	NPS Compra (Despacho)	-	8,2

Nota: NPS (Net Promoter Score): En base a tu experiencia, ¿Qué tan probable es que recomiendes Farmacias Cruz Verde / Maicao a un familiar o amigo?

En comparación con los registros de 2024, el NPS compra presencial Cruz Verde registró una variación positiva de 8,5 pts de NPS. En digital, NPS Retiro (49,5) es significativamente superior a NPS despacho (32,2).

Durante este periodo, Maicao registró un NPS Compra presencial equivalente 77,8 acumulado.

2.3.3 Reclamos

FEMSA F.5

La confianza de nuestros clientes se sustenta en una comunicación transparente y en el resguardo responsable de su información. Por ello, mantenemos controles y procedimientos orientados a asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de publicidad, protección de datos y atención al cliente.

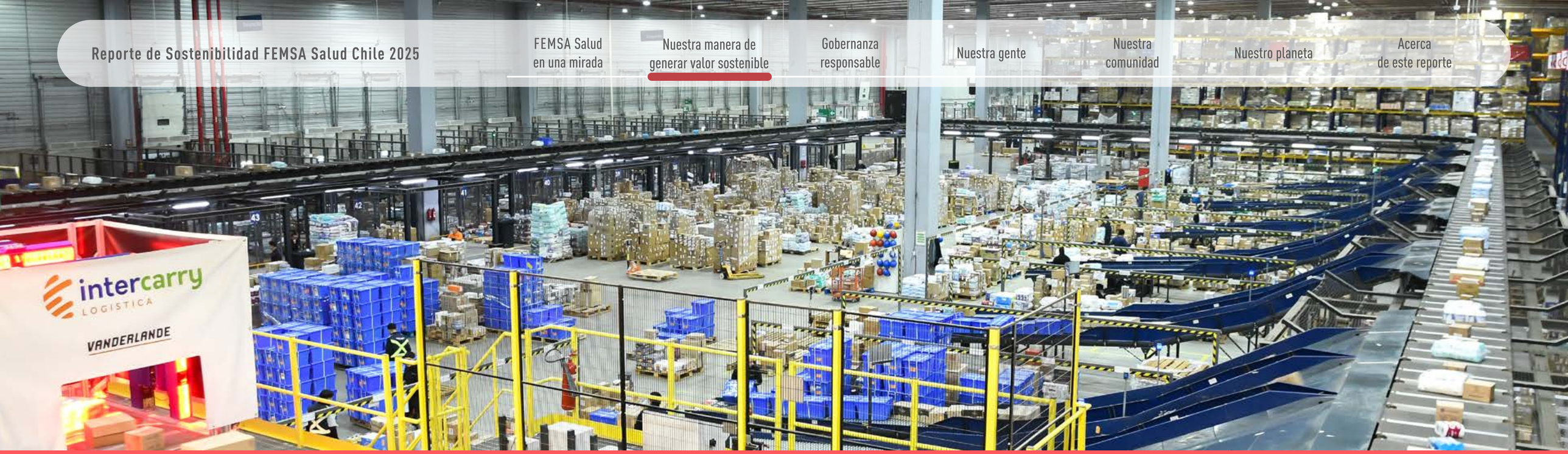
Durante 2025 no registramos infracciones relacionadas con comunicaciones comerciales o publicidad. Asimismo, el período cerró sin reclamaciones fundadas asociadas a vulneraciones de privacidad, pérdida de información o uso indebido de datos personales de nuestros clientes.

Reclamos sobre ventas presenciales

Tipo de reclamo	2025
Página web	5.043
Línea 800	4.706
Email del local	1.634
RRSS	38
Libro de reclamos	428
Notificación SERNAC	853
Otros	54
Tasa de reclamos	**0,02%**

Ranking de reclamos

Detalle tipo	Casos	Porcentaje
Calidad Producto	2.133	15,2%
Actitud atención	2.513	17,9%
Devolución Producto	2.161	15,4%
Convenios (GES - IPS - Excedentes)	1.008	7,2%
Problemas Transbank	331	2,4%
Problemas asociados al Club	598	4,3%
Producto Pendiente (Vendido y no entregado)	246	1,8%
Horarios Locales	141	1,0%
Tiempos de Atención en Locales	48	0,3%
Total casos año	**14.016**	



2.4 Innovación

La innovación es una herramienta clave para fortalecer nuestra operación y mejorar la experiencia de nuestros clientes. Durante 2025 impulsamos proyectos orientados a optimizar procesos, modernizar infraestructura y aumentar la eficiencia operacional.

Entre ellos destaca el retrofit realizado en el centro de distribución Intercarry, que permitió actualizar sistemas críticos de automatización y extender la vida útil de una infraestructura estratégica para el abastecimiento nacional.

Asimismo, modernizamos procesos administrativos que redujeron el tiempo de creación de nuevos clientes institucionales desde 15 días a solo 10 minutos, mejorando significativamente la capacidad de respuesta comercial.

2.5 Calidad, seguridad e inocuidad de los productos

GRI 3-3, FEMSA F.6

DESCRIPCIÓN

La calidad y seguridad de los productos son fundamentales para resguardar la confianza de pacientes y clientes. Por ello, mantenemos controles rigurosos a lo largo de toda la cadena de valor, desde la fabricación y abastecimiento hasta la dispensación final, asegurando el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente.

IMPACTOS

Las deficiencias en la vigilancia de las condiciones de los productos conllevan riesgos sustanciales para la integridad física de la ciudadanía, pudiendo abarcar desde malestares menores hasta situaciones de extrema gravedad. Estos efectos incluyen daño a la salud derivado del empleo de artículos con fallas o impurezas, además de la transgresión de los marcos regulatorios vigentes

POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

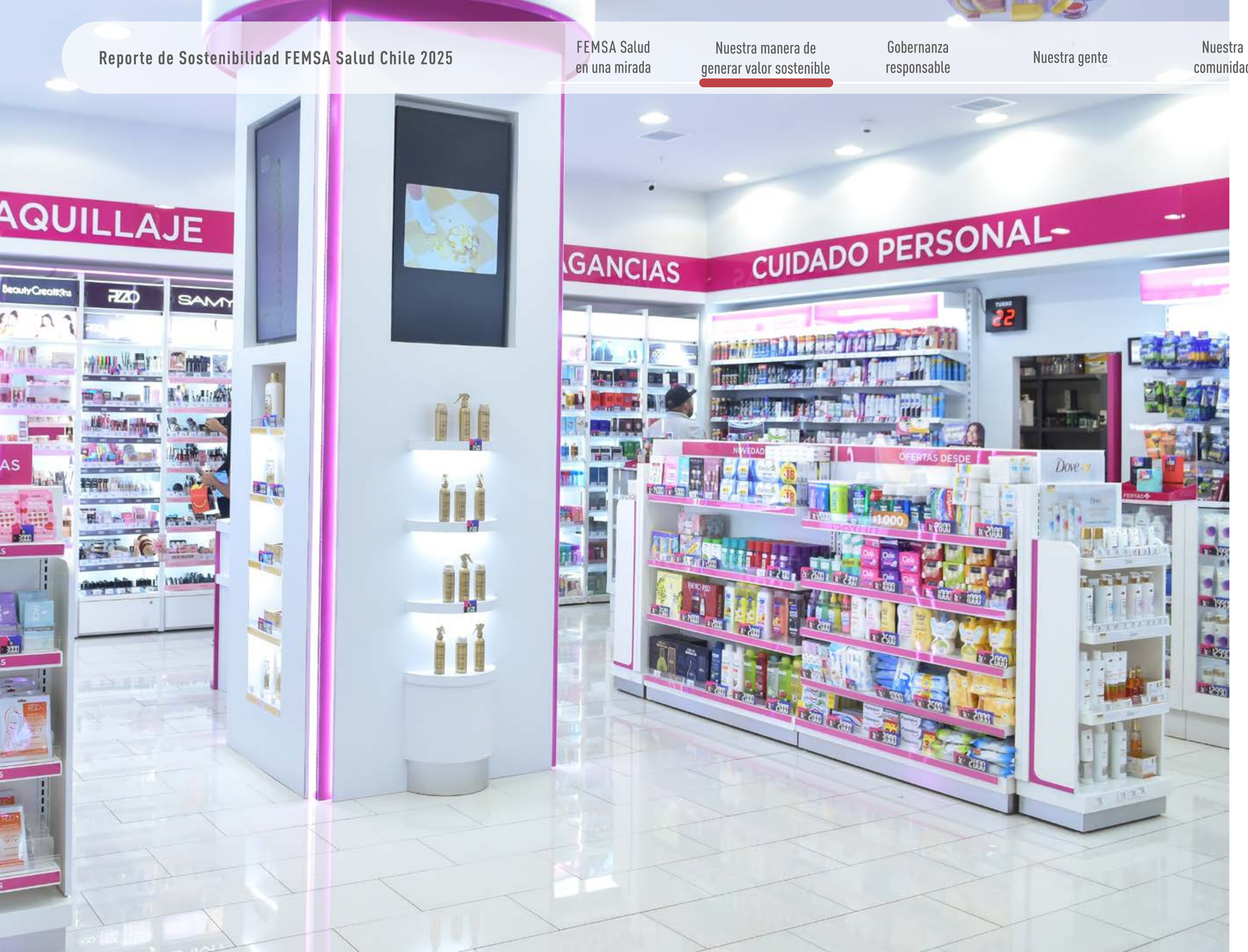
Nuestra gestión se basa principalmente en las directrices del ordenamiento jurídico nacional referente a fármacos e insumos médicos. En este sentido, nos acogemos a los siguientes instrumentos:

- Código Sanitario (Libro IV: Productos Farmacéuticos)
- Reglamento del Sistema Nacional de Control de Productos Farmacéuticos de Uso Humano
- Disposiciones técnicas del Instituto de Salud Pública (ISP)

AVANCES 2025

- Certificación alemana DECRA de calidad para el laboratorio Milab, que respalda el fortalecimiento de capacidades técnicas y exigencias de aseguramiento de calidad en un componente crítico de la operación.





2.5.1 Salud y seguridad de los productos

GRI (416-1, 416-2, 417-1, 417-2)
SASB (HC-DR-250A.1, HC-DR-250A.2, HC-BP-260A.1, HC-BP-260A.2, HC-BP-260A.3)
FEMSA F.6

En FEMSA Salud Chile ofrecemos una amplia variedad de productos orientados al cuidado de la salud y el bienestar de las personas. Nuestra oferta incluye medicamentos y dispositivos médicos, productos de nutrición y consumo, artículos de higiene y cuidado personal, así como soluciones para la salud animal.

Todos los productos que comercializamos están sujetos a estrictos controles de calidad, seguridad y cumplimiento regulatorio. Para ello, aplicamos procesos de evaluación y monitoreo que permiten resguardar la seguridad de los pacientes y clientes a lo largo de toda la cadena de valor.

Durante 2025, el 81,7% de las familias de productos y servicios fue sometido a evaluaciones relacionadas con su impacto en la salud y seguridad de las personas. Asimismo, la totalidad de los productos comercializados cumplió con los requisitos establecidos por las autoridades regulatorias competentes, incluyendo las evaluaciones realizadas por el Instituto de Salud Pública (ISP).

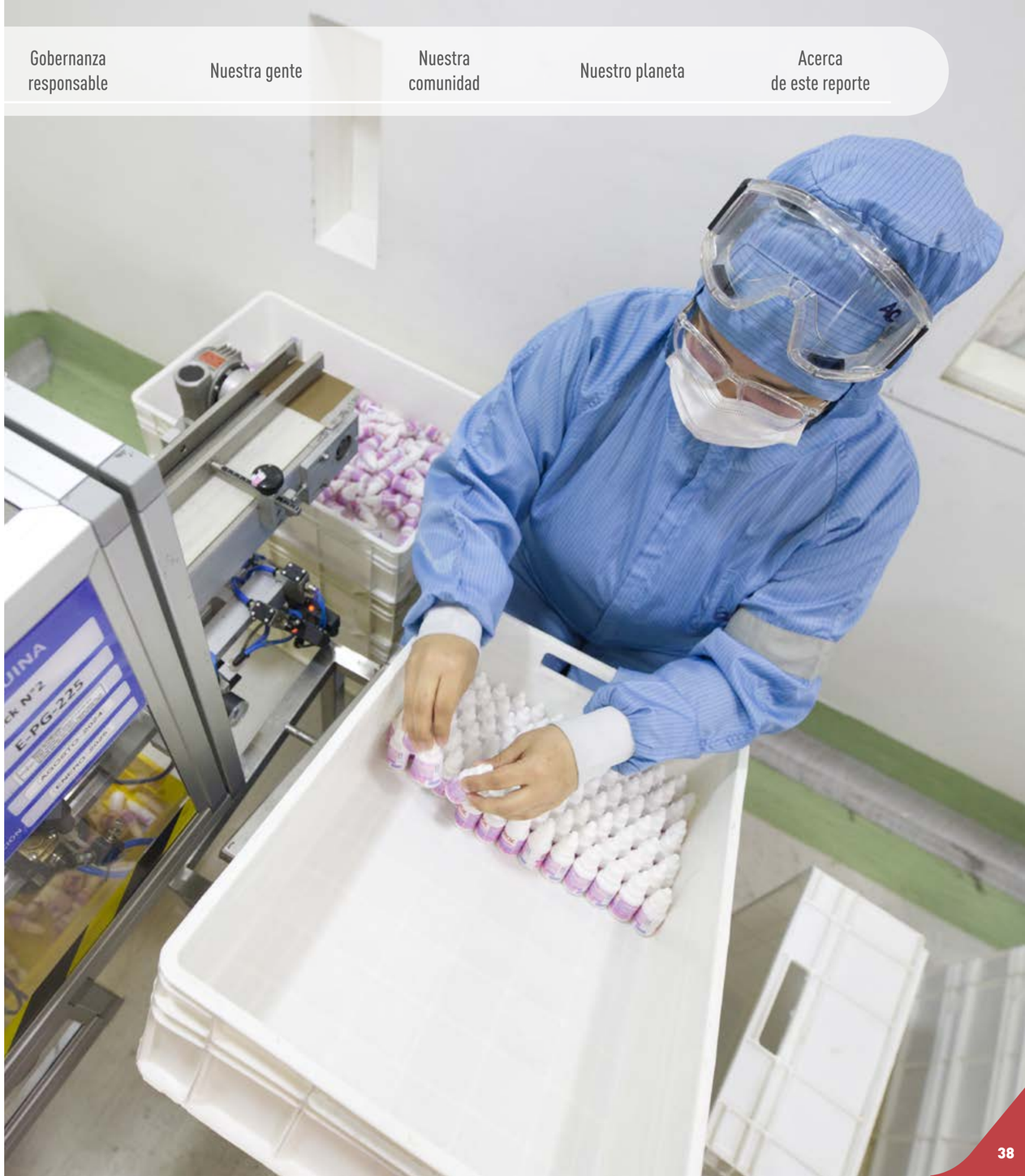
Complementariamente, mantenemos un estricto cumplimiento de las normas de etiquetado, asegurando que los productos incluyan información clara sobre composición, instrucciones de uso, contraindicaciones y advertencias requeridas por la normativa vigente. Estos controles son supervisados periódicamente por nuestros equipos de calidad.

Para prevenir el ingreso de medicamentos falsificados o adulterados, trabajamos exclusivamente con proveedores autorizados y que cuentan con las certificaciones sanitarias correspondientes. Además, utilizamos estándares internacionales de trazabilidad, como el sistema GS1, que permiten realizar un seguimiento seguro de los productos a lo largo de la cadena de suministro.

En caso de detectar algún producto sospechoso o potencialmente adulterado, activamos protocolos específicos que consideran su aislamiento inmediato, la investigación del caso y la notificación a las autoridades competentes para definir las medidas correspondientes.

Cifras de cumplimiento de estándares de calidad y seguridad

	2024	2025
Alertas de retiro de medicamentos por motivos de seguridad	9	10
Número de unidades retiradas	361.272	3.090
Porcentaje de productos retirados de marca propia	0%	0%



2.5.2 Nuestros productos en base de datos internacionales

La presencia de productos comercializados por FEMSA Salud Chile en bases de datos y sistemas internacionales de vigilancia sanitaria contribuye a fortalecer la trazabilidad, transparencia y monitoreo permanente de nuestra oferta.

A continuación, se presentan los productos que durante 2025 formaron parte de registros y plataformas internacionales de referencia en materia de seguridad, calidad y control sanitario. Entre ellos se incluyen:

- Productos registrados en MedWatch, sistema de vigilancia de la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (FDA), que recopila información relacionada con la seguridad de medicamentos y otros productos de uso sanitario.

- Productos que cuentan con la precalificación de la Organización Mundial de la Salud (OMS), certificación que acredita el cumplimiento de estándares internacionales de calidad, seguridad y eficacia.

MEDWATCH

SASB (HC-BP-250A.1)

Código	Producto
255999	COPAXONE JER.20MG/ML.28
272155	COPAXONE JER.40MG/ML.12
296028	CORDOXENE JER.40MG/ML.12
582112	BD CHLORA.SOL.TOP.1ML.60
60016	ZYRTEC COM.10MG.10
60085	ZYRTEC GTS.10MG/ML.10ML.
60086	ZYRTEC SOL.1MG/ML.60ML
60112	ZYRTEC COMREC.10MG.30
4604	ARADIX RET.COM.10MG.30
4612	ARADIX RET.COM.20MG.30
251039	RITALIN LA CAP.20MG.30
251633	RITALIN LA CAP.30MG.30
251634	RITALIN LA CAP.40MG.30
270448	RUBIFEN SR COM. 20MG.30
270924	METRANS XR COM.REC20MG.30
294262	MINFEL COM.18MG.30
294264	MINFEL COM.27MG.30
294265	MINFEL COM.36MG.30
294461	MINFEL COM.54MG.30
263277	ORAMORPH FCO.GTS. 2% 20ML
554019	MORFI.BIO.AMP.10MG/ML.100
554021	MORFIN.BIO.AMP20MG/1ML100
383679	FENTA.BIO.AMP0,5MG/10M100

Código	Producto
394422	FENTANILO AMP0,1MG/2M.100
400189	REMIFE.BIO FAMP.2MG.5
6223	ZODOL GTS. 50MG/ML.20ML.
19024	TRAMAL GTS.100MG/ML.10ML.
19085	TRAMAL LONG COM.100MG.10
19088	TRAMAL LONG COM.150MG.10
252464	TRAMAL LONG COM. 50MG.20
252484	TRAMAL LONG COM. 50MG.10
256768	NAXODOL GTS.100MG/ML 10ML
265078	TRAMADOL GTS.100MG/ML.10M
273063	TRAMADOL GTS.100MG.20
274132	TRAMADOL CLORHID.AMP.IM/IV 100MG/2ML.100
274391	TRAMADOL BE.CAP.50MG.10
276037	TRAM-ONE 100 CAP.100MG.10
286848	TRAMADOL BE.CAP.50MG.1000
565415	ARTIMUNILES CAP.50MG X10
567328	TRAMADOL AMP.100MG/2ML.10
159117	TRANSTEC PARCH.35MCG/H. 5
287361	NORSPAN PARCHE 10MCG/H. 2
287362	NORSPAN PARCHE 5MCG/H. 2
563399	AREXVY SUSP.INY.VAC.0,5ML

Disponibilidad de productos precalificados por la Organización Mundial de la Salud (OMS)

SA SB HC-BP-240A .1, HC-BP-240A .2

CRUZ VERDE

Principio Activo	Categoría OMS
Zidovudina/Lamivudina	COMBIVIR COM.150/300MG.60
Zidovudina	RETROVIR SUS.50MG/5ML.200
Raltegravir	ISENTRESS COM.400MG.60
Emtricitabina/Tenofovir Disoproxil	TRUVADA COM.300/200MG.30
Maraviroc	CELSENTRI COM.150MG. 60
Maraviroc	CELSENTRI COM.300MG. 60
Dolutegravir Sodico	TIVICAY COM.REC.50MG .30
Darunavir	PREZISTA COM.600MG.60
Etravirina	INTELENCE COM.200MG.60
Abacavir/Dolutegravir/Lamivudina	TRIUMEQ COM.REC.30
Emtricitabina/Rilpivirina/Tenofovir Disoproxil	COMPLERA COM200/25/300.30
Elvitegravir/Cobicistat/Emtricitabina/ Tenofovir Disoproxil	STRIBILD COM.REC .30
Darunavir	PREZISTA COM.REC.400MG.60
Elvitegravir/Cobicistat/Emtricitabina/ Tenofovir Disoproxil	GENVOYA COM.REC..30
Darunavir/Cobicistat	PREZCOBIX COM800/150MG.30
Emtricitabina/Tenofovir Disoproxil	TENOFEM COMREC. 200MG/300MG.30
Bictegravir/Emtricitabina/Tenofovir Alafenamida	BIKTARVY COM.REC.FCO.30
Dolutegravir/Lamivudina/Tenofovir Disoproxil	ACRIPTEGA BE.COM.REC.30
Emtricitabina/Tenofovir Disoproxil	TENARTA EM COM200/300MG30
Cabotegravir	VOCABRIA S.INY600MG/3ML.1
Rilpivirina	REKAMBYS S.INY900MG/3ML.1
Lamivudina	EPIVIR COM.150MG.60

Principio Activo	Categoría OMS
Abacavir	ZIAGEN COM.300MG.60
Zidovudina	RETROVIR SINY200MG/20ML.5
Tenofovir Disoproxil	VIREAD DF COM.300MG.30
Darunavir/Cobicistat/Emtricitabina/ Tenofovir Alafenamida	SYMTUZA COMREC.800/150/200/10.30
Dolutegravir Sódico/Lamivudina/ Lamivudina	DOVATO COM.50/300MG.30
Ritonavir	RITNA BE.COM.REC 100MG.30
Hidroxicloroquina Sulfato	ILINOL COMPRIMIDOS RECUBIERTOS VIA ORAL 30
Hidroxicloroquina Sulfato	REUMAZINE COMPRIMIDOS RECUBIERTOS 200MG.30
Hidroxicloroquina Sulfato	DROLSAN COMPRIMIDOS RECUBIERTOS 200MG.30
Tenofovir Alafenamida	VEMLIDY COM.REC.25MG.30
Tenofovir Disoproxil	VIREAD DF COM.300MG.30
Antigeno De Hepatitis B(Aghbs)	ENGERIX-B INY.20MCG/ML.10
Sofosbuvir/Velpatasvir/Velpatasvir	EPCLUSA COM.400/100MG.28
Sofosbuvir/Velpatasvir/Voxilaprevir	VOSEVI 400/100/100 COM.RE
Ritonavir	RITNA BE.COM.REC 100MG.30
Nifuroxazida/Atapulgita Activada	DIAREN COM. 20
Nifuroxazida/Atapulgita Activada	DIAREN SUS.100ML.
Sulfasalazina	AZULFIDINE COM.500MG.100
Mesalazina	SALOFALK COM.500MG.100
Mesalazina	SALOFALK SUP.500MG. 30
Budesonida	BUDENOFALK CAP.3MG.100
Loperamida	COLIPER COM.2MG.6
Loperamida	LOPERAMIDA COM.2MG.6 *

Principio Activo	Categoría OMS
Sulfaguanidina/Carbon Activo	CARBON SULFA.COM.20
Sulfaguanidina/Carbon Activo	CARBON SULFA.COM.10 (10)
Racecadotrilo	HIDRASEC CAP.100MG. 9
Mesalazina	SALOFALK ESPUMA 1GR.14
Lactobacillus Reuteri	BIOGAIA GTS.PROBIOT.5ML
Rifaximina	NORMIX COMPRIMIDOS RECUBIERTOS 200MG.24
Mesalazina	MECOLZINE COM.500MG.100
Lactobacillus Reuteri	BIOGAIA COM.MAST.30
Mesalazina	SALOFALK ODD SUP.1000MG10
Mesalazina	SALOFALK ODD SBR.1,5GR.30
Saccharomyces	PERENTERYL PED.SBR250MG10
Saccharomyces	PERENTERYL CAP.250MG.10
Probioticos	BION BB GOTAS.8GR
Rifaximina	RIBOLAC COMREC 200MG.10
Lactobacillus Rhamnosus	VIVERA PVO.SBR.2GR.8
Saccharomyces	BIOFLORA SBR. 250MG.10
Saccharomyces	BIOFLORA CAP. 250MG.10
Probioticos	BIOTIPLUS PROBIO.CAP.15
Saccharomyces	VINTIX CAP.250MG.10
Saccharomyces	VINTIX SBR.250MG.10
Rifaximina	NORMIX COM.REC.200MG.12
Saccharomyces	ENTEROL S CAP.10
Vitaminas/Probioticos	MUNO START PVO 2,0GR.30
Probioticos	ALFLOREX CAP.30
Nifuroxazida/Ftalilsulfacetamida	IMECOL ADULTO COM.16

Principio Activo	Categoría OMS
Lactobacillus Reuteri	BIOGAIA D GTS.PROBIOT.5ML
Probioticos/Prebioticos	BILDAX PVO.SBR.2GR.10
Esporas De Bacillus Clausii	PROFLORA MINIBOT.5ML X10
Mesalazina	MECOLZINE SUPOS.500MG.30
Bismuto Subsalicilato	GASTROA.262,5MG/15ML 240M
Lactobacillus Reuteri Gti	BIOGAIA GTI COMMAS.MAND30
Probioticos	SOLBIOT PROBIOT.CAP.30
Lactobacillus Rhamnosus/Vitamina D	MUNO GTS.SUP.ALIM.30D.10M
Probioticos	MULTIFLORA ATB PROB.CAP30
Bismuto Subsalicilato	GASTROALIV MENT.CHER.480M
Bismuto Subsalicilato	GASTROALIV COM.MENT.CH.10
Bifidobacterium Longum Cepa Bi-05	PYLOBIOTIC CAP.30
Lactobacillus Reuteri	BIOGAIA D COM.MAST.30
Probioticos/Vitaminas/Minerales/ Omega 3 (Dha)/Coenzima Q10	MUNO 5 SUP.CAP.30
Lactobacillus Reuteri	PROBACILUS GOT.PROBIO.5ML
Probioticos/Vitaminas	MUNO FORT.COM.MAST.CHER30
Lactobacillus Reuteri	BIOGAIA D GTS.PROBIOT.10M
Lactobacillus Reuteri/Vitamina D3 (Colecalciferol)	INFOR PRO PROB+V.D3.GTS.5
Lactobacillus Reuteri	INFOR PRO PROBIOT.GTS.5ML
Probioticos/Vitaminas/Minerales/ Omega 3 (Dha)/Coenzima Q10	MUNO BX SUP.CAP.60
Probioticos/Prebioticos	BILDAX HYDRA SBR.10
Bacillus Coagulans	QGBIOTICS GUMMIES.60
Probiotico	QGBIOTICS COMPLETE COM.30
Probiotico	QGBIOTICS FLORA CAP.30

Principio Activo	Categoría OMS
Psidium Guajava	QG5 PSIDIUM.GUAJAV.COM.30
Oseltamivir	RIMIVAT CAP.75MG.10
Oseltamivir	RIMIVAT SUS.12MG/ML.75ML
Progesterona	PROGENDO CAP.BLA.100MG.30
Medroxiprogesterona	PRODASONE COM.10MG. 20
Didrogesterona	DUPHASTON COM.10MG.20
Folitropina Beta	PUREGON S.INY.300UI/0,36M
Levonorgestrel	MIRENA DIU 20MCG/24HR.1
Progesterona	PROGENDO CAP.200MG.30
Hormona Luteinizante/Hormona Foliculo Estimulante	MENOPUR AMP.75UI. 5
Dienogest	ALONDRA COM.REC.30
Corifolitropina Alfa	ELONVA SOL.INY100MCG/0,5M
Corifolitropina Alfa	ELONVA SOL.INY150MCG/0,5M
Menotrofina	MENOPUR AMP.1200UI .1
Dienogest	DALGIET COM.2MG.28
Progesterona	GESTEL CAP.200MG.30
Triptorelina Acetato	GONAPEPT.D.JER.0,1MG/ML.1
Dienogest	PIETRA ED COM.2MG.30
Progesterona	PROGEVA CAP.BLAN.200MG.30
Levonorgestrel	KYLEENA SIST.I.19,5 MG. 1
Folitropina Delta	REKOVEL.INY.12MCG/0,36M.3
Folitropina Delta	REKOVEL.INY.36MCG/1,08M.6
Folitropina Delta	REKOVEL.INY.72MCG/2,16M.9
Folitropina Alfa/Lutropina Alfa	PERGOVERI.300/150UI.0,48M
Folitropina Alfa/Lutropina Alfa	PERGOVERI.450/225UI.0,72M

Principio Activo	Categoría OMS
Folitropina Alfa/Lutropina Alfa	PERGOVERI.900/450UI.1,44M
Dienogest	MINOSTA COM.2MG.28
Levonorgestrel	LEVOSERT1 DIU.20MCG/24H.1
Folitropina Alfa	BEMF.SOL.INY.75UI 0,125ML
Folitropina Alfa	BEMF.SOL.INY.300UI 0,50ML
Progesterona	CRINONE GEL 8% APLI.15
Coriogonadotrofina Alfa	OVIDRE.INY.250MCG/0,5ML.1
Folitropina Alfa	GONAL-F INY.900UI/1,5ML.1
Folitropina Alfa	GONAL F INY.450UI/0,75M.1
Folitropina Alfa	GONAL-F INYECTOR 300 UI

Gobernanza responsable

3.1 Transformación organizacional
3.2 Gobierno corporativo
3.3 Ética y transparencia
3.4 Gestión de riesgos

03



3.1 Transformación organizacional

Durante 2025, FEMSA Salud Chile vivió uno de los procesos de transformación más relevantes desde su llegada al país. Este hito marcó la consolidación de un modelo de gestión unificado, fortaleciendo una identidad común y reafirmando los principios que orientan nuestro actuar: integridad, sencillez y compromiso con la creación de valor sostenible.

En el año en que FEMSA Salud cumplió una década de presencia en Chile, las distintas unidades de negocio que conforman FEMSA Salud Chile —Cruz Verde, Maicao, Super Sana, Milab, Intercarry, Spin, Provefarma, Cesfar, Satilis y Munnich— avanzaron hacia una estructura organizacional integrada, operando bajo una estrategia compartida y un modelo de gobernanza común.

Esta evolución fortalece la coordinación entre las distintas áreas, facilita la toma de decisiones con una visión integral del negocio y asegura una ejecución más consistente de la estrategia corporativa.

Uno de los principales cambios fue la reorganización de las líneas de reporte, donde las gerencias de las distintas unidades comenzaron a articularse bajo una estructura corporativa común. Esto permite alinear prioridades, compartir capacidades y generar sinergias que fortalecen la propuesta de valor de FEMSA Salud Chile.

El modelo se sustenta en Centros de Excelencia (COE), Business Partners y equipos especializados que actúan como puente entre las necesidades de la operación y los lineamientos estratégicos de la organización. Mientras los COE lideran el diseño y desarrollo de capacidades corporativas, los Business Partners facilitan su implementación en cada unidad de negocio, promoviendo una gestión más cercana y efectiva.

Como parte de este proceso, también fortalecimos una cultura común que integra a todos nuestros negocios bajo los valores y comportamientos que caracterizan a FEMSA.



3.1.1 Marco de gobernanza

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

La gobernanza de FEMSA Salud Chile se sustenta en un sólido marco de políticas corporativas que orientan la toma de decisiones y el desempeño de nuestras operaciones. Este sistema integra más de 40 políticas aprobadas a nivel corporativo por FEMSA, las cuales establecen estándares comunes para todas las unidades de negocio y permiten gestionar de manera consistente los desafíos económicos, sociales y ambientales de la organización.

El Comité de Sostenibilidad, integrado por ejecutivos de todas las Unidades de Negocio y funciones corporativas clave, apoya al Consejo de Administración en la integración de la sostenibilidad en la gestión. Además, supervisa la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y promueve las mejores prácticas. Se reúne trimestralmente para dar seguimiento a los avances y fortalecer la creación de valor a largo plazo.

Nuestra gestión se articula en torno a tres pilares estratégicos: Nuestra Gente, Nuestra Comunidad y Nuestro Planeta, asegurando que la sostenibilidad forme parte de la manera en que desarrollamos el negocio.

Durante 2025 fortalecimos este marco mediante la adhesión a Pacto Global de las Naciones Unidas, reafirmando nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los derechos humanos y la conducta empresarial responsable.

El Código de Ética FEMSA constituye el principal referente de conducta para todos quienes forman parte de la organización. Sobre esta base se despliega un conjunto de políticas complementarias, entre las que destacan la Política Corporativa Anticorrupción, la Política Corporativa de Sostenibilidad, las políticas de medio ambiente, compromiso comunitario y salud y seguridad, además de la Línea Ética FEMSA como canal formal para la recepción de consultas y denuncias.

Complementariamente, avanzamos en la consolidación de prácticas que promueven la igualdad de oportunidades, la inclusión y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, incorporando estándares como la Norma Chilena NCh 3262 y directrices específicas para la inclusión laboral, las compras responsables y la prevención de la violencia intrafamiliar.

En FEMSA Salud Chile, la supervisión de nuestras actividades depende directamente del directorio corporativo y del comité de directores de FEMSA.

Las políticas que establecen el marco de los compromisos de la Compañía se encuentran disponibles en el sitio web femsa.com

Vinculación con entidades gremiales

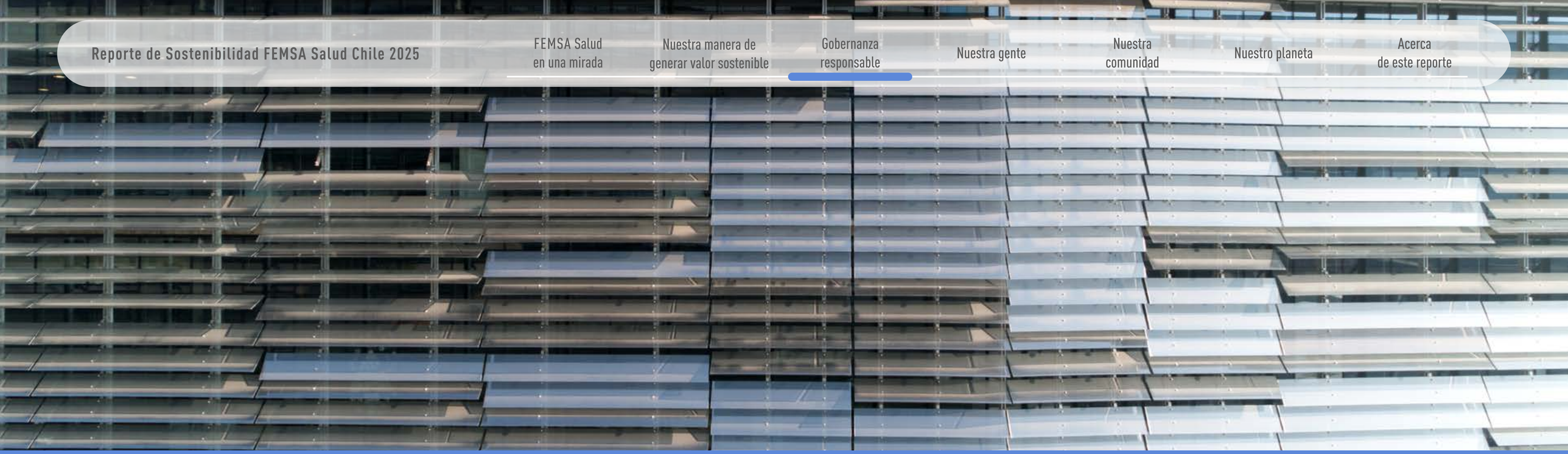
La participación en asociaciones empresariales y gremiales constituye una instancia relevante para contribuir al desarrollo de los sectores en los que operamos y promover espacios de diálogo sobre los desafíos regulatorios, económicos y sociales que impactan a nuestras actividades.

A través de estas instancias buscamos intercambiar experiencias, compartir buenas prácticas y aportar a la construcción de marcos regulatorios que favorezcan el desarrollo sostenible, la innovación y la competitividad.

Nuestra participación se desarrolla siempre en estricto apego a los principios de libre competencia, transparencia y cumplimiento normativo.

Participación de FEMSA Salud Chile en asociaciones nacionales e internacionales

Nombre de la asociación	Año desde el que participa	Objetivo de la asociación
Cámara de Comercio de Santiago (CCS)	2021	Asociación local que representa los intereses institucionales ante las autoridades y colabora en el análisis de marcos legislativos nacionales que impactan al sector empresarial.
Cámara de Integración Chileno Mexicana (CICIMEX)	2021	Organismo facilitador que promueve el intercambio económico entre Chile y México, operando bajo el marco del Tratado de Libre Comercio vigente entre ambos países.
Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)	2024	Con 141 años de trayectoria, reúne a los principales sectores productivos de Chile a través de la agrupación de gremios regionales, asociaciones sectoriales y más de 4.000 empresas participantes.
Pacto Global	2025	Iniciativa mundial de sostenibilidad corporativa de las Naciones Unidas. Alinea voluntariamente las estrategias de las empresas socias con diez principios universales sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.



3.2 Gobierno corporativo

3.2.1 Consejo de Administración

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

Operamos bajo los lineamientos corporativos de FEMSA, los cuales establecen estándares comunes de gestión en materias de ética, cumplimiento, control interno y relacionamiento con grupos de interés.

Como parte de una compañía listada en la Bolsa de Nueva York, nuestra gobernanza se encuentra sujeta a exigentes estándares internacionales de supervisión, transparencia y rendición de cuentas.

El Consejo de Administración constituye el máximo órgano de gobierno corporativo. Está integrado por 15 miembros titulares y cuenta con el apoyo de tres comités especializados: Auditoría, Operación y Estrategia, y Prácticas Societarias y Nominaciones.

A través de esta estructura se supervisa el desempeño de la organización, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y el avance de las prioridades estratégicas de la compañía.





El presidente ejecutivo del Consejo de Administración no es un ejecutivo de la empresa.

Mejora continua del Consejo de Administración

GRI (2-17, 2-18)

FEMSA promueve el fortalecimiento permanente de las capacidades del Consejo de Administración y de sus comités mediante programas de formación y actualización en materias de sostenibilidad, ética, riesgos ESG y tendencias regulatorias. Estas instancias contribuyen a fortalecer la capacidad de supervisión del máximo órgano de gobierno y favorecen una toma de decisiones alineada con los desafíos actuales de la gestión empresarial responsable.

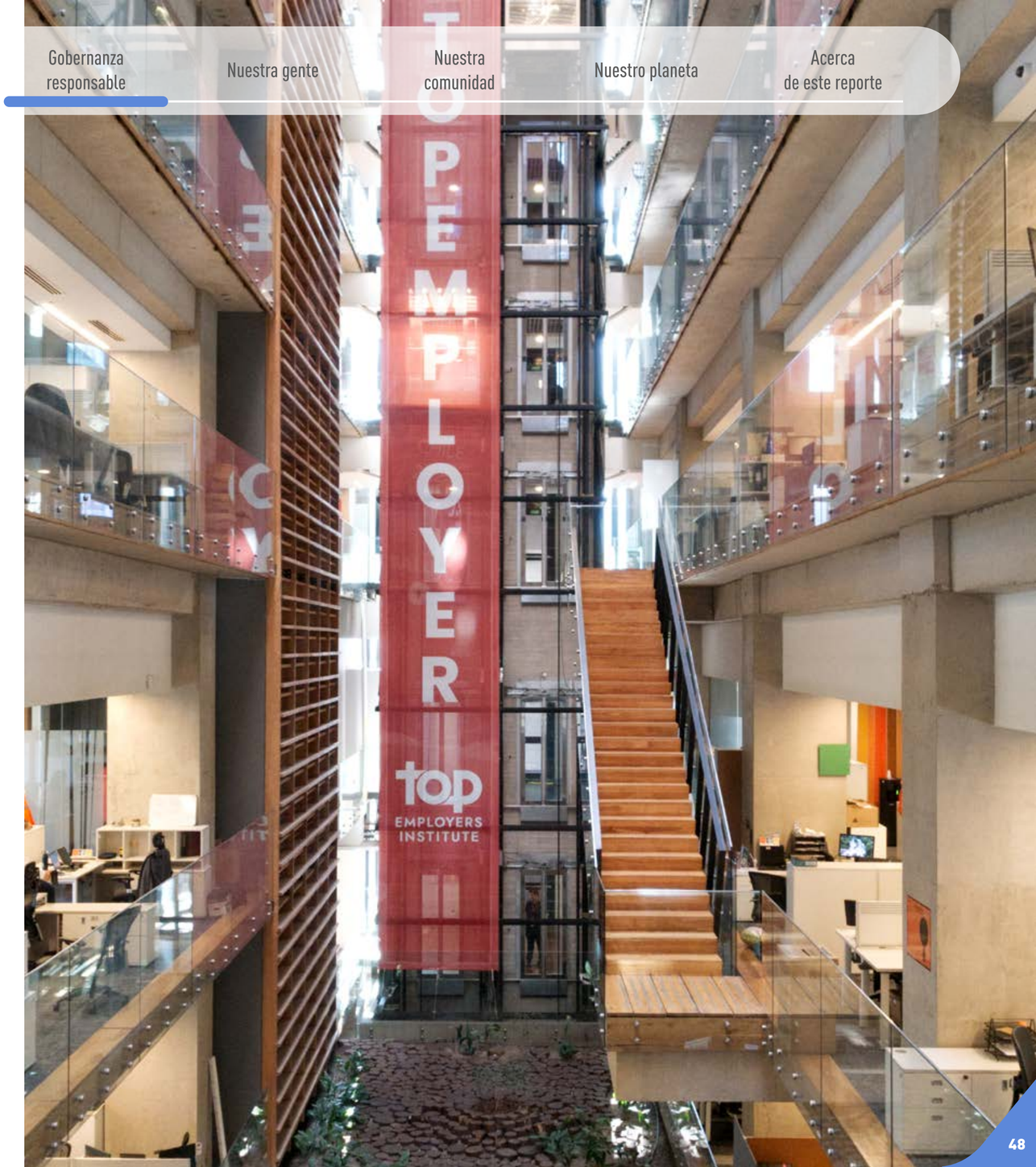
Asimismo, contamos con mecanismos formales de evaluación que permiten monitorear el desempeño de la alta dirección, incorporando indicadores asociados a sostenibilidad, ética y gestión de riesgos junto con las métricas financieras tradicionales.

Remuneraciones

GRI (2-20)

Los honorarios de los integrantes del Consejo de Administración se determinan a partir de criterios de competitividad de mercado y son ratificados por la Junta de Accionistas.

En el caso de la plana directiva de FEMSA Salud Chile, los esquemas de retribución consideran métricas asociadas al desempeño de la gestión, al cumplimiento de objetivos estratégicos y al respeto de los valores corporativos que orientan nuestra forma de actuar.



3.2.2 Plana ejecutiva y delegación de impactos

GRI (2-13)

La dirección ejecutiva de FEMSA Salud Chile es liderada por Gonzalo Durán Jiles, Director General para el territorio nacional, quien reporta su gestión al Director General de la División Salud y Multiformatos.

A nivel local, la gobernanza corporativa se organiza en áreas funcionales que permiten conducir la estrategia y gestionar la operación de manera integrada. Entre ellas se encuentran Finanzas, Personas, Comercial Farma, Comercial Consumo, Marketing y Clientes, Digital, Operaciones Retail, Tecnología y Asuntos Corporativos.

La gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización se delega en las distintas áreas ejecutivas, de acuerdo con sus responsabilidades funcionales. Este modelo permite monitorear los principales impactos del negocio, fortalecer la toma de decisiones y asegurar una gestión alineada con los compromisos corporativos de FEMSA Salud Chile.

Altos ejecutivos de la División Salud y Multiformatos

Jacobo Caller
Director General (CEO) de la División Salud y Multiformatos

Diego Minakata González
Director Regional Recursos Humanos

Omar González Carranza
Director Regional Finanzas

Javier García Quiroga
Director Estrategia y Crecimiento

Gustavo Pardo Noceti
Director Regional Tecnología

Altos ejecutivos de FEMSA Salud Chile



Gonzalo Durán
Director General FEMSA Salud Chile



Felipe Valdes
Director Recursos Humanos



Michael Bullemore
Director Finanzas



Ramón González
Director Comercial Farma



Bettina Calcagno
Directora Comercial Consumo



José Ignacio Larrondo
Director Operaciones y Ventas



Katerina Castro
Directora Marketing y Clientes



Juan Francisco Castro
Director E-commerce



Rafael Abreu
Gerente Supply Chain (Intercarry)



Andrés Cazorla
Gerente Negocios Institucionales



Pamela Alvarado
Gerenta Negocios Distribución Mayorista



Sergio Rojas
Gerente Asuntos Corporativos, Asuntos de Salud y Sostenibilidad

3.3 Ética y transparencia

GRI 3-3

DESCRIPCIÓN

La confianza constituye uno de los principales activos de FEMSA Salud Chile. Por ello, promovemos una cultura basada en la integridad, la transparencia y el respeto, entendiendo que estos principios son fundamentales para el desarrollo sostenible del negocio y para el fortalecimiento de nuestras relaciones con clientes, colaboradores, proveedores, autoridades y comunidades.

La naturaleza de nuestras operaciones exige altos estándares de conducta, especialmente considerando la relevancia social que tiene el acceso a medicamentos, productos de salud y servicios asociados.

Por esta razón, impulsamos mecanismos orientados a prevenir conflictos de interés, promover prácticas comerciales responsables, proteger la información sensible y asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias aplicables.

IMPACTOS

La ausencia de ética y transparencia puede menoscabar la confianza de los consumidores, autoridades e inversionistas. Entre los riesgos más críticos para los grupos de interés destacan la publicidad engañosa, que podría inducir a decisiones de compra con efectos negativos en la salud, y las prácticas que afecten la libre competencia en los precios de los medicamentos.

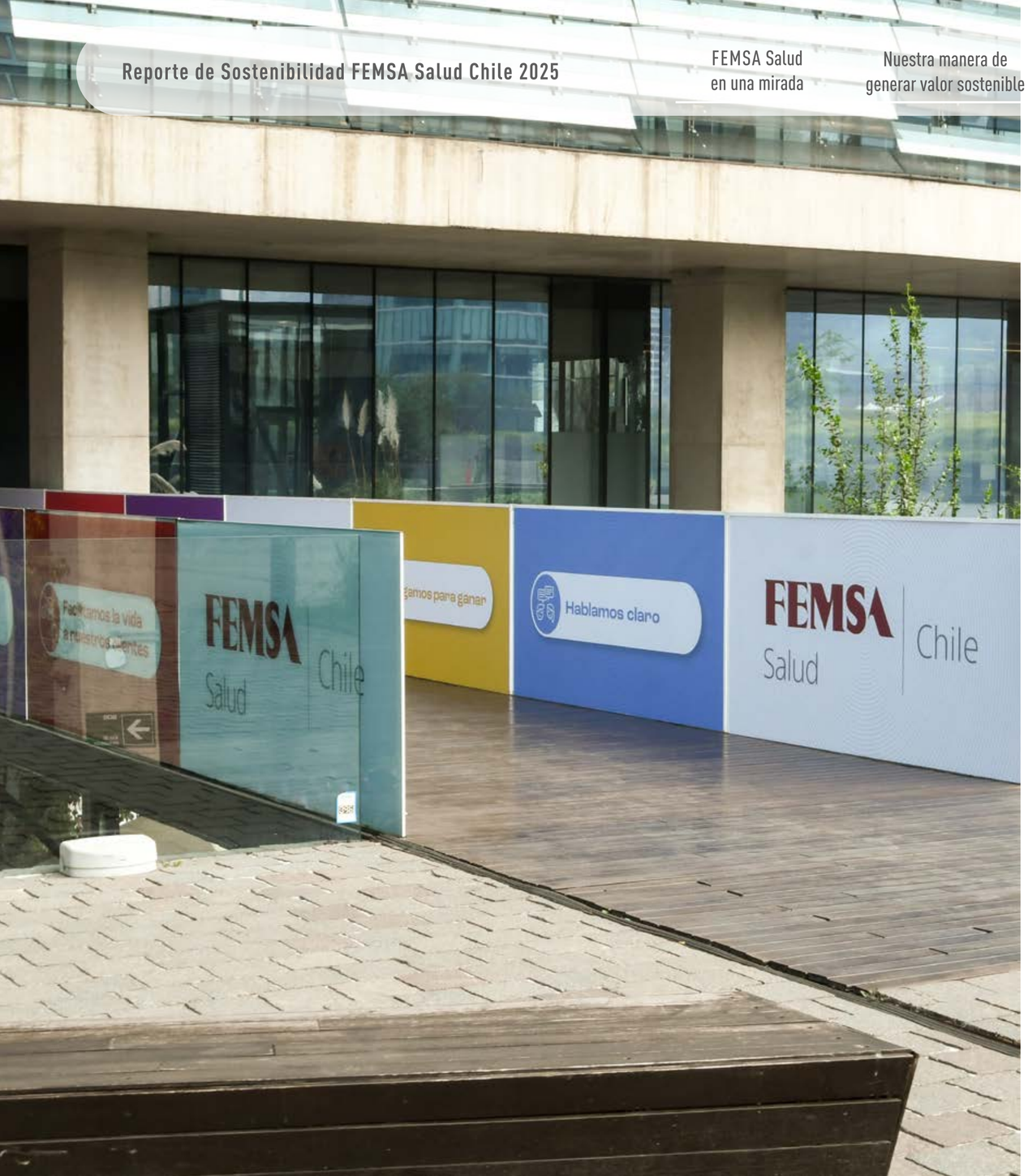
POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- 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 2025

- FEMSA Salud obtuvo el Sello Ley Karin, reforzando el marco de prevención y abordaje de conductas indebidas en el entorno laboral.





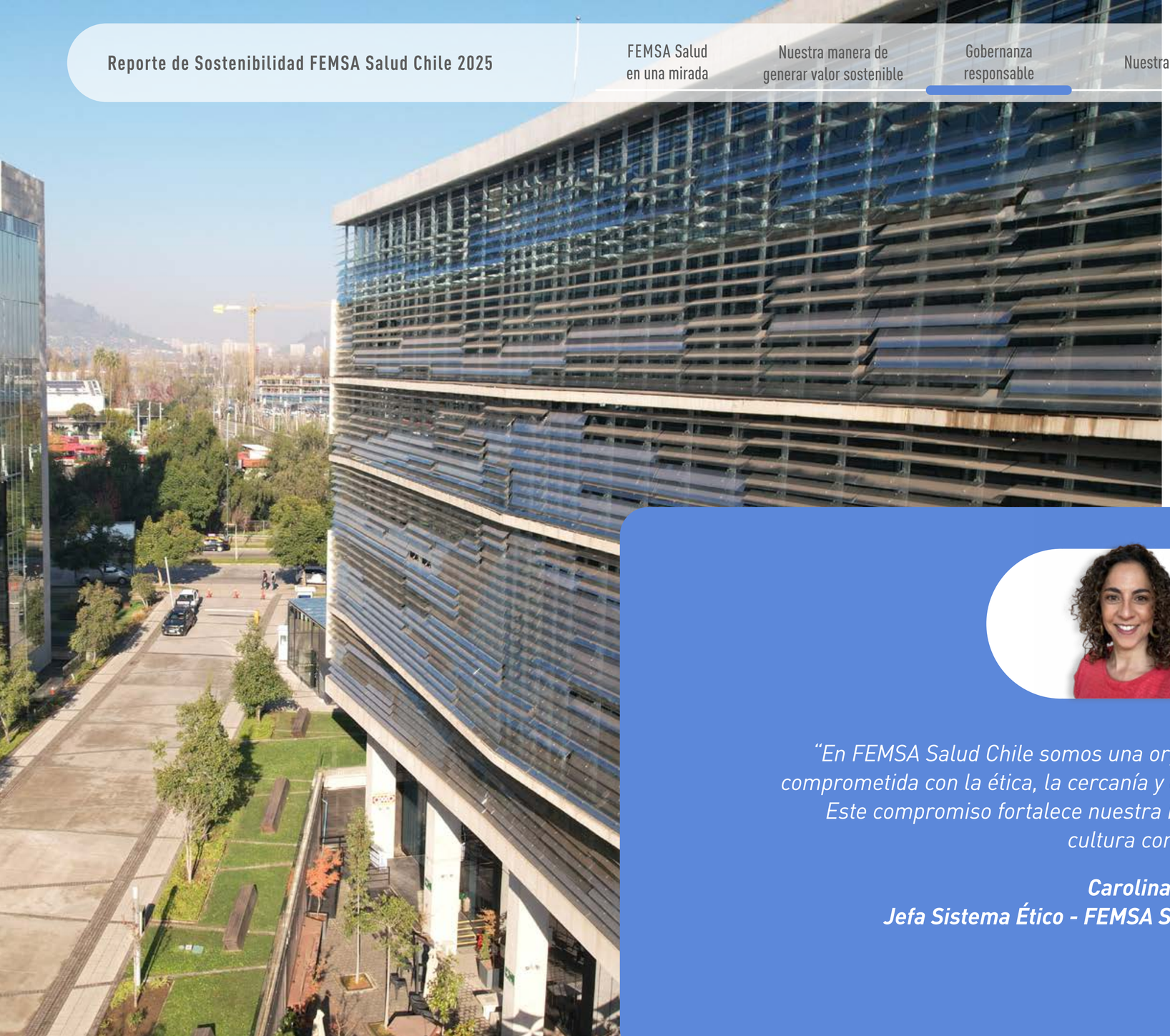
3.3.1 Código de Ética

Contamos con un Código de Ética que orienta nuestro comportamiento en todos los ámbitos de actuación. Este instrumento establece los principios y valores que guían la relación con nuestros grupos de interés, definiendo las responsabilidades de quienes integran la organización y promoviendo una cultura de cumplimiento basada en la integridad y la responsabilidad.

Asimismo, incorpora la Línea Ética FEMSA como canal formal para reportar conductas o situaciones que puedan contravenir nuestros lineamientos internos o el propio Código de Ética.

Este documento constituye la base de nuestra cultura organizacional y refleja nuestro compromiso con el respeto, la transparencia y la honestidad. Su alcance abarca la relación con accionistas, clientes, proveedores, autoridades, comunidades y la sociedad en general, además de establecer los mecanismos necesarios para reportar posibles incumplimientos.

Aprobado por el Consejo de Administración, el Código de Ética es aplicable a todos los niveles de la organización y en todos los países donde FEMSA tiene presencia. Del mismo modo, promovemos que nuestros proveedores y socios comerciales adhieran a estos principios y desarrollen sus actividades conforme a los más altos estándares de conducta empresarial.



"En FEMSA Salud Chile somos una organización comprometida con la ética, la cercanía y el respeto. Este compromiso fortalece nuestra identidad y cultura corportativa."

Carolina Moncada,
Jefa Sistema Ético - FEMSA Salud Chile

3.3.2 Línea Ética FEMSA

GRI (2-16, 2-26)

Contamos con la Línea Ética FEMSA, un canal institucional disponible de manera permanente para colaboradores, consejeros administrativos, proveedores y cualquier tercero que mantenga una relación con la organización. A través de este mecanismo es posible reportar situaciones que pudieran representar incumplimientos a nuestros Lineamientos Internos, al Código de Ética o a la normativa aplicable.

Con el propósito de asegurar la confidencialidad, independencia y objetividad de los procesos, la administración de este canal es realizada por una entidad externa especializada. Su supervisión corresponde al Comité de Auditoría del Consejo de Administración, integrado por miembros independientes.

Complementariamente, las áreas de Recursos Humanos y el Comité de Ética actúan como canales formales para la recepción y gestión de consultas o denuncias relacionadas con conductas indebidas.

Accede a la Línea Ética FEMSA desde aquí EthicsPoint - FEMSA

3.3.3 Cumplimiento normativo

GRI (2-27)

El cumplimiento normativo forma parte de los principios que orientan nuestra gestión. Promovemos una cultura basada en la integridad y el respeto por la legislación vigente, entendiendo que la confianza de nuestros grupos de interés se construye a partir de un actuar responsable y transparente.

Nuestras unidades de negocio operan en industrias altamente reguladas, especialmente en los ámbitos sanitario, farmacéutico, logístico y financiero. Por esta razón, mantenemos procesos y controles orientados a asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias y corporativas aplicables a cada actividad.

En el ámbito sanitario, nuestras operaciones se desarrollan bajo la supervisión de organismos como el Instituto de Salud Pública (ISP), las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (Seremis) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Asimismo, determinadas actividades se encuentran sujetas a la supervisión de organismos como la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

Estas instancias contribuyen a asegurar que nuestras operaciones se desarrollen con transparencia, responsabilidad y estricto apego al marco normativo vigente.

Comunicación comercial bajo estándares éticos

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

La promoción de nuestros productos y servicios se realiza conforme a los principios establecidos en el Código de Ética FEMSA y a la normativa vigente.

Nuestro compromiso es asegurar que toda comunicación comercial sea clara, veraz y responsable, evitando cualquier mensaje que pueda inducir a error o generar interpretaciones equívocas.

Para ello, contamos con mecanismos de control que incluyen procesos de revisión interna, capacitación permanente y protocolos específicos destinados a resguardar el cumplimiento normativo y la transparencia en la comunicación con nuestros clientes y grupos de interés.

Compromisos con la integridad y la anticorrupción

SASB (HC-BP-510A.1, HC-BP-510A.2)
GRI (205-1, 205-2, 205-3)

En FEMSA Salud Chile mantenemos una política de tolerancia cero frente al soborno, la corrupción y cualquier práctica contraria a la ética empresarial.

Este compromiso se encuentra formalizado en nuestras políticas corporativas y aplica tanto a las actividades desarrolladas al interior de la organización como a la relación con proveedores, clientes, autoridades y demás actores de nuestra cadena de valor.

Durante el período reportado no registramos pérdidas económicas derivadas de litigios relacionados con hechos de corrupción.

En las relaciones con profesionales y organizaciones del ámbito sanitario, aplicamos criterios estrictos de transparencia e integridad, prohibiendo cualquier beneficio indebido y regulando las actividades promocionales, cortesías y encuentros institucionales.

Este marco se complementa con mecanismos de denuncia, procesos de investigación, medidas disciplinarias y programas de formación periódica destinados a fortalecer la cultura de cumplimiento.

Durante 2025 realizamos auditorías anticorrupción en Farmacias Cruz Verde. Asimismo, el 96% de los colaboradores recibió comunicación o capacitación relacionada con nuestras políticas y procedimientos anticorrupción, mientras que la totalidad del Directorio corporativo conoce y adhiere a estos lineamientos.

3.3.4 Competencia desleal

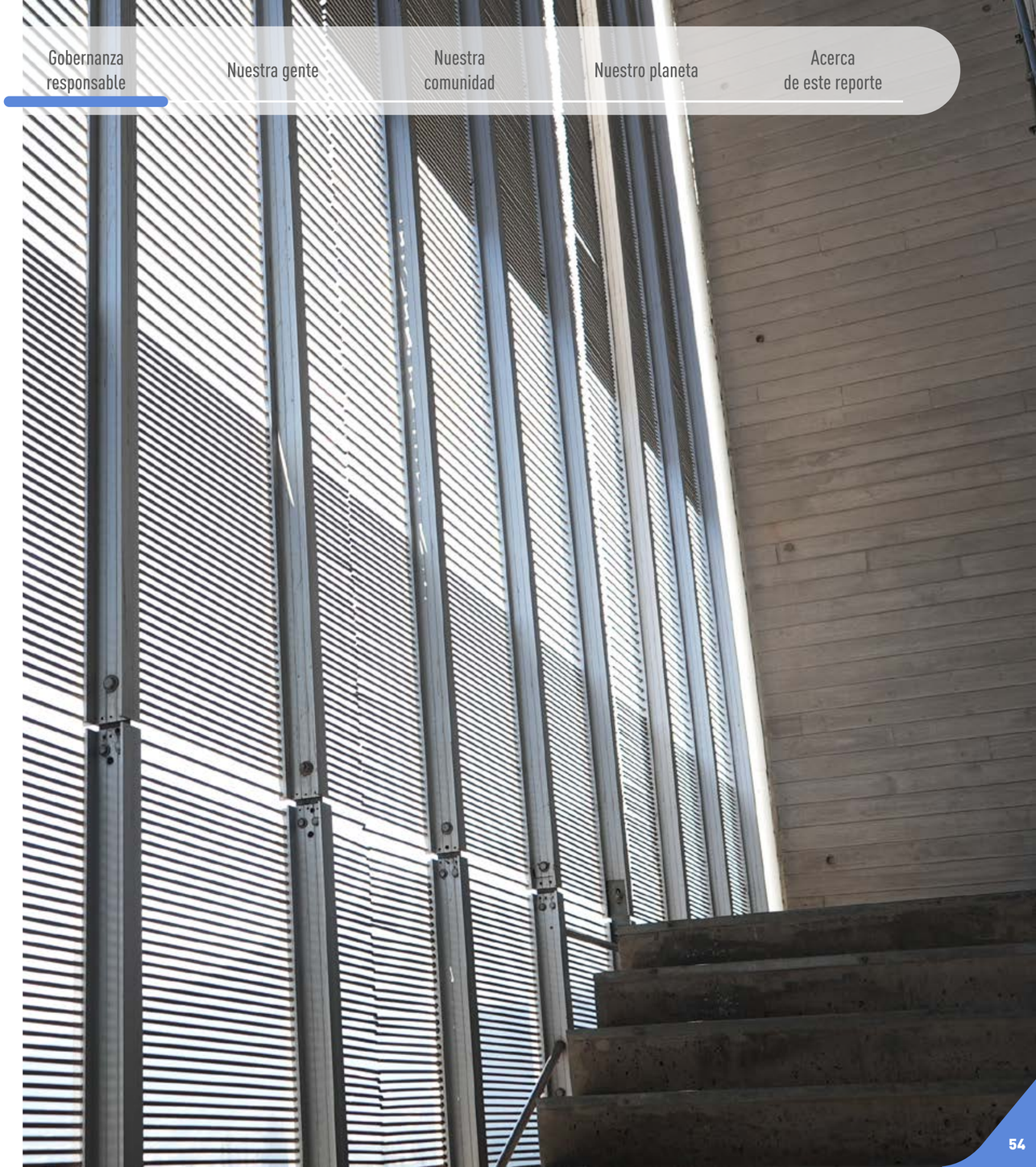
GRI (206-1)

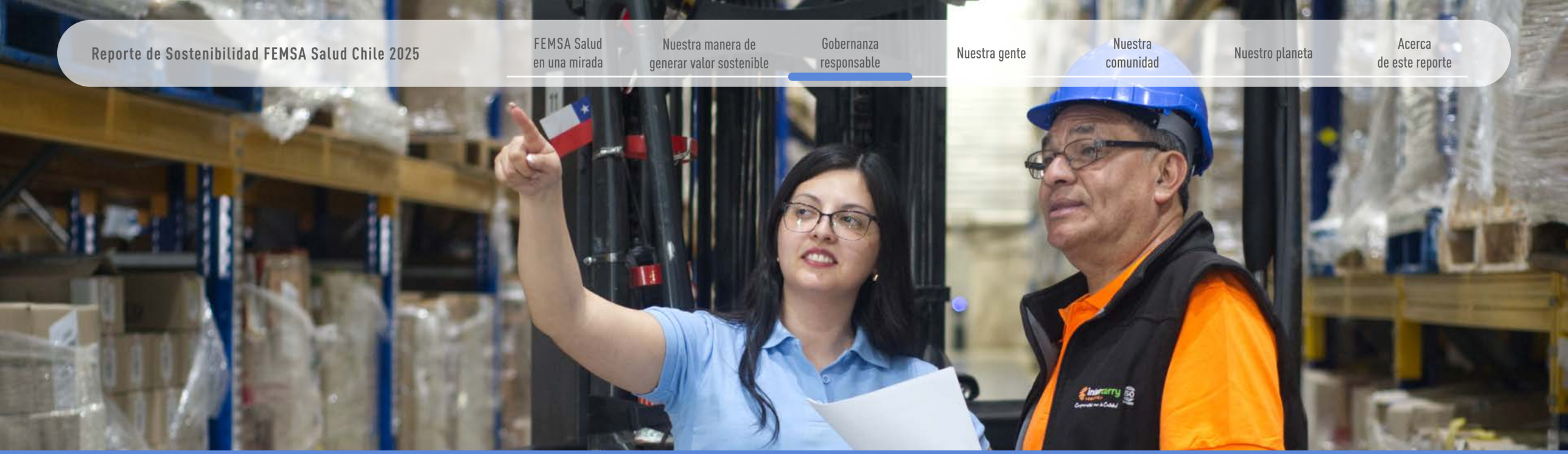
Promovemos una cultura de respeto irrestricto a los principios de libre competencia y desarrollamos nuestras actividades bajo criterios de transparencia, integridad y cumplimiento normativo. Para ello, gestionamos preventivamente los riesgos asociados a esta materia mediante controles internos específicos, programas de capacitación y mecanismos de monitoreo orientados a asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable.

Durante 2025 continuamos fortaleciendo la implementación de la Ley de Delitos Económicos, complementando este proceso con actividades de formación y difusión dirigidas a nuestros equipos.

Rechazamos cualquier acuerdo o práctica que pueda restringir la competencia o afectar el correcto funcionamiento de los mercados en los que participamos. Del mismo modo, resguardamos que las interacciones con competidores, proveedores, clientes y asociaciones gremiales se desarrollen conforme a los más altos estándares de conducta empresarial.

Al cierre del período, no registramos sentencias judiciales ejecutoriadas por competencia desleal ni sanciones relacionadas con prácticas monopólicas.





3.4 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos constituye una herramienta fundamental para resguardar la continuidad operacional y fortalecer la capacidad de respuesta de la organización frente a escenarios cambiantes.

En FEMSA Salud Chile esta función es liderada por el área de Control Interno y Gestión de Riesgos, que opera bajo los lineamientos corporativos establecidos por FEMSA a través del Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGER). Este modelo permite identificar, evaluar, monitorear y gestionar los principales riesgos estratégicos y operacionales asociados a nuestras actividades, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y oportuna.

Para asegurar la pertinencia del modelo, adaptamos los lineamientos corporativos a la realidad local de FEMSA Salud Chile, evaluando periódicamente la efectividad de los controles existentes e identificando oportunidades de mejora en cada una de nuestras unidades de negocio.

Complementariamente, desarrollamos análisis específicos para monitorear riesgos financieros, operacionales, regulatorios y de sostenibilidad.

3.4.1 Riesgos y oportunidades climáticas

Reconocemos que el cambio climático representa uno de los principales desafíos para el desarrollo sostenible de las organizaciones. Por ello, evaluamos de manera permanente los potenciales efectos que los fenómenos climáticos y las transformaciones regulatorias, tecnológicas y de mercado pueden generar sobre nuestras operaciones y cadena de valor.

Nuestro análisis considera tanto los riesgos asociados a eventos físicos derivados del cambio climático como aquellos vinculados al proceso de transición hacia una economía baja en carbono. Este enfoque nos permite anticipar escenarios, fortalecer la resiliencia de nuestras operaciones y orientar la toma de decisiones estratégicas de largo plazo.

Durante 2025 identificamos dos riesgos físicos y cuatro riesgos de transición con potencial incidencia sobre la continuidad operacional del negocio. Asimismo, detectamos oportunidades asociadas al desarrollo de nuevos productos y servicios, la eficiencia en el uso de recursos, la resiliencia organizacional, la transición energética y la evolución de los mercados.

La evaluación de estos factores constituye una herramienta relevante para fortalecer nuestra capacidad de adaptación y responder de manera oportuna a los desafíos y oportunidades que plantea la crisis climática.



3.4.2 Control interno

Contamos con un sistema de control interno orientado a fortalecer la gestión de riesgos, resguardar el cumplimiento normativo y contribuir a la mejora continua de nuestros procesos. Para ello, realizamos auditorías periódicas en materias financieras, legales, operacionales y ASG, aplicando las Normas Globales de Auditoría Interna del Institute of Internal Auditors (IIA), reconocidas internacionalmente como referencia para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Estas evaluaciones permiten verificar la efectividad de los controles existentes, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos de supervisión en las distintas áreas de la organización.

Los resultados obtenidos son analizados por el área de Control Interno y Gestión de Riesgos, responsable de coordinar el seguimiento de los planes de acción junto con las áreas involucradas, asegurando una gestión oportuna de los hallazgos identificados.

Nuestra función de auditoría interna se estructura sobre cinco pilares fundamentales:



3.4.3 Conflicto de interés

GRI (2-15)

Promovemos una gestión transparente e imparcial en todos nuestros procesos de toma de decisiones, implementando mecanismos destinados a prevenir, identificar y gestionar potenciales conflictos de interés.

Si bien FEMSA Salud Chile no cuenta con un directorio local, aplica íntegramente los lineamientos y protocolos corporativos de FEMSA, asegurando que las decisiones se adopten bajo criterios objetivos, éticos y alineados con el interés de la organización.

Durante 2025 no registramos situaciones que comprometieran la independencia o imparcialidad de nuestra gestión.

Asimismo, en procesos especialmente sensibles, como la contratación de proveedores o la evaluación de determinadas operaciones comerciales, aplicamos controles internos, revisiones independientes y declaraciones de intereses que permiten mitigar riesgos y fortalecer la transparencia de nuestros procesos.

3.4.4 Resguardo de la seguridad en ensayos clínicos

SASB (HC-B P-210A.1, HC-BP-210A.2, HC-BP-210.A.3)

A través de Milab participamos en procesos de investigación e innovación terapéutica que contemplan la realización de estudios clínicos bajo estrictos estándares regulatorios nacionales e internacionales. La seguridad de los participantes, la integridad de la información y el cumplimiento de los requisitos normativos constituyen elementos esenciales de nuestra gestión en esta materia.

Para resguardar estos principios, supervisamos a las organizaciones de investigación por contrato (CRO, por sus siglas en inglés) que desarrollan actividades en nuestro nombre, exigiendo el cumplimiento de las Buenas Prácticas Clínicas (GCP, por sus siglas en inglés) y verificando su aplicación mediante procesos periódicos de auditoría y seguimiento.

Durante 2025 no registramos inspecciones regulatorias que derivaran en sanciones administrativas ni en acciones correctivas asociadas a estudios clínicos.Asimismo, no enfrentamos pérdidas económicas derivadas de litigios relacionados con ensayos clínicos en Chile ni en otros países donde se desarrollan actividades vinculadas a estos procesos.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con la investigación responsable, el cumplimiento regulatorio y la protección de las personas que participan en estudios clínicos.





3.4.5 Seguridad de información de los clientes

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

La protección de la información constituye un elemento esencial para resguardar la confianza de nuestros clientes y la continuidad de nuestras operaciones.

Por ello, gestionamos los datos personales y de salud bajo estrictos estándares de seguridad, respaldados por nuestra Política de Seguridad de la Información, controles tecnológicos especializados y el cumplimiento de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Nuestro modelo considera medidas de prevención, monitoreo y respuesta, complementadas con programas obligatorios de capacitación para colaboradores y plataformas que incorporan mecanismos de cifrado, trazabilidad y control de accesos.

Durante 2025, los resultados obtenidos reflejan la efectividad de este enfoque:

- No registramos brechas de seguridad que comprometieran datos personales o información relacionada con la salud de nuestros clientes.
- No se reportaron incidentes con impacto significativo para clientes o usuarios.
- No registramos pérdidas económicas derivadas de sanciones o litigios asociados a la protección de datos personales.

3.4.6 Control de sustancias

SASB (HC-DR-260A.1)

A través de Farmacias Cruz Verde, gestionamos la dispensación de medicamentos sujetos a control legal mediante protocolos específicos que aseguran su trazabilidad, resguardo y cumplimiento normativo.

Esta gestión contempla controles de inventario, mecanismos de validación durante la dispensación y el reporte periódico de información al Instituto de Salud Pública (ISP), apoyados por herramientas tecnológicas que fortalecen la seguridad de los procesos.

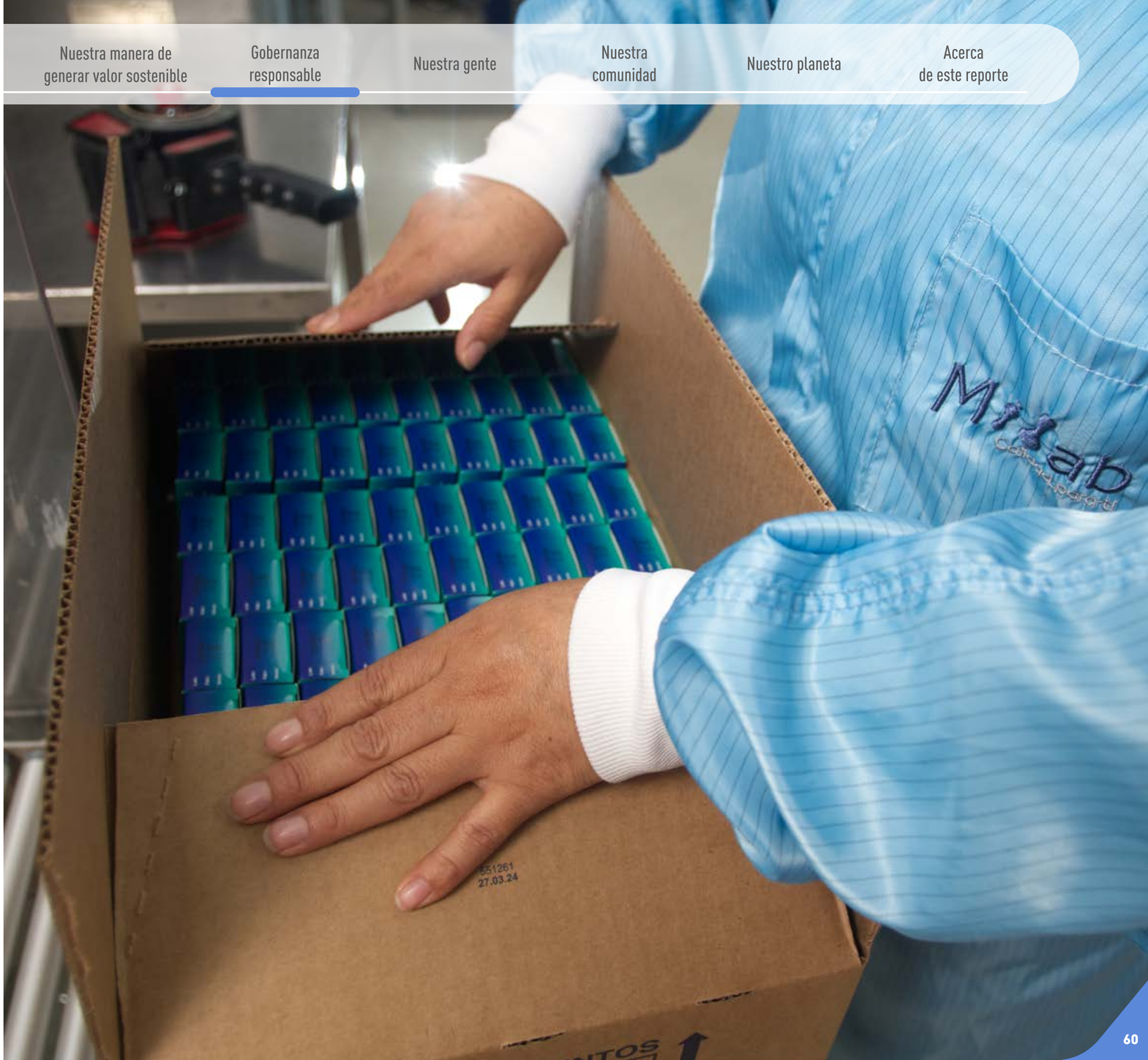
Durante 2025 no registramos pérdidas económicas derivadas de procedimientos legales relacionados con la gestión de sustancias controladas.

3.4.7 Gestión de la dispensación de medicamentos

SASB (HC-DR-000.C)

Durante el año 2025, FEMSA Salud Chile reportó:

	Porcentaje de recetas con sustancias controladas
Farmacias Cruz Verde	3,50%
Milab	1,59%

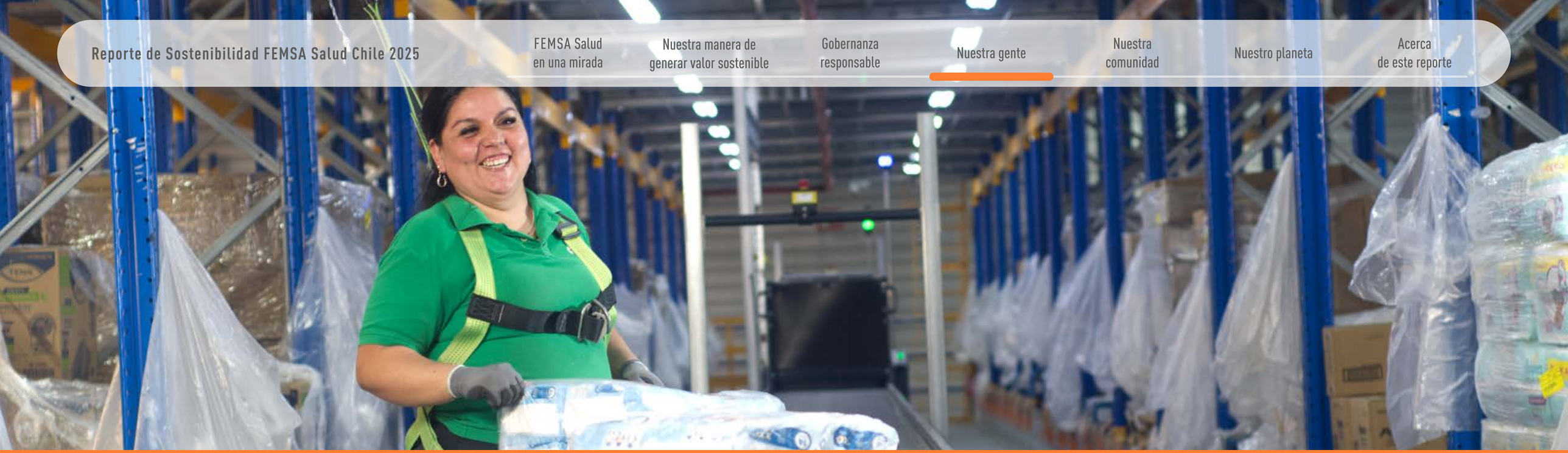




Nuestra gente

4.1 Eje estratégico
4.2 Desarrollo, equidad y bienestar de los colaboradores
4.3 Seguridad y salud en el trabajo

04



4.1 Eje estratégico

En FEMSA Salud Chile entendemos que el desarrollo sostenible solo es posible cuando las personas ocupan un lugar central en la estrategia del negocio. Por ello, promovemos entornos de trabajo que resguarden la dignidad, los derechos y el bienestar de quienes forman parte de nuestra organización, generando las condiciones necesarias para que cada colaborador pueda desplegar plenamente sus capacidades y contribuir con sentido a nuestro propósito.

4.1.1. Nuestra gente

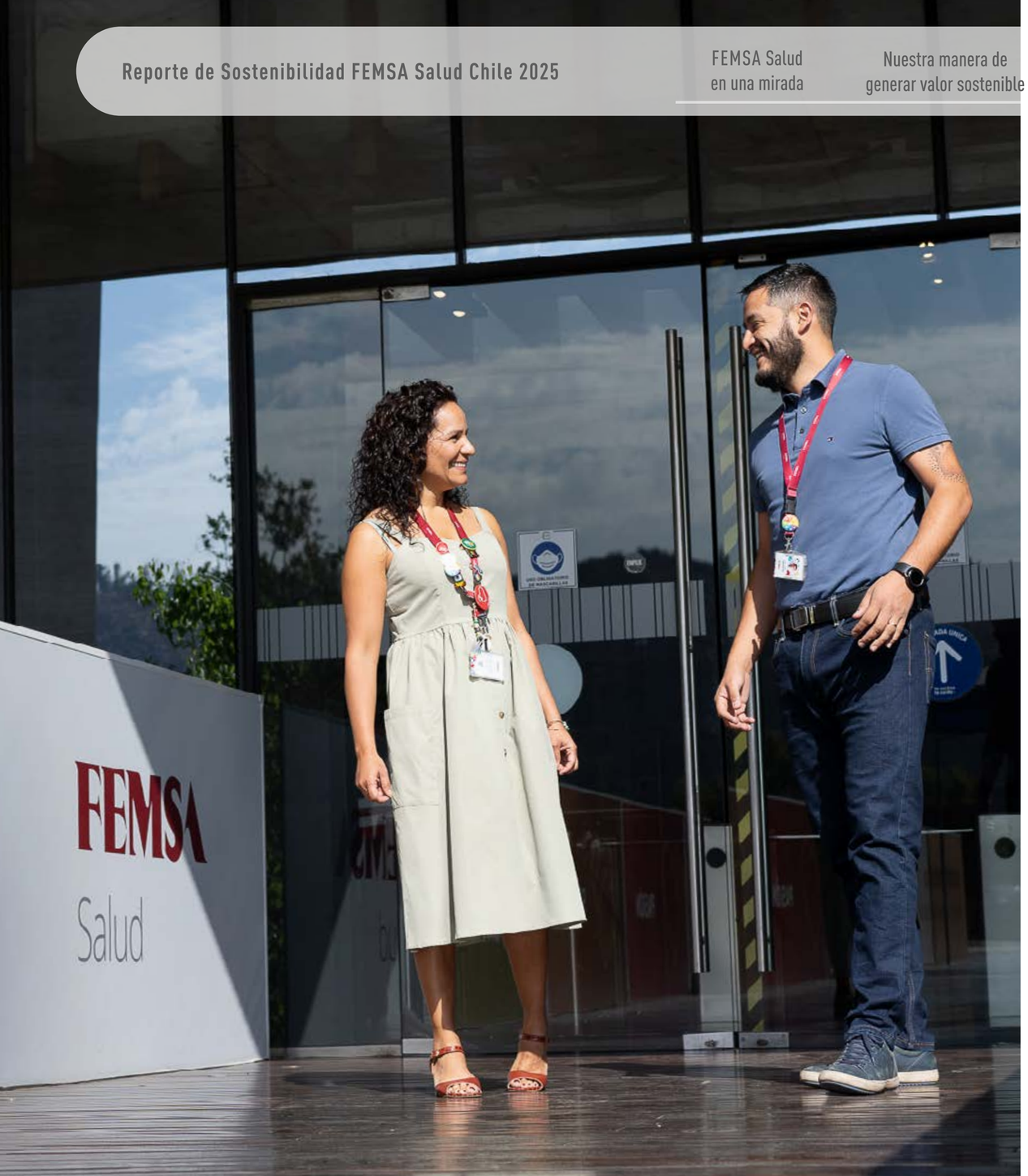
Durante 2025 revisamos y actualizamos nuestra estrategia de sostenibilidad, reafirmando tres prioridades que orientan la gestión del eje Nuestra Gente. Estos temas reflejan los principales desafíos y oportunidades asociados a nuestra responsabilidad como empleador y al impacto que generamos en quienes integran FEMSA Salud Chile:

- Derechos humanos y laborales.
- Justicia, diversidad, equidad e inclusión.
- Bienestar integral.

Estas prioridades se traducen en iniciativas concretas que buscan fortalecer cinco áreas de enfoque complementarias, mediante las cuales promovemos espacios de trabajo seguros y dignos, impulsamos la igualdad de oportunidades, fomentamos culturas inclusivas y contribuimos al desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias.

Temas Prioritarios	Área de enfoque
Derechos humanos y laborales	Asegurar entornos de trabajo seguros y dignos que garanticen condiciones óptimas para todas las personas
Justicia, diversidad, equidad e inclusión	Asegurar la igualdad de género Promover un entorno laboral inclusivo (libre de discriminación), fortaleciendo el compromiso entre las personas y la organización
Bienestar integral	Fomentar el desarrollo integral de nuestros colaboradores, mejorando su calidad de vida Promover la movilidad social de nuestros colaboradores y sus familias ampliando las oportunidades de desarrollo educativo, económico y personal





A través del eje Nuestra Gente contribuimos, además, al avance de nueve Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por Naciones Unidas, reafirmando nuestro compromiso con una gestión empresarial responsable y orientada a generar valor social.



Cultura e Identidad FEMSA

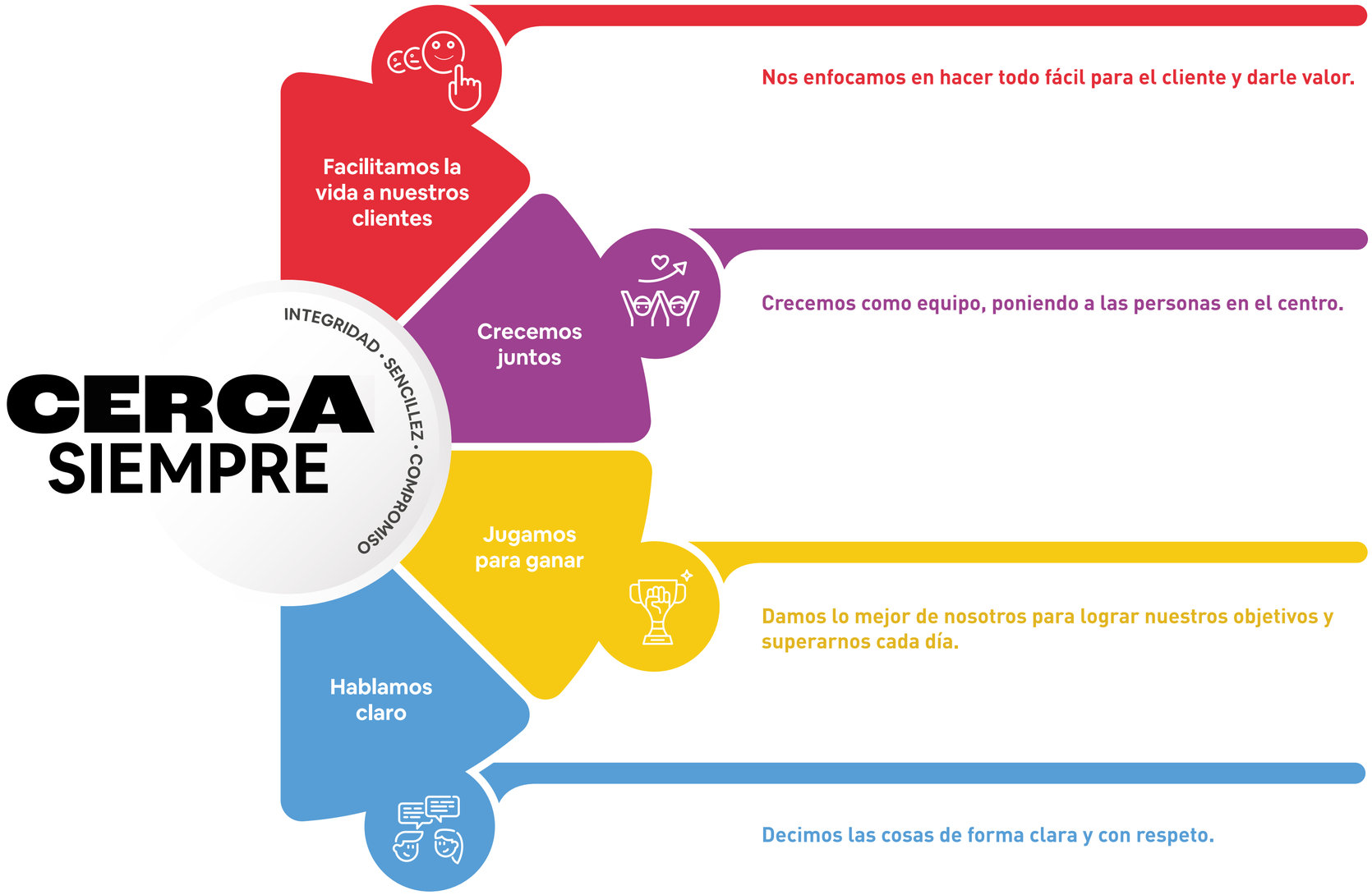
La cercanía ha sido históricamente uno de los rasgos distintivos de la identidad FEMSA. Durante 2025, esta convicción se fortaleció a través de la evolución cultural CERCA SIEMPRE, incorporándose de manera transversal en FEMSA Salud Chile como una guía concreta para la toma de decisiones y la forma en que nos relacionamos entre nosotros y con quienes confían diariamente en nuestros servicios.

Nuestros valores —integridad, sencillez y compromiso— representan la esencia de quienes somos. Son principios que orientan nuestras acciones cotidianas y fortalecen la cohesión entre los más de 11.000 colaboradores que forman parte de la organización.

En un contexto de permanente transformación, CERCA SIEMPRE nos invita a vivir nuestra cultura desde comportamientos concretos que reflejan nuestro propósito de mejorar la salud y el bienestar de las personas.

Vivir CERCA SIEMPRE significa:

- Facilitar la vida de nuestros clientes.
- Crecer juntos.
- Jugar para ganar.
- Hablar claro.



Ritos Culturales 2025

Los ritos culturales constituyen espacios que fortalecen nuestra identidad organizacional y transforman los principios culturales en experiencias concretas para las personas.

- **Entrenamientos de Cultura**
  A través de metodologías participativas, profundizamos en los conceptos y comportamientos asociados a CERCA SIEMPRE, promoviendo la reflexión, el intercambio de experiencias y el aprendizaje colaborativo. Durante 2025, más de 500 personas participaron en estas instancias formativas.
- **Offsites**
  Generamos espacios fuera de la dinámica habitual de trabajo para reflexionar sobre los desafíos del negocio, fortalecer vínculos y renovar el compromiso de los equipos con los objetivos comunes. Cerca de 800 personas participaron en actividades desarrolladas en Maicao, Milab, Intercarry y Staff de FEMSA Salud.
- **Juntas TOPS**
  Estas instancias periódicas de encuentro permitieron revisar resultados, alinear prioridades y reforzar la conexión entre la estrategia y la gestión diaria. Con una cobertura transversal que incluyó tanto equipos administrativos como operativos, contribuyeron a consolidar una visión compartida del negocio y una cultura basada en la confianza y la colaboración.
- **Mi Día en la Operación**
  Acercarnos a la operación nos permite comprender de primera fuente la experiencia de nuestros colaboradores y clientes. Durante 2025, alrededor de 400 personas visitaron establecimientos de Cruz Verde, Maicao, Intercarry y Milab, fortaleciendo la empatía, la comprensión del negocio y la toma de decisiones con una mirada más integral.
- **JEDI**
  Continuamos impulsando una cultura justa, equitativa, diversa e inclusiva mediante espacios de sensibilización y aprendizaje sobre corresponsabilidad, inclusión y bienestar. Más de 600 personas participaron en los webinars desarrollados durante 2025, contribuyendo a fortalecer entornos laborales más respetuosos y acogedores para todos.





4.1.2 Dotación

GRI (2-7, 405-1)

Nuestra dotación está compuesta por un total de 11.311 colaboradores.

Dotación por género



	Hombres	Mujeres	Total
FEMSA Salud Chile +SCF	436	427	863
Cruz Verde	1.852	5.278	7.130
Maicao	387	1.261	1.648
Intercarry	663	115	778
Milab	210	217	427
Provefarma	46	65	111
Cesfar	12	29	41
Satilis	2	12	14
Munnich	13	33	46
Spin	46	65	111
Total	**3.667**	**7.520**	**11.311**

El 66,48% de los colaboradores de FEMSA Salud Chile son mujeres.

		Hombres	Mujeres	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Nacionales	Extranjeros	Personas con discapacidad
FEMSA Salud Chile	N°	436	427	113	584	166	780	83	3
	%	51%	49%	13%	68%	19%	90%	10%	0%
Cruz Verde	N°	1.757	5.041	1.194	3.955	1.649	6.284	514	72
	%	26%	74%	18%	58%	24%	92%	8%	1%
Maicao	N°	334	1.127	318	891	252	1.394	67	25
	%	23%	77%	22%	61%	17%	95%	5%	2%
Intercarry	N°	642	110	80	427	245	677	75	0
	%	85%	15%	11%	57%	33%	90%	10%	0%
Milab	N°	215	217	44	265	123	370	62	4
	%	49,8%	50,2%	10,2%	61,3%	28,5%	85,6%	14,4%	0,9%
Provefarma	N°	45	64	4	86	19	97	12	1
	%	41%	59%	4%	79%	17%	89%	11%	1%
CESFAR	N°	11	27	9	24	5	36	2	0
	%	29%	71%	24%	63%	13%	95%	5%	0%
Satilis	N°	2	10	3	8	1	12	0	0
	%	17%	83%	25%	67%	8%	100%	0%	0%
Munnich	N°	30	13	5	31	7	36	7	1
	%	70%	30%	12%	72%	16%	84%	16%	2%
Spin	N°	59	139	17	135	46	192	6	0
	%	30%	70%	9%	68%	23%	97%	3%	0%



4.2 Desarrollo, equidad y bienestar de los colaboradores

GRI 3-3

DESCRIPCIÓN

Constituye el conjunto de condiciones e iniciativas orientadas al crecimiento profesional y personal del capital humano. Este ámbito abarca la actualización constante de competencias técnicas especializadas, exigidas para la manipulación segura de insumos médicos y la atención sociosanitaria.

Asimismo, comprende la promoción de entornos laborales basados en la igualdad de oportunidades, el trato justo y la inclusión en todos los niveles organizacionales. El bienestar integra el resguardo de la salud física y mental de los equipos operativos y administrativos, asegurando condiciones adecuadas para el desempeño de funciones esenciales en el sector.

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

Una gestión insuficiente del bienestar y la equidad puede generar consecuencias significativas tanto para las personas como para la organización. Entre los principales riesgos se encuentran la discriminación, las brechas de oportunidades, la inequidad salarial y situaciones de acoso laboral o sexual.

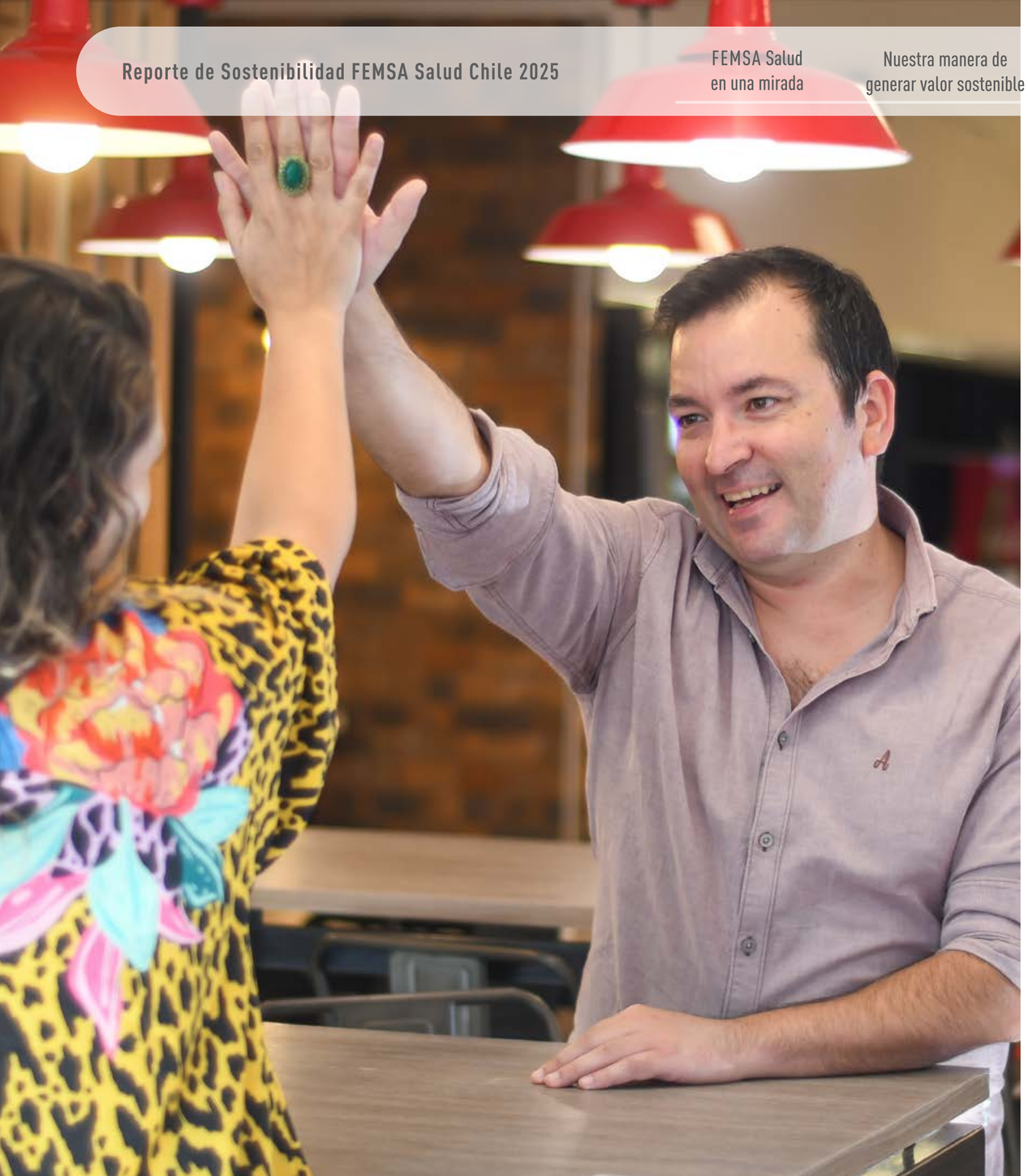
Asimismo, la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal puede afectar negativamente la salud mental y el compromiso de los colaboradores. Del mismo modo, la ausencia de medidas eficaces en materia de salud y seguridad puede derivar en accidentes, enfermedades profesionales y consecuencias operacionales, normativas y reputacionales.

Por esta razón, promovemos una gestión preventiva que busca anticipar riesgos, fortalecer factores protectores y generar condiciones que favorezcan el desarrollo integral de nuestros equipos.

AVANCES 2025

- Obtención de la certificación Sello Ley Karin en todos los negocios de FEMSA Salud Chile.
- Implementación de un plan de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva en Maicao.





4.2.1 Diversidad, equidad e inclusión

En FEMSA Salud Chile estamos convencidos de que los equipos diversos enriquecen la toma de decisiones, impulsan la innovación y fortalecen nuestra capacidad de responder a las necesidades de las personas que atendemos diariamente.

Por ello, promovemos un entorno laboral basado en el respeto, la igualdad de oportunidades y la valoración de las diferencias, procurando que todas las personas puedan desarrollarse en condiciones de equidad y libres de cualquier forma de discriminación.

Nuestra gestión se orienta a construir espacios donde cada colaborador se sienta valorado, escuchado y reconocido por su contribución, independientemente de su género, edad, nacionalidad, condición de discapacidad o cualquier otra característica personal.

Política de Igualdad de Género y Conciliación

Nuestra Política de Igualdad de Género y Conciliación orienta las acciones destinadas a reducir brechas, promover la corresponsabilidad y asegurar procesos de gestión de personas más inclusivos.

Entre sus principales compromisos destacan:

- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto irrestricto de los derechos de las personas.
- Promover la disminución progresiva de brechas de género en todos los niveles de la organización.
- Incorporar criterios de igualdad de oportunidades en los procesos de gestión de personas.
- Fortalecer una cultura diversa e inclusiva.
- Impulsar medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Proteger los derechos asociados a la maternidad y paternidad.
- Prevenir y abordar situaciones de acoso laboral, sexual y violencia intrafamiliar.
- Incorporar transversalmente el enfoque de género en la gestión organizacional.
- Monitorear y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.
- Promover el cumplimiento de la política y sus disposiciones asociadas.

Modelo JEDI

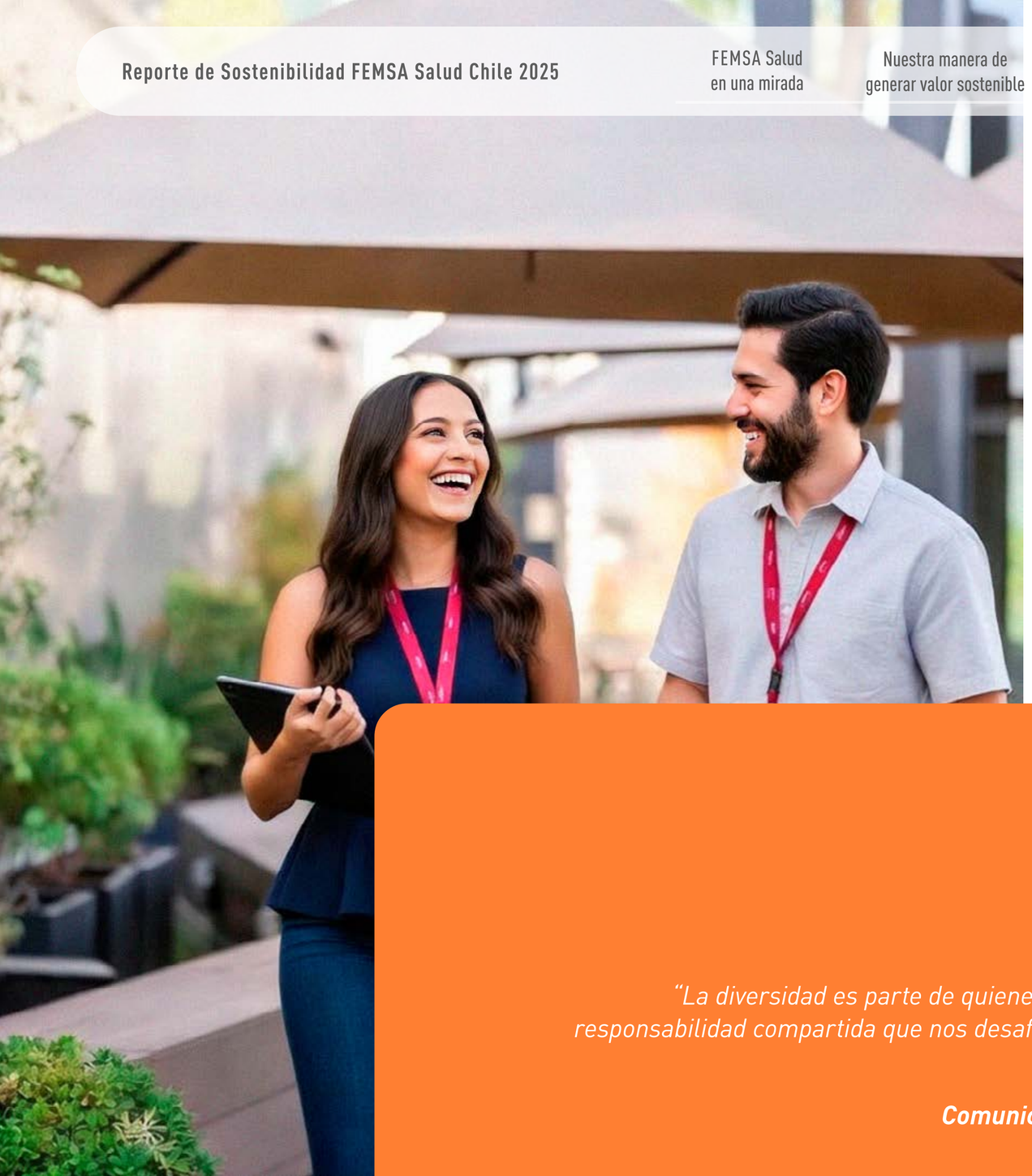
Contamos con una Política Regional de Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión que orienta nuestra gestión hacia la construcción de equipos más diversos y representativos.

Esta política se implementa a través del Modelo JEDI, basado en cuatro principios fundamentales:

JEDI FEMSA

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





Certificación en igualdad de género

FEMSA Salud Chile fue la primera empresa del sector en obtener la certificación bajo la Norma Chilena NCh 3262 en todas sus filiales del país, hito que mantuvimos durante 2025.

Esta certificación acredita la existencia de un sistema de gestión orientado a promover la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Su continuidad refleja nuestro compromiso por erradicar sesgos inconscientes, prevenir prácticas discriminatorias y consolidar una cultura organizacional basada en el respeto y la igualdad de oportunidades.



"La diversidad es parte de quienes somos, y avanzar en equidad es una responsabilidad compartida que nos desafía y nos fortalece como organización."

Loreto Pizarro
Comunicaciones Internas FEMSA Salud Chile

Ratio salarial por género

GRI (405-2)

En 2025, las remuneraciones promedio presentaron diferencias entre hombres y mujeres respecto del promedio general de la Compañía. Al observar los resultados por categoría laboral, la mayor cercanía se registra en el nivel de subgerencias, donde las remuneraciones de ambos grupos se encuentran prácticamente alineadas. Este análisis nos permite monitorear la evolución de nuestros indicadores y continuar promoviendo una gestión de personas basada en la equidad y la igualdad de oportunidades.

	Mujeres	Hombres
Gerentes	92%	103%
Subgerentes	98%	101%
Responsables	83%	103%
Jefes	96%	104%
Analistas senior/ especialistas	97%	104%
Analistas	97%	105%
Administrativos	98%	107%
Operarios	98%	102%
Total general	**85%**	**130%**

Inclusión laboral

Durante 2025 desarrollamos iniciativas orientadas a ampliar las oportunidades de desarrollo para grupos históricamente subrepresentados. En Milab impulsamos programas de formación destinados a facilitar el acceso de colaboradoras a posiciones operativas de mayor remuneración y proyección laboral.

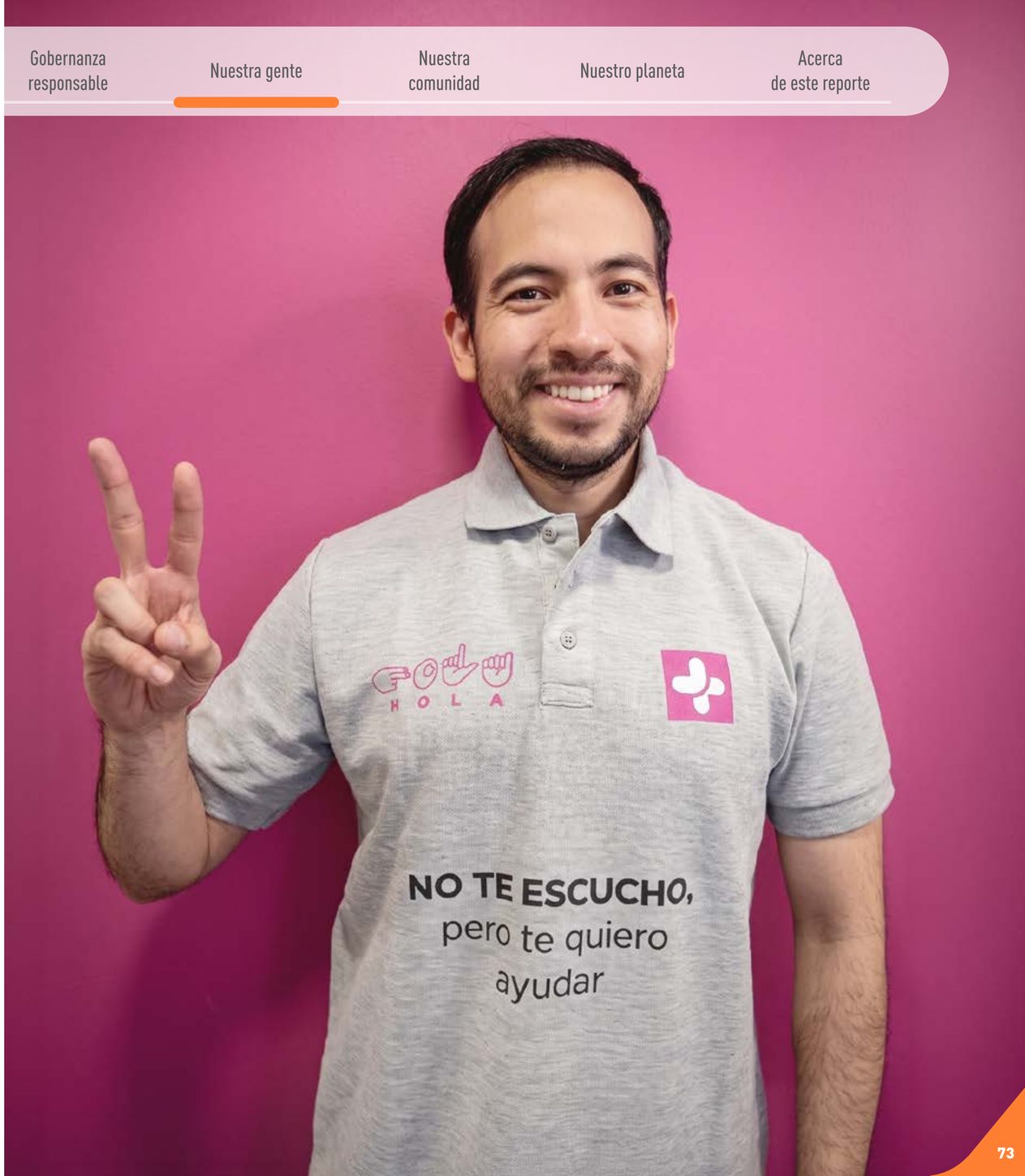
Por su parte, Maicao implementó un plan de inclusión dirigido a personas con discapacidad auditiva, incorporando intérpretes de lengua de señas en los procesos de capacitación y fortaleciendo las condiciones para una participación efectiva en la operación del negocio.

Entornos seguros

El respeto y el buen trato constituyen condiciones indispensables para el bienestar y desarrollo de las personas.

Durante 2025 completamos satisfactoriamente los procesos de auditoría externa requeridos para obtener la certificación del Sello Ley Karin en todas nuestras razones sociales, consolidando nuestro compromiso con la construcción de ambientes laborales seguros y libres de violencia.

De manera complementaria, desarrollamos actividades de formación y sensibilización sobre la Ley N°21.643, fortaleciendo las capacidades de prevención, detección y actuación frente a situaciones de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.



4.2.2 Oportunidades de formación

GRI (404-1, 404-2)

Creemos que el aprendizaje continuo es un habilitador fundamental del desarrollo personal y organizacional.

Por ello, promovemos diversas instancias de formación orientadas tanto al fortalecimiento de competencias técnicas como al desarrollo de habilidades transversales que favorezcan el crecimiento integral de nuestros colaboradores.

La formación constituye una herramienta para ampliar oportunidades, adaptarnos a los cambios del entorno y preparar a nuestros equipos para enfrentar los desafíos presentes y futuros del negocio. A través de estas experiencias, buscamos no solo transferir conocimientos, sino también fortalecer la capacidad de aprendizaje, el autoconocimiento, la colaboración y el sentido de pertenencia.

Formación por negocio

Negocio	Horas de formación	Presupuesto destinado a capacitaciones
FEMSA Salud Chile (Administrativos)	64.934	$212.452.963
Cruz Verde	412.921	$561.015.673
Maicao	120.415	$96.724.000
Intercarry	3.417	$8.969.980
Spin	3.541	$113.919.830
Milab	11.082	$993.082.446
Total	**616.310**	**$1.986.164.892**

Horas de formación por tramo etario

Negocio	Horas de formación
30 años o menor	150.435
31 a 40 años	191.660
41 a 50 años	131.981
51 a 60 años	75.485
61 años o mayor	17.031
Otros	49.718

Horas de formación por categoría laboral

Categoría laboral	Horas de formación
Directores	50
Gerentes	2.030
Empleados	614.230

Horas de formación por género

Categoría laboral	Horas de formación
Hombre	228.461
Mujer	387.849



4.2.3 Atracción y retención de talento

GRI (401-1)
SASB (HC-BP-330ª.1)

En FEMSA Salud Chile entendemos que la sostenibilidad del negocio depende, en gran medida, de nuestra capacidad para atraer, desarrollar y retener personas comprometidas con nuestro propósito y nuestros valores.

Por ello, impulsamos prácticas de gestión que buscan ofrecer experiencias laborales positivas desde el primer contacto con la organización, promoviendo oportunidades de desarrollo, movilidad interna y reconocimiento al aporte de cada colaborador. Nuestros procesos de incorporación consideran criterios de igualdad de oportunidades y se orientan a identificar talento diverso, capaz de contribuir al fortalecimiento de nuestros equipos y responder a los desafíos propios del sector salud.

De igual forma, monitoreamos permanentemente nuestros indicadores de rotación y contratación, con el propósito de comprender las dinámicas de nuestra dotación, identificar oportunidades de mejora y fortalecer aquellas prácticas que favorecen la permanencia y el compromiso de las personas.

Las cifras presentadas en este capítulo reflejan la diversidad generacional y de género presente en nuestros procesos de incorporación y rotación, constituyéndose en una herramienta relevante para la toma de decisiones en materia de gestión de personas.



Número de Contrataciones

	FEMSA Salud Staff		Cruz Verde		Maicao		Intercarry		Milab		Provefarma		Cesfar		Satilis		Munnich		Spin	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Menores de 30 años	0	1	23	58	5	27	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	4	3	19	62	7	21	2	3	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Mayores de 50 años	0	0	6	10	0	8	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	4	48	130	12	56	4	5	1	4	0	2	0	0	0	1	0	0	0	2

Número de Rotaciones

	FEMSA Salud Chile		Cruz Verde		Maicao		Intercarry		Milab		Provefarma		Cesfar		Satilis		Munnich		Spin	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Menores de 30 años	0	2	14	31	4	14	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4
Entre 30 y 50 años	4	2	15	27	4	13	1	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	17	21
Mayores de 50 años	1	1	3	5	0	7	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Total	5	5	32	63	8	34	3	5	7	2	0	0	0	0	0	0	1	0	24	31

Tasa de rotaciones

	FEMSA Salud Chile		Cruz Verde		Maicao		Intercarry		Milab		Provefarma		Cesfar		Satilis		Munnich		Spin	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Menores de 30 años	0,00%	0,27%	0,20%	0,43%	0,24%	0,85%	0,26%	0,26%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	0,40%	1,58%
Entre 30 y 50 años	0,55%	0,27%	0,21%	0,38%	0,24%	0,79%	0,13%	1,13%	0,17%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,72%	8,30%
Mayores de 50 años	0,14%	0,14%	0,04%	0,07%	0,00%	0,42%	0,00%	0,26%	0,23%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,37%	2,37%

Tasa de rotación voluntaria

	FEMSA Salud Chile		Cruz Verde		Maicao		Intercarry		Milab		Provefarma		Cesfar		Satilis		Munnich		Spin	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Directorio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Alta Gerencia	0,59%	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gerencia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jefatura	0,12%	0,24%	2,30%	5,43%	3,92%	5,26%	1,84%	0,39%	3,46%	1,15%	0,00%	0,00%	5,26%	10,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Operario	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,56%	0,00%
Fuerza de venta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Asistente	3,52%	3,91%	0,07%	0,23%	0,06%	0,23%	0,53%	0,92%	1,85%	3,23%	0,92%	0,92%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%	6,82%	0,00%	0,00%	0,00%
Administrativo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,40%	0,00%
Auxiliar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Otros profesionales	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Otros técnicos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

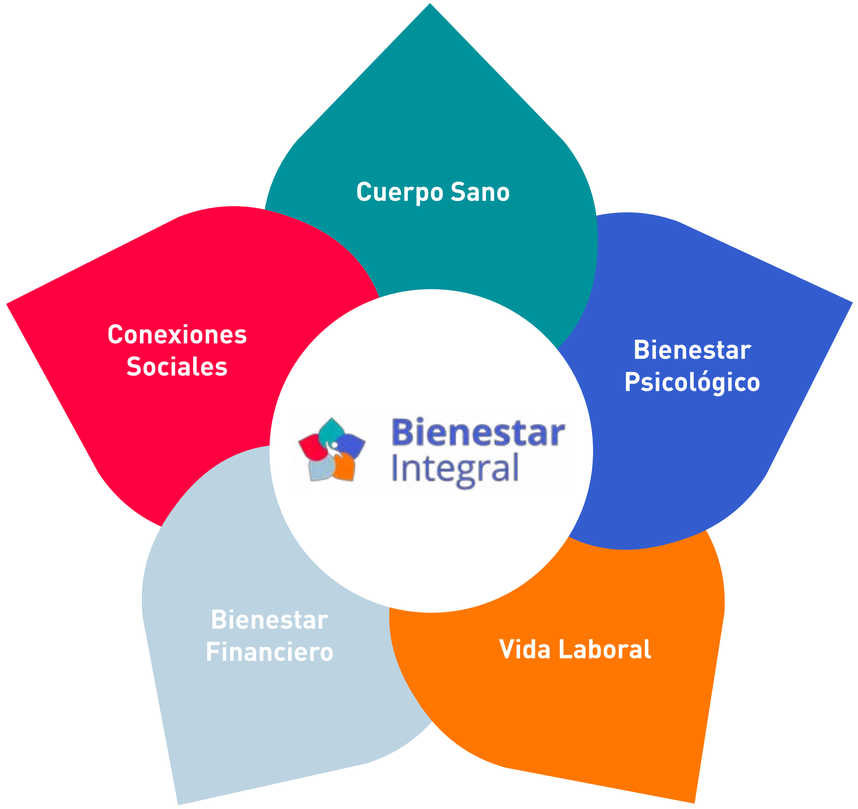
4.2.4 Bienestar integral

GRI (401-2)

En FEMSA Salud Chile concebimos el bienestar como una experiencia integral que influye directamente en la calidad de vida de las personas, su desarrollo y su capacidad para contribuir plenamente al propósito de la organización.

Por ello, impulsamos iniciativas orientadas a acompañar a nuestros colaboradores en las distintas dimensiones de su vida, promoviendo condiciones que favorezcan el equilibrio entre el trabajo, la salud, las relaciones personales y la estabilidad económica.

Nuestra propuesta de bienestar se estructura en cinco ámbitos complementarios.



CUERPO SANO

Promovemos hábitos de vida saludable y el acceso oportuno a servicios preventivos y asistenciales que contribuyan al cuidado de la salud física de nuestros colaboradores y sus familias.

- Seguro complementario de salud y dental, que contempla prestaciones médicas y acceso a servicios de telemedicina en distintas especialidades, incluyendo nutrición y clínica del sueño, entre otras.
- Convenio con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), que entrega cobertura para tratamientos oncológicos hospitalarios y ambulatorios.
- Campañas de vacunación contra la influenza, implementadas de manera gratuita en nuestras instalaciones para facilitar el acceso preventivo a la inmunización.



BIENESTAR PSICOLÓGICO

Reconocemos que la salud mental constituye un componente esencial del bienestar integral y un factor clave para el desarrollo sostenible de las personas y los equipos. Por ello, ponemos a disposición herramientas y beneficios destinados a fortalecer el equilibrio emocional y brindar apoyo oportuno frente a distintas necesidades.

- Acceso a atención psicológica a través del seguro complementario mediante servicios de telemedicina sin copago para diversas especialidades, incluyendo orientación psicológica, salud sexual y acompañamiento a personas de la comunidad LGBTQ+.
- Seguro de vida para colaboradores.
- Protocolos y orientaciones para el acompañamiento de personas que enfrentan situaciones complejas, tales como fallecimiento de familiares, pérdidas gestacionales u otras circunstancias de alto impacto emocional, entregando herramientas a las jefaturas para brindar apoyo con empatía y respeto.

CONEXIONES SOCIALES

Fomentamos espacios de encuentro que fortalecen los vínculos entre las personas y contribuyen a construir una cultura organizacional basada en la cercanía y el sentido de pertenencia.

- Fiesta de Fin de Año en Fantasilandia se consolidó como una instancia para compartir, reconocer el esfuerzo colectivo y celebrar los logros alcanzados durante el período, reforzando los principios de nuestra cultura CERCA SIEMPRE.

BIENESTAR FINANCIERO

Promovemos el desarrollo de capacidades que permitan a nuestros colaboradores tomar decisiones informadas respecto de su situación económica y la de sus familias. Con este propósito, ponemos a disposición diversas herramientas y beneficios.

- Asesorías financieras.
- Orientación para el acceso a vivienda.
- Aguinaldos y bono de Navidad.
- Descuentos preferenciales en Farmacias Cruz Verde y Maicao.

VIDA LABORAL

Impulsamos iniciativas orientadas a fortalecer el desarrollo profesional, la flexibilidad y la conciliación entre la vida laboral y personal.

- Job Posting: Fomentamos la movilidad interna mediante procesos transparentes que permiten a nuestros colaboradores acceder a nuevas oportunidades de desarrollo dentro de la organización, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el crecimiento profesional.
- Programa de reconocimiento: Reconocemos y valoramos aquellas acciones y comportamientos que reflejan nuestros valores organizacionales y contribuyen a fortalecer nuestra identidad cultural, promoviendo el orgullo de pertenecer a FEMSA Salud Chile.
- Modalidad de trabajo mixta: En aquellas funciones compatibles con esta modalidad, promovemos esquemas híbridos que combinan trabajo presencial y remoto, favoreciendo la flexibilidad y la coordinación de los equipos, sin descuidar las necesidades operacionales del negocio.
- Horario flexible: Contamos con mecanismos que permiten a los colaboradores ajustar, en determinados períodos del año, sus horarios de trabajo de acuerdo con sus necesidades personales y familiares.
- Días Flex: Los colaboradores pueden acceder anualmente a días libres con goce de remuneraciones, sujeto a las condiciones definidas por la política vigente, promoviendo espacios para el descanso y la recuperación.
- Trabajo donde quiero: Facilitamos alternativas de teletrabajo 2 semanas semestralmente, desde distintos lugares del país, resguardando siempre la continuidad operacional y el adecuado funcionamiento de los equipos.
- Beneficios complementarios: nuestra propuesta contempla beneficios asociados a hitos relevantes de la vida de las personas, incluyendo bonos por escolaridad, unión civil, matrimonio, defunción y vacaciones.

Asimismo, colaboradores con contrato indefinido y jornada completa cuentan con beneficios asociados a incapacidad, invalidez, permisos parentales adicionales a la normativa vigente y provisiones por jubilación.

Actualmente, la compañía no dispone de programas específicos de transición hacia el retiro o acompañamiento al término de la vida laboral.



4.2.5 Adhesión a convenios de negociación colectiva

GRI (2-30)
SASB (HC-BP-330A.2)

Durante 2025, el 32,33% de los colaboradores de FEMSA Salud Chile se encontraba cubierto por convenios colectivos de trabajo, cuyas disposiciones aplican exclusivamente a las personas afiliadas a las respectivas organizaciones sindicales.

La relación con las organizaciones sindicales se desarrolla en un marco de respeto mutuo y apego a la normativa vigente, reconociendo su rol como actores relevantes para la construcción de acuerdos que contribuyan al bienestar de las personas y a la sostenibilidad del negocio.

Empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva

	Número de empleados	Porcentaje
FEMSA Salud Chile	0	0,00%
Cruz Verde	2.505	35,13%
Maicao	369	22,39%
Intercarry	215	27,63%
Milab	159	37,24%
Provefarma	0	0,00%
Cesfar	0	0,00%
Satilis	9	64,29%
Munnich	0	0,00%
Spin	87	34,39%
Total	**3.344**	**32,33%**

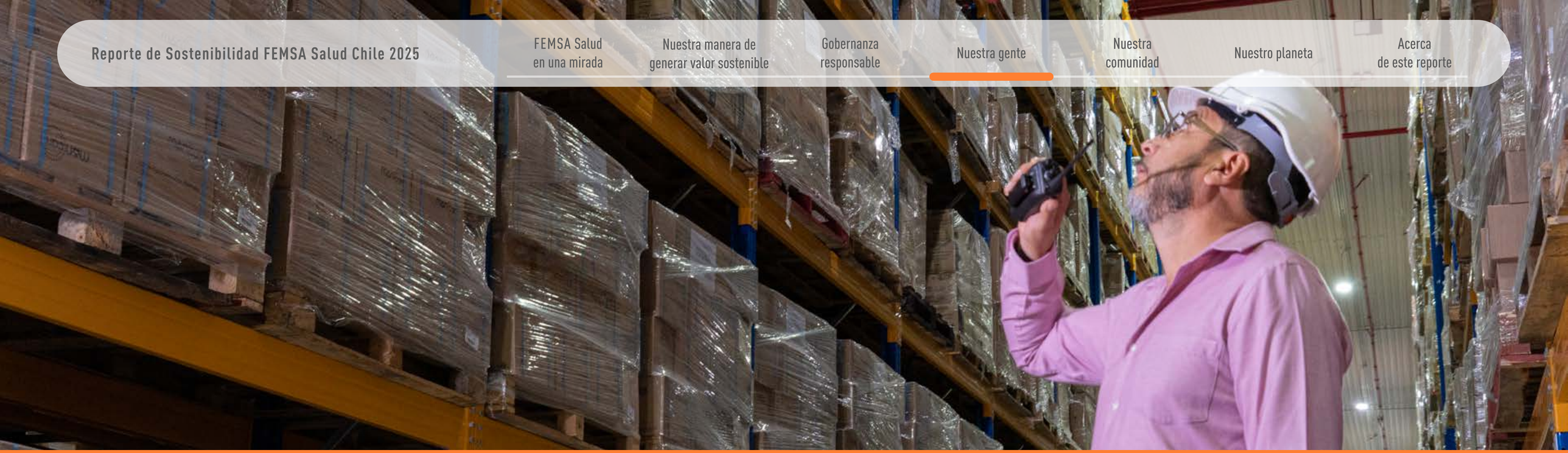
4.2.6 Política salarial

GRI (2-19, 201-3)

Nuestra Política de Compensaciones busca asegurar prácticas retributivas justas, competitivas y alineadas con la responsabilidad y contribución asociadas a cada función.

La determinación de las rentas considera criterios objetivos relacionados con el nivel de responsabilidad del cargo, el desempeño individual y las condiciones del mercado laboral, promoviendo decisiones consistentes y libres de discriminación. Este enfoque aplica tanto a la plana ejecutiva como al resto de los niveles organizacionales, fortaleciendo la transparencia y la equidad interna.

La estructura de compensaciones contempla bandas salariales definidas según la categoría de los cargos, junto con incentivos variables asociados al cumplimiento de objetivos y resultados.



4.3 Seguridad y salud en el trabajo

En FEMSA Salud Chile entendemos que el cuidado de las personas es una responsabilidad irrenunciable y una condición esencial para la sostenibilidad del negocio. Por ello, promovemos una cultura preventiva que busca proteger la vida, la salud y la integridad de quienes forman parte de nuestra organización, integrando estos principios en cada una de nuestras decisiones y operaciones.

La seguridad y salud en el trabajo forman parte de nuestra manera de gestionar. Más allá del cumplimiento normativo, procuramos generar entornos donde cada persona pueda desempeñar sus funciones en condiciones adecuadas, con la convicción de que todos los accidentes y enfermedades laborales son prevenibles cuando existe compromiso, liderazgo y una gestión basada en la mejora continua.

Bajo esta mirada, orientamos nuestras acciones a través de tres principios fundamentales:

1. Promover y mantener lugares de trabajo seguros y saludables.
2. Proporcionar condiciones adecuadas para el desempeño de las labores.
3. Fortalecer una cultura organizacional basada en el autocuidado y la prevención.

4.3.1 Gobernanza de salud y seguridad

GRI (403-1, 403-2, 403-4, 403-7)

Gestionamos la seguridad y salud laboral mediante un sistema integral que abarca la totalidad de nuestras operaciones, incluyendo tanto a trabajadores propios como a colaboradores externos que desarrollan actividades en nuestras instalaciones.

Este sistema se encuentra alineado con la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Decreto Supremo N°44 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y los compromisos definidos en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Nuestra gestión preventiva se sustenta en la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER), herramienta que permite identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a cada actividad. Esta matriz es revisada periódicamente y actualizada de manera extraordinaria cuando ocurre un accidente, se identifica una nueva condición de riesgo o se incorporan cambios relevantes en los procesos. El análisis considera tanto riesgos transversales como aquellos específicos de cada unidad de negocio, permitiendo implementar medidas preventivas acordes con la realidad operacional de nuestros equipos.

Asimismo, contamos con canales de comunicación directos con las áreas de prevención de riesgos, facilitando el reporte oportuno de situaciones peligrosas y promoviendo una cultura basada en el aprendizaje y la mejora continua, sin represalias para quienes manifiesten inquietudes relacionadas con la seguridad.

En conformidad con la legislación vigente, resguardamos el derecho de nuestros colaboradores a suspender sus labores y evacuar los lugares de trabajo frente a situaciones de peligro grave e inminente.

Cuando ocurre un accidente laboral, aplicamos metodologías de investigación orientadas a identificar causas y factores contribuyentes, con el propósito de implementar acciones correctivas eficaces y prevenir la repetición de eventos similares. Los aprendizajes derivados de estas investigaciones alimentan la actualización de la matriz MIPER, la revisión de procedimientos y el fortalecimiento de las instancias formativas dirigidas a los equipos.

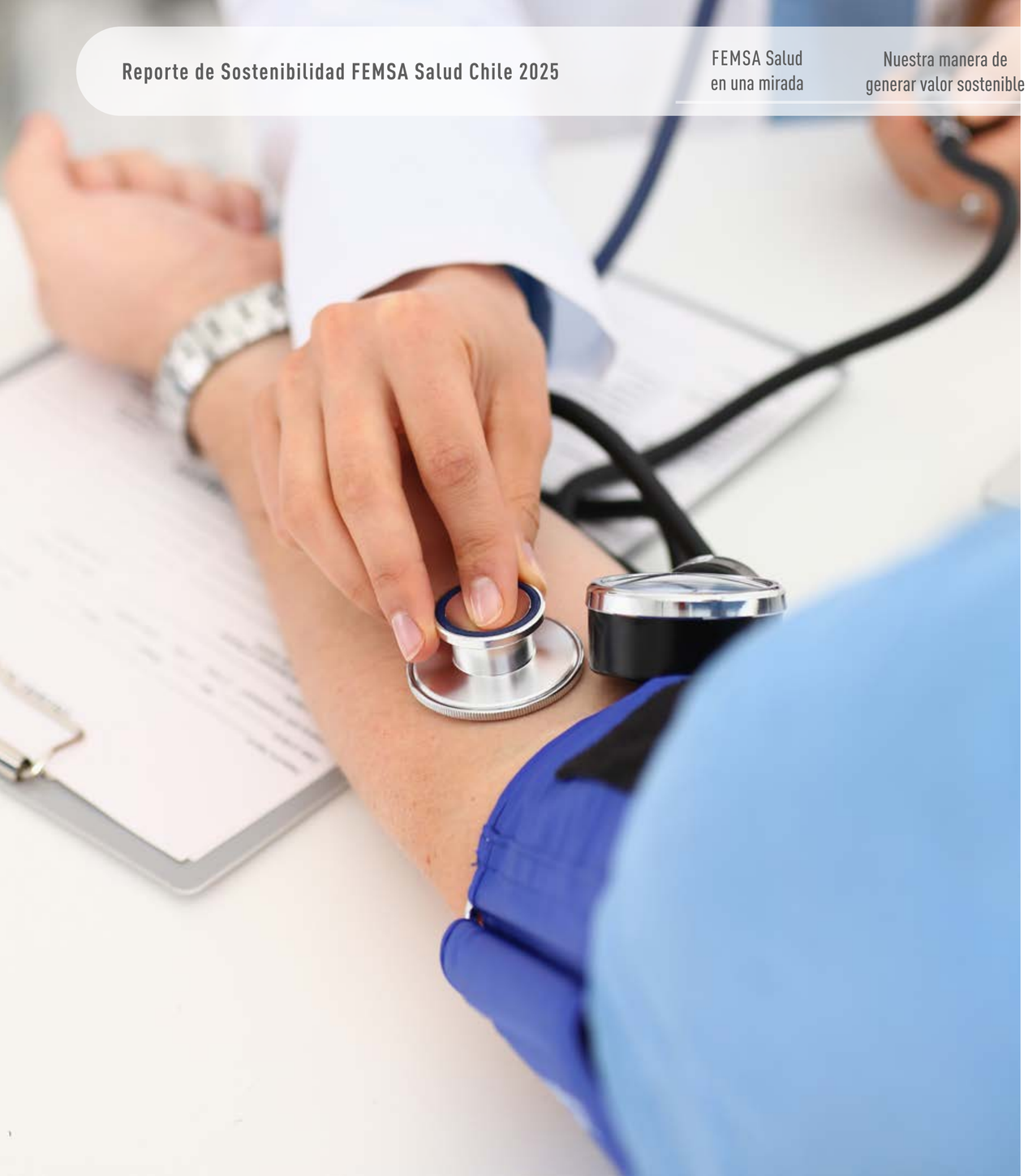
La participación de los colaboradores es parte de nuestro modelo preventivo. A través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) y de los delegados designados en centros de trabajo de menor tamaño, promovemos la identificación conjunta de riesgos y la construcción participativa de soluciones.

De esta manera, integramos la seguridad y salud ocupacional en el diseño de nuestros espacios físicos, en la gestión cotidiana de las operaciones y en la relación con empresas contratistas y proveedores de servicios.



Cobertura del sistema de gestión de salud y seguridad

	Número de Empleados	Porcentaje del total
Cubiertos por el sistema de salud y seguridad	11.378	100%
Cubiertos por el sistema y sujetos a auditoría externa	2.533	22%



4.3.2 Servicios de salud, participación y programas de bienestar

GRI (403-3, 403-6, 403-7)

En conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), proporcionamos prestaciones preventivas, médicas y económicas en el marco de la Ley N°16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Este acompañamiento permite apoyar la identificación temprana de riesgos, fortalecer las capacidades preventivas de nuestros equipos y asegurar el acceso oportuno a las prestaciones definidas por la normativa vigente.

Resguardamos estrictamente la confidencialidad de la información clínica de los colaboradores, recibiendo únicamente aquellos antecedentes necesarios para la adopción de medidas de adaptación o prevención en los lugares de trabajo.

Complementariamente, impulsamos iniciativas orientadas a fortalecer el bienestar integral de nuestros equipos. Durante 2025, el ecosistema MetLife Orienta estuvo disponible para el 94% de la dotación con contrato indefinido, facilitando el acceso a servicios de telemedicina y apoyo psicológico para colaboradores y sus grupos familiares.

Asimismo, mantuvimos programas corporativos de exámenes preventivos para la plana directiva en conjunto con UC Christus, además de iniciativas voluntarias tales como convenios oncológicos con FALP, apoyo para patologías catastróficas, campañas de vacunación y operativos de salud desarrollados directamente en terreno.

Estas acciones reflejan nuestra convicción de que el cuidado de las personas debe abordarse desde una perspectiva integral, que combine prevención, acompañamiento y acceso oportuno a herramientas de apoyo.

4.3.3 Formación en salud y seguridad

GRI (403-5)

La formación constituye uno de los pilares de nuestra estrategia preventiva. Durante 2025 desarrollamos diversas instancias orientadas a fortalecer el conocimiento, las habilidades y la capacidad de respuesta de nuestros colaboradores frente a los riesgos presentes en sus lugares de trabajo.

Estas iniciativas buscaron promover una cultura donde cada persona asuma un rol activo en el cuidado propio y de quienes la rodean.

Entre las principales actividades desarrolladas destacan:

- Salud y seguridad en el trabajo.
- Estrategias de autocuidado y prevención del estrés laboral.
- Estrategias de autocuidado y promoción de estilos de vida saludables.
- Líderes en Ruta: responsabilidad legal en materias de seguridad y salud ocupacional.
- Promoción del bienestar psicológico.
- Protección de la salud física y fortalecimiento de hábitos saludables.

A través de estos espacios, reforzamos la convicción de que la prevención es una responsabilidad compartida y una práctica cotidiana que contribuye a construir entornos laborales más seguros. Tomamos las acciones necesarias para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de seguridad y salud en el trabajo:



4.3.4 Desempeño de salud y seguridad en el año

GRI (403-9,403-10)

Gestión de la accidentabilidad laboral

Durante 2025, el 43% de los accidentes registrados se concentró en el segmento retail y estuvo asociado principalmente a robos y asaltos perpetrados por terceros.

El resto de los eventos correspondió a acciones inseguras (53%) y condiciones inseguras (4%), vinculadas principalmente a golpes, caídas y cortes.

El análisis de estos antecedentes, complementado con la matriz MIPER y las investigaciones realizadas en terreno, permitió identificar las caídas de altura y los incidentes viales como riesgos con potencial de consecuencias graves, asociados principalmente al incumplimiento de procedimientos establecidos.

Frente a ello, fortalecimos las acciones de supervisión, desarrollamos capacitaciones técnico-administrativas e implementamos iniciativas específicas junto a la ACHS, incorporando además evaluaciones de transformación cultural desarrolladas por DEKRA.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso por aprender de cada incidente y avanzar continuamente hacia operaciones más seguras.

Acción frente a enfermedades profesionales

La salud mental y los riesgos psicosociales constituyen ámbitos prioritarios dentro de nuestra gestión preventiva. Para su evaluación utilizamos herramientas como el cuestionario CEAL-SM, análisis de puestos de trabajo y la información proveniente de los canales de denuncia y orientación disponibles para nuestros colaboradores.

Durante el período, las enfermedades calificadas se asociaron principalmente a factores de salud mental vinculados a situaciones de acoso laboral (45%), violencia ejercida por terceros (32%), sobrecarga psicológica (13%) y sobrecarga laboral (5%). En menor medida, también se registraron casos relacionados con acoso sexual (2%) y trastornos musculoesqueléticos (3%).

Frente a estos resultados, reforzamos las estrategias de prevención mediante capacitaciones especializadas, medidas de seguridad patrimonial, mecanismos de resguardo y acceso temprano a apoyo psicológico, en concordancia con las exigencias establecidas por la Ley Karin.

Más allá de la respuesta frente a eventos específicos, nuestro propósito es consolidar una cultura organizacional donde el cuidado, el respeto y la prevención formen parte de la experiencia cotidiana de trabajo, contribuyendo a que cada persona pueda regresar a su hogar en condiciones seguras al término de cada jornada.



Cifras de salud y seguridad laboral 2025

	Número	Tasa
Lesiones por accidente laboral registrables	244	10,15
Dolencias y enfermedades laborales registrables	38	-

Nota: La tasa de accidentabilidad se estima tomando como parámetro 1.000.000 de horas trabajadas.

Nuestra comunidad

5.1 Vínculo comunitario
5.2 Grupos de interés
5.3 Cadena de suministro

05



5.1 Vínculo comunitario

GRI 3-3

DESCRIPCIÓN

Nuestra presencia en las comunidades trasciende la operación de nuestros negocios. A través de nuestros locales, centros de distribución y laboratorio, buscamos contribuir al bienestar y la salud de las personas, promoviendo relaciones basadas en la cercanía, la escucha y la generación de valor social.

Nuestro enfoque comunitario se orienta a fortalecer el acceso a la salud, impulsar iniciativas que respondan a las necesidades de cada territorio y desarrollar alianzas que contribuyan al progreso local. Asimismo, promovemos prácticas responsables que favorezcan el cuidado del entorno y la sostenibilidad de las comunidades donde estamos presentes.

POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Politica Corporativa de Compromiso Comunitario
- Politica de Donaciones
- Politica de Compras y Contrataciones
- Principios Guia para Proveedores
- Modelo de Atención a Riesgos y Relacionamiento Comunitario (MARRCO)

IMPACTOS

Entre los principales impactos positivos de nuestra gestión destacan la ampliación del acceso a información y servicios relacionados con la salud, el fortalecimiento de capacidades comunitarias mediante programas educativos y la promoción de soluciones innovadoras para enfrentar desafíos sociales y ambientales, como la disposición segura de medicamentos domiciliarios. Al mismo tiempo, gestionamos los potenciales impactos asociados a nuestras operaciones, procurando minimizar molestias vinculadas al abastecimiento y distribución en zonas residenciales.

AVANCES 2025

- Obtención del tercer puesto en la categoría “Personas” en los Premios Conecta de Pacto Global para la Academia Logística de Intercarry.
- Puesta en marcha de programa de gestión de medicamentos vencidos.
- Intervenciones de Fundación FEMSA en Plaza La Obra y Jardín Infantil Presidente Balmaceda.
- Participación en la primera Mesa de Trabajo Regional de Cuidados.



5.1.1 Marco de impacto social

GRI (413-1, 413-2)

El compromiso con las comunidades es un pilar de nuestra estrategia de sostenibilidad. Entendemos que cada interacción con nuestros vecinos, clientes y proveedores representa una oportunidad para construir confianza y generar valor compartido.

Por ello, nuestro enfoque se articula en torno a tres dimensiones: Buen Vecino, promoviendo el desarrollo de las comunidades donde operamos; Clientes al Centro, fortaleciendo el acceso, la educación y el bienestar; y Proveedores con Impacto Positivo, impulsando relaciones responsables y sostenibles a lo largo de nuestra cadena de valor.

Este trabajo se sustenta en marcos internos que orientan nuestro actuar, entre ellos la Política de Compromiso Comunitario, la Política de Donaciones, la Política de Compras y Contrataciones y la Guía para Proveedores, instrumentos que establecen criterios de transparencia, conducta ética, respeto por las personas y sostenibilidad en la toma de decisiones.

5.1.2 Programas comunitarios

GRI (203-1, 203-2)

Promovemos relaciones transparentes, colaborativas y basadas en la confianza para contribuir al desarrollo social y generar valor compartido. A través del diálogo, la participación y el trabajo conjunto con organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas y otros actores relevantes, impulsamos iniciativas que responden a las necesidades de cada territorio.

Nuestro modelo de relacionamiento comunitario orienta esta gestión a partir de tres dimensiones:



Vinculación y Confianza

fortalecemos relaciones cercanas y de largo plazo con nuestros grupos de interés.

Inversión Social

impulsamos iniciativas que contribuyen al bienestar, la salud y la calidad de vida de las comunidades.

Oportunidades de Desarrollo

promovemos proyectos que generan capacidades y abren nuevas oportunidades para las personas.



Nos involucramos con las comunidades donde estamos presentes y trabajamos por ser un buen vecino para mejorar la vida y la salud de las personas.

FEMSA Salud Chile

Programa Anual Donaciones productos Bienestar y Cuidado Personal

Desde hace cuatro años, FEMSA Salud Chile impulsa una agenda de inversión social orientada a ampliar el acceso a productos esenciales de bienestar e higiene personal. A través de alianzas estratégicas, rescatamos productos aptos para su uso y los destinamos a organizaciones sociales, contribuyendo tanto al bienestar de las personas como al aprovechamiento responsable de recursos, evitando que productos de primera necesidad pierdan su potencial de generar valor en las comunidades.

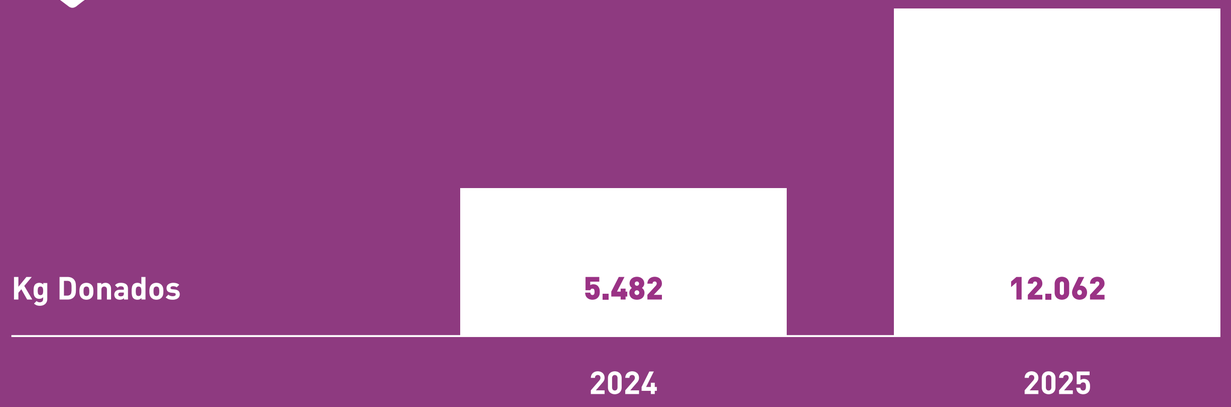
Esta iniciativa aporta a la meta corporativa de beneficiar a 20 millones de personas al 2030 y se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con salud y bienestar, reducción de las desigualdades y alianzas para el desarrollo sostenible. Asimismo, contempla apoyo oportuno a comunidades afectadas por emergencias y catástrofes.

Impacto 2025

- **73.726 personas beneficiadas**
- **147.452 unidades de productos donadas**
- **8 instituciones aliadas**
- **33 comunas impactadas**

Durante 2025 fortalecimos nuestra alianza con la Fundación Red de Alimentos, ampliando significativamente nuestro aporte para contribuir al bienestar de personas y familias en situación de vulnerabilidad. Gracias a este trabajo colaborativo, incrementamos en más de un 50% la entrega de productos de higiene y bienestar personal, pasando de 5.482 kilos donados en 2024 a 12.062 kilos en 2025. Este avance refleja nuestro compromiso por generar valor social a través del aprovechamiento responsable de productos y el trabajo conjunto con organizaciones especializadas.

RED DE ALIMENTOS







"Cuando una comunidad dispone correctamente sus medicamentos, protege simultáneamente la salud de las personas, los ecosistemas y las generaciones futuras"

José Ignacio Larrondo
Director de operaciones FEMSA Salud Chile.

Cuidar la salud de las personas y del planeta

La correcta disposición de medicamentos vencidos es un desafío que conecta directamente la salud humana con la protección del medio ambiente. Por ello, durante 2025 impulsamos una alianza junto a Coactiva y la Fundación Remediemos para desarrollar un programa piloto de recepción comunitaria de fármacos caducados en 20 farmacias Cruz Verde, promoviendo hábitos responsables y acercando soluciones concretas a las comunidades.

Esta iniciativa representa un punto de encuentro entre nuestros ejes Planeta y Comunidad: por una parte, evita que los medicamentos sean eliminados de forma inadecuada y contaminen suelos y cursos de agua; por otra, fortalece la educación sanitaria, la participación ciudadana y la colaboración entre empresa, academia, organizaciones sociales y organismos públicos para enfrentar un desafío emergente desde una mirada de salud integral.

Durante su primer año de implementación, el programa permitió recolectar 236 kilos de medicamentos domiciliarios vencidos, equivalentes a más de 215 mil unidades farmacéuticas, las que fueron sometidas a procesos de segregación y valorización energética, transformando un residuo potencialmente peligroso en una oportunidad para avanzar hacia una economía más circular y consciente.

Fundación FEMSA

Espacios que promueven el desarrollo desde la primera infancia

Fundación FEMSA, con más de 16 años de trayectoria y presencia en los 19 países donde FEMSA desarrolla sus operaciones, impulsa soluciones sostenibles e innovadoras orientadas a generar bienestar y desarrollo comunitario. Su trabajo se articula en torno a tres pilares estratégicos: primera infancia, seguridad hídrica y economía circular.

En Chile, desde 2022, Fundación FEMSA, junto a Fundación Placemaking ha promovido iniciativas que transforman los espacios públicos en entornos más seguros, estimulantes e inclusivos para niñas y niños, reconociendo que el desarrollo integral durante los primeros años de vida también depende de la calidad de los lugares que habitan y de las experiencias que comparten junto a sus cuidadores.

A través del programa **LAPIS (Lugares Amigables para la Primera Infancia)**, durante 2025 se consolidó una alianza entre Fundación FEMSA y Milab para impulsar intervenciones comunitarias en la comuna de Independencia, territorio donde la compañía mantiene una presencia relevante. Esta colaboración refleja cómo nuestras unidades de negocio pueden contribuir activamente al bienestar de las comunidades vecinas, fortaleciendo vínculos de confianza y promoviendo entornos que favorecen el juego, el aprendizaje y la convivencia.

Junto a la organización Deporte Libre, se concretó la segunda etapa del **LAPIS Plaza La Obra**, incorporando un pump track urbano y un circuito de bicicletas diseñado para que niñas y niños puedan aprender, explorar y disfrutar del espacio público de manera segura. Asimismo, se desarrolló el proyecto **LAPIS Trayecto y Entorno para la Niñez del Jardín Infantil Presidente Balmaceda**, una intervención que puso en valor los trayectos cotidianos como espacios de cuidado y aprendizaje, integrando el entorno inmediato como parte de la experiencia educativa.

Estas iniciativas se construyeron mediante un proceso participativo junto a organizaciones sociales, autoridades locales y la propia comunidad. En este contexto, colaboradores y colaboradoras de Milab participaron activamente a través de jornadas de voluntariado corporativo, aportando tiempo, capacidades y compromiso en actividades de diagnóstico, co-diseño y habilitación de espacios. Gracias a este trabajo conjunto fue posible incorporar juegos inclusivos, áreas verdes, mobiliario urbano y acciones de recuperación del entorno, incluyendo la pintura de fachadas e instalación de jardineras junto a estudiantes, niños y niñas del establecimiento y representantes municipales.

De esta manera, Milab y Fundación FEMSA contribuyen a construir comunidades más acogedoras para la niñez, demostrando que la colaboración entre empresa, organizaciones sociales, sector público y voluntariado corporativo puede generar transformaciones concretas y sostenibles en la vida cotidiana de las personas.

Voluntariado con propósito: colaboradores de Milab participaron activamente en el diseño y recuperación de espacios comunitarios en Independencia, fortaleciendo el vínculo con la comuna y aportando, desde su experiencia y compromiso, a la creación de entornos más seguros y amigables para la primera infancia y sus cuidadores.



"En Milab nos sentimos orgullosos de aportar al bienestar de los vecinos de Independencia mejorando espacios para la primera infancia reforzando el compromiso social y comunitario que compartimos con Fundación FEMSA".

Enrique Ortiz
Gerente General Milab

Farmacias Cruz Verde (FCV)

Red de Cuidados Cruz Verde: cuidar es salud que se comparte

En FEMSA Salud Chile creemos que mejorar la vida y salud de las personas implica reconocer el cuidado como un componente esencial del bienestar. Por ello, a través de Red de Cuidados Cruz Verde impulsamos una iniciativa que busca fortalecer las capacidades de quienes acompañan diariamente a personas con algún nivel de dependencia, entregándoles herramientas prácticas, conocimientos y apoyo para desempeñar su rol con mayor seguridad y confianza.

El programa nació a partir del diálogo con las comunidades y la identificación de una necesidad creciente asociada a los cambios demográficos y al aumento de las labores de cuidado, muchas veces invisibilizadas y asumidas principalmente por mujeres. Lo que comenzó como una experiencia de formación dirigida a cuidadoras no remuneradas evolucionó en 2025 hacia un modelo más amplio y articulado, que combina formación, acompañamiento y certificación de competencias.



"Estamos orgullosos de lo que hemos construido con RED Cuidados, porque refleja nuestro compromiso con la salud del país, fortalece nuestro aporte a Chile Cuida y reafirma nuestra convicción de que el cuidado es una responsabilidad compartida".

Sebastián Jerez
Gerente General Cruz Verde.

Como integrantes de la Red de Empresas Chile Cuida, fortalecimos una alianza público-privada junto al Gobierno Regional Metropolitano, la Fundación Cristo Vive y su Oficina Técnica de Capacitación Cruz de los Andes, incorporando la formación certificada de cuidadoras formales que se desempeñan en Centros de Salud Familiar (CESFAM) y Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM). Asimismo, continuamos desarrollando talleres impartidos por colaboradores de FEMSA Salud Chile y farmacias Cruz Verde para cuidadoras no remuneradas, acercando conocimientos sobre administración segura de medicamentos, higiene, cuidado de la piel y salud bucal.

Durante 2025, la iniciativa benefició directamente a más de 200 personas cuidadoras y más de 300 personas en situación de dependencia, alcanzando 15 comunas del país, desarrollando 6 cursos certificados y más de 7.200 horas de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de capacidades locales y del ecosistema de cuidados. Este trabajo fue reconocido con la incorporación de Cruz Verde a la primera Mesa Regional de Cuidados, reafirmando nuestro compromiso con una sociedad que pone el cuidado en el centro y entiende que, cuando apoyamos a quienes cuidan, mejoramos la salud y la calidad de vida de comunidades enteras.

Indicador	Resultado 2025
Cuidadoras formadas y certificadas	200+
Personas en situación de dependencia beneficiadas	300+
Comunas alcanzadas	15
Horas de capacitación impartidas	7.200
Beneficiarios indirectos por participante	1,5
Índice de expansión del impacto	150%

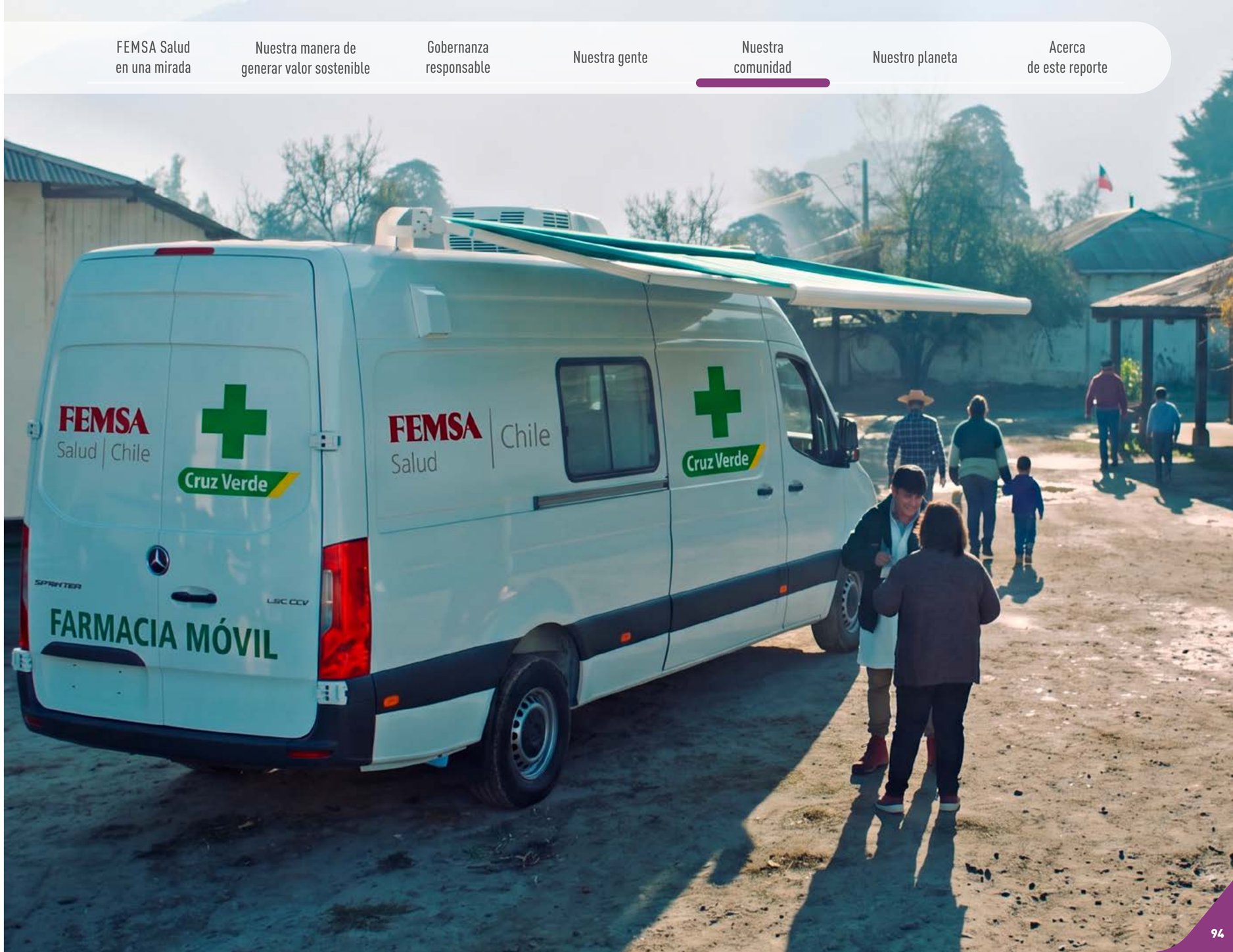
Retorno social estimado: Por cada cuidadora fortalecida por el programa, 1,5 personas adicionales en situación de dependencia mejoran indirectamente su bienestar y calidad de cuidado, ampliando el alcance y la sostenibilidad del impacto generado.

Farmacias Móviles: transformando acceso en bienestar

En Cruz Verde creemos que el acceso a medicamentos y a la orientación farmacéutica no debe depender del lugar donde viven las personas. Por ello, a través del programa Farmacias Móviles, acercamos servicios farmacéuticos a comunidades rurales que no cuentan con una oferta local, contribuyendo a reducir brechas de acceso en salud.

Mediante vehículos especialmente habilitados y autorizados por la autoridad sanitaria, recorremos semanalmente localidades de las regiones de Tarapacá y La Araucanía, facilitando el acceso a medicamentos, productos de salud y atención profesional, bajo las mismas condiciones y precios disponibles en nuestros locales. Además, las personas pueden acceder a la orientación de un Químico Farmacéutico y a los beneficios del Club Cruz Verde, promoviendo el uso seguro y responsable de los medicamentos.

Durante 2025, el programa registró cerca de 7.000 ventas, reflejando su relevancia para la continuidad de los tratamientos y el bienestar de comunidades donde las alternativas de acceso son limitadas. A través de esta iniciativa, hacemos tangible nuestro compromiso de Buen Vecino, llevando soluciones concretas de salud a los territorios que más lo necesitan.



Milab e Intercarry

Academia FEMSA: aprender haciendo, transformar futuros

En FEMSA Salud Chile creemos que contribuir al desarrollo de las comunidades también significa abrir oportunidades reales para las nuevas generaciones. A través de Academia FEMSA, Milab e Intercarry ponen al servicio de la educación su experiencia, infraestructura y talento humano para fortalecer la formación técnico-profesional de jóvenes estudiantes, generando puentes concretos entre el mundo educativo y el laboral.

El programa, desarrollado en alianza con Fundación Chile Dual, implementa un modelo de pasantías duales dirigido a estudiantes de las especialidades de Logística, Mecánica Industrial y Química. De esta manera, nuestro laboratorio y centros de distribución dejan de ser exclusivamente espacios productivos para transformarse en verdaderos centros de aprendizaje, donde los estudiantes conocen procesos reales, incorporan conocimientos técnicos y desarrollan competencias esenciales para su futura inserción laboral.

Uno de los principales motores de esta iniciativa son nuestros propios trabajadores y trabajadoras, quienes participan voluntariamente como maestros guías, compartiendo generosamente su experiencia, conocimientos y vocación de servicio. Su compromiso no sólo contribuye a la formación de nuevos talentos, sino que también fortalece el liderazgo interno, el orgullo de pertenencia y el propósito compartido de aportar al desarrollo del país desde aquello que mejor sabemos hacer.

Academia FEMSA representa una inversión en movilidad social y empleabilidad juvenil. Considerando que una parte importante de los estudiantes de la educación media técnico-profesional proviene de contextos de mayor vulnerabilidad, el programa busca ampliar sus oportunidades de desarrollo, entregándoles experiencias significativas de aprendizaje y acercándolos tempranamente a los estándares y exigencias de la industria.

Durante 2025, la iniciativa alcanzó a 659 estudiantes, con una inversión superior a $40 millones, incorporando pasantías duales, visitas técnicas, actividades con docentes y cursos de formación complementaria. Asimismo, 64 estudiantes de Intercarry obtuvieron certificación SENCE en herramientas digitales, mientras que 13 jóvenes realizaron sus prácticas profesionales en Milab e Intercarry, fortaleciendo sus trayectorias formativas y de empleabilidad.

El impacto y valor de esta experiencia fue reconocido externamente cuando Academia Logística de Intercarry obtuvo el tercer lugar en la categoría “Personas” de los **Premios Conecta 2025 de Pacto Global Chile**, destacando como una iniciativa donde la colaboración entre empresa y educación permite generar oportunidades concretas para las personas y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades.

659 estudiantes beneficiados, gracias a una inversión superior a $40 millones, reflejando el compromiso de Milab e Intercarry con la formación de capital humano y la generación de oportunidades para jóvenes de la educación técnico-profesional.



“Cuando nuestros trabajadores se convierten en maestros guías y nuestros centros de distribución en espacios de aprendizaje, abrimos nuevas oportunidades de desarrollo para las comunidades donde estamos presentes”.

Rafael Abreu
Gerente General Intercarry



Maicao

Maicao Transforma Comunidad

A través de Maicao Transforma Comunidad impulsamos iniciativas que promueven la autonomía económica, la empleabilidad y el bienestar de las mujeres, reconociendo su rol como agentes de cambio en sus familias y comunidades. Mediante programas de formación y acompañamiento, buscamos ampliar oportunidades de desarrollo y contribuir a una mayor equidad en los territorios donde estamos presentes.



"Cuando una mujer fotalece sus capacidades y amplía sus oportunidades, también moviliza el bienestar y el desarrollo de su familia".

Paula Araya
Gerenta General Maicao

Emprende Mujer

Desarrollado desde 2023 en alianza con Fundación Cristo Vive y su OTEC Cruz de los Andes, Emprende Mujer fortalece las competencias de mujeres emprendedoras y jefas de hogar, entregándoles herramientas prácticas para transformar sus conocimientos y experiencias en fuentes sostenibles de ingresos. A través de formación gratuita en oficios vinculados al rubro de la belleza, las participantes desarrollan capacidades técnicas, mejoran sus perspectivas laborales y avanzan hacia una mayor independencia financiera.

Durante 2025, el programa amplió su alcance a tres regiones del país e incorporó módulos dirigidos a mujeres privadas de libertad, promoviendo su reinserción sociolaboral y la construcción de nuevas oportunidades de desarrollo. Gracias a esta iniciativa, 105 mujeres fueron certificadas tras completar 2.520 horas de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de sus emprendimientos, su empleabilidad y su autonomía económica.

Impacto 2025

- **$22 millones de inversión**
- **105 mujeres certificadas**
- **2.520 horas de capacitación**
- **3 regiones alcanzadas**

Capacitación en Marketing Digital

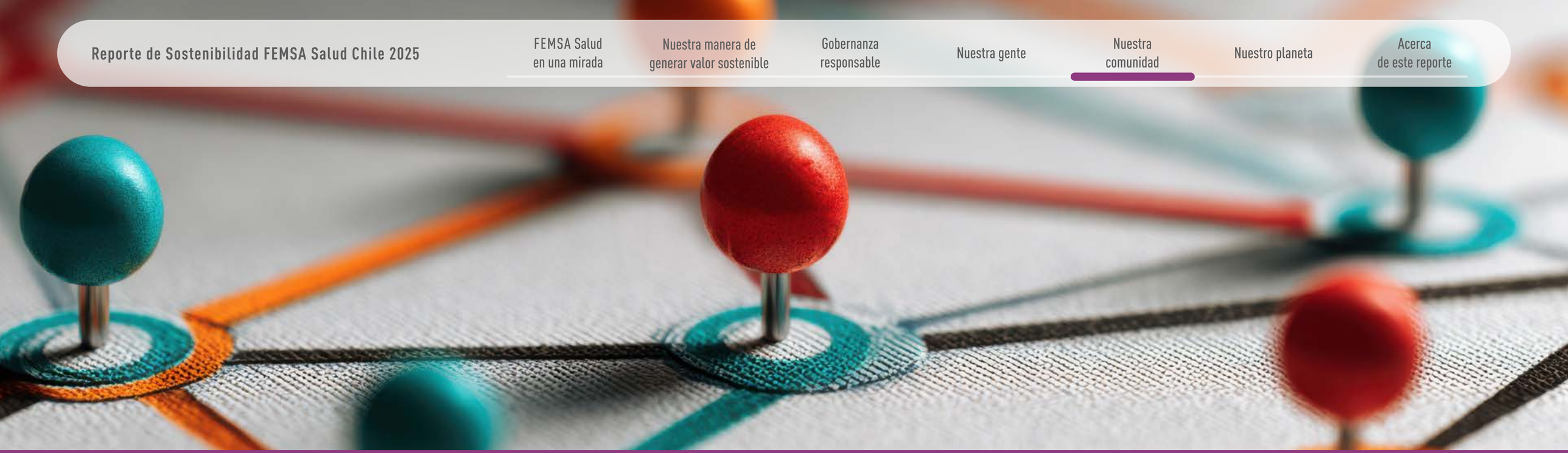
En alianza con Generation Chile, impulsamos un programa dirigido a mujeres de la Generación Z, orientado a fortalecer su empleabilidad y participación en la economía digital mediante herramientas prácticas y experiencias formativas que faciliten su inserción laboral.

Impacto 2025

- **$10 millones de inversión**
- **5 estudiantes becadas**

Alianza Fundación Santa Clara

Mantenemos una alianza con Fundación Santa Clara para acompañar a niñas y niños que viven con VIH, a través de actividades de voluntariado corporativo, apoyo material, donación de productos de bienestar y cuidado personal y la campaña "Dona tu Vuelto", contribuyendo a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.



5.2 Grupos de interés

GRI (2-29)

Entendemos el relacionamiento con nuestros grupos de interés como una práctica esencial para construir confianza, fortalecer nuestra gestión y generar valor compartido. A través del diálogo permanente y la escucha activa, buscamos comprender sus expectativas, incorporar sus perspectivas y responder de manera oportuna a los desafíos y oportunidades que surgen en nuestro entorno.

Para ello, contamos con un proceso estructurado que considera tres etapas. En primer lugar, identificamos a los actores relevantes para nuestra gestión; posteriormente, priorizamos las materias que resultan más significativas para cada grupo; y finalmente, validamos nuestros planes de acción a partir de la retroalimentación recibida, integrando estos aprendizajes en la toma de decisiones y en la estrategia de sostenibilidad de la Compañía.

Este trabajo es liderado de manera colaborativa por los equipos de Sostenibilidad, Vinculación Comunitaria, Comunicaciones y Asuntos Públicos, quienes coordinan los espacios de relacionamiento y promueven una interacción transparente, cercana y consistente con nuestros distintos grupos de interés.

	Sistema de denuncia	Correo/ Página web	Encuesta de clima laboral	Estudios comunitarios	Reuniones de diálogo	Participación en foros	Área responsable	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 Cadena de suministro

Entendemos que nuestros proveedores son actores clave para avanzar hacia una gestión más sostenible. Por ello, promovemos relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y el cumplimiento de estándares éticos, laborales y ambientales.

5.3.1 Sostenibilidad de los proveedores

GRI (2-6)

Además de evaluar criterios de calidad, eficiencia y continuidad operacional, buscamos trabajar con socios comerciales que compartan nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, el respeto por los derechos humanos y laborales, y la gestión responsable de los impactos ambientales.

Mantenemos relaciones comerciales con laboratorios farmacéuticos, distribuidores, proveedores de servicios logísticos, tecnológicos y otras empresas que contribuyen al desarrollo de nuestra operación. Estos vínculos se rigen por nuestra Política de Compras Responsables y por la Guía de Compras Sustentables, instrumentos que orientan la evaluación periódica del desempeño de los proveedores en materias éticas, sociales y ambientales.

"Hoy el abastecimiento sostenible no depende solo de lo que compramos, sino también de las alianzas que construimos. Incorporar energías renovables y soluciones de electromovilidad nos permite avanzar hacia una cadena de suministro más eficiente y preparada para el futuro."

Jesús Gamboa
Ingeniero Senior - Abastecimiento
FEMSA Salud Chile

Alcance de nuestra cadena de valor

Nuestra cadena de valor se extiende hasta millones de personas que acceden a productos y servicios de salud a través de Farmacias Cruz Verde, Maicao y nuestros canales digitales. En este ámbito, contamos con una comunidad de más de 500.000 personas activas en la aplicación móvil de Cruz Verde.

Asimismo, mantenemos relaciones con instituciones públicas, entre ellas la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud (CENABAST), y colaboramos con organizaciones de la sociedad civil, gobiernos locales y organismos internacionales para impulsar iniciativas de bienestar comunitario.

Complementariamente, trabajamos junto a Solventa, entidad financiera que forma parte del ecosistema Spin, para ofrecer alternativas de financiamiento que faciliten el acceso de las personas a productos y servicios de salud.

5.3.2 Proveedores locales

GRI (204-1)

Al cierre de 2025, destinamos el 97,4% de nuestro presupuesto de abastecimiento a proveedores nacionales.

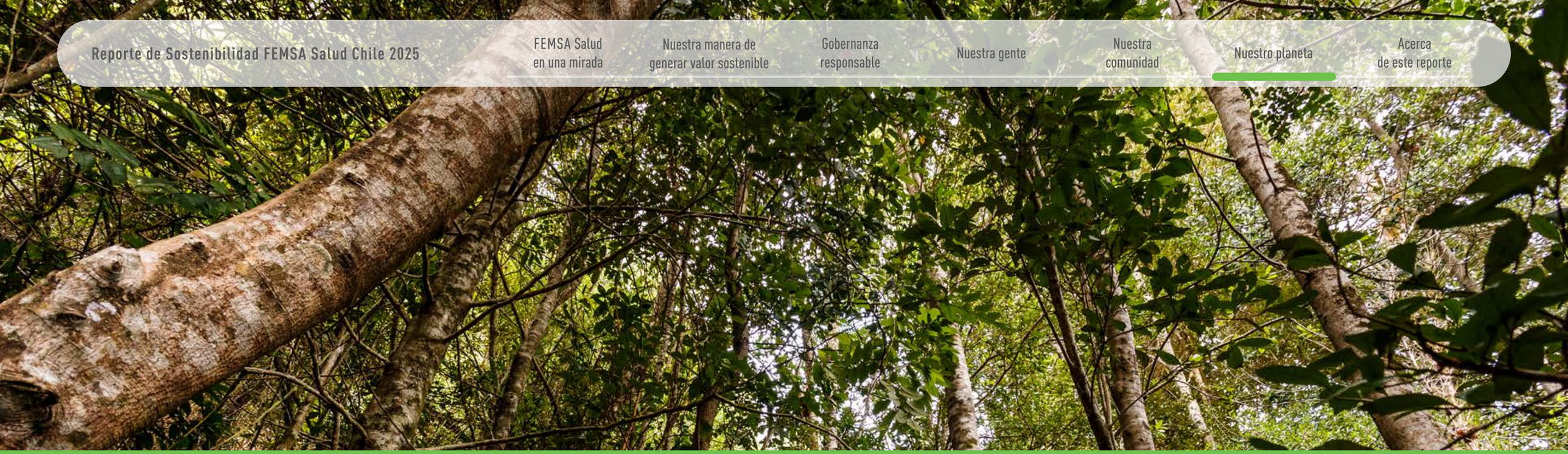
	Total de presupuesto para abastecimiento (CLP)	Presupuesto en proveedores locales (CLP)	Porcentaje de presupuesto en proveedores locales (CLP)
FEMSA Salud Chile	1.218.167.436.638	1.195.334.463.960	98,1%
Cruz Verde	171.660.558.481	170.263.100.979	99,2%
Maicao	25.449.399.074	25.426.385.253	99,9%
Intercarry	38.157.608.168	37.386.973.763	98,0%
Milab	33.125.221.823	19.161.029.587	57,8%
Spin	22.034.496.588	21.984.334.942	99,8%
Total	**1.508.594.720.772**	**1.469.556.288.484**	**97,4%**



Nuestro planeta

6.1 Estrategia ambiental
6.2 Agua
6.3 Energía
6.4 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)
6.5 Economía circular y residuos

06



6.1 Estrategia ambiental

La protección del medioambiente es uno de los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad. A través del eje “Nuestro Planeta”, impulsamos iniciativas para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y promover una gestión responsable a lo largo de toda la cadena de valor.

Aplicamos un enfoque preventivo que nos permite identificar riesgos de manera oportuna, fortalecer el cumplimiento de la normativa ambiental y promover una cultura basada en la responsabilidad y la mejora continua. Este trabajo se complementa con programas de formación dirigidos a nuestros equipos.

Nuestra Política de Información en Sostenibilidad orienta el seguimiento del desempeño ambiental y la definición de metas para reducir emisiones, optimizar el uso de los recursos y avanzar en una gestión más eficiente de los residuos, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Entendemos que una gestión ambiental responsable no solo contribuye al cuidado del entorno, sino que también fortalece la sostenibilidad del negocio y la generación de valor para las personas y las comunidades donde estamos presentes.



Proyectos de inversión ambiental

Durante 2025 destinamos $168.556.000 CLP a iniciativas orientadas a fortalecer nuestro desempeño ambiental y avanzar en el cumplimiento de los objetivos de nuestra estrategia de sostenibilidad.

FEMSA Salud

Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (CLP)
Compostaje en casino	Retiro y gestión de estos para generar compost.	Indeterminada	$11.000.000
Reciclaje en oficina	Gestión de residuos reciclables generados en oficinas de FEMSA Salud.	Indeterminada	$9.400.000
Colillas de cigarro	Recolección y reciclaje de colillas de cigarro generadas en oficinas de FEMSA.	Indeterminada	$210.000
Proyecto Cero Residuos para locales	Gestión de residuos reciclable en locales en conjunto a Kyklos, incluyendo un total de 25 locales y puesta en marcha de proyecto Logística Inversa con Intercarry.	Indeterminada	$62.000.000



Cruz Verde

Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (CLP)
Plan de recambio de equipos de clima	Instalación de 233 unidades con tecnología inverter para 105 locales	Anual	$586.559.948
Recolección medicamentos vencidos	Recolección de medicamentos en 20 puntos establecidos	Anual	$8.000.000
Plataforma eficiencia energética	Implementación plataforma para 93 locales FCV, para monitoreo y control	Anual	$22.000.000

intercarry LOGISTICA

Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (CLP)
Compostaje en casino de Intercarry	Gestión de residuos orgánicos en ambos casinos de Intercarry	Anual	$30.000.000
Control hídrico	Instalación de medidores de agua para estudio y monitoreo del consumo.	Anual	$8.000.000
Infraestructura gestión residuos	Gestión de residuos por logística inversa de locales a CEDI.	Anual	$11.600.000
Transformación ropa de trabajo	Upcycling de chaquetas y pantalón para donar como uniforme a colegios	Indeterminada	$3.200.000



Milab

Nombre del proyecto	Descripción	Duración	Inversión (CLP)
Eficiencia energética en caldera	Cambio de sistemas calderas por calefont.	Anual	$21.000.000
Gestión hídrica	Recuperación de agua en planta purificadora de agua y mejora de jardín y sistema de riego.	Anual	$36.500.000
Control hídrico	Instalación de medidores de agua para estudio y monitoreo del consumo.	Anual	$8.000.000
Infraestructura para gestión de residuos	Compostaje en casino Milab, adecuación bodega RESPEL y trazabilidad de los residuos.	Anual	$20.258.000

6.2 Agua

GRI 3-3

DESCRIPCIÓN

El agua es un recurso esencial para la continuidad de nuestras operaciones y el cumplimiento de los estándares de calidad e higiene en los procesos productivos, logísticos y comerciales. Su gestión eficiente es especialmente relevante en la fabricación de medicamentos y en la operación de nuestra infraestructura.

Frente al escenario de estrés hídrico, impulsamos iniciativas orientadas a optimizar el consumo, fortalecer la medición y mejorar la gestión del recurso, contribuyendo a reducir nuestro impacto ambiental y a fortalecer la resiliencia de la operación.

IMPACTOS

La gestión ineficiente de efluentes y el consumo desmedido de agua deterioran el medioambiente y la disponibilidad de agua para poblaciones locales. Del mismo modo, no contar con procesos adecuados para el tratamiento de aguas residuales afecta la salud pública y la biodiversidad.

POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Procedimiento de estimación del consumo de agua en locales.
- Política de medioambiente

AVANCES 2025

- Implementación del WaterPlan de Grupo FEMSA.
- Instalación de medidores de consumo hídrico en Laboratorio Milab y el cetro de distribución Intercarry.
- Ejecución de la primera fase de recuperación de agua en la planta purificadora, con un ahorro de 400m^3.



6.2.1 Consumo de agua

GRI (303-1, 303-2, 303-5)

Durante 2025 registramos un consumo total de 313.329,14 m³ de agua, lo que representa una disminución de 12,31% respecto de 2024. La totalidad del suministro proviene de fuentes de terceros y abastece nuestras oficinas, centros de distribución, plantas productivas y operaciones comerciales.

Durante el año fortalecimos la gestión del recurso mediante la instalación de medidores de consumo en Laboratorio Milab y en el centro de distribución Intercarry, mejorando la capacidad de monitoreo y la toma de decisiones para una gestión más eficiente del agua.

Estas acciones complementan otras iniciativas implementadas en años anteriores, como la incorporación de dispositivos de ahorro en griferías y el reemplazo de áreas verdes por especies de bajo requerimiento hídrico, contribuyendo al uso responsable del recurso.

Seguimiento hídrico bajo estándares FEMSA

A lo largo del periodo, implementamos la plataforma WaterPlan, impulsada por FEMSA, con el objetivo de mapear y gestionar de forma integral el agua en todas nuestras unidades de negocio. Gracias a este levantamiento, logramos determinar que más del 75% de nuestras instalaciones y ubicaciones se encuentran situadas en zonas calificadas con riesgo hídrico, lo que nos permite trazar planes de compensación específicos para dichos territorios.

Consumo hídrico en 2025 (m³)

	Corporativo FEMSA Salud Chile	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin	Total m3
2023	23.225,00	229.318,47	53.715,37	56.976,85	56.770,00	6.807,08	428.835,77
2024	19.093,00	207.722,47	46.991,37	49.349,00	28.292,00	5.858,00	357.306,00
2025	16.958,09	183.824,50	38.651,73	36.287,00	34.116,00	3.491,82	313.329,14

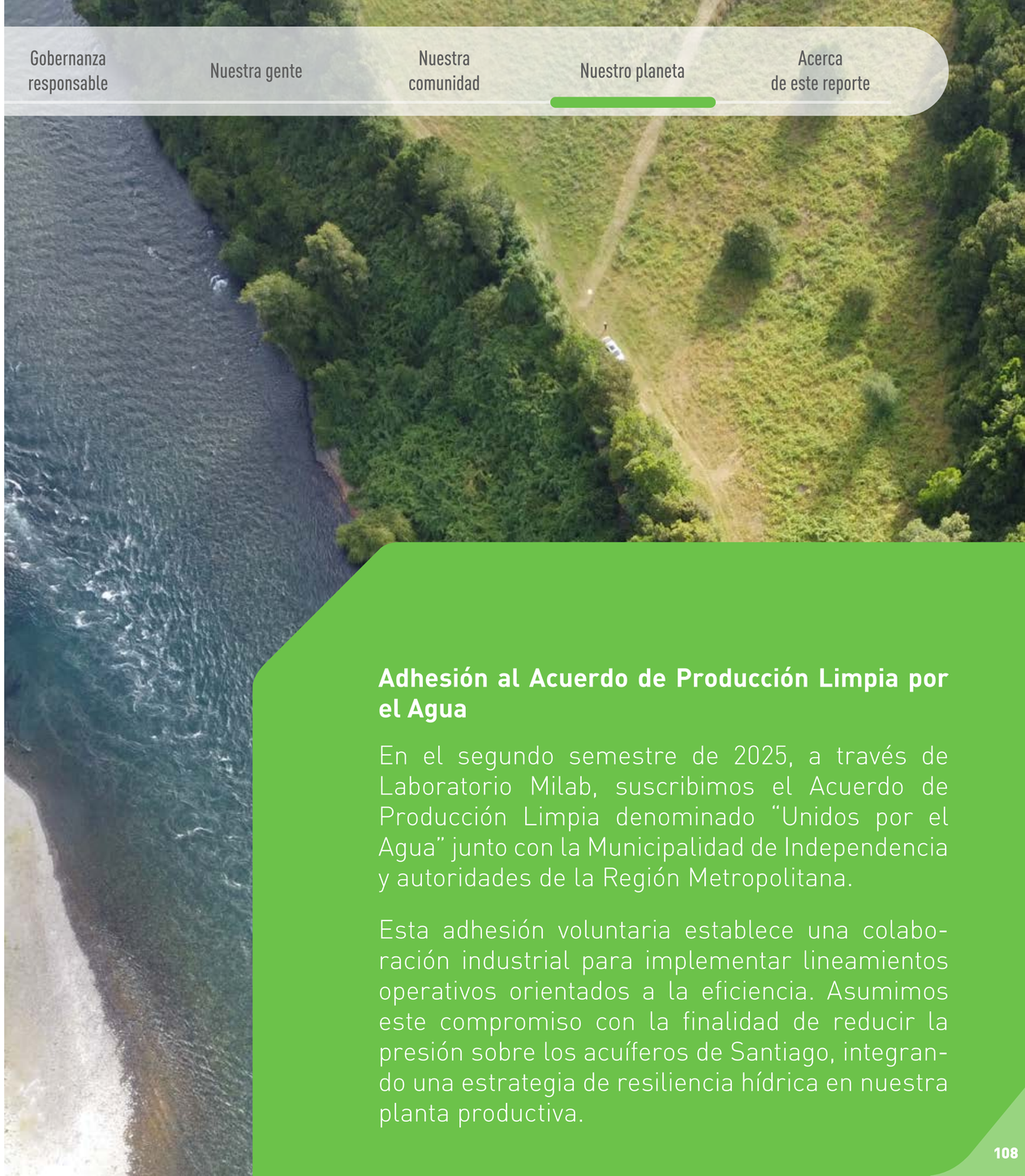
Nota: Recopilamos la información a partir de boletas de consumo emitidas por la empresa sanitaria. Para el cálculo del nivel de estrés hídrico, utilizamos la herramienta Water Risk Atlas, que permite identificar y mapear áreas con riesgo hídrico.

6.2.2 Zonas de estrés hídrico

GRI (303-5)

Clasificamos nuestras operaciones en tres niveles de riesgo hídrico, lo que nos permite priorizar acciones y fortalecer la gestión del agua de acuerdo con las condiciones de cada territorio.

Nivel de Riesgo Hídrico	Unidad de negocio por categoría	Valor Consumo
Zona 1: Riesgo alto	FEMSA Salud Chile Intercarry Milab	256.433,02 m3
Zona 2: Riesgo medio	Cruz Verde Maicao Spin	56.886,11 m3
Zona 3: Riesgo bajo		



Adhesión al Acuerdo de Producción Limpia por el Agua

En el segundo semestre de 2025, a través de Laboratorio Milab, suscribimos el Acuerdo de Producción Limpia denominado “Unidos por el Agua” junto con la Municipalidad de Independencia y autoridades de la Región Metropolitana.

Esta adhesión voluntaria establece una colaboración industrial para implementar lineamientos operativos orientados a la eficiencia. Asumimos este compromiso con la finalidad de reducir la presión sobre los acuíferos de Santiago, integrando una estrategia de resiliencia hídrica en nuestra planta productiva.



6.3 Energía

Avanzamos en la gestión eficiente de la energía mediante la incorporación de tecnologías de monitoreo, el desarrollo de infraestructura con fuentes renovables y la implementación de iniciativas orientadas a reducir el consumo y las emisiones de nuestras operaciones.

Durante 2025 elaboramos el borrador de nuestra futura Política de Eficiencia Energética, que establecerá los lineamientos para impulsar proyectos de ahorro y fortalecer la gestión energética en todas nuestras unidades de negocio.

Como parte de este proceso, iniciamos el monitoreo del consumo en 93 locales mediante la plataforma Clickie, herramienta que permite comparar indicadores de desempeño energético e identificar oportunidades de mejora.

IMELSA ENERGÍA

100% ENERGÍA RENOVABLE

Inversión en energía en 2025:

- En Laboratorio Milab, optimizamos el consumo de gas mediante el reemplazo de calderas centralizadas por calefones individuales. Asimismo, este centro operativo alcanzó el hito de funcionar en su totalidad con fuentes de energías limpias.

- En Intercarry finalizamos la construcción de una planta fotovoltaica de autoconsumo en el centro de distribución Lo Espejo, cuya operación comenzará en el primer trimestre de 2026 y permitirá abastecer aproximadamente el 20% de su demanda eléctrica con energía renovable.

- Iniciamos la evaluación para el uso de energía geotérmica en la climatización de nuestras bodegas hacia 2026.

Consumo energético por año (GWh)

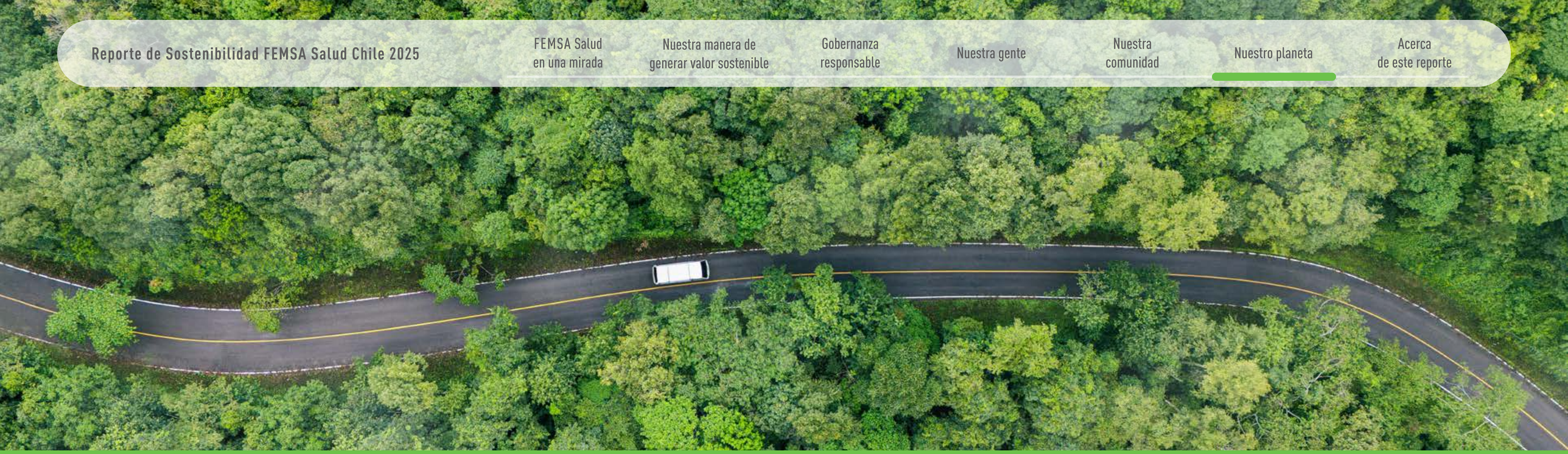
GRI (302-1, 302-1, 32-4, 302-5)
SASB (HC-DR-130A.1)

	Energía renovable		Energía no renovable					
	Solar	Total energías renovables	Diesel	Gas LP	Gas Natural	Red eléctrica no renovable	Total combustibles no renovables	Consumo total (renovable y no renovable)
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
2025	11,80	11,80	0,36	0,29	1,57	41,74	43,98	55,78

Durante 2025 el consumo energético aumentó respecto del año anterior, principalmente por la incorporación de 35 nuevos locales y la operación a plena capacidad del centro de distribución Intercarry.

El consumo de energía se calcula conforme al Estándar GRI 302, utilizando información de consumo medida cuando está disponible y metodologías de estimación para aquellas instalaciones que aún no cuentan con registros directos, asegurando la consistencia y comparabilidad de los datos reportados.

Para asegurar la homogeneidad de los datos, utilizamos factores de conversión específicos para Diesel, Gas LP y Gas Natural, de acuerdo con el poder calorífico de cada uno.



6.4 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Medimos anualmente nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para conocer el impacto climático de nuestras operaciones y orientar acciones que contribuyan a su reducción.

Durante 2025 avanzamos en la definición de metas alineadas con la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (Science Based Targets), fortaleciendo nuestra gestión climática en línea con los compromisos internacionales para enfrentar el cambio climático.

El seguimiento de nuestras emisiones considera los alcances 1, 2 y 3, permitiéndonos identificar oportunidades de mejora tanto en nuestras operaciones como en la cadena de valor y avanzar hacia una gestión cada vez más eficiente y baja en carbono.

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Emisiones directas de nuestras operaciones	Emisiones indirectas	Otras emisiones indirectas generadas en la cadena de valor

Electromovilidad propia y en la cadena de valor

Como parte de nuestra estrategia de descarbonización, durante 2025 avanzamos en la incorporación de soluciones de electromovilidad para nuestras operaciones logísticas.

Durante el año negociamos los contratos para incorporar, a partir de 2026, los primeros cuatro camiones eléctricos a nuestra operación de distribución. Asimismo, desarrollamos un modelo de financiamiento mediante leasing para facilitar que proveedores de transporte de menor escala puedan incorporar vehículos eléctricos, promoviendo la reducción de emisiones en toda la cadena de valor.

HuellaChile
CUANTIFICACIÓN
Gases de Efecto Invernadero

Durante 2025 obtuvimos el Sello de Cuantificación del programa Huella Chile para Farmacias Cruz Verde, Laboratorio Milab, Maicao e Intercarry. Además, Cesfar, Satilis y Munnich se incorporaron por primera vez a esta certificación.

Este reconocimiento valida la medición de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y refuerza nuestro compromiso con una gestión ambiental transparente y orientada a la mejora continua.

Emisiones de GEI en 2025, en tCO2e

Línea de negocio	2023	2024	2025
Alcance 1	998,01	1.371,36	1.540
Alcance 2	18.396,75	19.406,96	15.236
Alcance 3	464.169,77	441.368,53	533.095
Total	**483.564,53**	**462.146,85**	**549.871**

Nota 1: El cálculo de las emisiones de GEI de alcance 1 incluye los gases CO_2, CH_4, N_2O y HFC. Las emisiones de alcance 2 y 3 consideran los gases CO_2, CH_4 y N_2O.

Nota 2: El cálculo de las emisiones indirectas de GEI incluye, principalmente, la adquisición de bienes, servicios y activos de capital, además del transporte y la gestión de residuos. También contabiliza los viajes de negocios, traslados de colaboradores, el uso y desecho de productos vendidos, y la operación de las franquicias.

6.5 Economía circular y residuos

GRI 3-3

DESCRIPCIÓN

La generación de residuos derivados de embalajes, empaques secundarios y mermas operativas exige la transición desde un modelo lineal hacia prácticas sectoriales que fomenten el ecodiseño, el reciclaje y la valorización de insumos logísticos. La implementación de estrategias de economía circular permite reincorporar subproductos a las cadenas de valor, minimizando la disposición final en rellenos sanitarios. Asimismo, la correcta segregación de desechos peligrosos y no peligrosos mitiga el impacto en los ecosistemas y asegura el cumplimiento de las normativas de responsabilidad extendida del productor vigentes para el sector.

IMPACTOS

Una gestión inadecuada de los residuos puede generar impactos sobre el suelo, el agua, el aire y la biodiversidad, además de afectar la calidad de vida de las comunidades. Por ello, fortalecemos prácticas que promueven la valorización de materiales y la disposición segura de los residuos.

POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

- Política medioambiente
- Bono vinculado a sostenibilidad FEMSA

AVANCES 2025

- Extensión de gestiones de logística inversa dentro de la Región Metropolitana.
- Disminución del 16,35% en la generación de residuos, respecto a 2024.
- Aumento del 16,99% de la tasa de valorización, incluyendo residuos peligrosos y no peligrosos.
- Creación de programa de donación de muebles a fundaciones y establecimientos educacionales.



6.5.1 Estrategia de circularidad

GRI (306-2)

Nuestra estrategia de economía circular busca reducir la generación de residuos y aumentar su valorización mediante iniciativas que promueven el uso eficiente de los recursos y su reincorporación a nuevos ciclos productivos.

Este enfoque se basa en dos líneas de acción:

1) Reducción y eliminación de residuos: para evitar su envío a vertederos y promover empaques reciclables que aseguren su valorización al término de su vida útil.

2) Uso y promoción de empaques sostenibles: haciendo lo posible para reinsertarlos en cadenas de valor.

Para cumplir con las exigencias legales, trabajamos junto a más de siete empresas gestoras inscritas en el Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC). Estas entidades emiten los certificados mensuales que acreditan el reciclaje, valorización energética o disposición final de los descartes generados en nuestras oficinas y casinos.

Como parte de nuestros esfuerzos de valorización y reducción en origen durante 2025, implementamos un plan de optimización de material publicitario (POP) en tiendas que logró disminuir su uso en un 21% en comparación con el periodo anterior. Asimismo, en el Centro de Distribución (CEDI) redujimos significativamente el consumo de film plástico destinado al aseguramiento de cubetas logísticas.

Además, implementamos un programa de economía circular para la donación de mobiliario retirado de los locales, extendiendo su vida útil mediante su entrega a establecimientos educacionales y fundaciones.



Ampliación de la logística inversa

Durante 2025 ampliamos nuestro programa de logística inversa para el retiro y reciclaje de cartón y film plástico, alcanzando más de 250 locales de la Región Metropolitana. Paralelamente, desarrollamos un modelo de gestión regional junto al sistema colectivo Resimple, cuya implementación comenzará en 2026.

Intercarry desempeña un rol clave en esta iniciativa, utilizando los mismos vehículos que distribuyen mercadería para retirar materiales reciclables desde las farmacias, optimizando la operación y favoreciendo su valorización.



Al cierre de 2025, generamos un total de 4.779,87 toneladas de residuos peligrosos y no peligrosos, lo que representa una reducción del 16,35% respecto al año anterior.

6.5.2 Generación de residuos

GRI (306-3)

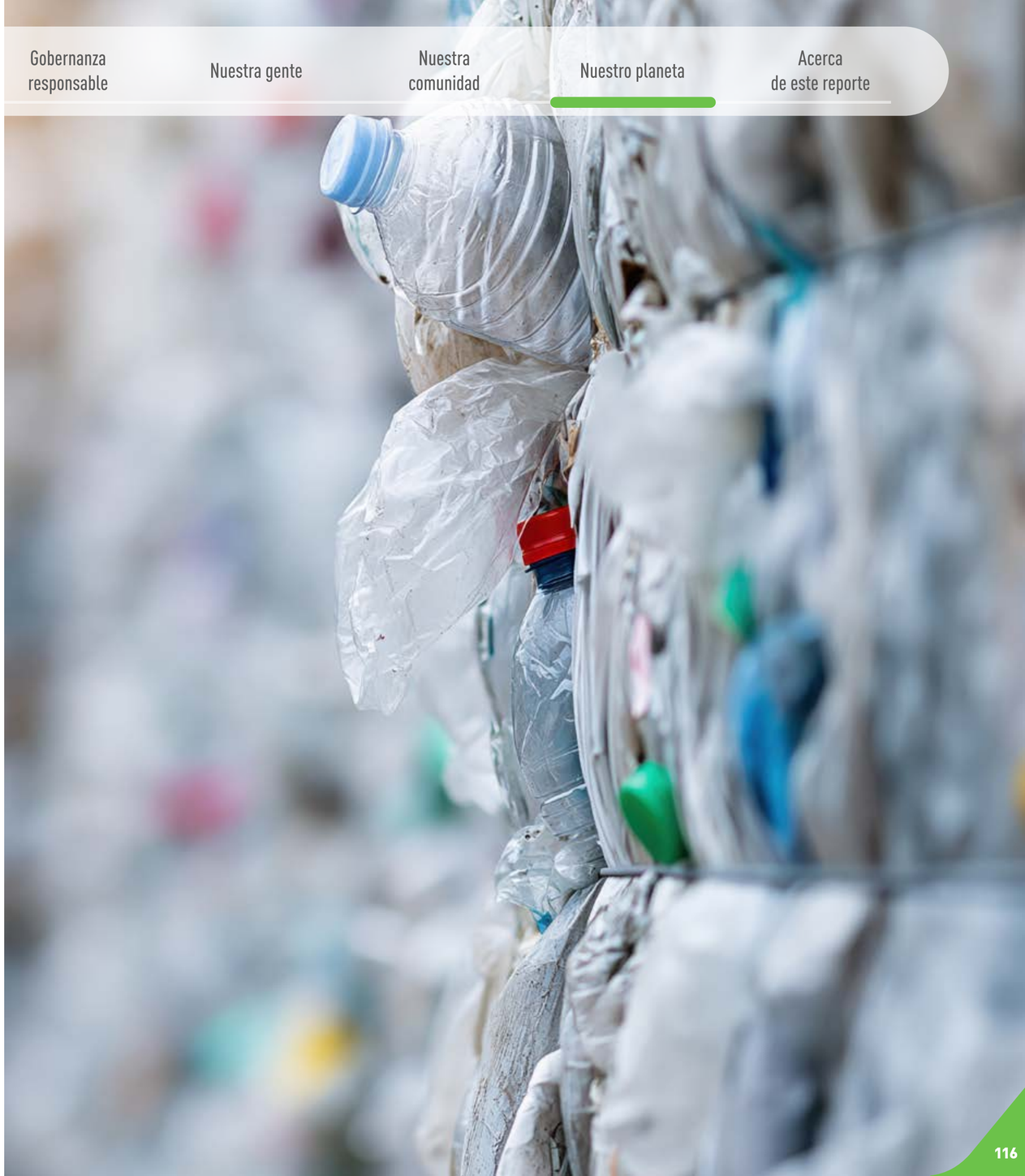
Residuos peligrosos generados por negocio (en toneladas)

Desglose de productos	FEMSA Salud	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin
Aceites y lubricantes	-	-	-	-	0,23	-
Baterías (pilas)	-	-	-	1,71	0,41	-
Cartuchos de tinta	-	-	-	-	-	-
Lodos de tratamiento peligroso	-	-	-	-	75,70	-
Solventes residuales	-	-	-	-	14,06	-
Sólidos contaminados	-	-	-	0,08	52,98	-
Tubos fluorescentes	-	-	-	0,02	0,44	-
Aerosoles	5,41	1,54	-	-	-	-
Perfumería y alcoholes	11,06	3,47	-	-	-	-
Medicamentos	74,44	11,98	-	-	146,66	-
Otros peligrosos (Chatarra electrónica)	-	-	-	-	-	-
Otros peligrosos (pinturas, envases contaminados)	-	-	-	-	-	-
Otros peligrosos (merma medicamentosy materias primas	-	-	-	-	-	-
Otros Peligrosos (material envase empaque)	-	-	-	-	-	-
Total	**90,91**	**16,99**	**0**	**1,81**	**290,48**	**0**

Residuos no peligrosos generados por negocio (en toneladas)

Desglose de productos	FEMSA Salud	Cruz Verde	Maicao	Intercarry	Milab	Spin
Acero	-	-	-	-	-	-
Aluminio	-	-	-	-	-	-
Chatarra	-	-	-	2,28	5,21	
Cobre	-	-	-	-	-	-
Otros metales	0,17	-	-	-	-	-
Equipo mobiliario	-	-	-	-	-	-
Madera	-	-	-	163,66	-	-
Orgánico	22,70	124,89	26,36	25,55	69,10	-
Papel y cartón	4,42	573,39	309,18	1395,24	84,07	7,34
PET	-	-	-	-	11,08	-
Polietileno		103,66	26,86	66,53		0,61
Tapas Plásticas	-	-	-	-	-	-
Otros Plásticos	0,45	52,68	12,25	-	28,71	0,94
Vidrio	0,32	-	-	-	0,05	-
Neumáticos	-	-	-	-	-	-
Gel Enfriador (Gel refrigerante) (clientes)	-	-	-	-	-	-
Gel Enfriador (Gel refrigerante) (propios)	-	-	-	-	-	-
Otros no peligrosos (ordinarios)	38,24	72,72	16,74	324,22	0,00	2,23
Otros no peligrosos (icopor/poliestireno expandido)	-	-	-	-	-	-
Poliestireno/ PU	-	-	-	-	-	-
Otros no peligrosos (domiciliarios)	-	118,85	-	-	160,44	-
Otros no peligrosos (publicidad)	-	0,60	24,18	-	-	-
Otros no peligrosos (electrónicos)	-	29,39	3,16	-	0,47	-
Otros no peligrosos (merma)	425,68	42,73	1,25	-	-	-
Otros no peligrosos (Indicar Residuo)	-	-	-	-	-	1,02
Total	**491,98**	**1118,91**	**419,98**	**1977,48**	**359,13**	**12,14**

La recolección de los datos se basó en la siguiente metodología:
- FEMSA Salud Chile, Intercarry y Milab: 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 recolección de gestor Kyklos en 25 locales RM y trazabilidad de logística inversa con intercarry en 200 locales.
- Spin: cálculo base a un proyecto desarrollado por Kyklos. Datos estimados en base a un proyecto piloto desarrollado por Kyklos.





6.5.3 Valorización de residuos

GRI (306-1, 306-4)

Promovemos la valorización de residuos como parte de nuestra estrategia de economía circular, priorizando alternativas que permitan reincorporar materiales a nuevos ciclos productivos y reducir la disposición final en rellenos sanitarios.

Durante 2025 valorizamos distintos tipos de residuos mediante procesos específicos para cada material:

- **Cartón y papel:** son procesados para transformarse en nuevas materias primas e insumos.
- **Plásticos rígidos y flexibles:** los valorizamos o reciclamos de acuerdo a sus propiedades, tras recuperarse de la operación logística y el uso administrativo.
- **Residuos orgánicos:** utilizamos métodos de compostaje y otros biológicos de estabilización.
- **Residuos peligrosos valorizables:** los tratamos bajo estrictas normas ambientales para recuperar de forma segura sustancias como aceites y compuestos químicos.
- **Equipos electrónicos y eléctricos:** derivados a empresas autorizadas para su desmantelamiento técnico y recuperación de componentes.

Gestión de residuos orgánicos y compostaje

Durante 2025 extendimos la gestión obligatoria de residuos orgánicos a todos los casinos de mayor tamaño de la compañía, incorporando tanto los residuos generados durante la preparación de alimentos como los restos de comida.

Laboratorio Milab implementó un sistema de separación y gestión de residuos orgánicos en su casino. Asimismo, la oficina corporativa de FEMSA Salud se incorporó al programa de compostaje, cuyo abono es entregado posteriormente a los colaboradores, promoviendo una cultura de cuidado ambiental y economía circular.

Conversión en energía

Ampliamos el programa Cero Residuo a más de 150 farmacias Cruz Verde, fortaleciendo la valorización de residuos en la operación de retail. Asimismo, mantuvimos la red de tótems para la recepción de medicamentos vencidos, asegurando su tratamiento mediante valorización energética y evitando su eliminación inadecuada en los hogares.

En paralelo, adjudicamos el tratamiento de mermas operativas y residuos peligrosos a un gestor especializado, asegurando su valorización energética en instalaciones autorizadas y reduciendo su disposición final en rellenos sanitarios.

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.

Durante el año valorizamos un total de 2.724,22 toneladas de residuos, representando el 56,99% de los residuos generado, un 16,99% más respecto a 2024.

Tipos de residuos valorizados

Categoría Residuos peligrosos	Peso valorizado (t)
Aerosoles	6,953
Perfumería y alcoholes	14,54
Medicamentos	233,11
Varios	139,13
Total residuos peligrosos valorizados	**393,733**
Categoría Residuos no peligrosos	**Peso valorizado (t)**
Metales-Residuo no peligroso	5,38
Madera-Residuo no peligroso	163,66
Orgánico-Residuo no peligroso	112,03
Papel y cartón - Residuo no peligroso	1.477,49
Plásticos varios - Residuo no peligroso	104,83
Vidrio - Residuo no peligroso	0,38
Otros Residuos- Residuo no peligroso	11,68
Equipos electrónicos- Residuo no peligroso	33,03
Otros no peligrosos (Merma)	469,67
Total residuos no peligrosos valorizados	**2.378,15**
Total residuos valorizados	**2.771,88**

Destinación de residuos valorizados (en toneladas)

Categoría	Residuos peligrosos valorizados	Residuos no peligrosos valorizados
Preparación para reutilización	0	0
Compostaje	-	112,03
Reciclaje	3,05	1.623,04
Incineración con recuperación de energía	390,69	643,08
Total	**393,74**	**2.378,15**



6.5.4 Eliminación de residuos

GRI (306-5)

Durante 2025 destinamos 2.022,13 toneladas de residuos a eliminación, todas gestionadas por empresas autorizadas fuera de nuestras instalaciones.

De este total, 2.015,60 toneladas correspondieron a residuos no peligrosos dispuestos en rellenos sanitarios, mientras que 6,53 toneladas fueron residuos peligrosos tratados mediante sistemas de eliminación seguros y conforme a la normativa vigente.

La información reportada proviene de gestores autorizados para los residuos peligrosos y de registros operacionales y estimaciones para los residuos no peligrosos, asegurando la trazabilidad y consistencia de los indicadores.

Residuos destinados a eliminación por categoría

Categoría Residuos peligrosos	Peso destinado a eliminación (t)
Baterías/Pilas	1,96
Sólidos contaminados	4,29
Tubos fluorescentes	0,28
Total residuos peligrosos	**6,53**
Categoría Residuos no peligrosos	**Peso destinado a eliminación (t)**
Chatarra	2,28
Orgánico	156,57
Papel y cartón	896,17
Polietileno	131,13
Otros Plásticos	67,83
Otros no peligrosos (publicidad)	23,80
Otros no peligrosos (activos cierres locales)	14,00
Residuos ordinarios	723,82
Total residuos no peligrosos	**2.015,6**
Residuos totales	**2022,13**

Identificación del impacto	Tipo	Descripción	Ubicación en la cadena de valor	Acciones de mitigación
Generación de plagas	Potencial	La acumulación de basura y residuos orgánicos del casino genera focos de insalubridad y proliferación de plagas.	Propios	Almacenamiento seguro con limpiezas programadas, además de recolección y compostaje de residuos orgánicos.
Contaminación ambiental por mala gestión de residuos	Potencial	El manejo deficiente de los desechos administrativos libera sustancias tóxicas y satura los vertederos debido a sus prolongados tiempos de degradación.	Propios	Convenios con empresas inscritas en el RETC.
Contaminación ambiental - Impacto sobre ecosistemas terrestres y marinos	Potencial	Los plásticos film usados para asegurar cubetas en los despachos quedan fuera de los circuitos de recolección y reciclaje tradicionales.	Aguas abajo	Participación en un sistema colectivo de gestión en cumplimiento a la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor, en particular para los productos de marcas propias.
Generación de emisiones GEI e impactos sobre suelo y agua	Potencial	Falta de valorización en materiales críticos de la operación como cartón, plásticos y soportes publicitarios, los cuales terminan en la basura común	Propios	Implementación de programas de logística inversa.
Contaminación ambiental por mala gestión de fármacos	Potencial	La disposición incorrecta de medicamentos vencidos o descartados por los clientes provoca la liberación de compuestos químicos peligrosos, contaminando suelos y fuentes de agua.	Aguas abajo	Convenio con organizaciones de ecofarmaco vigilancia para realizar retiros y disposición segura de medicamentos caducos.
Contaminación por errores logísticos	Potencial	Las mermas comerciales se producen por daños en el transporte, errores de planificación de compras respecto a la demanda real, y el exceso de embalajes secundarios de los proveedores.	Propios/ Aguas arriba	Estándares de transporte seguro y eficiente en el centro de distribución de FEMSA Salud Chile. Donación de productos no comercializados a organizaciones aliadas. Implementación de logística inversa para la recuperación de embalajes reutilizables.
Emisiones de gases de efecto invernadero por la producción de cartón y film	Real	La fabricación de embalajes genera emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al consumo de energía y transporte.	Aguas arriba	Priorización de materiales reciclables y selección de proveedores con criterios ambientales en sus procesos de manufactura.
Generación de GEI por producción y eliminación de envases	Real	La fabricación de envases farmacéuticos y la incineración de medicamentos como vía de eliminación generan emisiones de dióxido de carbono, incrementando la huella de carbono de la cadena de valor debido al uso de energía y la combustión de compuestos químicos.	Aguas arriba y Aguas abajo	Preferencia de envases con menor huella de carbono y una gestión que prioriza la valorización energética.
Contaminación de agua o suelo	Potencial	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.	Propios	Monitoreo y supervisión en el almacenamiento, manipulación y disposición de sustancias para evitar fltraciones o derrames.

Acerca de este reporte

7.1 Metodología
7.2 Materialidad
7.3 Tablas de indicadores

07



7.1 Metodología

GRI (2-2, 2-3, 2-4, 2-5)

Esta tercera edición del Reporte de Sostenibilidad presenta los principales avances y resultados de FEMSA Salud Chile en materias económicas, sociales, ambientales y de gobernanza relevantes para nuestros grupos de interés.

La información reportada comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 e incluye las operaciones de FEMSA Salud Chile y sus principales negocios: Farmacias Cruz Verde, Maicao, Milab, Intercarry, Spin, Provefarma, Cesfar, Satilis Smart Health y Munnich Pharma Medical.

Para su elaboración se consideraron los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) y los indicadores del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicables a las industrias de Comercialización Minorista de Medicamentos y Biotecnología y Farmacéutica.

Este reporte no fue sometido a verificación externa.

Para comunicar preguntas o comentarios sobre los contenidos presentados en este informe, puedes contactar a:

Bárbara Miranda León
Jefa Responsabilidad Corporativa (RC)

barbara.miranda@femsasalud.com



7.2 Materialidad

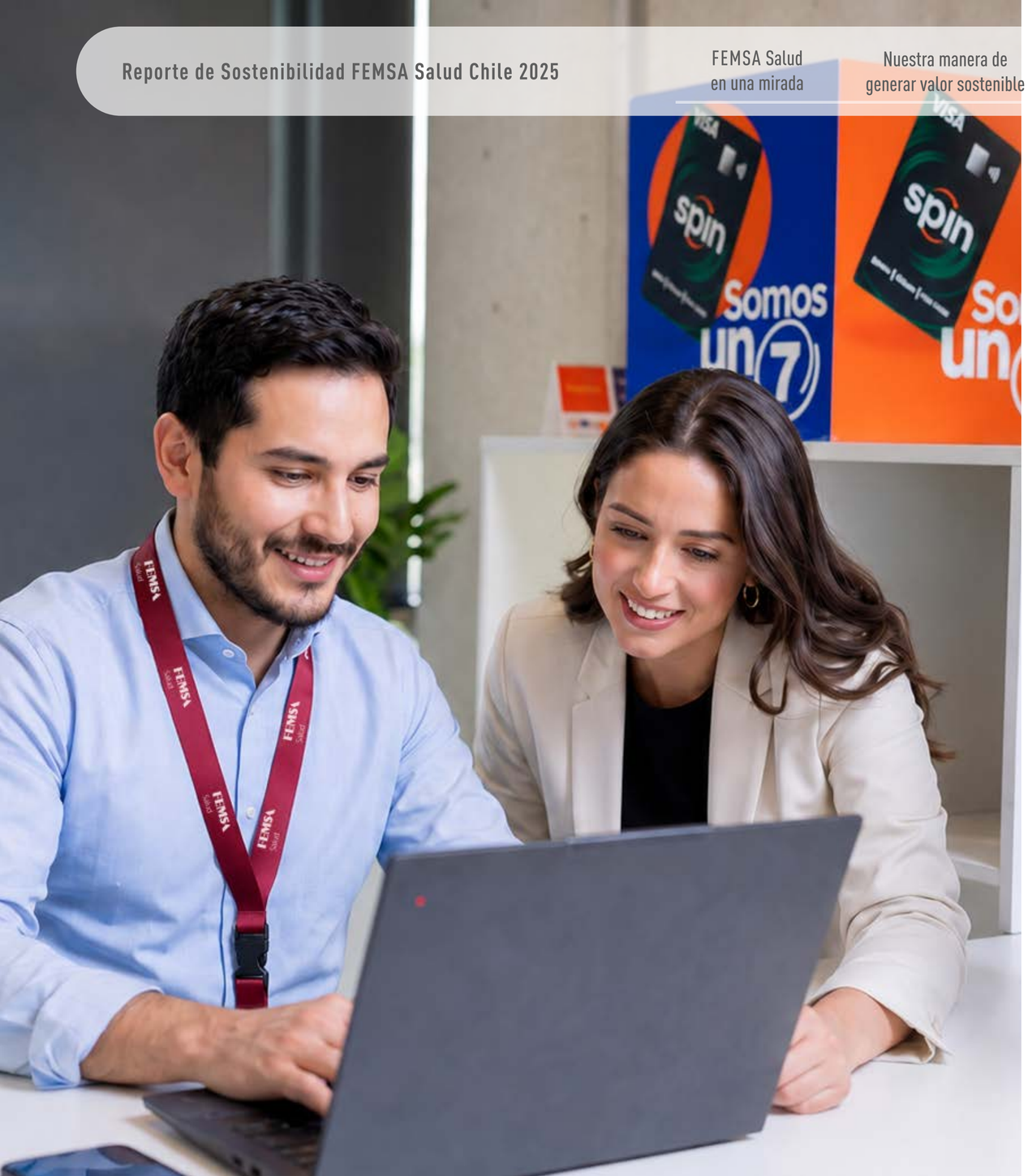
GRI (3-1)

Durante 2025 mantuvimos la matriz de materialidad definida a fines de 2024, la que identifica ocho temas prioritarios de acuerdo con los principales impactos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza presentes en nuestra cadena de valor.

Como parte de este proceso, realizamos una revisión de referentes internacionales del sector salud, considerando empresas líderes de la industria y fuentes especializadas como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la World Benchmarking Alliance (WBA) y el Access to Medicine Index. Este análisis permitió identificar tendencias, desafíos y buenas prácticas relevantes para el sector.

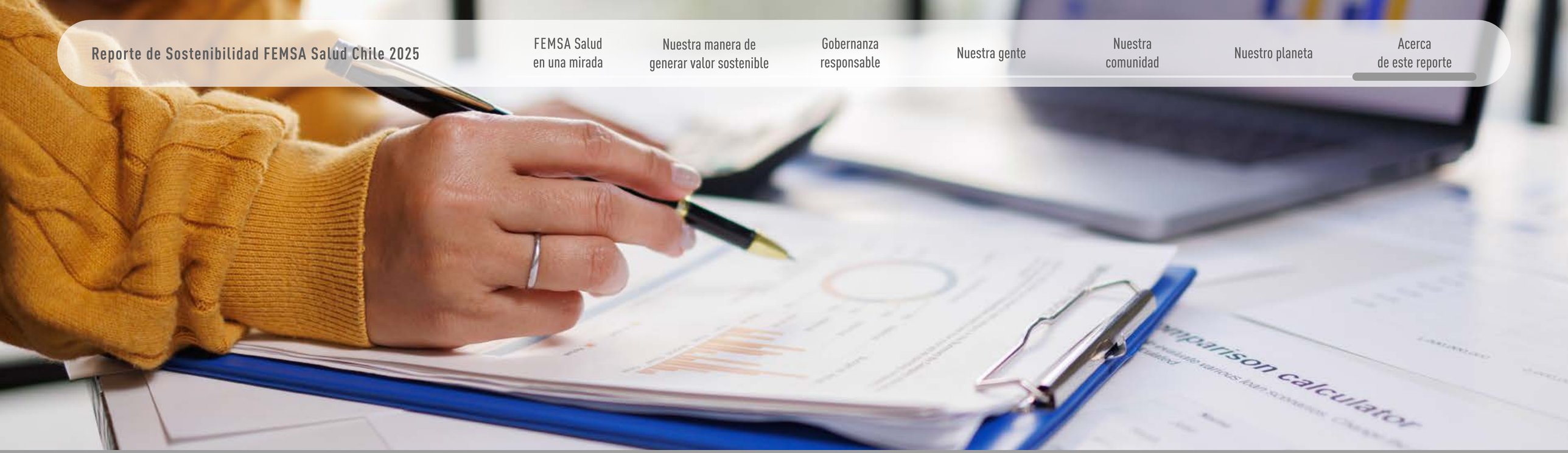
Asimismo, recogimos la visión de 12 ejecutivos de la Compañía, representantes de Cruz Verde, Maicao, Milab, Intercarry, Provefarma y Negocios Institucionales, quienes aportaron una mirada estratégica sobre los asuntos con mayor relevancia para el negocio y sus grupos de interés.

Los resultados obtenidos permitieron validar y fortalecer nuestra visión respecto de temas clave como el acceso a la salud, el bienestar de las personas y la generación de valor sostenible en el largo plazo.



7.2.1 Lista de temas materiales 2025

- Acceso a la salud
- Experiencia de cliente
- Calidad, seguridad e inocuidad de los productos
- Ética y transparencia
- Desarrollo, equidad y bienestar de los colaboradores
- Vínculo comunitario
- Agua
- Economía circular y residuos



7.3 Tablas de indicadores

7.3.1 Índice GRI

Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Página
GRI 2: Contenidos Generales	La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1	Detalles organizacionales	6, 132
		2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7, 122
		2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	122
		2-4	Actualización de la información	122
		2-5	Verificación externa	122
	Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	28, 99
		2-7	Empleados	67
	Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	46
		2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	46
		2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	46
		2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	46
		2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	49
		2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	46
		2-15	Conflictos de interés	58
		2-16	Comunicación de inquietudes críticas	52
		2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	48
		2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	48
		2-19	Políticas de remuneración	81
		2-20	Proceso para determinar la remuneración	48
	Estrategia, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4
		2-23	Compromisos y políticas	21
		2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	25
		2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	52
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	52
		2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	53
		2-28	Afiliación a asociaciones	45
	Participación de los grupos de interés	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	97
		2-30	Convenios de negociación colectiva	81

Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Página
GRI 3: Temas materiales	3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	123
		3-2	Lista de temas materiales	124
		3-3	Gestión de temas materiales	27, 30, 36, 50, 69, 88, 106, 113
GRI 201: Desempeño económico	Desempeño económico	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	81
GRI 303: Impactos económicos indirectos	Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	89
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	89
GRI 204: Prácticas de adquisición	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	100
GRI 205: Anticorrupción	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	53
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	53
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	53
GRI 206: Competencia desleal	Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	54
GRI 302: Energía	Energía	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	110
GRI 303: Agua y efluentes	Agua y efluente	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	107
		303-5	Consumo de agua	107
GRI 305: Emisiones	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	107
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	112
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	112
GRI 306: Residuos	Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	112
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	117
		306-3	Residuos generados	115
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	115
		306-5	Residuos destinados a eliminación	117

Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Página
GRI 401: Empleo	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	119
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	75
GRI 403: Salud y seguridad	Salud y seguridad	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	78
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	83
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	83
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	84
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	83
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	85
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	84
		403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	84
		403-9	Lesiones por accidente laboral.	83
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales	86
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	86
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	74
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	74
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	72
GRI 413: Comunidades locales	Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	72
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	89

Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Página
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	89
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	37
GRI 417: Marketing y etiquetado	Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	37
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	37
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	37
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	34

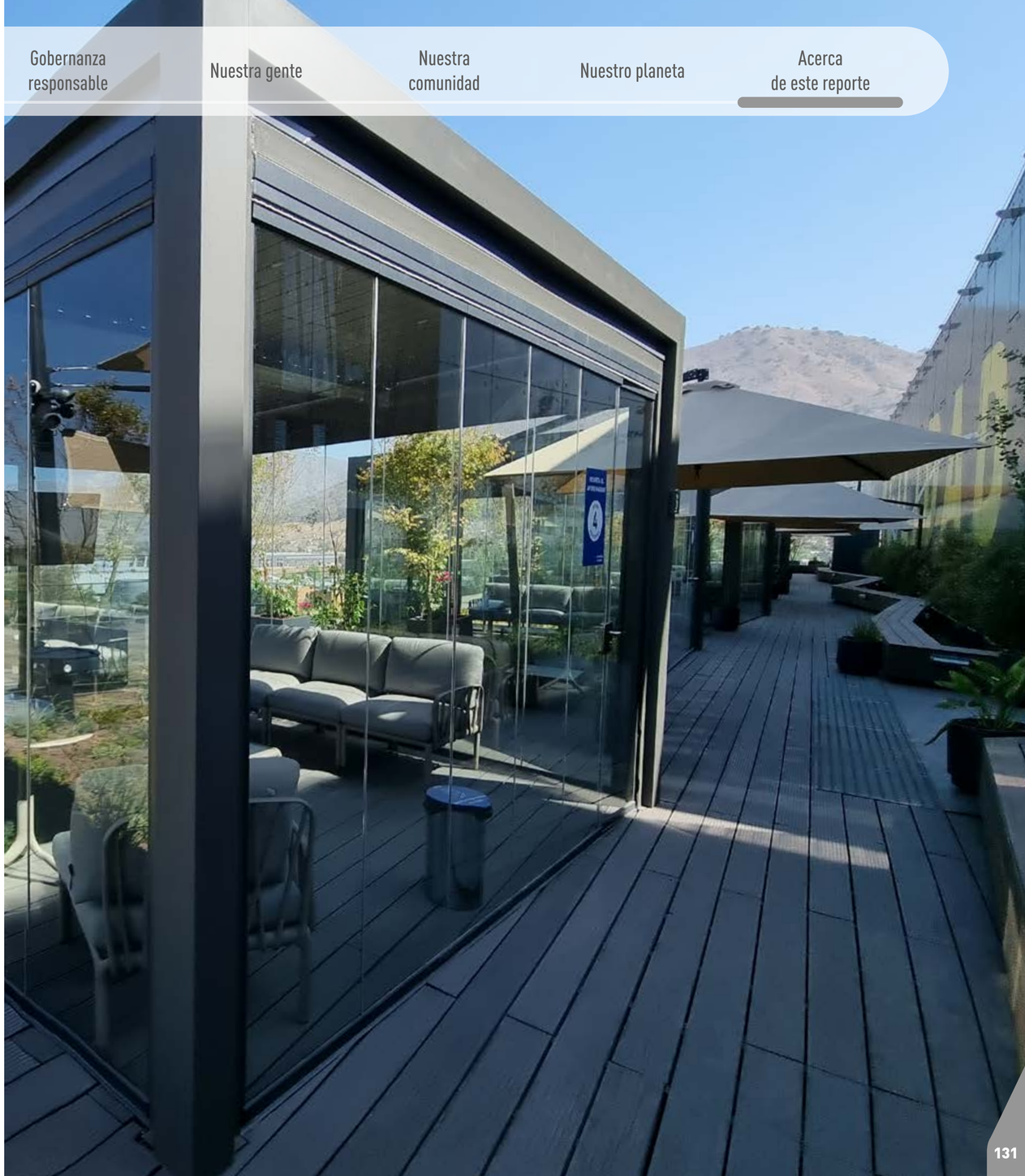
7.3.2 Índice SASB

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	58
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	58
HC-BP-210a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con ensayos clínicos en países en desarrollo	58
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	28
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)	40
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	39
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	37
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	37
HC-BP-260a.3	Número de acciones que llevaron a redadas, incautaciones, arrestos o presentación de cargos penales relacionados con productos falsificados	37
HC-BP-270a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con afirmaciones de marketing falsas	53
HC-BP-270a.2	Descripción del código de ética que rige la promoción del uso ético de los productos	53

Indicador	Descripción	Página
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	75
HC-BP-510a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con corrupción y soborno	53
HC-BP-510a.2	Descripción del código de ética que rige las interacciones con profesionales de la salud	53
HC-BP-000.A	Número de pacientes tratados	28
HC-DR-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red y (3) porcentaje de energía renovable	110
HC-DR-230a.1	Descripción de políticas y prácticas para proteger los registros de salud personal y otros datos personales de los clientes	59
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	59
HC-DR-230a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la seguridad y privacidad de los datos	59
HC-DR-250a.1	Descripción de los esfuerzos para reducir la ocurrencia de medicamentos comprometidos dentro de la cadena de suministro	37
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	37
HC-DR-260a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con sustancias controladas	59
HC-DR-260b.1	Adhesión al tratamiento en la primera dispensación	28
HC-DR-260b.2	Descripción de políticas y prácticas para prevenir errores en la dispensación de medicamentos	27
HC-DR-000.A	Número de ubicaciones de farmacias	28
HC-DR-000.B	Área total de espacio comercial	28
HC-DR-000.C	Número de recetas dispensadas, porcentaje de sustancias controladas	60
HC-DR-000.D	Número de farmacéuticos	28

7.3.3 Indicadores propios

Indicador	Descripción	Página
F.1	Premios y reconocimientos	14
F.2	Programas y beneficios que facilitan el acceso a la salud	27
F.3	Digitalización de la experiencia cliente	31
F.4	Medición de experiencia cliente (índices de satisfacción)	33
F.5	Tasa de reclamos	34
F.6	Describa sus tipos de productos según área de negocio	37
F.7	Programas y políticas hacia la comunidad	89
F.8	Proyectos ambientales	103





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: The Good Slide LLC | thegoodslide.net
Lorena Avello, Lorena Pinto, Carolina Ruiz y Luciano Riveros

Imágenes
Banco de imágenes Femsa Salud Chile e imágenes con licencia de uso

Punto de contacto
Bárbara Miranda León
Jefe Responsabilidad Corporativa (RSC)
barbara.miranda@femsasalud.cl