



farmashop[®]

REPORTE DE
Sostenibilidad
2023-2024



01
Mensaje del CEO



02
Sobre este Reporte



03
Somos Farmashop



04
Sostenibilidad del Negocio



05
Gestión Ambiental



06
Gestión Social



07
Gobernanza Empresarial



08
Indicadores ESG





“Impulsar el futuro sostenible también es estar comprometidos con la empleabilidad”

Nos enorgullece presentar nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad, el cual refuerza nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, demostrando que seguimos siendo promotores del cambio y multiplicadores de buenas prácticas en todo el país.

En este reporte damos un paso significativo, ya que es en conformidad con los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), un avance técnico que consolida la sistematización de la rendición de cuentas sobre nuestra gestión ESG. Este logro es una clara muestra de nuestra mejora continua y del compromiso de mantener un trabajo transparente y alineado con las mejores prácticas internacionales.

Durante este año enfrentamos nuevos Desafíos: consolidamos nuestras políticas de calidad, reforzamos la seguridad ocupacional y ampliamos la capacidad de innovación para seguir adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes.

Impulsar un futuro sostenible también significa comprometerse con la empleabilidad y las nuevas generaciones. En 2024 nos enfocamos en generar oportunidades laborales para jóvenes, creando más de 40 puestos de trabajo en el interior del país, específicamente en Minas, departamento de Lavalleja, gracias a una alianza con la Intendencia e INEFOP. Allí inauguramos un nuevo Centro de Servicio de Experiencia Omnicanal, un hito que simboliza nuestro esfuerzo constante por desarrollar competencias, fomentar el talento y generar impacto positivo en la sociedad.

La actualización de nuestra Matriz de Materialidad nos permitió reforzar la priorización de temas estratégicos, involucrando a todos los niveles de la organización y ratificando la transparencia con nuestros públicos de interés. Este es un pilar clave para garantizar que nuestras acciones sigan respondiendo a las expectativas de las partes interesadas.

En términos de gobernanza, seguimos fortaleciendo nuestras políticas de ética e integridad. Implementamos medidas más robustas que aseguren que cada acción refleje nuestros valores fundamentales. Hicimos parte a nuestros colaboradores y proveedores porque entendemos que la dimensión de la compañía es un factor positivo para impulsar cadenas de suministro más responsables.

Por último, continuamos con nuestra gestión ambiental, promoviendo prácticas que minimizan el impacto ambiental negativo, y considerando estrategias de adaptación al cambio climático. Sabemos que el camino hacia la sostenibilidad es un esfuerzo continuo que exige adaptabilidad e innovación.

Agradecemos a nuestros colaboradores por sumarse en cada acción, por ser parte de los logros, y por colaborar para reflejar nuestra gestión. Este reporte es una invitación a seguir construyendo juntos un legado que inspire confianza, respeto y un futuro más consciente y sostenible.



Los saludo afectuosamente,

Martín



02

Sobre este Reporte



Sobre este Reporte

[GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-5]

Este es el tercer Reporte de Sostenibilidad de COBOE S.A. (en adelante “Farmashop”) y alcanza a la totalidad de las unidades y actividades de la compañía para el ejercicio económico correspondiente al período de octubre 2023 a setiembre 2024. Botiga, Punto Shop, Más Salud, OM, bela y Farmashop son marcas y unidades de negocio de COBOE S.A.

Este documento aborda los temas claves para la gestión del negocio identificados en el análisis de materialidad, con el objetivo de rendir cuentas a nuestros accionistas, clientes, empresas proveedoras, sociedad y toda parte interesada sobre nuestra gestión considerando los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) como pilares fundamentales en una gestión responsable e íntegra de la compañía.

Este reporte, al igual que la gestión ESG, se basa en los siguientes lineamientos:



Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI)



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Metas 2030 de Naciones Unidas. Herramienta SDG Compass -Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).



Serie AA1000 de AccountAbility (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018/ AA1000SES- Diálogo con los grupos de interés)



Sustainability Accounting Standards Board (SASB), estándares ‘Minorista de medicamentos’ y ‘Productos de cuidado personal y para el hogar’

Ciclo de elaboración de informes

ANUAL

Fecha de publicación

Febrero 2025

Verificación externa

Este informe no fue verificado externamente

Contacto

Aguardamos sus comentarios y consultas, que nos ayudarán a mejorar el reporte y nuestra gestión ESG a través de nuestras redes sociales:



Sede central

Av. Bolivia 1381, 11400, Montevideo, Departamento de Montevideo, Uruguay



03

Somos Farmashop



Somos uno de los retailers más importantes del país, definidos por la **experiencia única** que ofrecemos a cada persona.

[GRI 2-6]

Nos dedicamos a promover una vida más saludable, ofreciendo soluciones innovadoras en salud, belleza y cuidado personal, siempre priorizando el bienestar de las personas que nos eligen.

Nuestra misión

Ser la empresa líder en salud, belleza, cuidado personal y del hogar, trabajando con responsabilidad, eficiencia y espíritu innovador, llegando con nuestros servicios a donde te encuentres.

Nuestra visión

Ser reconocidos como la mejor opción en salud, belleza, cuidado personal y del hogar.

Nuestros valores

Integridad, trabajo en equipo y vocación de servicio.

Conocé la nueva campaña institucional **“Para lo que recete la vida”**



[GRI 2-1; 2-6; HC-DR-000.A]

vs. 2023



+2.200

>> +4,8%

personas

1.215.263

>> +3,4%

socios activos del Plan Fidelidad



161

>> +3,2%

locales

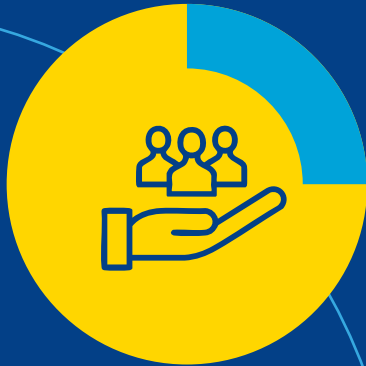
- 135 Farmashop
- 18 bela
- 6 centros OM
- 2 Botiga
- 2 oficinas
- 2 SEO (Servicio de Experiencia Omnicanal)
- 2 Centros logísticos



10

nuevas tiendas [+ información](#)

Conocé nuestras sucursales



04

**Sostenibilidad
del negocio**





Política de Sostenibilidad

[GRI 2-23; 2-24]

En Farmashop estamos comprometidos a liderar en el desarrollo sostenible que cuide y asegure el futuro de las próximas generaciones.

¿De qué manera lo hacemos? A través de la **innovación en nuestros procesos** y el respaldo a iniciativas que potencian nuestro desempeño, contemplando una **adecuada gestión ambiental, impacto social y gobernanza**. Para ello, optimizamos recursos, adquirimos productos y servicios seleccionando que se adecúen a nuestros pilares, desarrollamos proveedores e implementamos un sistema de gestión antisoborno que garantiza la sostenibilidad y transparencia de nuestro negocio.

Durante el ejercicio, el equipo Directivo actualizó la Política de Sostenibilidad ampliando el compromiso con la salud y la seguridad de las personas.

A continuación, los compromisos que impulsan nuestro accionar:



Promover y gestionar una **cadena de suministro responsable**: establecer relaciones integrales y de mutuo beneficio con nuestros socios comerciales, seleccionando y desarrollando empresas proveedoras, y transmitiendo valores de gestión de la calidad. [+ Información](#)



Promover una **gestión ética y transparente**, así como la **prevención de cualquier tipo de soborno** a colaboradores, funcionarios públicos, socios comerciales o personas vinculadas familiarmente o como intermediarios, y **asegurar el cumplimiento** de todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables. [+ Información](#)



Promover la responsabilidad social a través de la **continua generación de empleo, impulsando el desarrollo productivo en todo el país, fomentando la inclusión**, dando oportunidades a diferentes sectores de la sociedad y mejorando la calidad de vida de colaboradores y de la sociedad. [+ Información](#)



Prevención como accionar principal para preservar la salud y seguridad de las personas, garantizando un entorno laboral seguro y saludable, siendo la salud y seguridad de nuestros colaboradores y personas dentro de las instalaciones prioridad en la operatoria diaria, promoviendo la comunicación y participación de los colaboradores. [+ Información](#)



Proteger el ambiente, mediante la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos, implementando acciones para reducir nuestros impactos e **impulsando a proveedores y a la sociedad a sumarse al compromiso**. [+ Información](#)



Minimizar el consumo de energía proveniente de recursos no renovables, priorizando la utilización de recursos renovables, **promoviendo la mejora del desempeño energético** mediante la adquisición de productos y uso de tecnologías, la definición de procesos eficientes y la disponibilidad de información y recursos pertinentes. [+ Información](#)



Impulsar la gestión del riesgo como parte de la cultura de la organización con el propósito de crear y proteger el valor, mejorar el desempeño y contribuir al logro de objetivos. [+ Información](#)

Somos una empresa resiliente y trabajamos activamente para asegurar la continuidad del negocio, comprometidos con nuestros colaboradores, la sociedad y partes interesadas.



Análisis de Materialidad [GRI 3-2]

Los temas materiales son las temáticas estratégicas para el desarrollo sostenible de nuestro negocio a mediano plazo y, por lo tanto, son la base de nuestra gestión de ESG.

Estas temáticas representan nuestros impactos en las personas y el ambiente, como también los riesgos y las oportunidades de nuestro negocio.

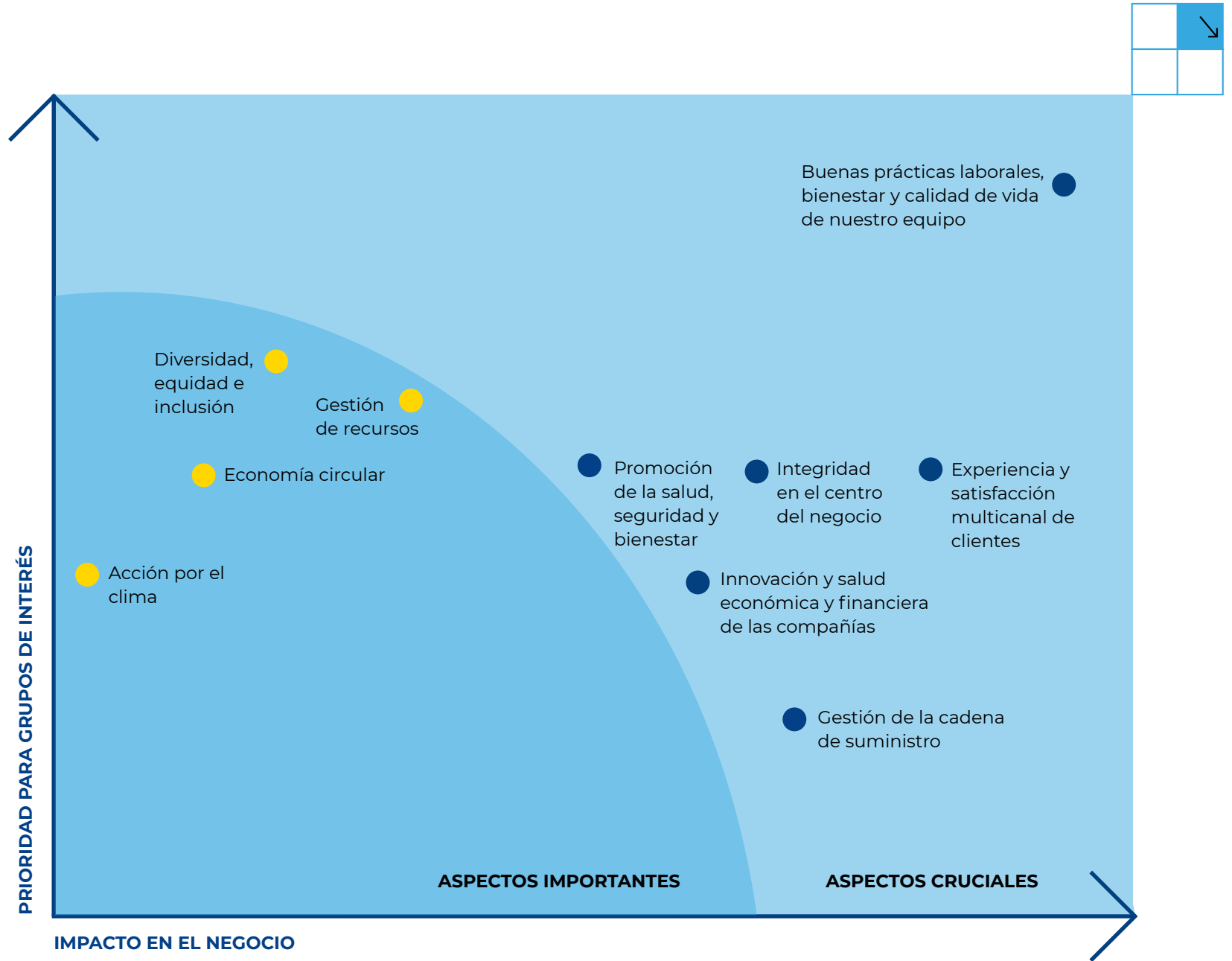
Impacto ambiental	Impacto social	Gobernanza
<p>Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar eficientemente los recursos naturales. • Gestionar eficientemente la energía e impulsar el uso de energías renovables y la movilidad sostenible. • Usar eficientemente y reducir el consumo de agua. <p>Economía circular</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover las 3R (reducir, reciclar, reusar) en oficinas, sucursales y centros logísticos. • Tratar y disponer en cumplimiento legal y responsable. • Trabajar junto a la cadena de suministro y consumidores para reducir el impacto ambiental de los productos a lo largo de su ciclo de vida. <p>Acción por el clima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir y gestionar las emisiones asociadas a las operaciones. • Analizar e integrar las oportunidades y riesgos del cambio climático en el negocio. 	<p>Buenas prácticas laborales, bienestar y calidad de vida de nuestro equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar un buen clima de trabajo. • Garantizar la salud y seguridad integral de colaboradores. • Formar y capacitar a colaboradores. <p>Diversidad, equidad e inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover la diversidad, equidad e inclusión de los equipos; velando por la igualdad de oportunidades y remuneración. • Promover la inclusión laboral de jóvenes, adultos mayores y personas en situaciones de vulnerabilidad. <p>Experiencia y satisfacción multicanal de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la calidad, seguridad y accesibilidad de medicamentos, productos y servicios. • Resolver las necesidades de nuestra comunidad, brindando un servicio esencial y mejorando su calidad de vida. • Transformar las experiencias de compra. <p>Promoción de la salud, seguridad y bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevención y concientización sobre enfermedades crónicas. • Promoción de la salud (salud mental, salud materna, etc.) y bienestar. • Concientización sobre el uso seguro de medicamentos, prescripciones y su abuso. 	<p>Innovación y salud económica y financiera de las compañías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el rendimiento económico y financiero sostenido. • Invertir en tecnología para adaptar los procesos e innovar en los servicios. <p>Integridad en el centro del negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover la ética, la transparencia y el cumplimiento. • Promover y respetar los derechos humanos. • Promover un gobierno corporativo responsable de la estrategia ESG. • Gestionar los riesgos ambientales, sociales, reputacionales, económicos y financieros. • Preservar la seguridad y privacidad de los datos personales, y de la información de la compañía. • Garantizar una estrategia de marketing responsable. <p>Gestión de la cadena de suministro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar las compras locales y responsables, impulsando el desarrollo de proveedores emprendedores. • Garantizar el manejo controlado de sustancias y productos en los procesos de logística y abastecimiento. • Desalentar el testeado de productos en animales.

Los temas ESG identificados y categorizados en este análisis están interconectados y pueden afectarse entre sí. Debido a esto, no deben ser vistos de forma aislada sino como parte integral de la estrategia de negocio.

Matriz de Materialidad Farmashop 2025

[GRI 3-1; 3-2]

Durante el ejercicio 2023-2024, junto a la Alta Dirección, **revisamos la priorización de las 10 temáticas de sostenibilidad y su impacto sobre el modelo de negocio.** De esta nueva priorización surge la matriz actualizada que presentamos a continuación:



Comentarios y conclusiones de la revisión 2023-2024

Los temas considerados CRUCIALES son:

- 1) Buenas prácticas laborales, bienestar y calidad de vida de nuestro equipo
- 2) Experiencia y satisfacción multicanal de clientes
- 3) Integridad en el centro del negocio
- 4) Innovación y salud económica y financiera de las compañías
- 5) Promoción de la salud, seguridad y bienestar
- 6) Gestión de la cadena de suministro

“Gestión de la cadena de suministro” subió tres posiciones en la priorización global respecto a la consulta del año 2023.

La clave de la revisión fue entender la criticidad de la cadena de suministro de forma integral.

Para conocer las etapas del análisis de materialidad y los grupos de interés que participaron hacer click [aquí](#)



Contribución a los Objetivos de Desarrollo sostenible [GRI 2-23]

Estamos comprometidos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas.

¿Qué implica esto? Identificar nuestros impactos sobre las personas y el ambiente y analizar cómo estos ayudan a avanzar hacia el cumplimiento de los ODS y sus metas. Es un compromiso alineado a nuestro negocio y por eso nuestra contribución se basa en lo que mejor sabemos hacer: **fomentar hábitos de vida saludable y el bienestar integral de las personas, cuidar de nuestra gente y del entorno, promover prácticas responsables en toda nuestra cadena de valor y apoyar el desarrollo de las comunidades.**

Farmashop contribuye e impacta directamente a 12 de los 17 objetivos y a 31 de sus metas.



A lo largo de este Reporte identificamos las acciones que contribuyen a metas concretas de la Agenda 2030.

Alianzas estratégicas [GRI 2-28]

Alianzas de las que somos socios o formamos parte:



DERES - Red de empresas por el Desarrollo Sostenible



Asociación de gestión humana



Sociedad Uruguaya de Gestión de Personas



IUAI- Instituto Uruguayo de Auditoría Interna



CUFA (Cámara Uruguaya de Farmacia y Afines)



Sembrando emprendedores



Red de Empresas Inclusivas Uruguay



CCNLGBTU (Cámara de comercio & negocios de Uruguay)

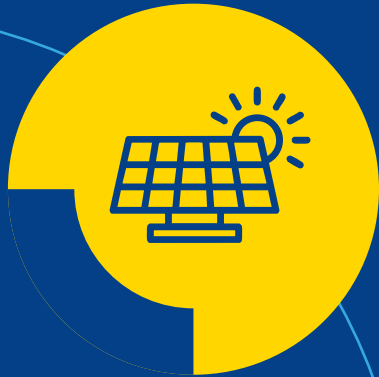


INEFOP



CUGO (Círculo Uruguayo para la Mejor Gobernanza de las Organizaciones)





05

Gestión Ambiental

- Gestión de recursos
- Economía circular
- Acción por el clima



Estrategia ESG y objetivos ambientales

[GRI 3-3]

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Descarbonizar sostenidamente nuestras operaciones, mediante el recambio de nuestra flota, medir y analizar la compensación de nuestra huella de carbono.

Nuestra estrategia busca alcanzar tres objetivos ambientales:

Objetivo: Reducción del consumo de recursos naturales	Objetivo: maximizar la valoración de residuos	Objetivo: Reducir las emisiones de CO ₂
<p>Política:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de compras (priorizamos materiales y equipos sustentables) Política de gestión de vehículos (priorizamos híbridos o eléctricos) <p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso eficiente de energía 	<p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clasificación de residuos Gestión de residuos hospitalarios Gestión de residuos sanitarios 	<p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eventos carbono neutro
<p>Transversal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Sostenibilidad Gestión ambiental de obras Consideraciones ambientales de diseño 		

Para lograrlos trabajamos sobre políticas y procedimientos, además de acciones e iniciativas propias del **Comité ambiental** y el **Comité ESG**.

El **comité Ambiental** está integrado por referentes de diferentes áreas, que sesiona bimestralmente y analiza el desempeño ambiental de la compañía a través de la evolución de KPI's. También analiza las tendencias, iniciativas y cambios que puedan afectar la gestión ambiental de la empresa.





Programa Más verde [GRI 3-3]



Da marco a nuestra **estrategia ambiental** y al desarrollo de las acciones para alcanzar los objetivos teniendo como base fundamental la **adecuada identificación y gestión de los aspectos, impactos y riesgos ambientales**.



Gestión de recursos [GRI 3-3]

Consumo energético global

7.2 7.3

Contamos con un sistema de gestión de la energía certificado según Norma ISO 50001.

Durante el ejercicio 2023/2024 mantuvimos la certificación y continuamos implementado medidas de eficiencia energética en:

- Luminaria
- Equipamiento
- Vehículos

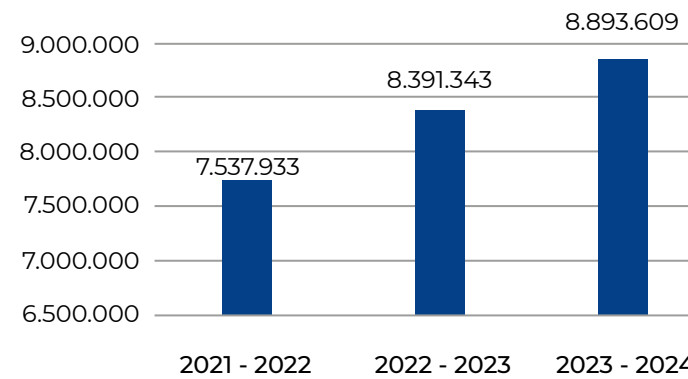
Estas iniciativas son auditadas con el fin de asegurar su adecuada gestión.



Energía Eléctrica

[GRI 302-1; 302-3]

Consumo de electricidad (en kWh)*



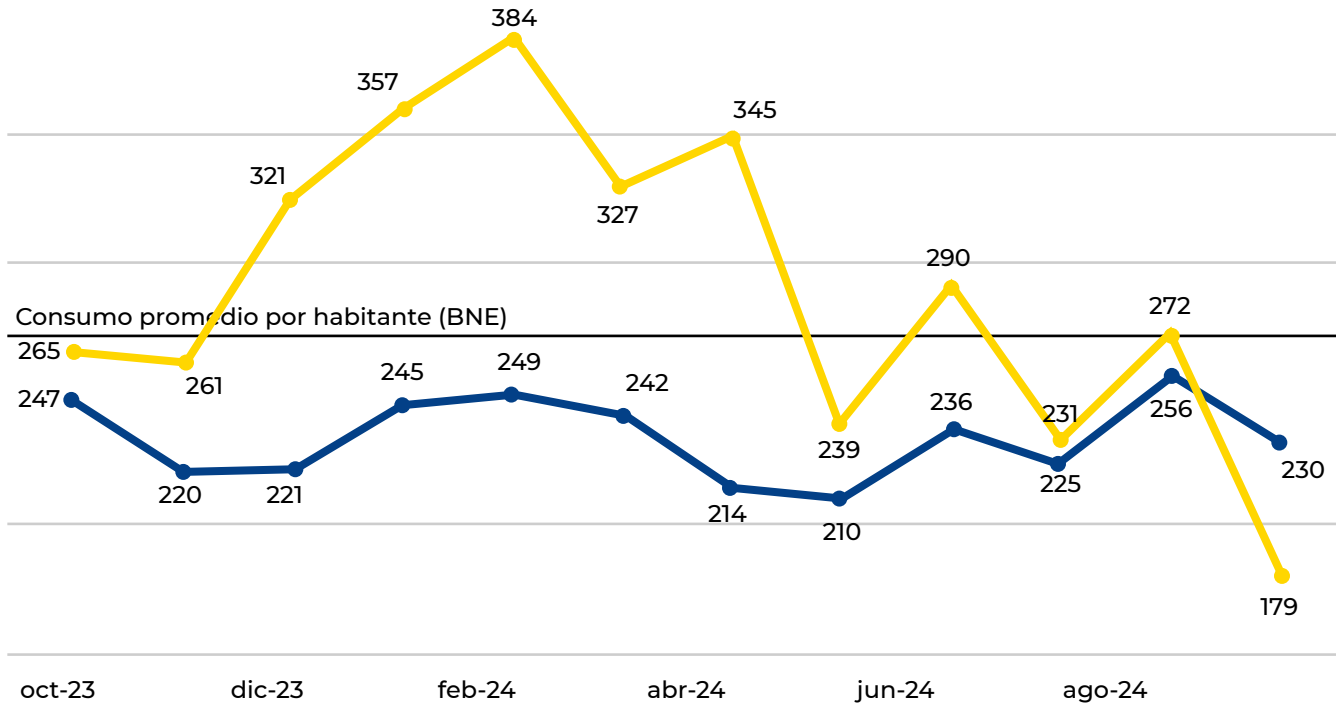
*Consumo eléctrico para calefacción y refrigeración. En nuestras operaciones no consumimos vapor.

El aumento del consumo total se explica por el crecimiento de la compañía, en el siguiente gráfico cuando visualizamos el consumo/colaborador observamos que se mantiene relativamente y hasta tiene una tendencia a la baja en los centros logísticos.



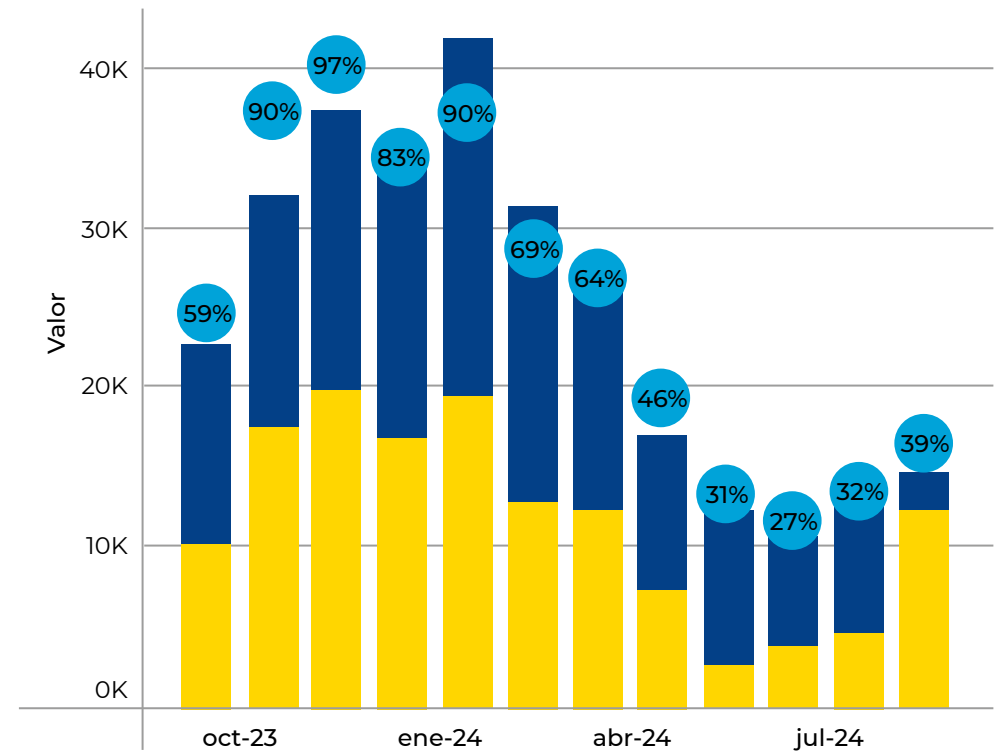
Energía Consumida (kWh/colaborador)

- CD (Centro logístico), consumo real
- Ecommerce (centro de preparación ecommerce), consumo real



Energía Renovable Producida (kWh)

- Energía producida / consumida en CLs
- Consumida en CLs
- Enviada a UTE



Energías Renovables

[GRI 302-1; SASB HC-DR-130a.1]

Generamos energía mediante **dos plantas fotovoltaicas*** que **cubren el 82% de la energía** necesaria para operar los centros logísticos.

138,6 kWp
de potencia instalada

92%
de la energía consumida a julio de 2024 es de fuentes renovables**



* Planta FV microgeneración C.Carrasco y Planta FV microgeneración C.Portugueses
**Fuente: Matriz energética de Uruguay.

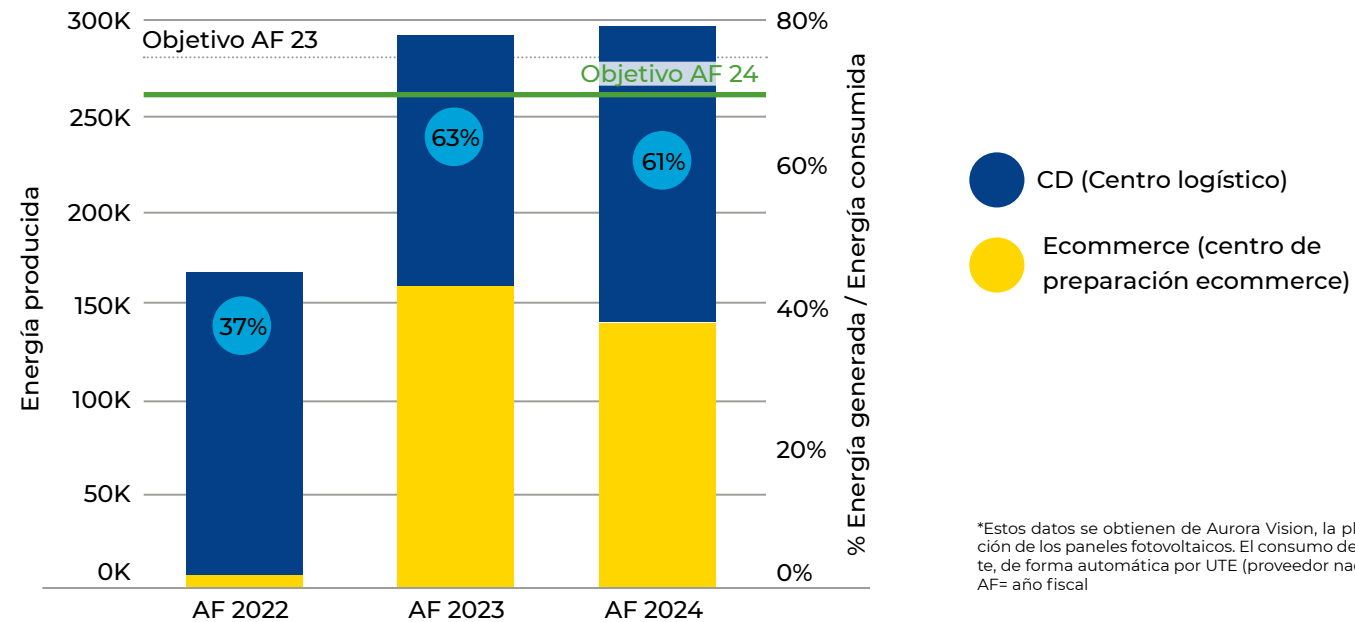
Consumo eléctrico en centros de distribución

[GRI 302-1]

Monitoreamos la energía generada y la consumida por nuestras plantas fotovoltaicas.

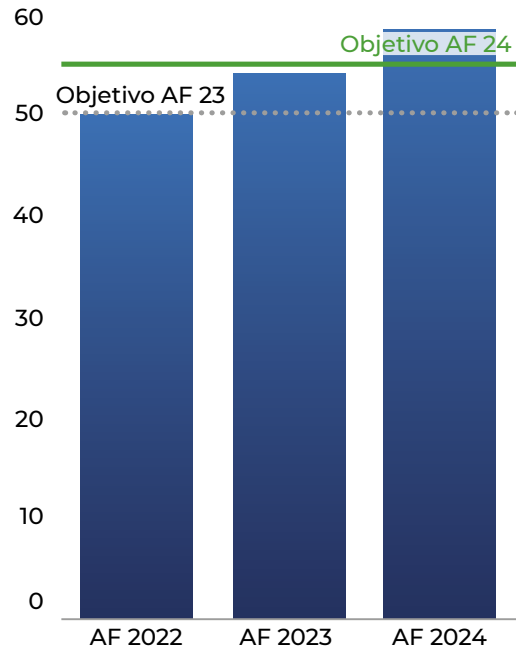
61%
de la energía generada es utilizada, siendo la energía producida 295.829 kWh.

Energía Producida (kWh)*

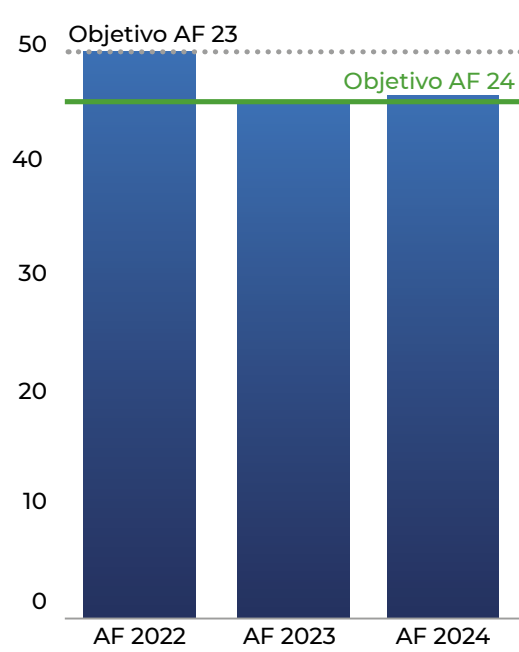


*Estos datos se obtienen de Aurora Vision, la plataforma de medición de generación de los paneles fotovoltaicos. El consumo de energía es enviado, mensualmente, de forma automática por UTE (proveedor nacional de energía).
AF= año fiscal

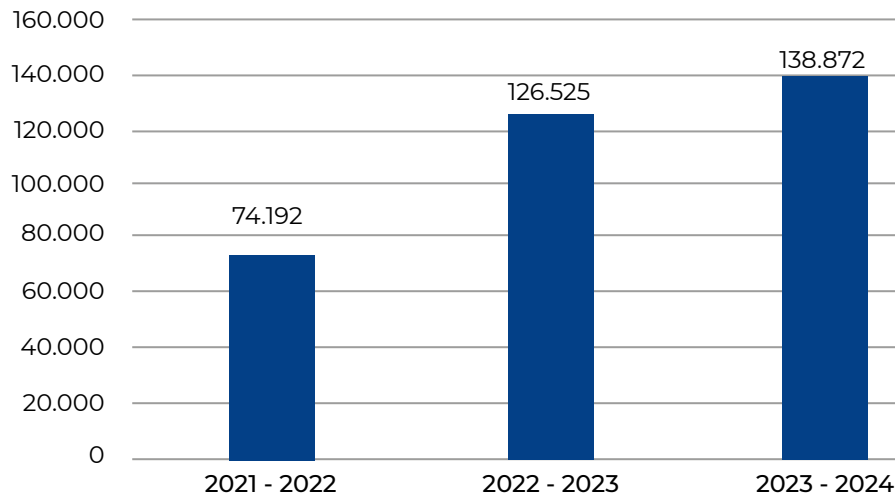
Energía Consumida CD (kWh/m²)*



Energía Consumida 900 (kWh/m²)*



La electricidad vendida (kWh)



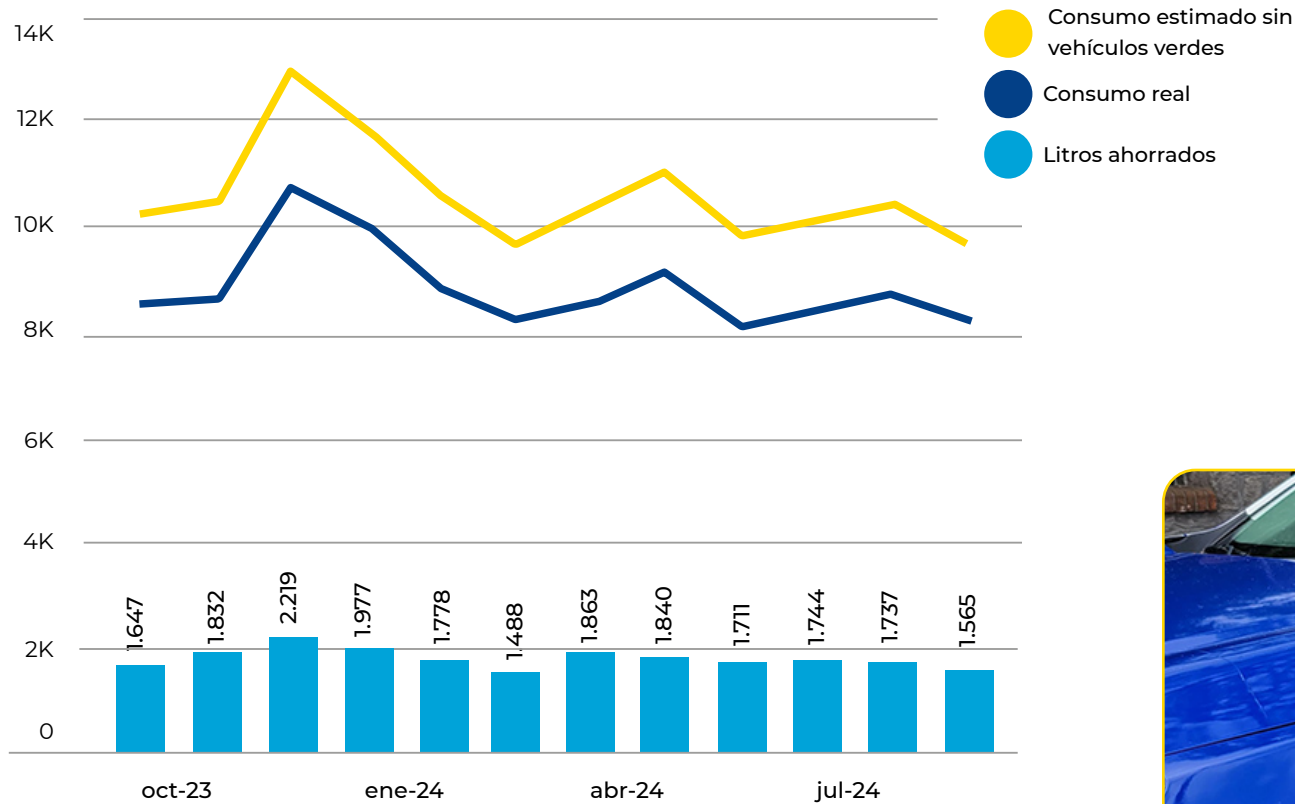
El aumento de la electricidad vendida se debe a que la generación y el consumo es en tiempo real, es decir, no se acumula la energía generada. Entonces, si generamos más energía de la que consumimos, por ejemplo, en nuestros Centros de distribución, esta se vuelca a la red (venta).



Combustibles Fósiles

[GRI 302-1]

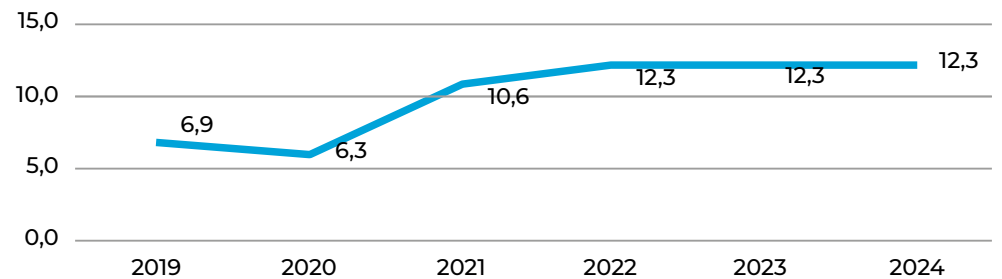
Consumo Combustible (lt) // Ahorro YTD (lt & USD)



Uso eficiente: Mantenemos un consumo racional de combustible y una proporción de ahorro similar al año anterior, a pesar de contar con más sucursales, lo que demuestra la eficiencia en su uso.

El combustible fósil utilizado para nuestra flota de vehículos es Nafta Super 95. También contamos con vehículos gas oil. El crecimiento de nuestro negocio implica que recorreremos más kilómetros **gracias a los esfuerzos implementados continuamos manteniendo la eficiencia de rendimiento de nuestra flota de vehículos.**

Rendimiento flota de vehículos (km/litros)



Usamos eficientemente el agua

6.3

6.4

[GRI 303-1; 303-3; 303-5; SASB CG-HP-140a.1]

Todos nuestros locales, oficinas y centros logísticos toman agua de OSE* y la vierten al sistema de saneamiento público. El agua consumida en la zona de Montevideo y el área metropolitana proviene del río Santa Lucía**.

El principal uso que le damos al agua es para limpieza y consumo de colaboradores y colaboradoras.

5% redujimos el consumo de agua vs el año anterior.

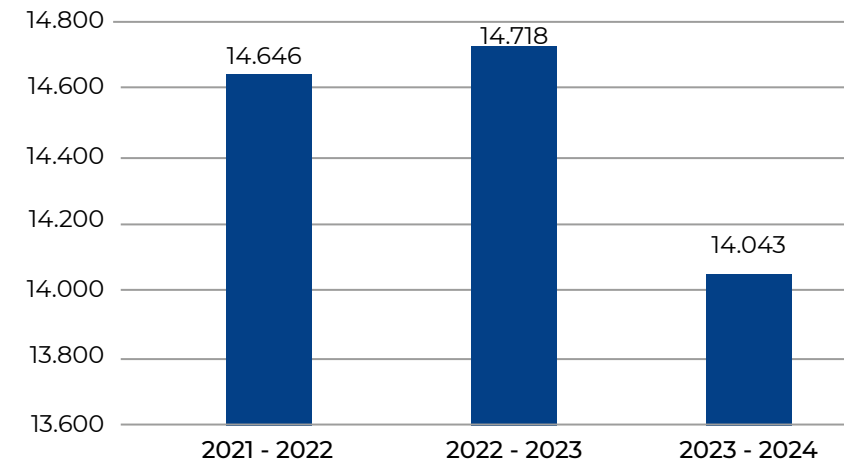
Esto se debe a que seguimos avanzando con el recambio de canillas y cisternas tradicionales por otras de corte automático y doble descarga, respectivamente.

Implementamos estos cambios en cada nueva sucursal o en caso de reforma de una existente, favoreciendo así la reducción del consumo.

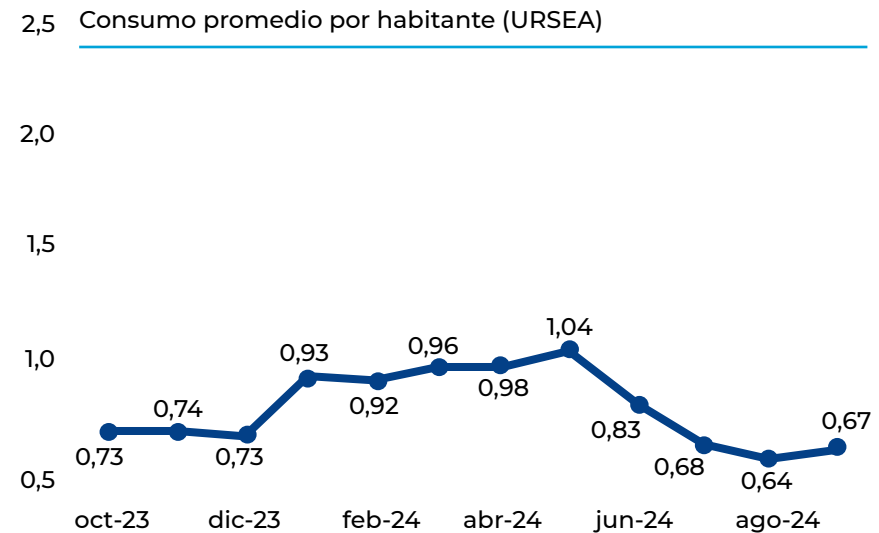


* Único proveedor de agua potable en Uruguay.
 ** Para el resto del país no tenemos la información detallada.

Agua consumida (en m³)



Consumo agua (m³/colaborador)





Al monitorear el consumo de agua por colaborador estamos contemplando el uso del recurso y, al mismo tiempo, el crecimiento de nuestra compañía. El nivel de consumo es aceptable para nuestras actividades y la cantidad de personas que trabajan a diario. **Nuestra meta es estar por debajo del consumo medio de agua/habitante, lo cual logramos muy diferencialmente.**

concepto **OM**

Colectores solares

Dos centros de estética de OM cuentan con paneles solares térmicos para calentar el agua utilizada.

Desafíos asociados al agua por delante:

- Incorporar medidas de eficiencia en toda nueva locación o por reformar.
- Reportar el porcentaje de locaciones que ya cuentan con cisternas de doble descarga.

Para más información sobre los riesgos asociados a la gestión del agua y lo impactos potenciales sobre el recurso por nuestra operación hacer [click aquí](#).



Implementamos medidas de eficiencia energética

7.2

7.3

[GRI 302-4]

100% DE NUESTRAS LOCACIONES CUENTAN CON:



Iluminación LED

Potencia instalada (kW) 144

Potencia LB (kW) 220



Equipamiento inverter clase A para acondicionamiento térmico.

Los equipos de acondicionamiento cuentan con un rango vetado de temperatura.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Por segundo año consecutivo:

59,8% de nuestra flota de vehículos son sostenibles*

132

vehículos propios

23 nuevas bicicletas eléctricas incorporadas para la entrega de pedidos

* Eléctricos o híbridos

Composición de nuestra flota de vehículos	2023-2024
Bicicletas eléctricas	31%
Motos nafta	31%
Vehículos gasoil	15%
Vehículos híbridos	9%
Vehículos nafta	7%
Camioneta eléctrica	1%
Moto eléctrica	7%





Ahorros logrados durante el ejercicio 2023-2024**

Medida	Inversión (\$UY)	Ahorro anual (kWh)	Ahorro anual (tep)	Ahorro vida útil (kWh)	Ahorro vida útil (tep)	Ahorro anual aprox (\$UY)
Vehículo eléctrico	1.511.035	8.513	0,7	70.787	6,1	81.271
Planta FV	18.478.045	194.297	16,7	2.129.313	183,1	1.346.660
Aires acondicionados inverter categoría A	235.278	1.295	0,1	8.152	0,7	8.973
Termotanques eléctricos - Clase A	30.500	142	0,0	1.048	0,1	984
Refrigeradores - Clase A	425.804	2.262	0,2	18.802	1,6	8.111
Iluminación eficiente en locales	4.345.178	104.617	9,0	751.414	64,6	725.092
TOTAL	25.025.840	311.125	26,8	2.979.516	256,2	2.171.091

Fuente: Certificados de Eficiencia Energética (CEE) 2024. Los CEE son certificados que otorga el Ministerio de industria y energía a quienes presentan sus medidas de eficiencia energética con la evidencia del ahorro real en un período dado.

**Incluye combustible y energía eléctrica. Para el cálculo de reducción de consumo de combustible se comparan los ejercicios fiscales 2022 y 2023. Para el cálculo de la reducción de consumo de energía eléctrica se utiliza una línea de base teórica que se calcula a partir de la energía eléctrica que ahorran las medidas de eficiencia energética implementadas. En el cálculo se utilizan estándares verificados con un proveedor especializado y se presentan los datos en TEP, medida avalada por el Ministerio de industria y energía para validar el ahorro.



Desafíos planteados en 2022-2023

Continuar desarrollando objetivos, metas y programas que fomenten la reducción del uso de recursos naturales no renovables, así como el uso eficiente de los recursos y disminución de los impactos ambientales.

Continuar con el recambio de la flota contribuyendo a la descarbonización de las actividades y el menor consumo de energía proveniente del combustible.

Implementar nuevas medidas de eficiencia energética que continúen transformando nuestra matriz de energía consumida.



Estado

Cumplido

En progreso

En progreso

Economía circular

Reducimos el uso de materiales

12.5 12.6

[GRI 301-2; 301-3; 306-1; 306-2; SASB CG-HP-410a.2]

Avanzamos en el **proyecto cero papel** que tiene el objetivo de reducir la cantidad de papel consumido. En sucursales, realizamos un relevamiento de las planillas y otros registros que se imprimen para su reducción. Un ejemplo es el registro de medición de temperatura, también registros asociados a manejo de valores y otros.

En esa línea este año **implementamos la firma digital para los acuerdos comerciales**, logrando la optimización de tiempos y la reducción del consumo de papel **> gracias a esta iniciativa ahorramos aproximadamente 30 resmas de papel por año***



*Valor aproximado. Considera tanto la impresión en Farmashop como la necesaria para el proveedor para poder firmar y escanear.

Promovemos la revalorización de los materiales

[GRI 3-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

Nuestro objetivo	Dónde estamos
75% de residuos valorizados	72% de los residuos generados son valorizados (+2pp vs AF 2023)

Durante el ejercicio cambiamos el proveedor de gestión de residuos, lo que provocó que los datos de la cantidad de residuos recolectados sufrieran una variación significativa. No alcanzamos la meta planteada y aumentamos la cantidad de residuos generados. No obstante, **si bien el total de residuos generados se incrementó 10%, el volumen de residuos valorizados aumentó 14% vs el año anterior.**

Residuos generados	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Valorizado	233.073,00	183.168,00	208.134,00
No valorizado	92.399,00	79.551,00	80.127,00
Total	325.472,00	262.719,00	288.261,00**
% de valorizados sobre el total	72%	70%	72%

Estamos evaluando alternativas y analizando la viabilidad de reciclar uniformes en desuso con el objetivo de transformarlos en objetos útiles y darles nueva vida. Este desafío se concretará a partir del AF25.

**El registro se realiza mediante los remitos generados en cada retiro de residuos, que son consolidados y centralizados generando una base de datos para monitoreo y medición. Con el cambio de proveedor se dio un salto de calidad en cuanto a que los remitos son electrónicos, llegando diariamente al mail.



Ruta del cartón

Mediante esta acción, recolectamos y centralizamos el total de residuo de cartón que se genera por nuestras actividades. Esto nos permite maximizar la valorización de este material y lo mejor es que lo hacemos utilizando capacidad ociosa de nuestro sistema de transporte.

Este año, alcanzamos el hito de generar ingresos por el cartón recolectado y entregado para reciclaje, sin dudas algo que reafirma que trabajar en aspectos ambientales, conociendo lo que genera cada una de nuestras actividades, tiene un retorno positivo. Este hito era un desafío que nos propusimos en el periodo anterior y logramos implementarlo.

El cartón es el material más significativo en términos de volumen utilizado en nuestras operaciones y es:

- Reutilizado dentro de nuestras propias operaciones
- 100% valorizado



Priorizamos materiales sostenibles

[GRI 306-2; SASB CG-HP-410a.1]

Incorporamos un **nuevo film biodegradable** en los centros logísticos que, además de ser más sostenible que su versión tradicional, también es más liviano, lo que facilita su uso. El descarte generado es retirado por el mismo proveedor que lo recicla y transforma en bolsas de residuos, dándole nueva vida al material. Desafío a futuro: comprar las bolsas para cerrar el círculo del material.



En 2023 migramos de bolsas compostables a bolsas de papel Kraft.

100%

de las bolsas Krafts utilizadas para las entregas de pedidos realizados telefónicamente, vía web y APP son reciclables y están compuestas por:

● **80%**

de fibras vírgenes obtenidas al 100% mediante el proceso químico de soda, sin blanquear, de Pinus spp y Eucaliptus spp originarias de bosques plantados con un manejo sostenible.

● **20%**

fibras recicladas.

Disposición responsable

[GRI 3-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

En todas nuestras locaciones clasificamos los residuos, logrando separación en origen. Contamos con basureros, contenedores y lugares de acopio adecuados para disponer de los residuos correctamente clasificados, a la espera de ser retirados por **TEYMA Ambiental***, en Montevideo y el área metropolitana, o de ser desechados según las normativas municipales en el interior.

Desde mayo de 2024, la recolección de residuos en Montevideo es realizada en su totalidad con un camión eléctrico, lo que nos permite **reducir la huella de carbono asociada a este traslado.**

Para más información sobre nuestro proceso de recolección de residuos hacer [click aquí](#)

- **Extendemos el compromiso.** Nuestra política de compras exige que las empresas proveedoras cumplan criterios adecuados de gestión y prevención de residuos.
- **Conocé PLESEM, nuestro Programa plan de eliminación segura de envases de medicamentos post-consumo.**
- **Canjes y logística inversa.** Nuestro estricto procedimiento de canjes asegura la adecuada identificación y gestión de la mercadería no apta para la venta, asegurando, además, el cumplimiento normativo respecto a tratamiento y disposición de dicha mercadería. Este esquema de recuperación de productos y procesos de logística inversa evita la eliminación de productos y materiales.

Logros y desafíos



Desafíos 2022-2023

Objetivo: 75% de residuos valorizados

Economía circular: reducir, reutilizar, reciclar y recuperar recursos en todas las etapas de la cadena de valor.



Estado

Parcial

Cumplido



Desafíos 2024- 2025

Economía Circular: valorizar los uniformes en desuso, transformándolos de residuo a producto.

Innovación: mejorar el diseño de infraestructura, materiales y empaques.

- Materiales de construcción y corporativos sustentables
- Marcas propias con envases sustentables

Procesos “verdes”: impulsar el uso de tecnología para digitalizar, optimizar y automatizar procesos.

*En Montevideo y área metropolitana contamos con un único proveedor habilitado, registrado ante los organismos regulatorios y con varias certificaciones ISO -entre ellas ISO 14001-, que brinda el servicio de retiro, tratamiento y disposición de nuestros residuos. Esta organización nos envía informes mensuales que detallan la cantidad de kilogramos retirados y su destino. A su vez, realizamos seguimientos mensuales y visitas esporádicas a la planta de tratamiento de residuos.

Acción por el clima 13.3

Huella de Carbono Organizacional

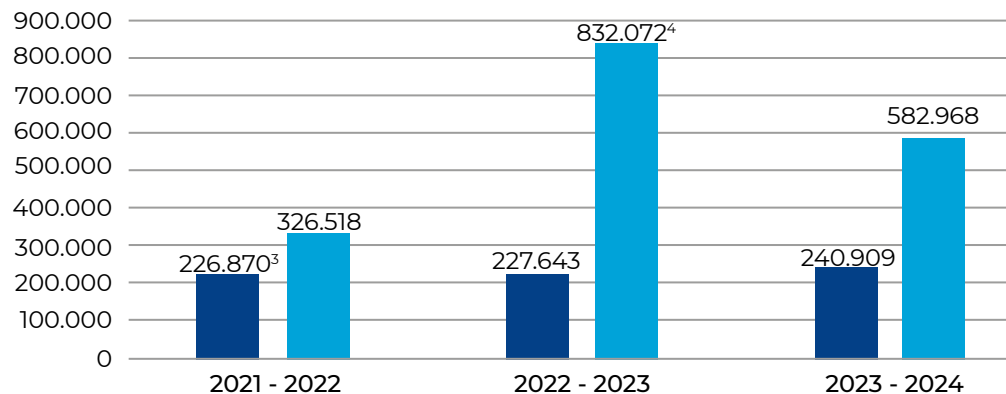
[GRI 3-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5]

Nuestro objetivo: descarbonizar nuestras actividades.

¿Qué hacemos al respecto?

- Medimos la huella de carbono **¡Este año comenzamos a medir las emisiones de alcance 3! A partir del año fiscal 2025 estaremos reportando***.
- Trabajamos para reducir la huella con planes anuales y medidas de eficiencia energética
- Mantenemos la flota de vehículos híbridos y eléctricos
- Promovemos el uso colectivo de vehículos para traslados por motivos laborales
- Neutralizamos las emisiones de los eventos masivos
- Incorporamos recolección de residuos con vehículo eléctrico **Novedad 2023-2024**

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (kg CO₂)



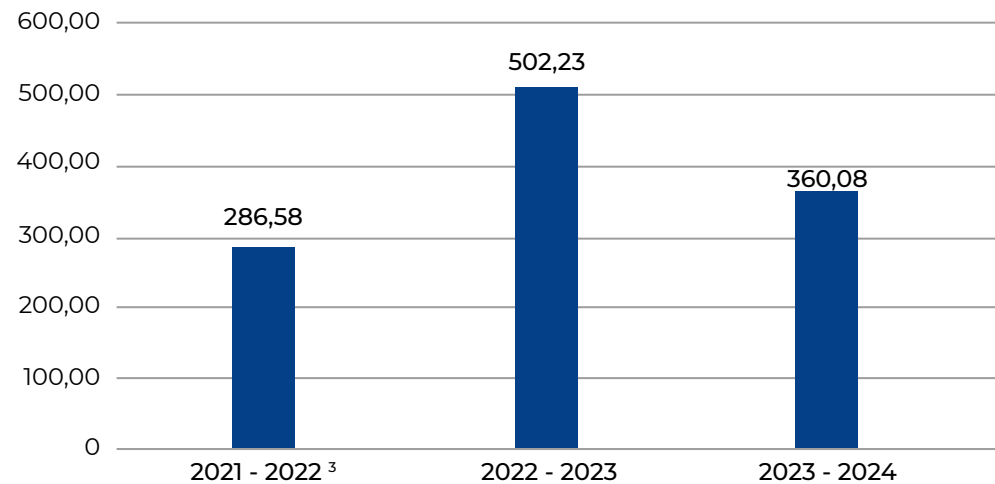
● Alcance 1 (emisiones directas)¹ ● Alcance 2 (emisiones indirectas)²

30% redujimos las emisiones de Alcance 2 vs el ejercicio anterior

Reducción de las emisiones de GEI ^{2,5}	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Asociadas al consumo de energía eléctrica	2,26% ⁶	3,48%	5,83%
Asociadas al consumo de combustible	11,56%	17,50%	29,94%

Para conocer los riesgos y oportunidades del cambio climático sobre nuestro negocio hacer [click aquí](#)

Intensidad de las emisiones de GEI (kg CO₂)^{2,7}



*A la fecha de publicación de este Reporte, logramos identificar las actividades, solicitar los primeros datos (de proveedores y otros externos a la organización) y analizar la herramienta del Ministerio de Ambiente de Uruguay como calculadora de emisiones.

¹ Se calcula a partir del consumo de combustible de la flota de vehículos. El aumento interanual se debe al crecimiento de la flota de vehículos y la expansión de la compañía.

² Para nuestros cálculos, utilizamos el factor de emisiones que brinda el Ministerio de Industria y Energía de Uruguay (MIEM) a través del Balance Energético Nacional (BEN). El factor de emisiones utilizado actualmente es de 65,64 tCO₂/GWh. En AF23 56 y en AF 22 60.

³ El valor difiere de lo publicado en el 2020-2021 debido a ajustes en los datos raíz de la auditoría de medición de emisiones.

⁴ La variación tan significativa respecto de un año a otro se debe al cambio del factor de emisión utilizado en la metodología de cálculo.

⁵ Incluye alcance 1 y 2. Asumiendo que las emisiones son directamente proporcionales al consumo de energía y combustible se puede estimar la reducción de emisiones. Gases incluidos CO₂. El % de reducción de emisiones de GEI se calcula como kg de CO₂ ahorrado/kg total de CO₂ sin el ahorro.

⁶ Este dato fue reexpresado por cambio en la metodología de cálculo, respecto al reporte anterior.

⁷ El cálculo se hace tomando la cantidad de colaboradores del último mes del ejercicio económico. Se tiene en cuenta el alcance 1 y el 2.



Desafíos 2022-2023

Incorporar las emisiones de nivel III en nuestra medición.

Descarbonización: seguir el camino de la descarbonización de nuestras actividades.

- Reducción de emisiones de CO₂
- Compensación de emisiones en más actividades

Seguir el camino de neutralizar emisiones generadas por actividades excepcionales (como eventos)



Estado

En proceso

Cumplido

Cumplido



Desafíos 2024- 2025

Medir, reportar y accionar sobre emisiones Nivel 3

Avanzar en el objetivo de descarbonización y reducción de las emisiones Nivel 1 y 2

Seguir difundiendo buenas prácticas ambientales entre colaboradores y stakeholders





06

Gestión Social

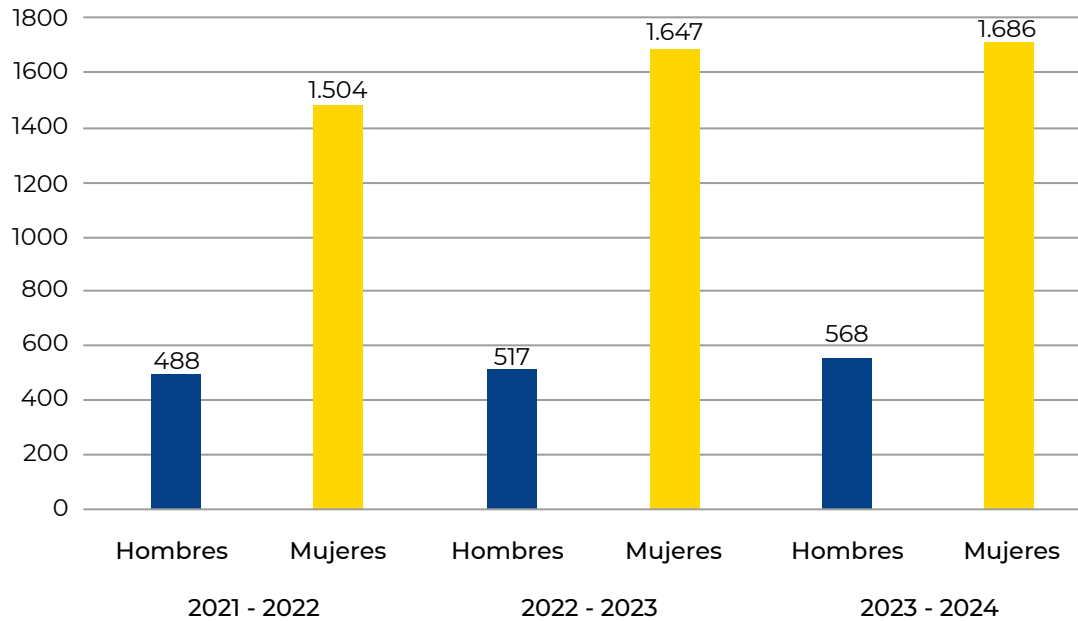
- Buenas prácticas laborales, bienestar y calidad de vida de nuestro equipo
- Diversidad, equidad e inclusión
- Experiencia y satisfacción multicanal de clientes
- Promoción de la salud, seguridad y bienestar



Buenas prácticas laborales, bienestar y calidad de vida de nuestro equipo

[GRI 2-7; 405-1]

Nuestro equipo continúa creciendo

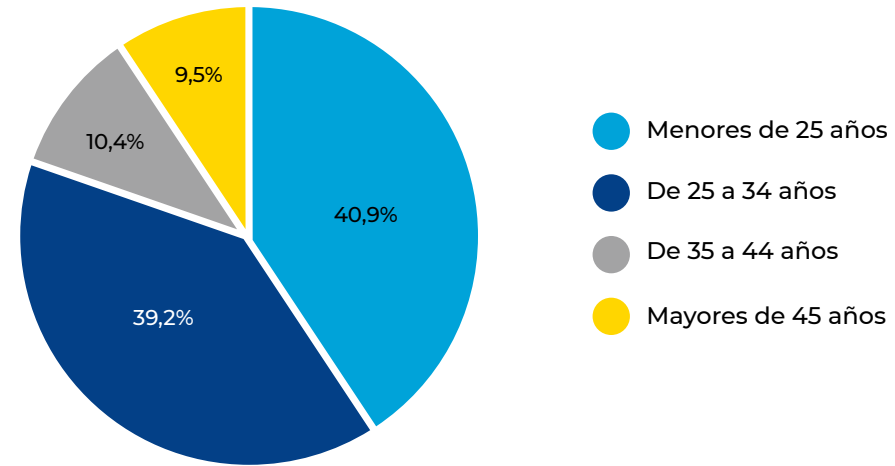


Hombres Mujeres

TOTAL POR AÑO
 2021 - 2022: 1.992
 2022 - 2023: 2.164
 2023 - 2024: 2.254

Creemos en el valor de la diversidad. Por eso, trabajamos para adaptarnos a las necesidades de cada generación, ofreciendo propuestas que respondan a sus expectativas y fortalezcan su vínculo con nuestra compañía.

Distribución por edad 2023-2024



Antigüedad de colaboradores	2023 - 2024
Hasta 3 meses	13%
Mayor o igual a 3 meses; menor a 1 año	15%
Mayor o igual a 1 año; menor a 3 años	24%
Mayor o igual a 3 años; menor a 5 años	10%
Mayor o igual a 5 años; menor a 10 años	20%
Mayor o igual a 10 años	18%

Más indicadores de nuestro equipo en 2023-2024 ver [aquí](#).

Garantizamos un buen clima de trabajo

8.5 8.8 [GRI 3-3]

Trabajamos para crear un entorno laboral centrado en las necesidades y el bienestar de nuestros colaboradores. Para eso, involucramos a todas nuestras personas, generando **espacios de participación** que nos permitan crecer como equipo y compañía.



Tercer lugar en el ranking EFY 2024 de Mejores Empresas para Profesionales sub-35 en Uruguay. [\[+ info\]](#)



Certificados como una de las 50 empresas más comprometidas con el talento joven por DCH, gracias a iniciativas como el Programa de Primer Empleo y Farmashop Crece Contigo. [\[+ info\]](#)

**Nos capacitamos para seguir mejorando:
Límites de Poder de Dirección**

Sensibilizamos a nuestros mandos medios sobre los derechos fundamentales de los trabajadores y sobre las responsabilidades, obligaciones y límites que tienen en su rol para prevenir el mal uso de la autoridad y contribuir al buen clima laboral.

Destacamos a nuestros talentos

Cada cuatrimestre reconocemos a las personas que se destacan en su desempeño y viven nuestros valores en su día a día. Estas personas inspiran los reconocimientos anuales. Además, celebramos a quienes cumplen 20 años con nosotros, honrando su compromiso y dedicación a lo largo del tiempo.





Buscamos ideas que generen cambios

Tenemos un buzón de sugerencias, disponible para todas las personas que trabajan con nosotros sin distinción de posición, sector o rol. Este espacio permite **compartir ideas innovadoras, propuestas de mejora y posibles implementaciones para generar cambios**; gestionadas por el área de Capital Humano.

El uso del buzón es impulsado por nuestros líderes y las sugerencias son reconocidas vía e-mail y a través de nuestra herramienta de comunicación interna.

Recibimos un total de **228 sugerencias**



Valentina | SEO sugiere:

“Sugiero que se ofrezca una capacitación sobre IVE (Interrupción Voluntaria del Embarazo) ya que, si bien no vendemos este tipo de medicamentos por ser farmacia comunitaria, entiendo que es importante contar con esta información ante consultas y dudas que se puedan recibir”.

A partir de esta sugerencia el equipo de Más Salud brindó una charla abierta a toda la compañía sobre el tema.

Anny | Comercial sugiere:

“Estaría bueno poder sumar un beneficio interno relacionado con la salud mental. Así como tenemos descuentos en gimnasios para cuidar nuestro cuerpo, estaría bueno poder sumar algo para cuidar nuestra mente. Gracias”

A partir de esta sugerencia y los resultados obtenidos en la encuesta de clima 2024, sumamos como beneficio interno “Tu Terapia”. [Conoce más.](#)



Charla de Viernes:

es una propuesta en el área de oficinas que favorece al clima al dar la oportunidad de generar intercambios entre los diferentes equipos.



Línea de Ética:

en nuestra línea anónima colaboradores pueden reportar situaciones irregulares o en las que se hayan visto afectados. Esta herramienta permite abordar cada caso, asegurar una respuesta y accionar acorde a la situación para garantizar la seguridad e integridad en el ámbito de trabajo.

[Conocé más.](#)



Encuestas de clima

Realizamos una nueva encuesta de clima* anual de la mano de EFY (*Employers for Youth*), que evalúa 10 Dimensiones.

Obtuvimos un resultado final de **72,1/100**

Dimensión evaluada	Puntaje promedio
Reputación	79,5
Innovación	78,9
Diversidad y cultura	76,7
Ambiente laboral	72,7
Reconocimiento	72,5
Desarrollo de carrera	72,4
Talento	70,6
Calidad de vida	70,0
Workplace experience	66,6
Beneficios	66,3



Desafíos para 2024-2025:

- **Adaptar la Encuesta de Clima** para que brinde información más exacta sobre la realidad de nuestra compañía para la valoración del clima laboral.
- Entrenar al 100% de los líderes de equipo sobre la **importancia del clima laboral**.
- Entrenar al 100% de los líderes en **habilidades de manejo de equipo y límites de poder disciplinario**.



Desafío 2024

Realizar una nueva encuesta de Clima para el ejercicio octubre 2023 a septiembre 2024 de la mano de EFY (*Employers for Youth*).



Estado

Cumplido: realizamos la encuesta en tiempo y forma y contamos con la participación de 1.714 personas.



*Estos resultados se basan en una muestra de colaboradores de sectores administrativos, ya que el marco teórico de EYF se enfoca en jóvenes profesionales y puestos calificados, excluyendo roles de servicio u operativos. Para la gestión de resultados y conclusiones internas, se consideraron los datos de toda la compañía, así como del personal de oficinas y operativo por separado.

Escuchamos a nuestros colaboradores

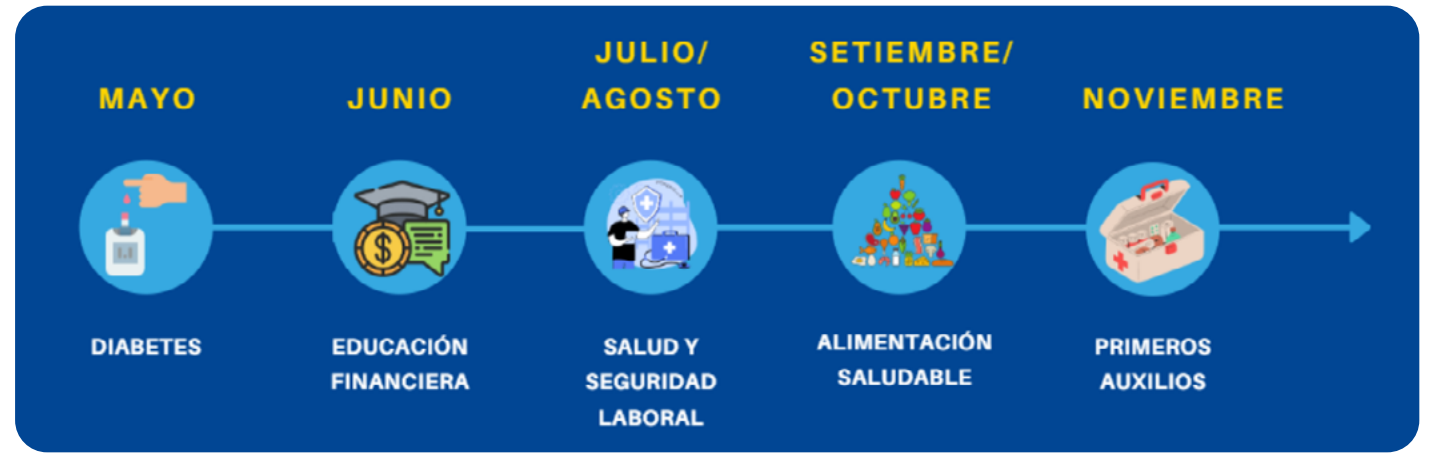
3.4 [GRI 3-3]

Implementamos políticas según las necesidades de las personas, como el esquema híbrido de trabajo, días de home office y los “viernes de verano” con jornada reducida.

¿Qué hicimos en 2023-2024?

- **Revisamos y unificamos las licencias especiales agregando beneficios adicionales** a los contemplados en las normativas definidas por los consejos de salario. También ajustamos las condiciones del presentismo para que no se pierda este beneficio al tomar una licencia especial. Esto es muy beneficioso sobre todo para colaboradores de las sucursales o lugares operativos de trabajo.
- Realizamos una **serie de charlas en nuestro centro de distribución** con el objetivo de generar espacios de conversación e informar sobre **temas de su interés**. Para llevarlo a cabo concretamos consultas con los equipos para conocer más sobre sus intereses y coordinar las temáticas.

“ConversanDo en el CD” es un ciclo de charlas que siguió el siguiente cronograma de temáticas:



ConversanDo en el CD

¡Continuamos la serie de talleres en el Centro de Distribución!

En esta segunda edición, estaremos presentando la temática:

Educación financiera

Inscríbete aquí

farmashop

ConversanDo en el CD

Iniciamos la serie de talleres en el Centro de Distribución sobre temas que sean de interés para los colaboradores/as y la compañía.

En el estreno de ConversanDo estaremos presentando la primera temática:

Diabetes

En esta oportunidad serán divididos por grupos para las diferentes fechas disponibles.

Se encuentra en *adjuntos* el listado completo.

Confirma tu asistencia aquí

farmashop

Esta iniciativa surgió a partir del interés expresado por el equipo de aprender sobre diabetes y cómo actuar ante posibles descompensaciones de sus compañeros.



Cuidado de la salud mental

La salud mental en el ámbito laboral fue destacada como un área a desarrollar en la encuesta de clima interna.

Por eso, implementamos como beneficio la bonificación del 50% del costo del servicio de atención psicológica **"Tu terapia"**, a través del cual nuestras personas pueden acceder a diferentes tipos de terapia.

Este beneficio acerca a nuestras personas a:

- **+450 terapeutas** certificados
- **+30 tratamientos** para reducir niveles de ansiedad, estrés y depresión
- Coordinación de turnos **ágil**, sin lista de espera
- Atención **online y presencial**
- **Worshops** y talleres que fortalecen equipos

Como prueba piloto y para acercar esta temática al equipo de SEO, desarrollamos un taller sobre salud mental donde presentamos este beneficio.

Además, invitamos al psicólogo Alejandro de Barbieri, en una convocatoria abierta a toda la compañía, a conversar sobre los ejes que hacen a la salud mental y las variables a considerar dentro del ámbito laboral.



ALEDEBARIERI

PSICÓLOGO - ESCRITOR - CONFERENCISTA

Extendemos la invitación a la charla del profesional **Alejandro De Barbieri** reconocido en el área de psicología y salud mental, con el fin de conversar sobre la temática **"áreas del bienestar, conexiones para vivir mejor"**

Miércoles 18/09

18:30hs

Farmashop Hub

(opción virtual por Zoom)

INSCRIBITE AQUÍ

Encuesta de valoración

Tu Terapia

Valoración de la actividad:	¿Ha respondido la actividad a sus expectativas?	¿La duración y la profundidad con la que se han tratado los temas era la esperada?	¿En qué medida considera que esta actividad es útil para su desempeño laboral?
5.0	5.0	5.0	5.0

*Puntaje de 1 a 5 según nivel de conformidad: siendo 5 el puntaje más alto y 1 el puntaje más bajo



Garantizamos la salud y seguridad integral de colaboradores

3.4 8.8 [GRI 3-3, 403-1/403-7; 403-5]

Nos enfocamos en fomentar una cultura preventiva. Contamos con políticas de seguridad* que priorizan la salud y el bienestar de las personas que trabajan en Farmashop, clientes y otras partes interesadas. Estas políticas reflejan nuestro compromiso con la prevención de riesgos, la mejora continua y la promoción de un entorno laboral seguro.

100% de los trabajadores propios como terceros

están abarcados dentro del sistema de seguridad y salud ocupacional, con un enfoque prioritario en los sectores de mayor riesgo, como el centro de distribución y las sucursales con delivery.

Dado que el grupo de mandaderos sigue siendo el más afectado por lesiones y accidentes graves, seguimos trabajando en fortalecer prácticas de seguridad específicas para ellos.



¿Qué hicimos en 2023-2024 para fortalecer la seguridad y salud laboral?

- **Iniciamos el proceso de implementación de la norma ISO 45001** para certificar nuestros centros logísticos, lo que permitirá consolidar nuestras prácticas de seguridad bajo estándares internacionales en los próximos ejercicios.
- **Actualizamos y optimizamos los procedimientos de seguridad** para actividades como los trabajos en altura y la manipulación manual de cargas pesadas, concientizando en el embalado de pallets. [+ información.](#)
- **Realizamos capacitaciones periódicas y especializadas de seguridad laboral**, con especial énfasis en la prevención de accidentes y el uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP) para todo el personal del Centro de Distribución (CD) y las sucursales, SEO y bela. En el caso de los mandaderos a domicilio, ofrecimos capacitaciones especializadas en colaboración con la URSEA.
- **Diseñamos y pusimos en marcha el protocolo de actuación ante una emergencia** y realizamos **simulacros de control de derrames** en las sucursales del litoral.
- Impulsamos **campañas de concientización celebrando el día de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, involucrando a todos los niveles de la organización con el objetivo de reforzar la cultura de seguridad.
- **Aumentamos la participación activa de los colaboradores en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.** Definimos brigadas de emergencia y evacuación y capacitamos a sus miembros para garantizar una respuesta eficaz en situaciones críticas.

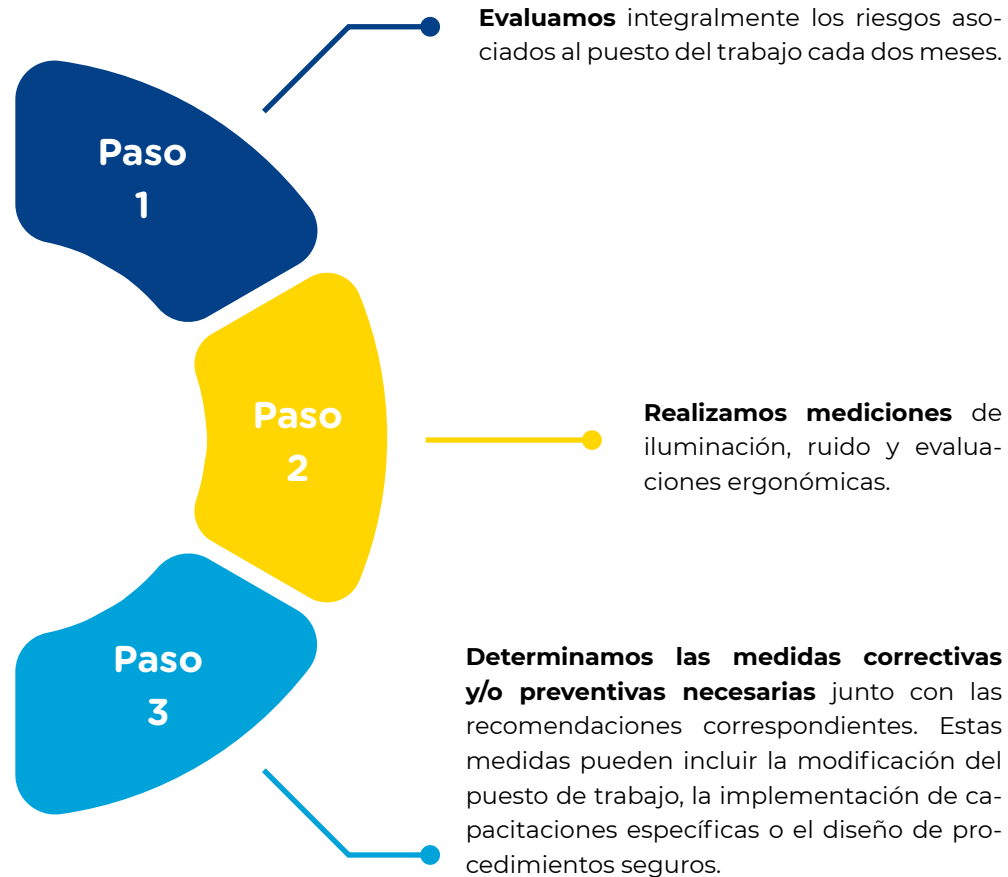


*Las políticas y sistema de seguridad laboral se implementaron sobre normas y directrices reconocidas, entre ellos se destacan el Decreto 127/014, el Decreto 406/88 y la Ley N° 16.074.

¿Cómo identificamos potenciales peligros relacionados al trabajo?

[GRI 403-2; 403-4]

Desarrollamos **procesos sistemáticos y periódicos** para garantizar que se aborden de manera adecuada los riesgos laborales, creando un ambiente de trabajo seguro y saludable para todo el equipo de Farmashop.



Lesiones y enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo

[GRI 403-9, 403-10]

Se registraron un total de 64 accidentes laborales

	2022-2023	2023-2024	Variación interanual
Accidentes de tránsito	23	31	34,78%
Posturas forzadas	7	7	0,00%
Golpes y cortes contra objetos	8	8	0,00%
Caídas a distinto y mismo nivel	9	13	44,44%
Acto subestándar	5	5	0,00%
Total	52	64	23,08%

[Conocé más](#)

El incremento de accidentes está relacionado con la mayor cantidad de personal. Sin embargo, el índice de gravedad se mantuvo en niveles bajos en términos porcentuales.

Los accidentes de tránsito que involucraron a mandaderos han sido los más recurrentes. A pesar de que logramos reducir su incidencia en comparación con el año pasado, lamentablemente, destacamos un trágico choque entre vehículos que resultó en la muerte de un motociclista de un subcontrato, lo que subraya la gravedad de la situación.

Riesgos de lesiones de alta consecuencia

Medimos y analizamos los incidentes e identificamos que los principales peligros son accidentes de tránsito, particularmente los choques entre vehículos y los choques contra objetos. Para abordarlos, organizamos capacitaciones en seguridad vial para los mandaderos y añadiremos airbags como medida de protección adicional.

Formamos y capacitamos a nuestras personas

4.3 4.4 8.6 [GRI 3-3, 404-1, GRI 404-2]

El desarrollo de nuestras personas es uno de nuestros objetivos estratégicos. **Impulsamos el crecimiento personal y profesional de nuestro equipo, promoviendo una cultura basada en la colaboración y la comunicación abierta**, con líderes que guían y acompañan en todo momento.

Feedback para mejorar. Nuestro equipo de capacitación evalúa la calidad de las capacitaciones brindadas en base a:

- Encuestas de valoración (formaciones híbridas)
- Resultados de participación (convocados vs. participantes)
- Aprobación de la instancia (becas, formaciones desde ECA)
- Rankings de Capacitación

A lo largo de 2024 enfocamos nuestros esfuerzos **en potenciar la capacidad de adaptación de los colaboradores a nuevas tecnologías y dinámicas**, a través de formaciones presenciales, virtuales e híbridas, incorporando herramientas lúdicas y actividades en las capacitaciones para mejorar la retención del conocimiento y la participación activa.

80.143 horas de capacitación,

33 horas promedio por persona

Entrenamiento de encargados

bela
ahorrá lindo

16 líderes de tienda capacitados para mejorar sus habilidades de liderazgo.

farmashop

Actualizamos exhaustivamente el material de referencia para encargados de tienda.

Plan de facilitadores

bela farmashop
ahorrá lindo

18 colaboradores comenzaron a desarrollarse como facilitadores para acompañar a quienes ingresan a la compañía y facilitarles el proceso de aprendizaje.





Programas de inducción y capacitación

Todas las personas que se incorporan a la compañía cuentan con un plan de inducción que se ajusta a las necesidades de la unidad de negocio a la que ingresan.

58 instancias de inducción para colaboradores que ingresaron a la compañía > 710 horas de capacitación

Capacitamos a 41 jóvenes sin experiencia previa para su incorporación laboral en el nuevo SEO de Minas. [+info](#)



Además, formamos alianzas con **INEFOP** y **Uruguay XXI** a través del programa *Finishing School* para financiar cursos especializados y de formación para colaboradores, un proceso único orientado a personas sin experiencia en el sector.



Implementamos una nueva plataforma de capacitación y desarrollo (ECA)

Incorporamos una nueva solución digital que tiene **mayor alcance** que la plataforma educativa anterior y que permite una **sólida trazabilidad de las formaciones y horas de capacitación**.

80 instancias de capacitación brindadas en ECA

Farmashop HUB: un espacio dedicado al intercambio de ideas

En el HUB desarrollamos capacitaciones presenciales y en formato híbrido que permiten la participación de colaboradores de todo el país. La sala cuenta con micrófonos y cámaras de alta resolución con tecnología hyflex que permite seguir al expositor mientras se encuentra exponiendo y brindar una experiencia más cercana.

Logramos crear un **ámbito de encuentro entre las distintas áreas** de la organización que facilite y potencie el proceso de capacitación de nuestros equipos.

En 2023-2024:

156 instancias de capacitación y eventos realizados en modalidad híbrida (online/presencial)

USD 177.826 invertidos en capacitación



Becas otorgadas

330 becas en diferentes formaciones > +18,28% que el año anterior

5 becas para congresos internacionales para colaboradores de Concepto OM y 2 becas parciales MBA

Formación para mandos medios para brindarles herramientas de liderazgo	Becas UDE (Universidad de la Empresa)	Formación en Tableau	Formación en Planificación Logística	Formaciones de especialización en SEO	Curso de Idóneo*
29 becas para encargados/as de sucursales de Farmashop y bela	4 becas 70% para la realización de cursos cortos	23 becas para el área de oficina	20 becas para supervisores del sector operativo	4 becas	140 becas para colaboradores de sucursal, delivery y SEO



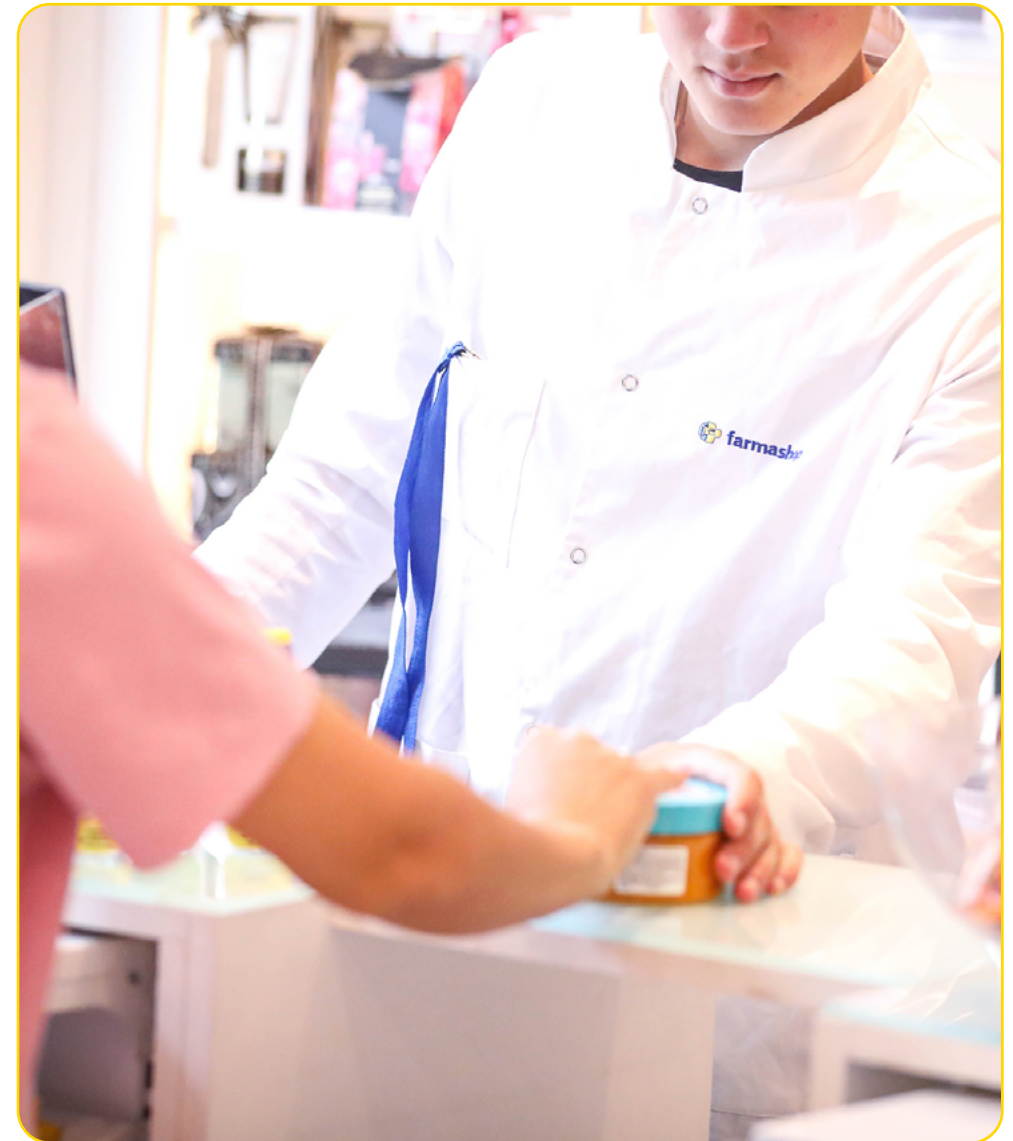
Desafío 2024

Lograr que el 50% de colaboradores de sucursal cuenten con el **curso de idóneos en farmacia***



Estado

En proceso: el 42% (+2%) de nuestros colaboradores en sucursales cuenta con dicha formación



*El mínimo operativo por centro de costo es de 4 colaboradores/as con título de idoneidad. Para cubrir la necesidad actual de 141 centros se requiere de un 36% de colaboradores capacitados.

Capacitaciones: el avance de nuestros desafíos



Desafíos 2023-2024



Estado

<p>Mejorar la plataforma de capacitación y desarrollo (ECA) para que tenga mayor alcance, sea más digital y contenga una sólida trazabilidad de las formaciones y horas de capacitación de cada persona.</p>	<p>Cumplido: en junio 2024 incorporamos la nueva plataforma. Consideramos la implementación exitosa ya que la reestructuración resultó beneficiosa para los usuarios y su feedback es positivo.</p>
<p>Fomentar el liderazgo transformacional en nuestros líderes, logrando certificar a todos los encargados de sucursales.</p>	<p>En proceso: durante el ejercicio logramos culminar el diseño del proyecto, establecimos los pasos de su implementación y las herramientas a ser utilizadas. Actualmente nos encontramos en la etapa de validación.</p> <p>Para 2025 proyectamos evaluar el estilo de liderazgo preponderante en los sectores operativos de Farmashop, para luego diseñar los planes de formación en materia de liderazgo transformacional a partir de los resultados.</p>
<p>Planes de carreras - expandir a todas las unidades de negocio.</p>	<p>En proceso: estamos trabajando para la implementación de planes de carrera en todas las unidades de negocio. Avanzamos en una extensión del proceso de Onboarding con lo que buscamos seguir capacitando a las personas con herramientas específicas de su puesto de trabajo.</p>
<p>Aumentar la formación y perfeccionamientos a nuestros idóneos de Farmacia principalmente en servicios personalizados para los clientes junto a el equipo de División Farmacéutica.</p>	<p>Cumplido: estamos desarrollando un temario de formaciones para profundizar el conocimiento de los idóneos de farmacia.</p>



Evaluación de Desempeño

[GRI 404-3]

Evaluamos a 1.927 colaboradores, es decir, **97% realizó su ciclo de Evaluación del Desempeño***



32% hombres (625)



67% mujeres (1.302)

NUEVO MÓDULO DE AUTOEVALUACIÓN

Actualizamos el ciclo de evaluación de desempeño de las personas que trabajan en oficinas con la incorporación de un módulo que les **permite evaluar su propio desempeño aportando su perspectiva al proceso**. También incluye una función que desglosa los niveles de desarrollo de cada competencia para realizar evaluaciones más precisas.

Beneficios:

- Mayor ida y vuelta en el feedback
- Intercambio de perspectivas
- Pensamiento auto-crítico
- Mayor participación dentro del ciclo de evaluación

Durante el ejercicio desarrollamos el módulo y su puesta en marcha, y comenzamos a implementarlo con el inicio oficial del ciclo de evaluación en octubre de 2024.



Desafío 2024-2025

Emplear los insumos de las Evaluaciones del Desempeño para estructurar propuestas de formación en las diferentes áreas.



*Los 65 colaboradores restantes no participaron del ciclo por no corresponderles, es decir por no contar aún con un mínimo de 6 meses de antigüedad. En estos casos la valoración que se contempla es la evaluación de periodo de prueba. Para más información sobre el desempeño del equipo durante el ejercicio hacer [click aquí](#)



Diversidad, equidad e inclusión

10.2 10.3 [GRI 3-3; 406-1]

La diversidad, la equidad y la inclusión no son solo valores, son parte de cómo trabajamos cada día. Por eso, promovemos un entorno inclusivo, ofreciendo oportunidades de crecimiento, empleo y formación, facilitando la comunicación y el diálogo entre colaboradores y colaboradoras.

Protocolo de actuación para abordar los casos de acoso sexual, moral y discriminación.

Desde Farmashop rechazamos todo tipo de acoso y/o discriminación en el entorno laboral. Por eso, contamos con un protocolo contra el acoso y la discriminación, acompañado de medidas de sensibilización, con el objetivo de fortalecer los valores de respeto, cordialidad y equidad en nuestro equipo.

¿Cómo funciona?

En la plataforma *Humand* colaboradores y colaboradoras tienen acceso al buzón de denuncias por acoso moral sexual o discriminación, o pueden dirigirse directamente al Departamento de RRHH.

No se registraron casos de denuncia por discriminación.

Nuestro compromiso con la diversidad

Continuamos participando activamente en las distintas instituciones que apoyamos, buscando impulsar la diversidad, equidad e inclusión en el mundo laboral.

¿Qué hicimos en 2023-2024?

- Nos adherimos a los Principios de Empoderamiento de la Mujer de la ONU (WEPs), reforzando nuestro compromiso de derribar barreras, promover oportunidades equitativas y construir un entorno laboral justo, donde las mujeres puedan prosperar.
- Por tercer año consecutivo **colaboramos con ÁNIMA**, como empresa formadora, ofreciendo Formación Dual para estudiantes de IT. En 2024 **ampliamos nuestro compromiso** apoyando el programa Finest, que crea oportunidades para personas en proceso de reconversión laboral en el área de IT.
 - Además, nos convertimos en **Empresa Madrina**, sumándonos a la campaña “Dejá Tu Huella” a través de donaciones de impacto destinadas a ÁNIMA.
- **Somos parte de RedMe** (Red de Mujeres Ejecutivas del Uruguay) que promueve el liderazgo de las mujeres para transformar las organizaciones de Uruguay.



Conocé el recorrido y las alianzas que formamos en nuestro proceso de diversidad.



Promovemos la **diversidad, equidad e inclusión** de los equipos velando por la igualdad de oportunidades

5.5 10.2 10.3 10.4

En Farmashop impulsamos la inclusión, promovemos la equidad y celebramos la diversidad, integrando estos valores en cada acción.

¿Cómo lo hacemos?

- Con difusión interna y externa de oportunidades laborales.
- Adaptando los entornos de trabajo para facilitar la accesibilidad para todas las personas.
- Brindando un esquema de remuneración sin distinciones, acorde a las cualidades y al cargo específico a desempeñar.



Promovemos la **igualdad** de oportunidades en **puestos jerárquicos**

5.5 16.7 [GRI 405-1]

Miembros del Equipo de Dirección y Gerencias



53% mujeres



46% hombres



Desafío a 2030
Lograr 50% de directores de ambos géneros



Estado 2023-2024
En proceso: 22% de directoras



Promovemos la **inclusión laboral** de jóvenes, adultos mayores y personas en situaciones de vulnerabilidad

8.5 10.2 [GRI 3-3, 404-2]

Buscamos impulsar la **inclusión laboral de las personas**, por eso desarrollamos distintas iniciativas que apoyan su empleabilidad, generando oportunidades dentro de nuestra comunidad y el mercado.

Programa Primer Empleo

Creamos un espacio donde el talento joven encuentre oportunidades reales para desarrollarse y crecer.

Participamos del **Programa Accesos** del Ministerio de Desarrollo y la Ley de **Empleo Juvenil** para promover el ingreso de jóvenes a su primer empleo y generar oportunidades de inserción laboral formal.

Proyecto SEO Minas



En alianza con la Intendencia de Lavalleja e INEFOP incorporamos a más de 40 jóvenes del departamento a nuestro SEO. **Se trató de un proyecto de alto impacto ya que estos jóvenes tuvieron su primera experiencia profesional y participaron en instancias de capacitación presenciales para su óptimo desarrollo.**

+40 jóvenes tuvieron su primera experiencia laboral en la apertura del nuevo local de SEO, ubicado en Minas, Lavalleja.

Además, durante 2024:

- Apoyamos la **inserción laboral de jóvenes** de la Fundación Los Pinos y Curises Unidos que formaron parte de nuestra zafrá FarmaCard Day y al día de hoy están en evaluación para integrarse a la compañía.
- Junto con la Universidad de Montevideo, abrimos oportunidades de **pasantías laborales** en diferentes áreas, destacando en 2024 la incorporación de estudiantes en el área de Administración y Finanzas.



Programa Mamás, Tías y Abuelas (MTA)

Ofrecemos a mujeres de entre 35 y 55 años la oportunidad de reincorporarse en el mundo laboral. Las participantes aportan un valor único gracias a su experiencia previa en diversos sectores y su vocación. Además, desempeñan un papel clave como red de apoyo dentro de los equipos.

El programa MTA no se limita solamente a brindar una oportunidad de empleo, sino que facilita el **acceso a herramientas de desarrollo profesional y personal**, actividades de capacitación comercial y cursos de especialización.

295 colaboradoras participaron del programa MTA*

Estamos comprometidos a reducir la brecha de género, trabajando para aumentar la visibilidad y reconocer el rol profesional de estas mujeres.

*Total de personas al periodo 2023-2024.

Trabajamos por más empleabilidad formal e inclusiva

Continuamos apoyando y trabajando de forma aliada con la Cámara LGBTQ+ para continuar promoviendo la diversidad dentro de la compañía a todo nivel, en especial en referencia al liderazgo femenino y el respeto por la igualdad de remuneración.

CONGRESO PRIDE CONNECTION 2024

Formamos parte del Congreso Anual de la Cámara LGBTQ+ en el que nuestro director de RRHH, Roberto Acosta, participó del panel de expositores y debatió sobre Diversidad e Inclusión.

- En el evento, el equipo de Atracción y Gestión de Talentos presentó nuestras oportunidades laborales, mientras que Concepto OM brindó servicios en vivo, generando un espacio dinámico.



TALLER DE ORIENTACIÓN Y ACERCAMIENTO AL MERCADO DEL EMPLEO PARA LA COMUNIDAD LGBT+



Desde Academia OM participamos junto con la Intendencia Departamental de Maldonado, CCNLGBTU e INEFOP, aportando los conocimientos de nuestros profesionales en talleres dirigidos a fortalecer las posibilidades laborales de la comunidad LGBT+.



[Click para conocer el testimonio de Rocío](#)



Desafío 2023-2024

Continuar fortaleciendo las alianzas con Red de Empresas Inclusivas y la CCNLGBTU



Estado

Cumplido: continuamos realizando acciones en conjunto

Oportunidades para personas con discapacidad

21 colaboradores forman parte del plan de inclusión por discapacidad

Buscamos que las personas con discapacidad representen el:

2024	2025	2026	2027
1%	2%	3%	4%
de nuestro equipo			
En proceso: actualmente representan un 0,93%			

Trabajamos junto a **UMUNTU**, una consultora en inclusión de la discapacidad, que nos acompaña en los procesos de inclusión dentro de la compañía.

- Participamos de los programas “Zip” y el programa de Inclusión Laboral, que tienen por objetivo fomentar las capacitaciones en el área de la inclusión, diversidad y equidad laboral.
- Participamos junto a otras empresas de un **panel de intercambio respecto de los desafíos de la inclusión laboral**, en el que se compartieron experiencias, prácticas y perspectivas.



Colaboradores y colaboradoras en el centro de nuestras iniciativas

Cada agosto lanzamos nuestra campaña interna “**Votá para colaborar**”, que permite a nuestros colaboradores, conocer y votar por las organizaciones vinculadas a la salud que serán parte de la campaña de recaudación en caja.

En esta octava edición, la **ganadora fue la Fundación Canguro** y durante septiembre realizamos la **campaña de recaudación en cajas** en las tiendas de Farmashop y bela a su beneficio.

\$1.992.248 recaudados en caja y

\$1.471.760 donados por Farmashop



Fundación Canguro brinda cuidados, las 24 horas del día los 365 días del año, a recién nacidos en situación de vulnerabilidad que están a la espera de una resolución judicial. [Conocer más](#)



También hicimos donaciones a:



Fundación Corazoncitos > [Conocer más](#)
Donación: **\$1.471.760**



Fundación Pérez Scremini > [Conocer más](#)
Donación: **\$1.051.840**



Fundación niños sin dolor
Donación: **\$160.000**



Fundación Forge
Donación: **\$128.000**



Liceo Impulso
Donación: **\$6.307.680**



Experiencia y satisfacción multicanal de clientes

[GRI 3-3]

Nos esforzamos por ofrecer una experiencia única: flexible, conveniente y personalizada en cada punto de contacto. Buscamos adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y superar sus expectativas, integrando soluciones que se alinean con sus preferencias.

- Evaluamos la satisfacción a través de encuestas disponibles en todas las tiendas físicas.
- Evaluamos la experiencia del cliente a través de Mystery Shopper.
- Gestionamos los reclamos, monitoreando su evolución e implementando acciones correctivas.





Nuestro Servicio de Experiencia Omnicanal (S.E.O.) permite a las personas realizar pedidos, consultas o sugerencias a través de múltiples canales: teléfono, plataformas digitales y nuestro formulario web, disponibles todos los días de 8 a 23 horas.

- **Atención al cliente de calidad:** Brindamos un servicio receptivo, respetuoso e informativo. Capacitamos a personal para manejar consultas y problemas de manera receptiva y profesional.
- **Resolución de problemas:** Facilitamos procesos sencillos con el objetivo de dar solución rápida y adecuada a las necesidades de nuestros clientes.
- **Privacidad y seguridad de datos:** Protegemos la información personal de los clientes bajo estrictas normativas de seguridad, cumplimos con las regulaciones vigentes sobre privacidad y confidencialidad. [Conocé más](#)



Desafíos para 2024-2025
Que el SEO en Minas esté 100% operativo.



Transformamos las experiencias de compra 8.2

Nuestro objetivo es generar experiencias satisfactorias que refuercen la confianza y construyan relaciones a largo plazo.

A través del seguimiento de la satisfacción y el análisis de interacciones en diferentes canales, podemos identificar y comprender las necesidades de nuestros clientes para ofrecerles soluciones adecuadas.

Canales	Temáticas	Frecuencia de uso	Satisfacción
Teléfono	Pedidos	70%	Encuesta de satisfacción: 89% , en base a la pregunta ¿Recomendaría usted a Farmashop a sus amigos y familiares, basándose en el servicio recibido? Nivel de servicio: 87%
	Consultas y sugerencias	30%	
WhatsApp	Pedidos	10%	Tasa de satisfacción 85% con un nivel de Servicio del 90%
	Consultas y sugerencias	90%	
Formulario Web	Reclamos	51%	4,3 en valoración de resolución de problemas , teniendo como referencia del 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.
	Otros	49%	

Clasificación de reclamos por motivo	2021-2022	2022-2023	2023-2024	Variación interanual
Entrega vía delivery	56%	56%	62%	11%
Navegación web	17%	20%	18%	-10%
Insatisfacción en sucursal	4%	4%	3%	-25%
Error en dispensación	3%	3%	2%	-33%
Otros	20%	17%	15%	-11%

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Valoración media de clientes para el nivel de servicio brindado en la resolución de reclamos*	4,3	4,2	4,3
Total de reseñas	285	3.443	2.098
% de reseñas respecto de los reclamos recibidos	15%	12%	6%

* puntaje máx.5

Logramos mantener el objetivo de calidad propuesto: tener un puntaje de atención mayor a 80%.

En 2024 reforzamos la auditoría de calidad y establecimos un monitoreo constante que permitió identificar y prevenir errores en la recepción de pedidos.



Desafíos 2023-2024

Comenzar a medir el NPS (*Net Promoter Score* por sus siglas en inglés), un indicador de la experiencia y recomendación de clientes para todos nuestros negocios.



Estado

Cumplido: actualmente estamos trabajando para implementar este desafío en el próximo periodo.

Desafíos para 2024-2025:

Implementar un CRM (*Customer Relationship Management*, por sus siglas en inglés), es decir, un software diseñado para gestionar las relaciones con los clientes de una empresa de manera eficiente, para facilitar el seguimiento del historial del cliente y mejorar su experiencia de compra.



Garantizar una **estrategia de marketing** responsable

Nuestra estrategia de marketing responsable se centra en:



Comunicar de manera transparente los logros ambientales, educando a los consumidores sobre prácticas sostenibles.



Integrar acciones responsables en la propuesta de valor, como la promoción de productos *eco-friendly* y la reducción de materiales.



Fomentar la participación activa de clientes a través de incentivos y campañas que reflejen su compromiso con el ambiente.



Asegurar la coherencia en los mensajes, colaborar con aliados estratégicos y evaluar constantemente el impacto para optimizar las acciones, alineando así la responsabilidad ambiental con los objetivos de marketing.





Promoción de la salud, seguridad y bienestar

Aseguramos la **calidad, seguridad y accesibilidad** de medicamentos, productos y servicios

3.8 [GRI 3-3; 416-1]

Contamos con un equipo de profesionales altamente capacitado, un estricto control liderado por la División Farmacéutica, y un sistema eficiente que asegura la resolución, el escalamiento y la transparencia en cada etapa del proceso.

¿Cómo lo hacemos?

- Realizamos un **plan anual de capacitación**, para fortalecer las competencias de los equipos de sucursales y centro de distribución en el **manejo de la cadena de frío**.
- Sustituimos las conservadoras tradicionales por un sistema reutilizable y más durable para el traslado de medicamentos desde el centro de distribución hacia las sucursales.
- Aseguramos el control de gestión en el 100% de los envíos de medicamentos que requieren cadena de frío.



¿Qué hicimos en 2023-2024?

- Implementamos la **nueva agenda de servicios Más Salud**, una solución tecnológica que permite a los usuarios agendar más fácilmente los turnos y que genera recordatorios y cancelaciones automáticas. Digitalizamos la información técnica interna, facilitando su acceso electrónico, mejorando la comunicación y el soporte interno.

Desafíos 2023-2024	Estado
Expansión farmacias a nuevas localidades	Cumplido: Realizamos 6 nuevas aperturas en Montevideo (Centro, Sayago, Cordón, La Blanqueada, Punta de Rieles), y Soriano (Mercedes).
Adherencia en tratamientos prolongados	En proceso: Estamos trabajando en el desarrollo de una nueva funcionalidad para la carga de tratamientos prolongados al sistema.

Desafío 2024-2025

- Implementar un sistema de monitoreo continuo de temperatura para el 100% de los locales. Actualmente solo 12 sucursales cuentan con este procedimiento.
- Implementar consulta farmacéutica y nutricional virtual.

Nuestro equipo de Más Salud

[SASB HC-DR-000.D]

19 sucursales cuentan con Más Salud

Nuestro equipo de profesionales se dedica a mantener los más altos estándares de calidad en el servicio de las personas que nos eligen.

Actualmente, contamos con **10 químicos farmacéuticos y un nutricionista**. En cumplimiento con la normativa nacional, cada una de nuestras farmacias opera bajo la dirección técnica de un Químico Farmacéutico.

¿Qué hicimos en 2023-2024?

- Sumamos dos locales con el Servicio Más Salud en el Interior del país. **¡Objetivo 2023-2024 de expansión cumplido!**
- Realizamos campañas para promover la accesibilidad a los servicios de MÁS SALUD, como la toma de presión arterial o control de glucemia.
- Capacitamos y actualizamos a nuestros colaboradores en diferentes temáticas, nuevos lanzamientos o tratamientos como ozempic, uso de monitores de glucosa continuo.





Dispensación segura de medicamentos

3.5 [GRI 3-3; SASB HC-DR-260b.2]

Nuestra prioridad es garantizar la precisión y la seguridad en la dispensación de medicamentos. Nuestros químicos farmacéuticos son responsables de capacitar a colaboradores y colaboradoras, así como de monitorear el cumplimiento de los procesos de dispensación y establecer estrategias de mejora.

Cada incidente es analizado por un químico farmacéutico, quien define acciones de mejora y medidas preventivas para mitigar posibles errores de dispensación. También, formamos de manera continua a nuestros colaboradores, en temáticas basadas en los errores en dispensación más frecuentes.

Disminuimos 33% los reclamos por error en dispensación vs el año anterior

El 100% de las personas que dispensan medicamentos son idóneos de Farmacia

Nuestro reglamento interno especifica que únicamente los colaboradores habilitados pueden dispensar medicamentos, también contamos con una política de ascenso donde se establecen los requisitos para poder acceder a los cargos.

¿Qué hicimos en 2023-2024?

- Optimizamos el acceso a la información de medicamentos en el software de consulta
- Trabajamos en nuevos formatos de comunicación y desarrollamos materiales de comunicación internos que promueven buenas prácticas de dispensación segura.

Promovemos la salud y el bienestar

3.4 **3.7** [GRI 3-3]

Farmashop te cuida en todas las etapas de tu vida no es solo un dicho, son acciones concretas que impulsamos para cuidar a nuestra comunidad.

¿Qué hicimos en 2023-2024?

● Promoción de hábitos saludables:

Bridamos charlas para niños y jóvenes sobre alimentación saludable, cuidado del sol y cuidados en el invierno. Las charlas fueron dictadas por una química farmacéutica y una nutricionista.

● Publicamos artículos de promoción de salud en nuestro blog. [Conocelos acá.](#)

● Campañas de concientización:

CUIDADO DEL SOL
campaña informativa a través de redes sociales



Desafío 2024-2025

Fomentar las campañas de promoción en salud con otras organizaciones.

Prevención y concientización sobre enfermedades crónicas

3.4 [GRI 3-3, 413-1; 403-6]

Elegimos visibilizar las patologías prevalentes en nuestro país, para eso impulsamos campañas presenciales y en redes de prevención y concientización de enfermedades crónicas como la hipertensión arterial y diabetes.

DIABETES	SEMANA DEL CORAZÓN
Realizamos glicemias sin costo, juegos y compartimos material informativo elaborado por la Asociación de Diabéticos del Uruguay	Facilitamos la toma de presión sin costo y compartimos recomendaciones nutricionales para fomentar hábitos saludables



Desafíos 2023-2024	Estado
Incorporar otros grupos de interés para la prevención y concientización sobre enfermedades crónicas, como por ejemplo personas mayores de 60 años.	Cumplido: estamos evaluando nuevos grupos para generar instancias.
Brindar más información sobre la promoción de la salud y bienestar a través de canales digitales.	Cumplido: agregamos nuevas actividades al cronograma.

Desafío 2024-2025
Aumentar el número de campañas de prevención y concientización.





07

Gobernanza Empresarial

- Integridad en el centro del negocio
- Innovación y salud económica y financiera
- Gestión de la cadena de suministro





Promovemos un gobierno corporativo responsable

12.6 [GRI 2-9, 2-11]

Nuestro gobierno está compuesto por un Directorio* y cuatro comités:

Comité Directivo

Comité Ambiental + información

Comité ESG **

Comité de Ética

Nuestro equipo de directores está formado por líderes con experiencia y adecuada capacidad técnica. Todos los miembros tienen roles independientes.



*El Directorio es el máximo órgano de gobierno de nuestra organización. Está conformado por el presidente del Directorio, Alfredo Irigoien, y los directores Carlos Ingham, Martín Sorrosal y Pablo Juan Lundahl. El único integrante con cargo ejecutivo es el director general Martín Sorrosal. El presidente actual del Directorio no tiene cargos ejecutivos en la compañía. (agregar al pie de página) **Composición del Comité ESG: Director RRHH, Director Comercial, Director Administración y Finanzas, Gerente de Marketing, Gerente de División Farmacéutica y Director de Procesos y Auditoría.

Equipo de Dirección



Martín Sorrosal
Director General
12 años



Roberto Acosta
Director de RRHH
12 años



Matías Lopéz
Director Comercial
11 años



Gabriela Montone
Directora de Adm. y Finanzas
5 años



Miguel Rossi
Director de Tecnología
8 años



Ignacio Mignone
Director de Logística y Distribución
8 años



Malena Vergara
Directora de Procesos y Auditoría
9 años



Carlos Carneiro
Director de Operaciones Farmashop
9 años



Emmanuel Morales
Director de Nuevos Negocios
6 años

Gerentes de Servicios



Juan Teba
Gerente de Marketing
4 años



Nancy Pereyra
Gerente de SEO
1 año



Andrea Contreras
Gerente de División Farmacéutica
3 años



Selección

[GRI 2-10]

La designación de los miembros del Directorio es realizada por el Fondo de Inversión Linzor Capital. La conformación del Comité Directivo se rige por un proceso claro y transparente, que prioriza tres criterios fundamentales: **diversidad, independencia y competencias** específicas alineadas con las prioridades estratégicas de nuestra organización.

Conocimientos colectivos y evaluación de desempeño

[GRI 2-17, 2-18]

En 2023 implementamos diferentes instancias de difusión y capacitación para el equipo de Dirección:

- Capacitaciones dictadas por consultores expertos en **gestión ambiental**.
- Capacitaciones sobre **aspectos de ética y transparencia**, profundizando sobre temas de prevención de soborno y reforzando el marco ético de la compañía.

El **desempeño del equipo de Dirección** es evaluado internamente de forma mensual por el Directorio y anualmente por el grupo inversor. A su vez, es validado por auditorías externas y la participación en premios y rankings nacionales.

Nuestra dirección supervisa la gestión ESG

[GRI 2-12, 2-13]

El equipo directivo asume un rol clave en la definición, aprobación y actualización de los valores, estrategias, políticas y metas relacionadas con el desarrollo sostenible.

Entre las principales responsabilidades del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos se encuentran:

- Diseñar y actualizar las políticas, misión y valores de la compañía.
- Detectar oportunidades y riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ESG).
- Definir metas específicas y planes de acción alineados con la estrategia establecida por el CEO.

El CEO y el equipo de directores participan en el **proceso mensual de revisión y reporte** de resultados económicos, ambientales, sociales y de gobernanza al Directorio. También son responsables de la presentación del Informe de Gestión.

A su vez, nuestro Comité ESG se reúne tres veces al año para mantener una gestión proactiva:

Reunión inicial: Se definen los objetivos y la estrategia anual.

Reunión intermedia: Se evalúan los avances e incorporan los resultados de las auditorías.

Reunión final: Se analizan los resultados del año y se trazan nuevos retos para el futuro.



Integridad en el centro del negocio 16.5 16.6

Gestionamos los riesgos ambientales, sociales, reputacionales, económicos y financieros

12.6 [GRI 3-3, 2-23]

Anualmente recibimos auditorías externas para evaluar nuestro nivel de gestión según los criterios de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 y 37001. En las auditorías realizadas se resaltaron las fortalezas y se destacaron áreas de mejora.

Tanto los auditores como el organismo certificador destacaron la madurez de nuestro sistema de gestión y su capacidad para exceder los requisitos establecidos.

Sistema de gestión certificado	Alcance
Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001	
Sistema de gestión de la energía - ISO 50001	
Sistema de gestión ambiental - ISO 14001	
Sistema de gestión antisoborno - ISO 37001	



Sistema de gestión antisoborno certificado

[GRI 205-1, 205-2]

Somos el primer retail a nivel nacional en obtener la certificación ISO 37001.

En Farmashop promovemos una **cultura de integridad con tolerancia cero al soborno**. En el marco de nuestro sistema de gestión antisoborno, evaluamos todas nuestras actividades desde una perspectiva de riesgos de corrupción, asegurando prácticas alineadas con los más altos estándares éticos.

Conoce cómo fue el proceso de certificación del sistema de gestión antisoborno [aquí](#).

El 100% de los miembros de Alta Dirección y colaboradores conocen nuestras políticas y procedimientos anticorrupción, y el 77%* de toda la compañía recibió formación específica en este tema.



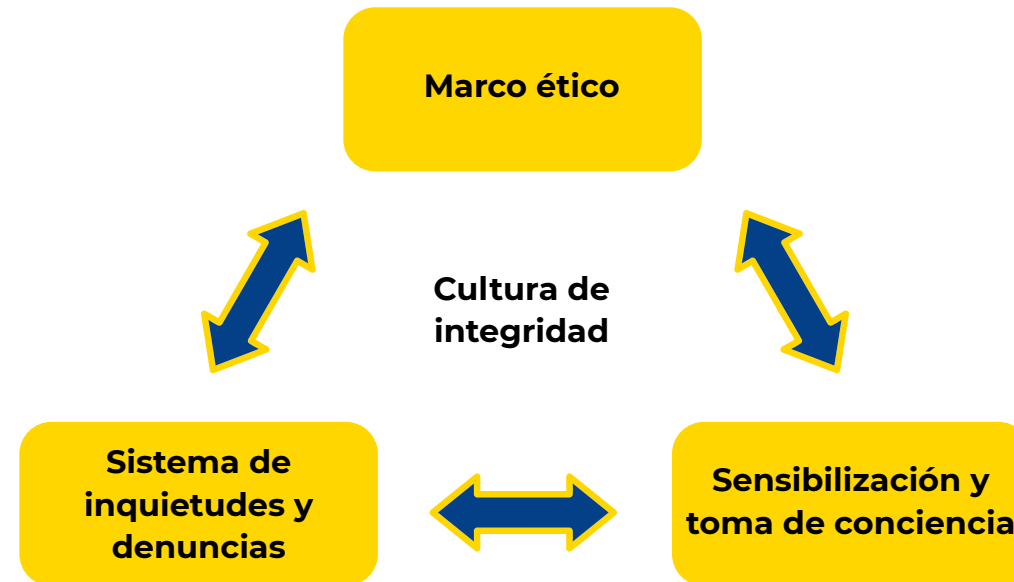
*Capacitaciones realizadas antes de la certificación en febrero 2024. Para más información consultar el Reporte anterior

Promovemos la ética, la transparencia y el cumplimiento

16.5 16.6 [GRI 3-3, 2-23]

En Farmashop, la ética, la transparencia y la integridad forman la base de nuestra cultura organizacional.

Nos enfocamos en mantener un **entorno de honestidad, confianza y respeto**, tanto dentro de nuestro equipo como con nuestras empresas proveedoras, asegurando un entorno libre de conductas que comprometan nuestros valores



Conoce nuestro Plan de Gobernanza [aquí](#).

Nuestros compromisos clave y cómo los implementamos



Realizar procesos de Debida Diligencia: Incorporamos la debida diligencia dentro de la gestión de proveedores, identificando aquellos críticos desde el riesgo de soborno y solicitando una evaluación de sus prácticas.



Aplicar el Principio Precautorio: Desde el diseño de nuestros procesos, adoptamos una visión preventiva, gestionamos impactos inevitables y aplicando estrategias de mitigación para reducirlos al mínimo posible.

Marco ético

[GRI 2-23, 2-24]

Nuestras políticas y reglamento interno reflejan los valores que nos guían en el comportamiento ético y relaciones positivas con colaboradores, colaboradoras, clientes y proveedores. Cada política establece las responsabilidades de todas las partes involucradas y, en caso necesario, detalla las sanciones en caso de incumplimiento.

Nuestras políticas:

- **Sostenibilidad**
- **Representación y viajes**
- **Obsequios y atenciones corporativas**
- **Servicios colaboradores en OM**
- **Gestión conflictos de interés**
- **Prevención de fraudes**
- **Información confidencial**
- **Compras**



En nuestra web se encuentran las políticas disponibles a clientes y partes interesadas [Click aquí para conocerlas.](#)

Difusión y capacitación. Las políticas aplicables a nuestro equipo están disponibles en la plataforma Humand, accesible desde la intranet, y se comunican a toda la organización vía e-mail y publicaciones en dicha plataforma. Además, contamos con diversas formas de difusión de nuestras políticas, acompañadas de capacitaciones internas que abordan los requisitos de las Normas ISO asociadas.

Sistema de inquietudes y denuncias

[GRI 2-25, 2-26]

Nuestra **línea ética** permite registrar las posibles faltas de transparencia, de ética o incumplimiento de políticas y procedimientos de la compañía.

- **Uso anónimo o identificándose**
- **Disponible los 365 días del año las 24 horas**

Durante el ejercicio 2023-2024 registramos **28 denuncias realizadas en la línea de ética**, 10 de ellas correspondientes a clientes manifestando insatisfacción con la atención recibida.

Para abordar las denuncias y remediar los casos en los que se impactó negativamente al consumidor, contamos con un sistema gestionado por un equipo especializado, en el cual se registran los intercambios con el cliente garantizando la trazabilidad de la gestión y contacto.

¿Cómo lo gestionamos?

- **Tomamos inmediatamente acciones correctivas**, ante las denuncias sobre insatisfacción, activando el **protocolo de capacitación obligatoria** para todos los colaboradores de la sucursal en cuestión.
- Reforzando la importancia e impacto de la atención y los procesos de venta.

Redujimos 20% la cantidad de renunciadas vs el ejercicio anterior



Compromiso con los derechos humanos

12.6 [GRI 3-3, 2-23]

Creemos en relaciones laborales basadas en la tolerancia y el respeto absoluto.

El respeto de la intimidad, honor, seguridad jurídica, no discriminación por razones de raza, sexo, credo o religión, son principios irrenunciables para nuestra empresa.

Durante el ejercicio 2023-2024:

- Ratificamos el Sello como empresa inclusiva
- Participamos de 6 reuniones realizadas con Pride Connection [+ información](#)
- Lanzamos una nueva encuesta de clima. [+ información](#)
- Dictamos cursos relacionados con los “Límites de Poder de Dirección” junto al abogado laborista Pablo Duran. [+ información](#)

[Click aquí](#) para conocer las medidas adoptadas para promover y respetar los derechos humanos.

Libertad de asociación y negociación colectiva

[GRI 407-1, 2-30]

En Farmashop garantizamos el cumplimiento de la legislación laboral y respetamos el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva en el marco de la Ley de Negociación Colectiva N°18566.

Colaboramos activamente con el **Sindicato Único de Trabajadores de Farmashop** para abordar temas relevantes y mejorar las condiciones laborales. Además, contamos con una **Comisión de Salud**, compuesta por representantes del sindicato y la empresa.

100% de colaboradores y colaboradoras están cubiertos por convenios de negociación colectiva

Le decimos NO al trabajo infantil

[GRI 408-1]

Cumplimos con la legislación vigente y garantizamos que todas las personas con las que trabajamos sean mayores de 18 años. Asumimos el compromiso de promover la erradicación del trabajo infantil, tanto dentro de nuestra empresa como en nuestra cadena de valor, mediante controles rigurosos a nuestros proveedores para asegurar el cumplimiento de las normativas laborales.





Preservamos la seguridad y privacidad de los datos personales, y de la información de la compañía

[GRI 3-3, 418-1; SASB HC-DR-230a.1, HC-DR-230a.2, HC-DR-230a.3]

Nuestra responsabilidad es garantizar seguridad y confianza a nuestros clientes. Por eso, implementamos sistemas y políticas que siguen las recomendaciones de la Ley 18.331 de protección de datos personales, y que buscan **prevenir cualquier riesgo relacionado con la fuga de datos** y el manejo de la información de las personas.

Medidas que implementamos

- Controles físicos como tecnológicos diseñados para evitar la extracción de información.
- Concientizamos a nuestros colaboradores, promoviendo una cultura de protección de datos que refuerce el cumplimiento de las mejores prácticas en todos los niveles.
- Anualmente auditamos estas medidas tomando como criterios la Norma ISO 27001 y el marco de ciberseguridad de AGESIC.

0 incidentes de privacidad en los datos de nuestros clientes.

Si querés saber más sobre el “ciclo de vida” de la información en nuestra organización [hacé click aquí.](#)



Innovación y salud económica y financiera

[GRI 201-1; CG-HP-000.A]

Garantizamos el rendimiento económico y financiero sostenido

8.2 [GRI 201-1; 3-3]

Respecto al ejercicio económico anterior aumentamos*

+12,1%

los ingresos totales por ventas (UY\$)

+11,8%

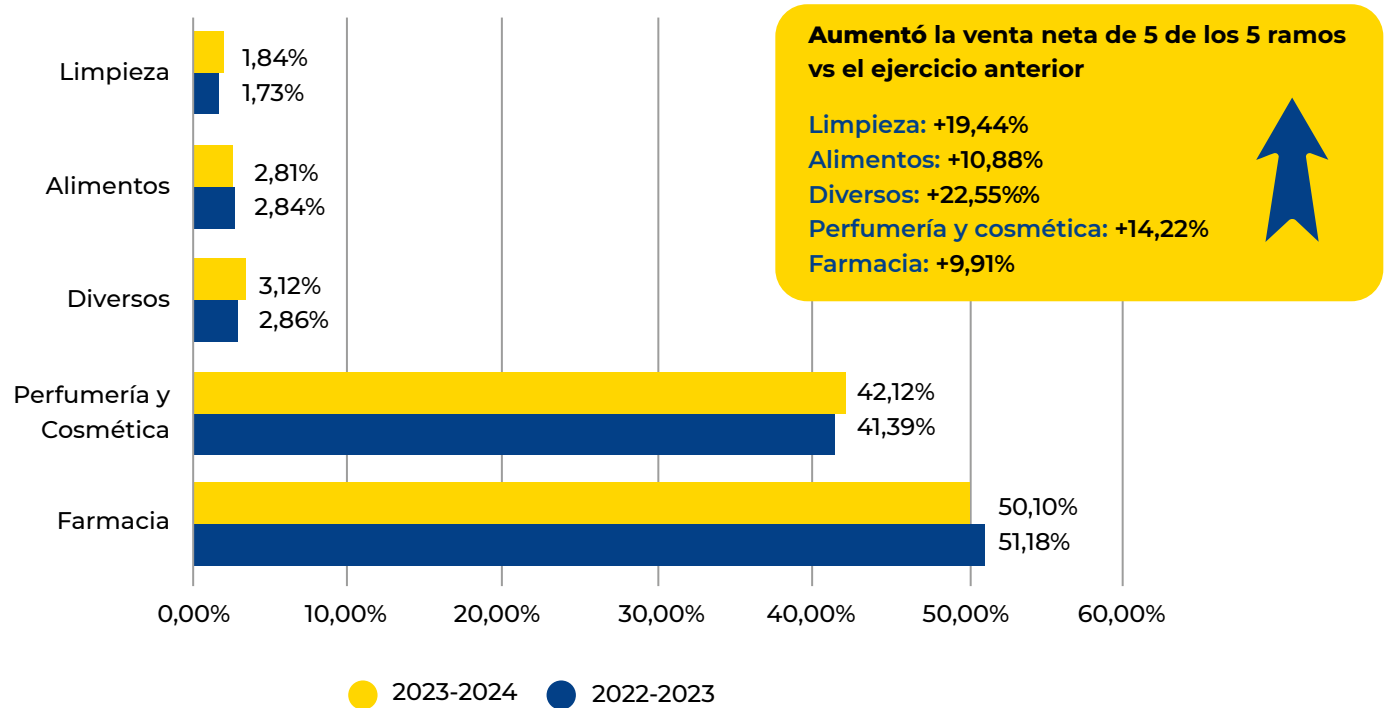
EBITDA (UY\$)

32.058.106

unidades vendidas >>>

+1,63% que el año anterior

Evolución share por ramo de artículo (Venta Neta)



Evolución del peso de ventas Montevideo vs interior

	2022	2023	2024
Interior	39,81%	41,82%	42,51%
Montevideo	60,19%	58,18%	57,49%

*Datos al 30 de septiembre de 2024

Crecimiento en sucursales [HC-DR-000.B]

El plan de negocio siguió avanzando con la apertura de **6 nuevas tiendas de Farmashop, 3 nuevas tiendas de Bela y 1 nueva tienda de OM.**

Además, continuamos mejorando las tiendas existentes, elevando el nivel de calidad y servicio.

	2022	2023	2024
Farmashop	118*	129	135
OM	5	5	6
Bela	14	15	18
Botiga	2	2	2

En 2023-2024 continuamos aumentando nuestras sucursales

4,7%

crecimiento en las sucursales de Farmashop

20,0%

crecimiento en los centros OM

20,0%

crecimiento en las sucursales de Bela

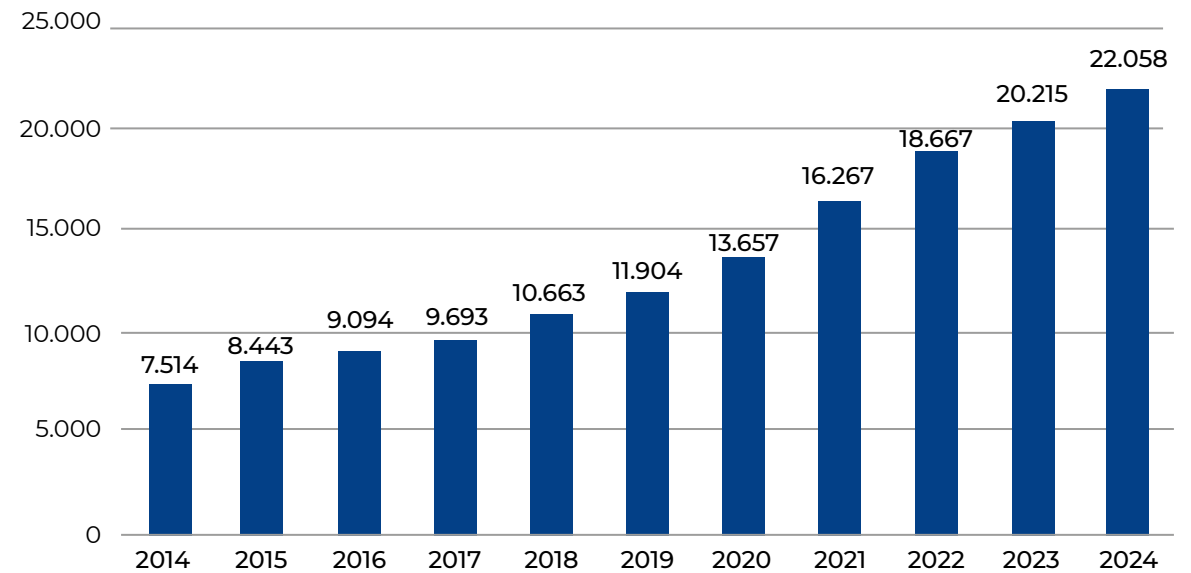
9,1%

aumento de la superficie en m² de nuestras sucursales

*Este valor difiere del publicado en el Reporte de Sostenibilidad 2021-2022 ya que allí no se tuvo en cuenta la apertura de 3 sucursales que abrieron al fin del ejercicio.

En 10 años aumentamos 193,55% los m² de nuestras sucursales

Sucursales (en m²)

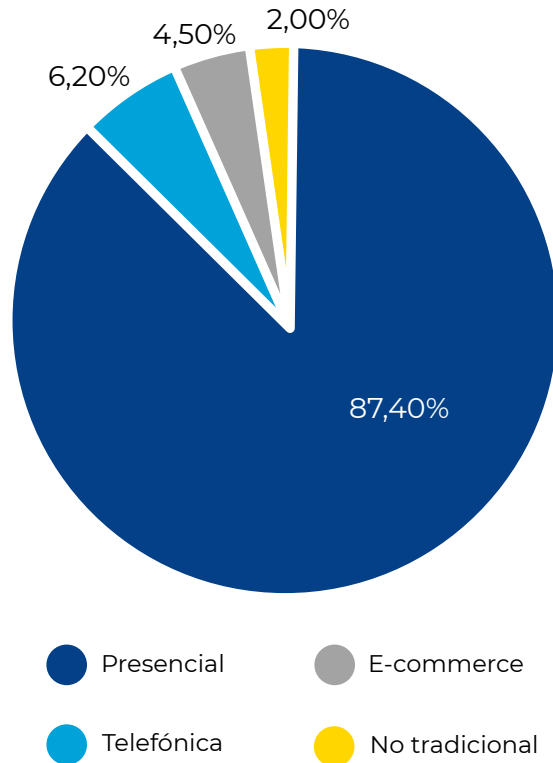


Estrategia omnicanal

Seguimos impulsando una **estrategia omnicanal con fuerte foco en los canales digitales** que cuentan con un alto potencial de crecimiento y desarrollo.

Durante el ejercicio 2023-2024 **mejoramos nuestra web y Aplicación Móvil, lo que nos permitió aumentar las ventas e-commerce en un 18,24% comparado con el período anterior.**

Ventas por canal 2023-2024



Ventas por canal	2021-2022	2022-2023	2023-2024	Variación vs ejercicio anterior
Presencial	86,80%	87,70%	87,40%	-0,34%
Telefónica	6,80%	6,60%	6,20%	-6,06%
E-commerce	4%	3,80%	4,50%	+18,42%
No tradicional	2,30%	1,90%	2,00%	+5,26%

Plan de fidelidad

1.215.863

socios activos al cierre de ejercicio

3,4%

Crecimiento de Socios (vs el ejercicio anterior)

+8,8%

crecimiento de socios Farmacard Santander (vs ejercicio anterior)

90,0%

venta clientes activos Farmacard (3,4% vs ejercicio anterior)

18,6%

ventas Farmacard Santander





Invertimos en tecnología para adaptar los procesos e innovar en los servicios

8.2 [GRI 3-3, 203-1; 203-2]

Como parte de nuestra visión estratégica nos propusimos ser líderes en innovación tecnológica en nuestro sector.

Para alcanzar este objetivo, dedicamos recursos significativos a la investigación y desarrollo, asegurando así que estemos a la vanguardia de las últimas tendencias y avances tecnológicos.

Además, fomentamos un **ambiente laboral que promueva el pensamiento innovador y el crecimiento personal de nuestras personas**, reconociendo que su creatividad y compromiso son fundamentales para nuestro éxito.





3 principales proyectos de innovación durante 2023-2024

1. REDISEÑO WEB Y MOBILE

Durante el ejercicio nos enfocamos en **mejorar significativamente la experiencia de nuestros usuarios tanto en la plataforma web como en la aplicación móvil**. Implementamos nuevas funcionalidades y optimizamos la interfaz de usuario con el objetivo de:

- Facilitar la navegación
- Agilizar el proceso de compra
- Ofrecer una experiencia más personalizada y satisfactoria.

Para conocer cómo esta inversión impactó en nuestras ventas hace [click aquí](#).

2. REVISIÓN Y REFUERZO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Esto incluyó la actualización de nuestras herramientas y sistemas, así como el fortalecimiento de los controles internos y los mecanismos de monitoreo en el ámbito de la ciberseguridad.

Estas acciones fueron esenciales para garantizar la integridad y la seguridad de los datos e información de la compañía, protegiendo tanto nuestros activos como la confianza de nuestros clientes.

3. CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA

Desarrollamos capacitaciones y talleres especializados para el equipo, con el fin de mantenernos al día con las mejores prácticas en tecnología y seguridad informática.

Estas iniciativas nos posicionan para enfrentar de manera efectiva los desafíos futuros y continuar ofreciendo un servicio de alta calidad y seguro a todos nuestros usuarios.

Desafíos de Innovación para el próximo año

Si hay algo que se ha vuelto claro durante este último año, es la importancia de **estar siempre un paso adelante en la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes**. Con ese norte en mente, el próximo ciclo de innovación en Farmashop buscará **integrar mejor la Inteligencia Artificial, el Comercio Unificado y nuevas herramientas en todos los puntos de contacto**: nuestras sucursales, la app, la web y el contacto con el cliente a través de SEO y nuestro centro de atención.

1 Inteligencia Artificial para una experiencia personalizada

Nuestra prioridad es aprovechar al máximo los datos que tenemos de cada interacción para entender mejor a nuestros clientes y ofrecer recomendaciones más certeras. Queremos que cada persona sienta que sabe exactamente dónde encontrar lo que necesita, sin perder tiempo buscando.

2 Comercio Unificado y Omnicanal

La idea es que, sin importar si el cliente entra por la tienda online, la app o cruza la puerta de una sucursal, reciba el mismo nivel de servicio y de información sobre productos y ofertas. Esto implica una integración completa de inventarios, promociones y puntos de fidelidad, de modo que el cliente fluya de un canal a otro sin ni siquiera notarlo.

3 Herramientas para empoderar a nuestro equipo

No basta con tener la mejor tecnología si no va de la mano de las personas que la operan. Queremos que quienes trabajan en las sucursales y en el SEO cuenten con plataformas sencillas, ágiles y eficientes para brindar un servicio de primera. Desde dispositivos móviles con acceso instantáneo a toda la información necesaria, hasta paneles de control que centralicen las dudas más frecuentes y las resuelvan antes de que se conviertan en un problema.

4 Optimización web y app

La web y la app son mucho más que un canal de venta: se han convertido en herramientas clave para relacionarnos con nuestros clientes en todo momento. Vamos a enfocarnos en hacerlas más rápidas, amigables y con funciones impulsadas por IA, como chatbots y asesores virtuales, que ofrezcan soluciones inmediatas y faciliten la interacción.

¿Por qué hacemos todo esto?

Porque queremos que las personas que eligen Farmashop tengan una experiencia sencilla, ágil y agradable, sin importar el canal que usen. Ese objetivo, a su vez, impulsa las ventas, reduce costos innecesarios y, sobre todo, refuerza la imagen de Farmashop como un líder en innovación dentro del Retail.



Gestión de la cadena de suministro

[GRI 2-6, 204-1]

Trabajamos en conjunto con nuestros proveedores para impulsar prácticas responsables y estándares éticos, sociales y ambientales que promuevan un impacto positivo en toda la cadena de suministro. **En 2024 trabajamos con 1.066 proveedores con quienes mantenemos relaciones comerciales directas.**

Nuestra Cadena de Suministro en números

660 proveedores de insumos y servicios

- Compras puntuales para proyectos y necesidades específicas.
- Servicios esenciales para nuestras operaciones.

406 proveedores de mercaderías

- Abastecimiento de productos para nuestros puntos de venta.

El 98% de los proveedores con los que trabajamos en 2023-2024 son locales*

*Los proveedores locales incluyen aquellos que operan dentro del país, aunque sus productos no sean de industria nacional. Los proveedores emprendedores y/o de industria nacional ofrecen productos fabricados en el país. Debido a nuestras sucursales en todo el territorio, no registramos datos exactos por departamento.

** Corresponde al pago de todos los proveedores, tanto de mercadería como de insumos y servicios.





Selección y evaluación de proveedores

[GRI 308-1, 414-1]

Trabajamos para que nuestros proveedores cumplan con altos estándares ambientales, sociales y de calidad.

¿Cómo lo hacemos?

- **Política de compras:** Nuestra política establece criterios ambientales, energéticos, éticos y de compliance para la selección y evaluación continua de proveedores.
- **Monitoreo:** Identificamos y monitoreamos la evolución de productos con características sostenibles.
- **Calidad:** Desde el área especializada, nos aseguramos que los productos cuenten con habilitaciones, certificaciones y etiquetado correspondientes sin ningún tipo de error.



Desafíos para 2023-2024

Cumplimiento de estándares éticos: Garantizar que todos los proveedores cumplan con estándares éticos y de conducta, incluyendo la prevención de la corrupción.



Estado

Cumplido: No se recibieron denuncias en la línea ética ni por otros canales. Además, solicitamos a los proveedores relevantes que respondan un cuestionario, que diseñamos en el marco de nuestro sistema de gestión y certificación de la norma ISO 37001, para proveernos de información con el fin de efectuar una evaluación de calidad mutuamente beneficiosa para las instancias de evaluación y selección. El cuestionario tiene un enfoque de mejora y revela prácticas y compromisos con la ética y transparencia que permiten tener más y mejor información de los proveedores.



Fomentamos las compras locales y responsables, impulsando el desarrollo de proveedores emprendedores

8.3 [GRI 3-3; 204-1]

En Farmashop estamos comprometidos con el crecimiento de proveedores emprendedores porque sabemos que sus ideas innovadoras son clave para el futuro. Por eso, contamos con procesos ágiles para facilitar su selección, gestión e integración en nuestros procesos internos.

¿Cómo nos convertiremos en los socios estratégicos de negocio para emprendedores?

- **Entendiendo sus retos:** Identificamos las barreras que limitan el desarrollo de sus marcas o productos en el mercado.
- **Flexibilizando procesos:** Ofrecemos apoyo financiero y adaptamos nuestras dinámicas internas para que sus proyectos avancen.
- **Asesoramiento clave:** Acompañamos en aspectos esenciales como registros de productos y habilitaciones.
- **Impulso comercial:** Facilitamos el posicionamiento de sus productos a través de nuestra marca y experiencia en ventas.

CREANDO: 4 años impulsando emprendimientos nacionales

A través de esta iniciativa, generamos oportunidades para que emprendedores locales comercialicen sus productos sustentables y saludables, alineados a los criterios de nuestra política de calidad y ambiente.

- **Creando está presente en 18** departamentos, es decir, en el **95% de los departamentos del país**
- **20** emprendedores activos (+11% vs año anterior)
- **38** puntos de venta
- **2 nuevas categorías incorporadas: Limpieza y juguetería***

Ramo	Crecimiento unidades	
	2022-2023	2023-2024
Alimentos	52%	-2%**
Diversos	177%	6%
Limpieza	285%	7%
Perfumería y cosmética	195%	90%
Total general	138%	29%



Alianzas Estratégicas para sembrar el futuro de los emprendedores

Somos aliados del Programa Sembrando, una iniciativa liderada por la Presidencia de la República. Juntos, colaboramos con instituciones públicas y privadas para conocer a pequeños y medianos emprendimientos en todo el país.

* Se incorporaron en el último mes del ejercicio por lo que aún no contamos con datos sistematizados. ** La caída en alimentos está dada por un cambio de clasificación de proveedores que hasta el ejercicio anterior eran emprendedores y ahora los consideramos proveedores convencionales gracias al sostenido aumento de las ventas de sus productos.

Trabajamos junto a la cadena de suministro para reducir el impacto ambiental de los productos a lo largo de su ciclo de vida

11.6 12.8 [GRI 308-1]

En colaboración con nuestros proveedores, buscamos minimizar el impacto ambiental en cada etapa del ciclo de vida de los productos, integrando prácticas responsables que reflejen nuestro compromiso con el ambiente:

- **Gestión responsable de residuos:** promovemos prácticas que minimizan el impacto ambiental.
- **Uso de tecnologías eficientes:** priorizamos equipos y vehículos con alta eficiencia energética.
- **Consumo inteligente de agua:** buscamos reducir y optimizar su uso en cada proceso.
- **Certificaciones confiables:** trabajamos con proveedores que cumplen estándares de calidad ambiental y energética.

Además, priorizamos la incorporación de productos con características sustentables y saludables, como:

- Materiales reciclables y/o reciclados
- Packaging reciclables y reutilizables
- Productos libres de crueldad animal
- Productos con menor cantidad de químicos

2024 en números:

7 nuevos proveedores incorporados con características sustentables.

103 nuevos productos con características sustentables (involucran proveedores nuevos y con otros con los que ya trabajábamos).

3% de los productos comercializados tienen al menos una característica sustentable

Desafíos 2023-2024	Estado
<p>Reducción de las emisiones de carbono: Incorporar análisis de emisiones de CO₂ por parte de proveedores de distribución.</p>	<p>Cumplido: Logramos reducir e incorporar la medición como KPI de gestión para los objetivos de Dirección.</p>
<p>Trazabilidad: mejorar la trazabilidad ESG de la cadena de suministro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de tecnología para rastrear el origen y el impacto ambiental y social de los productos • Brindar información a clientes para una mejor experiencia de compra 	<p>No cumplido: Esperamos poder comentar novedades en el próximo reporte.</p>

Garantizamos el manejo controlado de sustancias y productos en los procesos de logística y abastecimiento

12.7

[GRI 3-3; SASB HC-DR-250a.1]

Los productos que manejamos requieren condiciones específicas para su almacenamiento, para garantizar su calidad y seguridad, por eso aseguramos que cada pro-

ducto pase por un riguroso control durante todas las etapas de su recorrido.

Desde los centros de distribución **auditamos el 100% de las unidades de medicamentos** controlados preparados.

Etapas y requisitos que deben cumplir:



Gestión de sustancias controladas

Trabajamos exclusivamente con medicamentos aprobados por el Ministerio de Salud Pública. Para asegurar un manejo seguro y transparente, gestionamos todo el proceso, desde su alta hasta recepción, utilizando sistemas de trazabilidad basados en códigos de barras. Este sistema asegura un control y seguimiento preciso de cada medicamento desde su recepción hasta su entrega, incluyendo información clave como lote y fecha de vencimiento.

Además, realizamos compras solo a proveedores que cumplen con las normativas regulatorias establecidas.



Desalentar el testeo de productos en animales

[GRI 3-3]

La **góndola de Cosmética Sustentable** cuenta con 50 puntos de venta activos y un mix activo de 90 referencias que incluyen productos del ramo Perfumería y cosméticas 100% sustentables, no testado en animales, sin parabenos.

Durante el ejercicio 2023-2024 incorporamos 129 productos (SKU) con al menos una o más características sustentables y/o saludables.

- 83 SKU pertenecen a el ramo Perfumería y Cosmética (13 SKU pertenecen, además, a emprendedores de la industria nacional)
- 42 SKU pertenecen a el ramo Alimentos.
- 4 al de limpieza y diversos.

Nuevos lanzamientos que demuestran nuestro compromiso.

En 2024 incorporamos **SKin Club**, marca de dermocosmetica sin parabenos, sin petrolatos, no testado en animales y dermatológicamente testado. Además, incorporamos Bealm Solares una línea de solares sin colorantes y sin parabenos.





08

Indicadores ESG

- Índice de contenidos GRI
- Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- Compromiso Farmashop





Declaración de uso: COBOE S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre octubre 2023 a septiembre 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 utilizado: GRI 1: Fundamentos 2021

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
Contenidos generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizacionales	5; 8			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5			
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5			
	2-4 Actualización de la información	Nota 1			
	2-5 Verificación externa	5			
	Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7; 8; 74			
	2-7 Empleados	33; Nota 2			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 3			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Gobernanza				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	61			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	62			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	61			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	62			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos	62			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	106			
	2-15 Conflictos de interés	Nota 4			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		2-16 a y b	Confidencialidad	Nota 5
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	62			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	62			
	2-19 Políticas de remuneración		2-19 a y b	Confidencialidad	Nota 6
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		2-20 a y b	Confidencialidad	Nota 6
	2-21 Ratio de compensación total anual		2-21 a, b y c	Confidencialidad	Nota 7
	Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3			
	2-23 Compromisos y políticas	10; 13; 63;-66; Nota 8			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	10; 65			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	65			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	65			
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 9				
2-28 Afiliación a asociaciones	14				



Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nota 10			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	66			
TEMAS MATERIALES					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	12; 13			
	3-2 Lista de temas materiales	11; 13			
Gestión de recursos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	16; 17; 18; 23-24; 26			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Nota 11			
	301-2 Insumos reciclados utilizados	27			
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	27			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	18; 20; 22; Nota 12			
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		302-2 a, b y c	Información no disponible	Nota 13
	302-3 Intensidad energética	18; Nota 14			
	302-4 Reducción del consumo energético	25			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		302-5 a, b y c	Información no disponible	Nota 15
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	23; Nota 16			
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua	Nota 17			
	303-3 Extracción de agua	23			
	303-5 Consumo de agua	23			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
Economía circular					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	16; 17; 27-29			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	27- 29; Nota 18			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	27-29; Nota 19			
	306-3 Residuos generados	27; 29			
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	27; 29; Nota 20			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	27; 29			
Acción por el clima					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	16; 17; 30; 31			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	30-31			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	30; Nota 21			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	30; Nota 22			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		305-3 a, b, c, d, e, f y g	Información no disponible	Nota 23
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	30			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	30			
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		305-6 a, b, c y d	No aplica	Nota 24
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		305-7 a, b y c	No aplica	Nota 24



Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
Buenas prácticas laborales, bienestar y calidad de vida de nuestro equipo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	34- 39; 41; 43-45			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 25			
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nota 26			
	401-3 Permiso parental	Nota 27			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	39			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	40; Nota 28			
	403-3 Servicios de salud ocupacional	Nota 29			
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	40; Nota 30			
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	39			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	59; Nota 31			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	39; Nota 32			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nota 33			
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	40; Nota 34			
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	40			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	41			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	41; 48; Nota 35; Nota 36			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	45; Nota 37			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
Diversidad, equidad e inclusión					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	46-48; 50			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	33; 47; Nota 38			
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 39			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	46; Nota 40			
Experiencia y satisfacción multicanal de clientes					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	52- 55			
Promoción de la salud, seguridad y bienestar					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	56-59			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	56			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	59			
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		413-2 a	Información no disponible	Nota 41



Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
Innovación y salud económica y financiera de las compañías					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	68-70			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	68			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	71			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	71			
Integridad en el centro del negocio					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	63-67			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	64			
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	64			
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 42			
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 43			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 44			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	66; Nota 45; Nota 46			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	66; Nota 46			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 46			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	OMISIÓN		
			REQUERIMIENTOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 47			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 47			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 9			
Gestión de la cadena de suministro					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	73-78			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	73; 75			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	74; 76			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	74			

Notas al índice de contenidos

Nota 1 | GRI 2-4: Detallamos en notas al pie a lo largo del reporte aquellos casos en los cuales la re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual.

Nota 2 | GRI 2-7:

Colaboradores por género	2021-2022				2022-2023				2023-2024			
	Mujeres	Hombres	Otro	Total	Mujeres	Hombres	Otro	Total	Mujeres	Hombres	Otro	Total
Cantidad de colaboradores	1.504	488	0	1.992	1.647	517	0	2.164	1.686	568	0	2.254
Cantidad de colaboradores fijos ⁽²⁾	1.502	487	0	1.989	1.647	517	0	2.164	1.686	568	0	2.254
Cantidad de colaboradores temporales ⁽³⁾	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de colaboradores por horas no garantizadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de colaboradores a tiempo completo	886	357	0	1.243	977	367	0	1.344	1.048	378	0	1.426
Cantidad de colaboradores a tiempo parcial	618	131	0	749	670	150	0	820	638	190	0	828

Colaboradores por región ⁽¹⁾	2021-2022				2022-2023				2023-2024			
	REGIÓN NORTE	REGIÓN SUR	MONTEVIDEO	TOTAL	REGIÓN NORTE	REGIÓN SUR	MONTEVIDEO	TOTAL	REGIÓN NORTE	REGIÓN SUR	MONTEVIDEO	TOTAL
Cantidad de colaboradores	160	329	1.503	1.992	164	401	1.599	2.164	163	606	1.485	2.254
Cantidad de colaboradores fijos ⁽²⁾	160	329	1.500	1.989	164	401	1.599	2.164	163	606	1.485	2.254
Cantidad de colaboradores temporales ⁽³⁾	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de colaboradores por horas no garantizadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de colaboradores a tiempo completo	91	155	978	1.224	91	223	1.030	1.344	96	340	990	1.426
Cantidad de colaboradores a tiempo parcial	69	174	525	768	73	178	569	820	67	266	495	828

(1) Persona que tiene una relación laboral con la organización, según la legislación nacional.

(2) Contrato celebrado con una persona para trabajar a jornada completa o a media jornada por tiempo indeterminado.

(3) Contrato celebrado con una persona que finaliza cuando expira un periodo de tiempo predeterminado o cuando se concluye una tarea específica para la que se ha calculado una duración.



Distribución por edad	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Menores de 25 años	735	861	923
De 25 a 34 años	813	869	883
De 35 a 44 años	213	225	234
Mayores de 45 años	198	209	214

Los datos relevados corresponden a personal activo en la compañía al 30/9/2023 y 30/09/2024, respectivamente.

Nota 3 | GRI 2-8: A julio de 2024 contamos con 373 trabajadores no empleados, esta cantidad puede variar cada mes. El principal tipo de contrato es de servicio. No tenemos contratos en modalidad de personal eventual.

Empresa	Personal afectado	Servicio
Vicemijul S.R.L. (Argos Seguridad)	18	Seguridad y vigilancia
Electric Comapany	5	Electricidad
Grenles S.A.	110	Cadetería y transporte
Handy Pro	6	Mantenimiento
Securitas Uy S.A.	133	Seguridad
Transporte y Logística Ruiz	8	Logística y transporte
V Trans S.R.L.	21	Distribución de mercadería
ASEO	68	Limpieza
Varinter	4	Mantenimiento

Nota 4 | GRI 2-15: La política de gestión de conflictos de interés fue auditada externamente para alcanzar la certificación ISO 37001. Es responsabilidad del equipo de Dirección mantener informados a sus equipos y asegurar que se declare cualquier situación que pueda ser un conflicto de interés. Estas situaciones son evaluadas por el Comité de ética, quien define las acciones para mitigarlos. En caso de identificarse conflictos de interés, estos se informan al Board. Conocé más sobre nuestra política de gestión de conflictos de interés [aquí](#).

Nota 5 | GRI 2-16: Por el momento, por motivos de confidencialidad esta información no se incluye en esta edición del reporte.

Nota 6 | GRI 2-19 y 2-20: No se reporta por motivos de confidencialidad

Nota 7 | GRI 2-21: Por razones de confidencialidad no se reporta el ratio de compensación total anual.

Nota 8 | GRI 2-23: Las políticas son aprobadas por el Director de Auditoría, el Director de RRHH y Director General. Este proceso se gestiona a través de una herramienta que genera transparencia ya que permite trazar el intercambio entre los responsables de elaboración, revisión y aprobación. Las políticas internas están diseñadas para aplicarse a todos los colaboradores, con excepciones específicas según las necesidades y responsabilidades de cada rol. A nivel operativo, su cumplimiento se evalúa de manera continua por los Supervisores y el área de auditoría interna.

Nota 9 | Nota para el contenido GRI 2-27: No hay incumplimientos significativos que deban ser reportados.



Nota 10 | GRI 2-29: Identificamos a nuestras partes interesadas, tanto externas como internas, y definimos para cada una, vías de comunicación en los procesos de atención a clientes y comunicación interna, así como en el manual de gestión para cuestiones legales, ambientales y situaciones de eventos críticos.

Stakeholder	Reuniones	Redes, web, mailing, pantallas, eventos	Atención personalizada: SEO	App Humand y carteleras digitales
Clientes		x	x	
Colaboradores	x	x		x
Instituciones regulatorias	x	x		
Inversores	x	x		
Organismos gubernamentales	x			
Proveedores	x	x		
Sindicatos	x			
Sociedad		x	x	

Nota 11 | GRI 301-1: COBOE no produce directamente los productos marca propia, sino que son tercerizados y se recibe el producto terminado apto para la venta, por lo que no se gestiona ningún tipo de medición asociada a la producción. No obstante, se solicitan las fichas de los productos como cualquier otro proveedor. Respecto a peluquerías y Farmacias NO hay ningún tipo de fraccionamiento.

Nota 12 | GRI 302-1: No vendemos calefacción, refrigeración, ni vapor, sino tan solo la energía eléctrica generada.

Nota 13 | Nota para el contenido GRI 302-2: Por el momento no medimos el consumo energético fuera de la organización. Actualmente estamos estableciendo la medición de huella de carbono para viajes de negocio que se comenzará a incluir en el año fiscal 2025.

Nota 14 | Nota para el contenido GRI 302-3:

Intensidad energética (MJ/colaboradores) ¹	2021-2022	2022-2023	2023-2024	Variación %
Total	15.191,3 MJ	16.558,9 MJ	18.479,6 MJ	11,59%
Energía eléctrica ²	3.933,4 kWh	4.187 kWh	4.636 kWh	10,72%
Combustible ³	1.031,05 MJ	1.485,7 MJ	1.790 MJ	20,48%

[1] Tiene en cuenta el consumo de energía eléctrica y combustible.

[2] Energía eléctrica: El cálculo se realiza todos los meses y para alcanzar este valor (3.933,4 kWh/colaborador) se sumaron todos los meses.

[3] Combustible: Se calcula a partir de los litros de combustible anuales dividido el promedio de colaboradores en el año, luego se multiplica por el PCI.

Nota 15 | GRI 302-5: No contamos con la información sobre la reducción de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos. Trabajaremos en este indicador para los futuros reportes.

Nota 16 | GRI 303-1 y SASB CG-HP-140a.2:

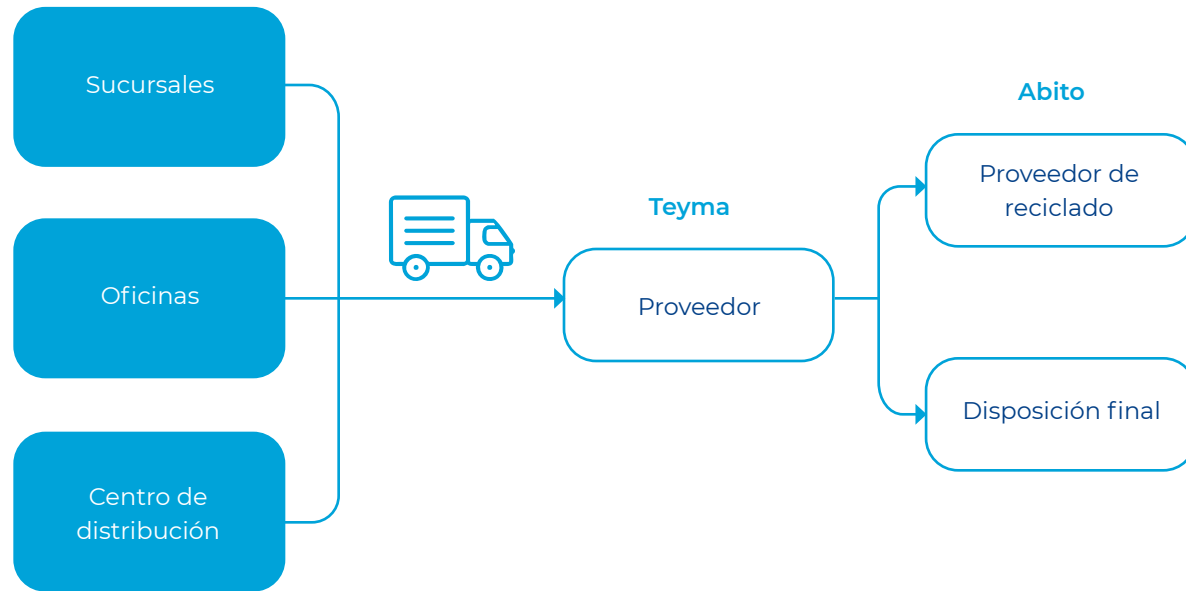
Riesgos de la gestión del agua: el riesgo asociado es su agotamiento. Desde Farmashop entendemos que las medidas adoptadas para la gestión eficiente del agua son adecuadas al nivel de consumo y, en caso de que fuera posible contemplar algún mecanismo de reutilización de aguas de lluvia, por ejemplo, se contemplaría, pero debe ser viable la implementación para el consumo proyectado.

Además, no colaboramos con grupos de interés para planificar la gestión responsable del agua.

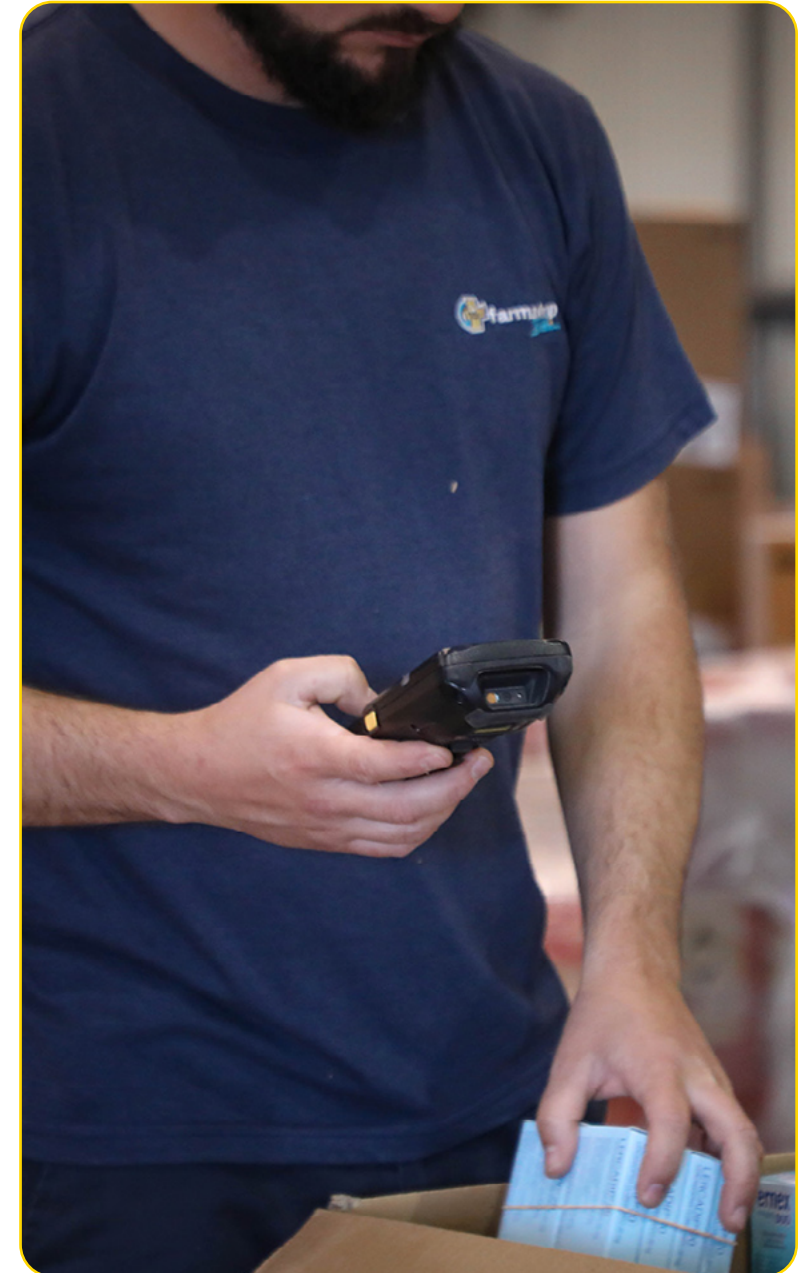
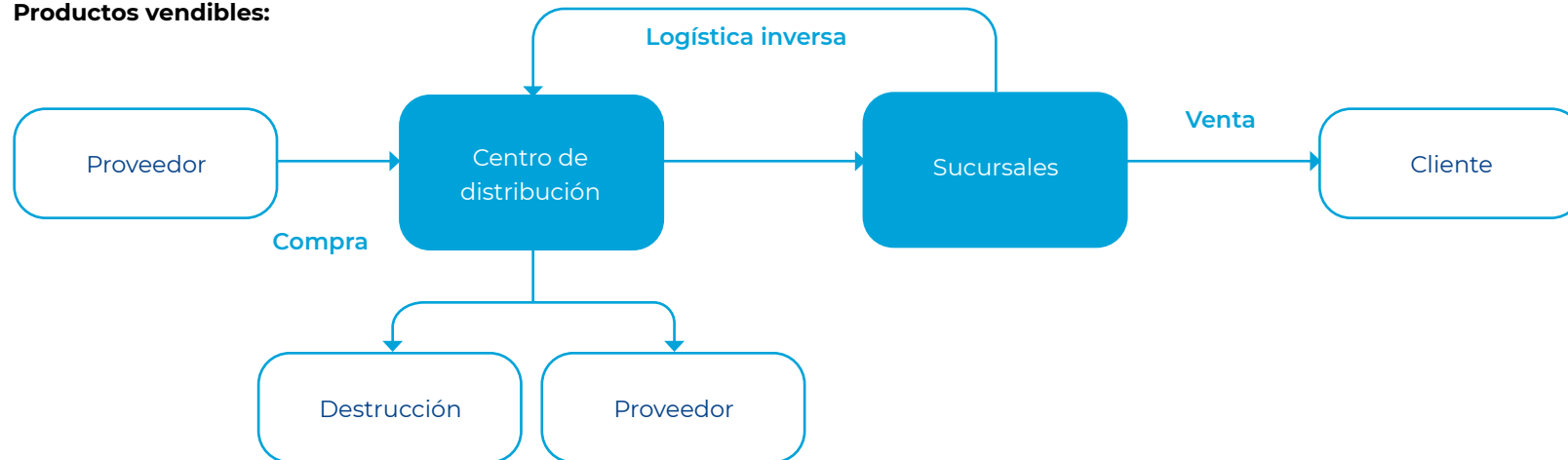
Nota 17 | GRI 303-2: La mayoría del agua que se vierte es de baños y limpieza de salones. Es por esto por lo que no medimos los efluentes de los locales continuamente. No obstante, una vez al año medimos la salida de agua de un local OM (local con mayor potencialidad de contaminación por el alto uso de productos de pelo/piel) para conocer la composición del agua que se vierte. La medición del AF23 estuvo por debajo de los márgenes recomendados por el gobierno según el decreto 253-79.

Nota 18 | GRI 306-1: No se generan residuos peligrosos por nuestras actividades.

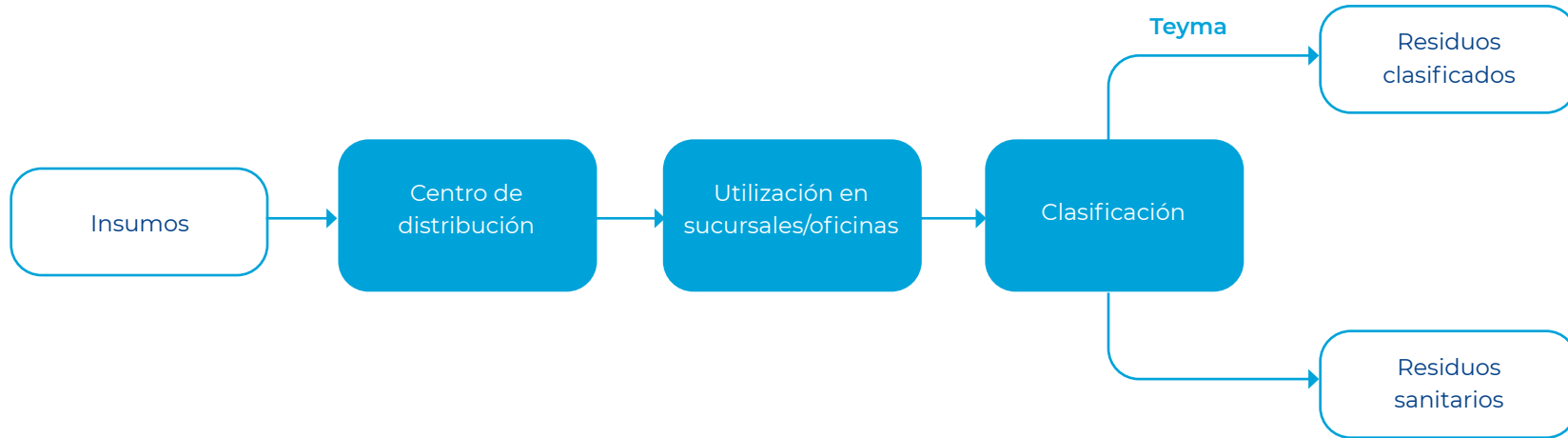
Los siguientes diagramas de flujo permiten entender dónde se generan los residuos en nuestra cadena de valor y en qué momento los productos resultantes se convierten en residuos.



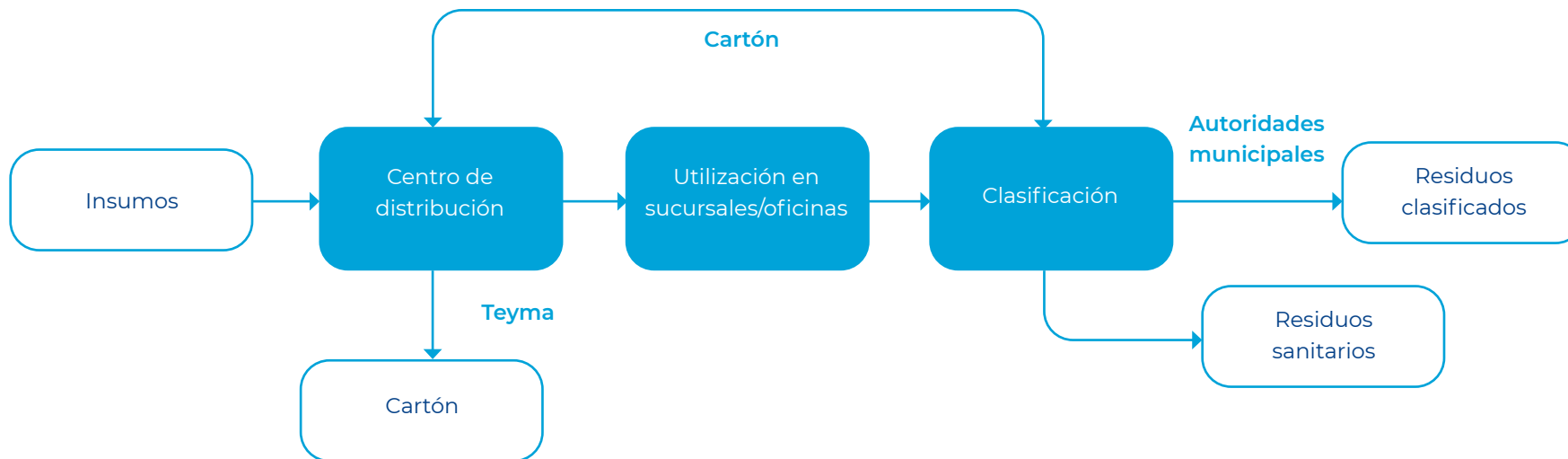
Productos vendibles:



Insumos Montevideo:



Insumos del interior:





En cuanto a las cantidades significativas de residuos, el volumen de cartón es el mayor, siendo un material que se reutiliza y luego el residuo se valoriza el 100% de lo recuperado. No contamos con información precisa sobre las propiedades/características del diseño de los productos que limiten o eviten su valorización o su vida útil. Sin embargo, a través del programa de desarrollo de proveedores velamos por la incorporación de productos con características sustentables.

Nota 19 | GRI 306-2: De acuerdo con la información proporcionada por nuestro proveedor los residuos recolectados de los locales pertenecientes a COBOE SA del área metropolitana de Montevideo según el listado incluido en el contrato (Farmashop, Bela, Botiga, Centros de Distribución y Oficinas Corporativas) son transportados, según la fracción, a dos destinos:

- Residuos mezclados - Rellenos Sanitario Felipe Cardoso.
- Reciclables mezclados y cartón - Abito.

El proveedor cuenta con la información de cantidades recolectadas de esas 3 fracciones, pesando los residuos antes de proceder a la disposición final o a la entrega de cada fracción en Abito.

Abito realiza una clasificación de los residuos reciclables mezclados y según su material envía a diferentes gestores especializados para su reutilización, valorización o adecuada gestión de acuerdo con el siguiente listado:

- **Papel y cartón:** Rotondaro - TD
- **Plásticos 1, 2, 4, 5:** Rochaplast – Ecopet - Uruplac
- **Tetra:** Uruplac
- **Metales:** Filmetal
- **Compostables:** Bioterra
- **Electrónicos:** Newlife - Filmetal
- **Disposición final descarte:** Relleno Sanitario Felipe Cardoso

Nota 20 | GRI 306-4: No se generan residuos peligrosos por nuestras actividades.

Nota 21 | GRI 305-1: No tenemos generación de biomasa.

Nota 22 | GRI 305-2: Se asume que todo lo consumido está afectado por el mismo factor. No se tiene en cuenta la energía eléctrica generada por los paneles fotovoltaicos. Además, el enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional.

Nota 23 | GRI 305-3: Dentro de las emisiones de alcance 3 incluiremos la medición de actividades relacionadas con combustibles y energías (sin incluir alcance 1 y 2), residuos generados en las operaciones, viajes de negocios y tratamiento de fin de vida de productos vendidos. Los gases incluidos en el cálculo serán CO₂.

Nota 24 | GRI 305-6 y 305-7: Por el tipo de nuestras actividades, este contenido no aplica a nuestro negocio.



Nota 25 | GRI 401-1:

Nuevas contrataciones (ingresos)	2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Cantidad	% ⁽¹⁾	Cantidad	% ⁽¹⁾	Cantidad	% ⁽¹⁾
Nuevas contrataciones por género						
Hombres	205	10%	221	10%	261	12%
Mujeres	653	33%	648	30%	556	25%
Total	858	43%	869	40%	817	37%
Nuevas contrataciones por edad						
Menores a 25 años	653	33%	686	32%	694	85%
De 25 a 34 años	172	9%	155	7%	105	13%
De 35 a 44 años	24	1%	20	1%	9	1%
Mayor a 45 años	9	0,45%	8	0,37%	8	1%
Otras generaciones	0	-	0	0		
Total	858	43%	869	40%	817	100%
Nuevas contrataciones por región						
Región Norte	46	2%	43	2%	28	3%
Región Sur	192	10%	256	12%	285	35%
MONTEVIDEO	620	31%	570	26%	504	62%
Total	858	43%	869	40%	817	100%

(1) Calculado como el ratio entre el total de nuevos ingresos y la cantidad total de empleados

Rotación de personal (egresos)	2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Cantidad	% ⁽¹⁾	Cantidad	% ⁽¹⁾	Cantidad	% ⁽¹⁾
Rotación de personal por género						
Hombres	165	8%	192	9%	216	10%
Mujeres	476	24%	503	23%	504	23%
Total	641	32%	695	32%	720	33%
Rotación de personal por edad						
Menores a 25 años	404	20%	430	20%	483	67%
De 25 a 34 años	175	9%	219	10%	193	27%
De 35 a 44 años	34	2%	24	1%	23	3%
Mayor a 45 años	28	1%	22	1%	21	3%
Total	641	32%	695	32%	720	100%
Rotación de personal por región						
Región Norte	23	1%	41	2%	28	4%
Región Sur	155	8%	188	9%	217	30%
MONTEVIDEO	463	23%	466	22%	475	66%
Total	641	32%	695	32%	720	100%

(1) Calculado como la división entre la cantidad de empleados permanentes que dejaron la empresa de forma voluntaria e involuntaria y el total de empleados permanentes al cierre de cada año*100



Nota 26 | GRI 401-2: No hay diferencias entre los beneficios que reciben nuestras personas según la jornada laboral que cumplan. Todos nuestros beneficios son transversales. Conocé cuáles son [aquí](#)

Nota 27 | GRI 401-3:

Indicadores de permiso parental	2021-2022			2022-2023			2023-2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de personas con derecho a permiso parental	500	1.546	2.046	517	1.647	2.164	568	1.686	2.254
Total de personas que se acogieron al permiso parental	9	63	72	18	99	117	5	52	57
Total de personas que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental	9	60	69	17	95	112	5	51	56
Total de personas que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y siguieron siendo empleados 12 meses después	7	47	54	16	80	96	5	44	49
Tasa de regreso al trabajo de personas que acogieron al permiso parental ¹	100%	95%	-	99%	96%	-	100%	98%	-
Tasa de retención de personas que acogieron al permiso parental ²	78%	78%	-	89%	81%	-	100%	85%	-

¹Tasa de regreso al trabajo=cantidad total de personas que regresaron al trabajo después del permiso parental / cantidad total de personas que deben regresar al trabajo después del permiso parental.
² Tasa de retención= cantidad total de personas retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un período de permiso parental / cantidad total de personas que regresaron del permiso parental el año anterior

Nota 28 | GRI 403-2b: Los trabajadores pueden reportar los peligros relacionados con el trabajo a través del Buzón de Sugerencias y el Buzón de Ética que permite realizar las denuncias de forma anónima o identificada. Además, pueden reportar comunicando directamente a sus referentes, delegados sindicales, a través de la Comisión de Seguridad e Higiene, y el equipo de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO). En Farmashop fomentamos la denuncia activa, estableciendo en el Reglamento Interno que, los Colaboradores y las Colaboradoras “...deberán denunciar en forma inmediata a sus superiores jerárquicos todo desperfecto que aprecien en las instalaciones, maquinarias y mercaderías que se encuentran en el local”. En otro artículo se establece que los colaboradores y colaboradoras deberán “Comunicar a la empresa todo evento o situación que ponga o pueda poner en riesgo su seguridad y salud o las instalaciones físicas, debiendo adoptar inmediatamente, de ser posible, las medidas correctivas del caso.” Así como también se “Informe de inmediato cualquier situación que se presente y crea que es una condición insegura”.



Nota 29 | GRI 403-3: Nuestras personas están informadas de que cuentan con Servicios de salud ocupacional. El equipo de Salud y Seguridad Ocupacional está integrado por una médica especialista en salud ocupacional y una ingeniera tecnóloga en prevención. Hay un consultorio para realizar las consultas presenciales, así diferentes formas de acceder al servicio. Se realizan concurrencias a sucursales para evaluar riesgos y realizar las recomendaciones correspondientes.

Nota 30 | GRI 403-4: Desde 2013 contamos con un Comité de salud y seguridad, integrado por representantes de colaboradores (delegados sindicales) y representantes de nuestra empresa. Este comité representa al 100% de los trabajadores y se reúne cada vez que los integrantes entiendan oportuno. Su objetivo es combatir los riesgos laborales existentes, prevenir nuevos riesgos, así como instaurar medidas tendientes a mejores el ambiente de trabajo y entorno laboral.

Nota 31 | GRI 403-6: Promoción de la salud. En Uruguay los trabajadores acceden al servicio de afiliación mutual a través de un aporte mensual (tasa FONASA) que varía en función de la remuneración y situación familiar del trabajador (aporte básico 3%). Los mismos pueden afiliarse a una mutualista de su elección y acceder a servicios médicos como consultas, tratamientos, estudios, hospitalizaciones y cirugías.

Nota 32 | GRI 403-7: Diseñamos diferentes tipos de procedimientos seguros para mejorar los riesgos*, tales como:

- Protocolo de evacuación en caso de emergencia en SEO y sucursales del oeste.
- Protocolo de seguridad para el manejo de productos químicos en sucursal y Centro de Distribución (CD).
- Protocolo de seguridad para trabajos en altura con maquinarias para mejorar el almacenamiento de los pallets en el CD.
- Protocolo de control de derrames en CD y sucursales
- Protocolo de seguridad para uso del generador
- Procedimiento seguro para manipulación manual de carga para los Pickers
- Procedimiento seguro para manipulación de combustibles
- Plan de evacuación de Sucursales

Nota 33 | GRI 403-8: Requerimos el Decreto 53/022 que exige a todos los subcontratistas contar con un servicio de seguridad y salud laboral. En cuanto a los contratos de servicio establecemos pautas específicas, incluyendo la cobertura del Banco de Previsión Social (BPS) y el Banco de Seguros del Estado (BSE). En 2024 comenzamos a recopilar registros de accidentes laborales, lo que nos permitirá evaluar la seguridad y salud ocupacional en el entorno de trabajo de los colaboradores tercerizados.

* Los diferentes procedimientos y protocolos diseñados para mejorar la seguridad laboral, como el protocolo de evacuación en caso de emergencia, el protocolo de seguridad para el manejo de productos químicos, entre otros, fueron implementados en cumplimiento con la normativa vigente 406/88.



Nota 34 | GRI 403-9:

Indicadores de lesiones, enfermedades y absentismo. Para todos los empleados:	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Tasa de frecuencia de accidentes ⁽¹⁾	10%	8.3	9.7
Cantidad de muertes por accidente laboral	0	0	0
Tasa de muertes por accidente laboral ⁽²⁾	0	0	0
Cantidad de lesiones por accidente laboral	-	52	64
Tasa de lesiones relacionadas por accidente laboral ⁽³⁾	-	23.7	28.4
Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias para el trabajador	-	23	11
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias para el trabajador ⁽⁴⁾	-	5,44	1.67
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Traumatismos, fracturas, contusiones, heridas cortantes, torceduras y esguinces	Traumatismos, fracturas, contusiones, heridas cortantes, torceduras y esguinces	Traumatismo, problemas musculares y lumbalgias
Cantidad de muertes por dolencias y enfermedades laborales	0	0	0
Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales	-	0	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	-	0	0
Cantidad de horas trabajadas	4.074.468	4.231.668	6.581.680
Tasa de día perdidos por accidente ⁽⁵⁾	0,21%	0,64%	0,1%
Tasa de absentismo ⁽⁶⁾	-	15,81	3,21

(1) Frecuencia de accidentes en relación con el tiempo total trabajado por los trabajadores durante el periodo objeto del informe. Frecuencia = AT x 1000000/hs trabajadas.

(2) Cantidad de muertes por accidente laboral x 1000000/hs trabajadas

(3) AT*1000/ Dotación Promedio

(4) Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) x 1000000/hs trabajada

(5) Días Perdidos x 1.000 / horas trabajadas, según días de trabajo programados. Los días perdidos comienzan a contarse el día después del accidente.

(6) Medida de los días reales que pierde un trabajador ausente, expresada como un porcentaje del total de días laborales programados-Unificar la metodología de cálculo para todos los países: días perdidos /días laborales *100



Indicadores de lesiones, enfermedades y absentismo de trabajadores que NO son empleados, pero cuyo trabajo y/o lugar de trabajo está controlado por la organización	2023-2024
Tasa de frecuencia de accidentes ⁽¹⁾	2,19
Cantidad de muertes por accidente laboral	1
Tasa de muertes por accidente laboral	0,7
Cantidad de lesiones por accidente laboral	3
Tasa de lesiones relacionadas por accidente laboral	2,19
Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias para el trabajador	1
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias para el trabajador	0,7
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Traumatismo, fracturas, contusiones, heridas cortantes, torceduras y esguinces
Cantidad de muertes por dolencias y enfermedades laborales	0
Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	0
Cantidad de horas trabajadas	1.368.000
Tasa de día perdidos ⁽²⁾	0,01
Tasa de absentismo ⁽³⁾	7,8

(1) Frecuencia de accidentes en relación con el tiempo total trabajado por los trabajadores durante el periodo objeto del informe. Frecuencia = AT x 1.000.000/hs trabajadas.

(2) Días Perdidos x 1.000 / horas trabajadas, según días de trabajo programados. Los días perdidos comienzan a contarse el día después del accidente.

(3) Medida de los días reales que pierde un trabajador ausente, expresada como un porcentaje del total de días laborables programados para los trabajadores durante el mismo período.



Nota 35 | GRI 404-2a: Las formaciones brindan herramientas para el correcto desempeño en el puesto de trabajo. Estas formaciones son de tipo operativas sobre productos, procesos, innovaciones tecnológicas, etc. Además, acompañamos el crecimiento brindando formaciones que fortalezcan habilidades blandas.

En el caso de la unidad de negocio de Farmashop (unidad de negocio con más antigüedad) contamos con un plan de carrera para los colaboradores que se encuentran dentro de los locales.

Los colaboradores que deseen formarse en el sector de farmacia cuentan con un curso introductorio que brinda herramientas básicas para comprender como se debe gestionar la dispensación de medicamentos (Módulo de ascenso). Este curso es condición necesaria para poder ascender de cargo de cajero a auxiliar y luego a vendedor (idóneo que se encuentra habilitado para dispensar medicamentos). A su vez, este curso habilita al colaborador a ser candidato para obtener una beca para la formación “Curso de Idóneo”.

Algunas de las instancias más relevantes que hicimos:

- Programa de marketing Counseling.
- Programa de liderazgo y supervisión.
- Academia OM: Gestionada por la docente Laura González y el estilista Fabian Sciuto para la capacitación en las últimas tendencias.
- Beauty academy: para aquellos colaboradores que llevan adelante el rol de expertos en belleza para capacitarlos en temas relacionados al cuidado de la piel, pelo, maquillaje, además de técnicas en venta selectiva.
- Talleres y charlas para colaboradores que cometieron errores de dispensación.
- Capacitaciones en Cadena de Frío, Glicemia, Medicamentos y Buenas Prácticas.
- Capacitaciones de Poder disciplinario.
- Capacitaciones sobre Límites de Poder de Dirección.
- Seguridad laboral y Primeros auxilios.

Nota 36 | GRI 404-2b: De momento no contamos con programas definidos que acompañen la jubilación, siendo a su vez una realidad la edad promedio de la compañía, la cual se caracteriza por un público mayormente joven.

Nota 37 | Nota para el contenido GRI 404-3:

Evaluación de desempeño por categoría laboral*	2022-2023	2023-2024
Oficina Analistas:	36	57
Oficina Asistentes/Auxiliares:	90	115
Oficina Mandos Medios sin personal a cargo:	16	34
Oficina Mandos Medios con personal a cargo:	86	93
Farmashop Operación/Delivery:	1.226	1.197
Operaciones Farmashop Encargados:	142	143
Operaciones Bela Encargados:	11	16
Operaciones Bela Auxiliares:	63	67
Operaciones CD/900 Auxiliares:	97	93
Operaciones Kiehl´s:	9	8
Operaciones SEO Encargados/Team Leaders:	7	7
Operaciones SEO Telefonistas:	54	65
Operaciones OM jefas de Salón:	7	6
Operaciones OM Ayudantes de Primera:	23	26

*datos extraídos al 19.12.2024



Nota 38 | GRI 405-1:

Distribución por género	2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	25%	75%	24%	76%	25%	75%

Distribución por edad	2021-2022	2022-2023	2023-2024
< de 30 años	65,98%	65,98%	65,88%
Entre 30 y 50	28,00%	28,46%	28,79%
> de 50 años	6,02%	5,54%	5,32%

Distribución por edad y género	2021-2022			2022-2023			2023-2024		
	Hombres	Mujeres	Otro	Hombres	Mujeres	Otro	Hombres	Mujeres	Otro
< de 30 años	26%	74%	-	24,50%	75,49%	-	27%	73%	-
Entre 30 y 50	24%	76%	-	24,83%	75,16%	-	23%	77%	-
> de 50 años	13%	87%	-	11,66%	88,33%	-	14%	86%	-

Distribución por categoría laboral y género	2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	7	2	7	2	7	2
Gerentes	5	12	4	14	7	13
Jefes	20	15	23	12	18	14
Supervisores	9	19	13	24	12	26
Encargados	38	127	35	140	37	156

Distribución por categoría laboral y edad	2021-2022			2022-2023			2023-2024		
	< de 30 años	Entre 30 y 50	> de 50 años	< de 30 años	Entre 30 y 50	> de 50 años	< de 30 años	Entre 30 y 50	> de 50 años
Directores	0	9	0	0	9	0	0	8	1
Gerentes	1	13	3	1	12	5	1	14	5
Jefes	10	22	3	10	23	2	10	21	1
Supervisores	3	20	5	4	29	4	3	31	4
Encargados	38	114	13	44	114	17	42	132	19

Distribución del órgano de gobierno por edad	2021-2022	2022-2023	2023-2024
< de 30 años	0%	0%	0%
Entre 30 y 50	100%	100%	89%
> de 50 años	0%	0%	11%

Distribución del órgano de gobierno por edad y género	2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
< de 30 años	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Entre 30 y 50	22%	78%	22%	78%	25%	75%
> de 50 años	0%	0%	0%	0%	0%	100%



Nota 39 | GRI 405-2: Se toma el salario base por categoría, se promedia de acuerdo al Q por sexo dentro de cada categoría, y se realiza promedio femenino/ promedio masculino. Las variables de escala salarial son % sobre el sueldo base iguales por categoría sin distinguir género, entonces al incluirlas arrojan mismo % que si no se incluyen. Mientras que las variables dependientes de ventas tampoco hacen a la brecha de género que pueda existir en la compañía.

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombre por categoría laboral	2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	59,14%	40,86%	58,81%	41,19%	59,79%	40,21%
Gerentes	51,35%	48,65%	50,85%	49,15%	50,85%	49,15%
Jefes	52,35%	47,65%	52,20%	47,8%	51,29%	48,71%
Supervisores	48,34%	51,66%	50,77%	49,23%	51,40%	48,60%
Encargados	50,70%	49,3%	50,64%	49,36%	50,97%	49,03%

Nota 40 | GRI 406-1: Cuando se recibe una denuncia en la plataforma Humand, se activa el protocolo de actuación que incluye los siguientes pasos:

- Se notifica a las partes involucradas (tanto denunciada como denunciante) sobre la instrucción para dar inicio a la investigación.
- Se da curso a la encuesta de clima
- Asesores legales convocan a las partes para presentar descargos, testigos y pruebas pertinentes.
- Como medida preventiva – cautelar, persona denunciada es trasladada a otro lugar de trabajo para evitar el contacto con la persona denunciante ya sea de forma presencial o de manera telefónica, hasta que finalice el proceso de investigación.
- Finalizada la investigación, se comunica resolución final y se levantan medidas cautelares.

Nota 41 | GRI 413-2: Información no disponible; todavía no nos es posible medir el impacto en las comunidades locales.

Nota 42 | GRI 205-3: Durante el ejercicio 2023-2024 no registramos casos de corrupción ni realizamos despidos por casos de corrupción.

Nota 43 | GRI 206-1: Durante el ejercicio 2023-2024 no registramos infracciones relacionadas a la competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia.

Nota 44 | Nota para el contenido GRI 402-1: En casos de cambios operacionales significativos la Compañía se compromete a por lo menos avisar con 60 días de anticipación para poder intercambiar ideas y escuchar inquietudes de los colaboradores.

Nota 45 | GRI 407-1: No tenemos identificada ninguna situación donde corra riesgo el derecho de los colaboradores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva siempre que se ajuste a la normativa vigente de la Ley de Negociación Colectiva N°18566. En cualquier caso, estamos abiertos al diálogo con los distintos interlocutores.

Nota 46 | GRI 407-1; 408-1 y 409-1: No contamos con proveedores que corran riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso y obligatorio, casos de trabajo infantil ni casos en los que los derechos de colaboradores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo.

Nota 47 | GRI 417-2 y 417-3: Durante el ejercicio 2023-2024 no registramos casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio.



Índice SASB

Sustainability Accounting Standards Board - Minorista de medicamentos

Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad

Tema	Parámetro	Código	Número de página
Gestión de la energía del comercio minorista	(1) Total de energía consumida	HC-DR-130a.1	18; 19
	(2) porcentaje de electricidad de la red		20
	(3) porcentaje de renovables		20
Seguridad y confidencialidad de los datos	(1) Número de filtraciones de datos	HC-DR-230a.2	67
	(2) porcentaje que implica a) únicamente información de identificación personal (PII) y b) información médica protegida (PHI)		Nota 48
	(3) número de clientes afectados en cada categoría, a) solo PII y b) PHI		Nota 48
Integridad de la cadena de suministro de medicamentos	Descripción de los esfuerzos para reducir la aparición de medicamentos comprometidos en la cadena de suministro	HC-DR-250a.1	78
	Número de retiradas de medicamentos emitidas, total de unidades retiradas, porcentaje de productos de marca propia	HC-DR-250a.2	Nota 49 - omisión por confidencialidad
Gestión de sustancias controladas	Porcentaje de las recetas de sustancias controladas dispensadas para las que se consultó una base de datos del programa de control de medicamentos con receta (PDMP)	HC-DR-260a.1	Nota 50- omisión por no proceder
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las sustancias controladas	HC-DR-260a.2	Nota 51
Repercusión sobre la salud del paciente	Tasa de adherencia de la primera receta	HC-DR-260b.1	Nota 52 - omisión por no proceder
	Descripción de las políticas y prácticas para evitar errores en la dispensación de recetas	HC-DR-260b.2	57
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con los errores de dispensación de recetas	HC-DR-260b.3	Nota 53



Parámetros de actividad		
Parámetro de actividad	Código	Número de página
Número instalaciones farmacéuticas	HC-DR-000.A	8
Superficie total del espacio comercial	HC-DR-000.B	69
Número de recetas prescritas, porcentaje de sustancias controladas	HC-DR-000.C	Nota 54 - omisión por no proceder
Número de farmacéuticos	HC-DR-000.D	58

Notas para el Índice SASB

Nota 48 | SASB HC-DR-230a.2 y HC-DR-230a.3: Durante el ejercicio 2023-2024 no registramos denuncias o multas (y por ende resultados económicos negativos) por pérdidas de datos de clientes.

Nota 49 | HC-DR-250a.2 (omisión): Si bien disponemos de esta información, por razones de confidencialidad no se incluyen en esta edición del reporte.

Nota 50 | HC-DR-260a.1 No procede porque no existe un programa a nivel estatal para consultar.

Nota 51 | HC-DR-260a.2 Durante el ejercicio no hubo procedimientos judiciales.

Nota 52 | HC-DR-260b.1 No procede debido al funcionamiento del sistema de salud de nuestro país ya que no cuenta con receta electrónica universal para poder realizar seguimiento.

Nota 53 | HC-DR-260b.3 En los casos analizados no hay procedimientos judiciales. El objetivo planteado es cero error de dispensación para ello se llevan a cabo diferentes estrategias como la capacitación, el análisis de causa y la implementación de acciones correctivas que se obtengan como resultado.

Nota 54 | HC-DR-000.C No procede ya que desde la farmacia no se prescribe, solo somos receptores de recetas.

Sustainability Accounting Standards Board - Productos de cuidado personal y para el hogar

Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad			
Tema	Parámetro	Código	Número de página
Gestión del agua	Total de agua extraída	CG-HP-140a.1	23
	Descripción de los riesgos de la gestión del agua y análisis de las estrategias y las prácticas para mitigarlos	CG-HP-140a.2	Nota 16
Desempeño del producto en materia de medioambiente, salud y seguridad	Ingresos de productos que contienen sustancias extremadamente preocupantes (SEP) según el reglamento REACH	CG-HP-250a.1	Nota 55
	Ingresos de productos que contienen sustancias incluidas en la lista de sustancias químicas candidatas a estar sujetas al control de sustancias tóxicas (DTSC) de California	CG-HP-250a.2	Nota 56
	Los ingresos de los productos diseñados de acuerdo a los principios de la química verde o sostenible	CG-HP-250a.4	Nota 57
Gestión del ciclo de vida de los envases	(1) Peso total de los envases	CG-HP-410a.1	
	(2) porcentaje fabricado con materiales reciclados o renovables		
	(3) porcentaje que es reciclable, reutilizable o compostable		
Impactos ambientales y sociales de la cadena de suministro del aceite de palma	Cantidad de aceite de palma obtenido, porcentaje certificado a través de las cadenas de suministro de la Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible (RSPO) como: a) Identidad preservada, b) Segregación, c) Balance de masas, o d) Registro y Reclamo	CG-HP-430a.1	



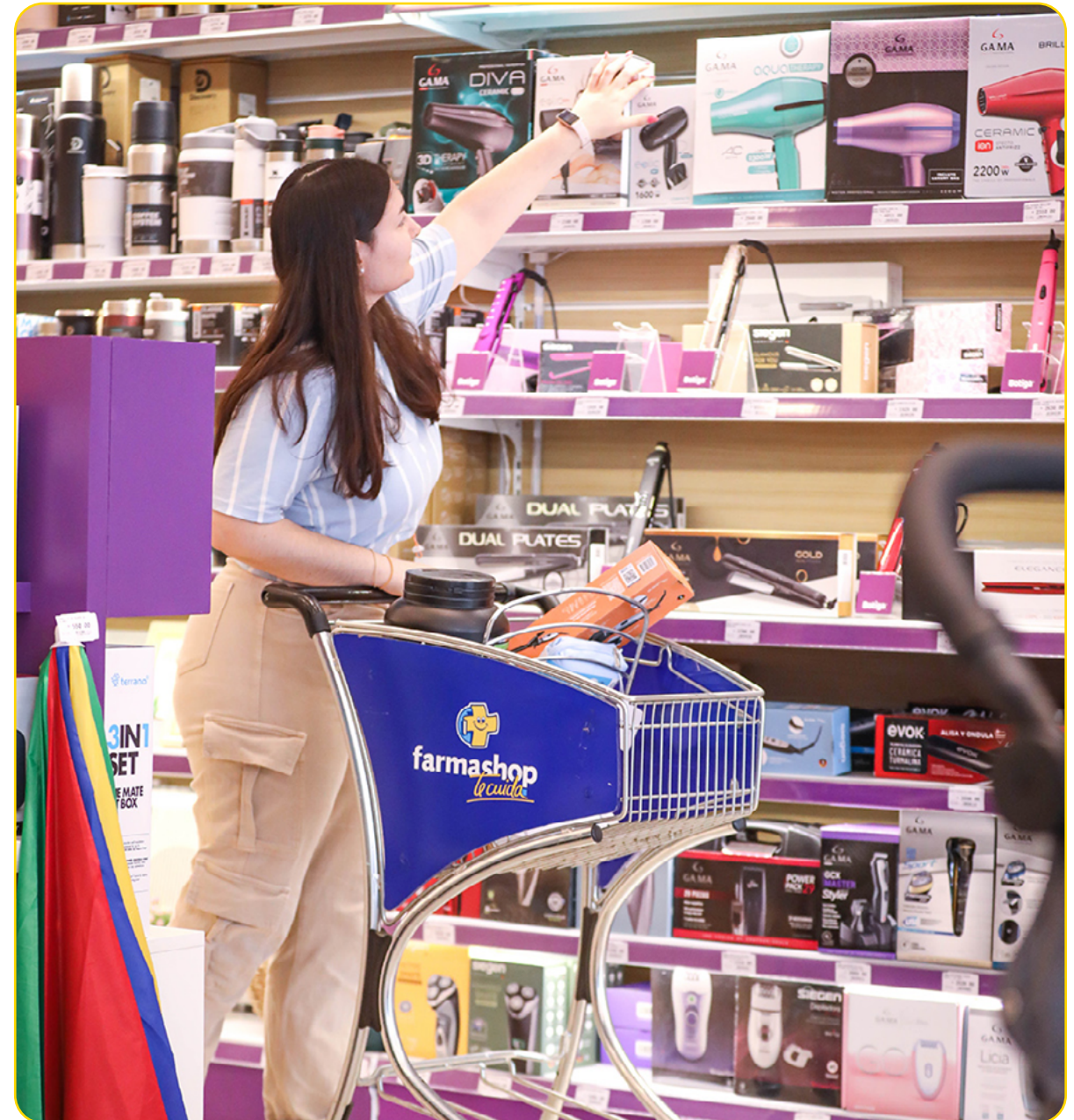
Parámetros de actividad

Parámetro de actividad	Código	Número de página
Unidades de producto vendidas	CG-HP-000.A	68

Nota 55| CG-HP-250a.1 No comercializamos productos que contienen sustancias extremadamente preocupantes.

Nota 56| Nota SASB CG-HP-250a.2 No procede; los productos comercializados son los aprobados por la autoridad regulatoria.

Nota 57| CG-HP-250a.4; CG-HP-410a.1; CG-HP-430a.1 (omisión): Información no disponible.



Compromiso Farmashop

Agradecemos su interés en las acciones, iniciativas y programas que llevamos a cabo para gestionar nuestros aspectos ESG. Creemos firmemente que nuestra estrategia de sostenibilidad proporciona un enfoque integral que permite equilibrar y alinear nuestras operaciones y actividades comerciales con el impacto social y ambiental, bajo un sólido marco de gobernanza. Nos comprometemos a liderar con innovación, centrados en el bienestar de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad, promoviendo un desarrollo sostenible que garantice un futuro próspero para las generaciones venideras.



Proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad

[GRI 2-14]

Coordinación general

El proceso de elaboración y el análisis de materialidad fueron validados por el Comité ESG. El CEO, el Comité de Dirección y el Comité ESG aprobaron los contenidos del Reporte de sostenibilidad 2023-2024.

Agradecimientos al equipo Farmashop

Agradecemos al equipo de colaboradores y colaboradoras por su trabajo y dedicación en la elaboración de este Reporte. Gracias a su esfuerzo, logramos comunicar nuevamente el desempeño de nuestro negocio.

Facilitadores externos

Punto ESG | www.puntoesg.com

farmashop[®]

