



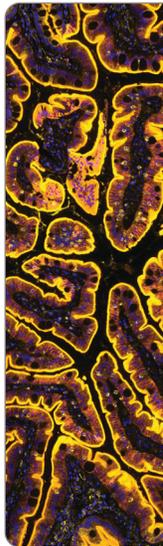
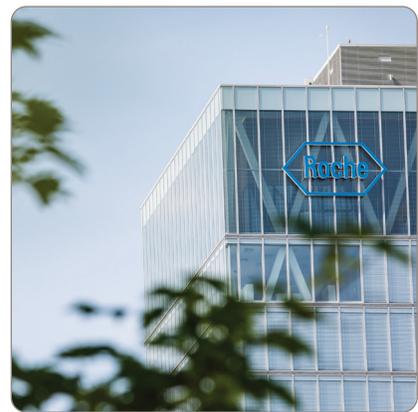
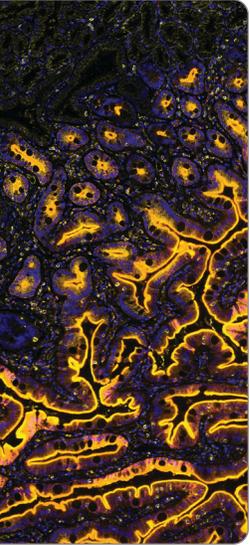
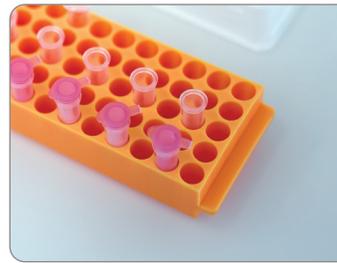
*Avanzamos
Juntos:
Innovación y
Sostenibilidad
para el
Bienestar
de la región*

**Caribe,
Centroamérica y
Venezuela**

**Reporte de
Sostenibilidad
2024**



DOING NOW WHAT PATIENTS NEED NEXT





Índice general

Perfil de la Organización	4
Dimensión Social Interna	40
Dimensión Social Externa	78
Dimensión Ambiental	138
Gobernanza	153
Índice GRI	172



*Perfil de la
Organización*



Contenidos de esta sección

Acerca del Reporte	6
Mensaje de nuestra gerencia.....	7
Sobre Roche	11
Grupo Roche	12
Aspiración estratégica	14
División Farmacéutica Caribe, Centroamérica y Venezuela	15
Cámaras y organizaciones	17
Estructura de gobierno corporativo	19
Enabling Team.....	20
Country Ecosystem Leads	23
Contribución a la economía de la región.....	24
Evolución de la estrategia empresarial.....	26
Nueva Estrategia de Negocio Sostenible 2024-2027	27
¿Cómo creamos la nueva estrategia?	28
Gobernanza de la sostenibilidad.....	36
Relacionamiento con las partes interesadas	37

Acerca del Reporte

En Roche nos enorgullecemos de quiénes somos, de lo que hacemos y de cómo lo hacemos, incorporando la sostenibilidad, la excelencia científica y la innovación como pilares de nuestra cultura empresarial. Esos tres valores guían nuestros esfuerzos por transformar en positivo la vida de los pacientes.

Integrar la sostenibilidad de forma transversal en nuestras operaciones nos permite gestionar los impactos de forma responsable, creando valor social y económico a largo plazo mientras cumplimos nuestro propósito de hacer ahora lo que los pacientes necesitarán después.

Además, esa visión del triple valor es la base de nuestras relaciones con los grupos de interés: clientes (profesionales médicos y sistemas de salud), organizaciones de pacientes, personas colaboradoras, proveedores, comunidades de influencia directa y sociedad.

Precisamente, como un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas ante las partes interesadas, el actual Reporte de Sostenibilidad 2024. Este fue elaborado de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global (GRI; Global Reporting Initiative) y detalla los resultados de las acciones de nuestra división farmacéutica en Costa Rica, República Dominicana, Panamá, El Salvador, Guatemala, Honduras y Venezuela, correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Además, refleja nuestro aporte a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, priorizados por Roche a nivel global.

Para garantizar su apego a criterios de precisión, equilibrio, comparabilidad y claridad, este documento fue revisado y aprobado por el Equipo de Liderazgo, así como por las personas a cargo de la gestión de los temas materiales. Como cada año, los datos fueron extraídos de bases de información auditadas periódicamente por nuestra casa matriz en Suiza.

En caso de cualquier inquietud o sugerencia, por favor contacte al Equipo de Comunicación de Roche CCAV, al correo electrónico cac.comunicaciones@roche.com



*Mensaje de
nuestra gerencia*

Mensaje del Gerente General

En este 2025, nos encontramos en un momento en que el contexto global afronta cambios importantes en todos los ámbitos; cambios que nos deben hacer reflexionar sobre nuestra responsabilidad e impacto individual y colectivo.

Como organización, desde Roche mantenemos compromisos clave con la sociedad de hoy y del futuro, porque estamos claros en que nuestra visión y filosofía deben mantenerse apegados a la generación de un legado de valor para la salud de las personas en cada país donde operamos.

Por eso, creemos firmemente que la sostenibilidad debe seguir guiando nuestras decisiones, no como una tendencia, sino como una filosofía por la cual desarrollamos nuestra operación.

Desde 1966, Roche ha estado presente en Centroamérica, el Caribe y Venezuela, enfrentando retos, evolucionando y reafirmando su compromiso. Hoy, al presentar nuestro cuarto Reporte de Sostenibilidad, también mantenemos la mirada hacia el futuro, con la certeza de que estamos en el camino correcto para promover transformaciones a largo plazo, gracias a colaboraciones que nos permitan hacerlas realidad.

Nuestra mayor contribución a la sociedad es la innovación en soluciones farmacéuticas, diagnósticas y digitales, enfocadas en transformar la práctica clínica y beneficiar la vida de los pacientes. En este contexto, nuestro impacto se amplía al fomentar un abordaje integral de la salud, contribuir a sistemas de salud más robustos y eficientes, sumar al desarrollo de capacidades humanas y contribuir a sociedades más justas, más abiertas, más transparentes.

A lo largo del 2024, hemos visto avances importantes para acercar nuestras soluciones a los pacientes. Un ejemplo de ello, es la ampliación del acceso a nuestra terapia innovadora para hemofilia en Panamá. La hemofilia genera sangrados a falta de una proteína de coagulación y si no son controlados pueden llevar a incapacidad física, limitaciones académicas y laborales, que afectan la calidad

de vida de quienes viven con este padecimiento y sus familias. Gracias a nuestra innovación, este grupo de personas pueden cambiar su historia personal al vivir con menos sangrados, recuperar movilidad y con ello poder ser productivos a la sociedad. Por ello, lograr que los pacientes tengan acceso a este tratamiento tiene un impacto social muy alto.

Otro ejemplo a destacar es la colaboración con el sistema de salud de El Salvador, donde logramos una contribución integral en la ruta de atención de las pacientes con cáncer de mama. A través de alianzas fortalecimos la capacidad diagnóstica del país, con lo cual los médicos pueden conocer con precisión el tipo de cáncer de cada paciente. También, logramos que el sistema ponga a su disposición nuestros medicamentos para el subtipo Her2+, uno de los más agresivos. Gracias a un manejo temprano, se acercan estas pacientes a la cura del cáncer de mama.

Además, este año también pusimos en práctica la resiliencia para impulsar modelos diferenciados de acceso a medicamentos. Hace dos años iniciamos con la Caja Costarricense de Seguro Social un acuerdo pionero en la región, mediante el cual ponemos una terapia innovadora a disposición de pacientes con cáncer de pulmón metastásico que cuenten con los criterios clínicos para ser elegibles. A pesar de que estos criterios permiten tomar decisiones basadas en datos, llegar a los pacientes oportunamente ha sido retador y seguimos trabajando con la institución para incrementar el impacto de esta alianza. Disponibilizar la innovación a través de estos modelos ha mostrado su valor para los pacientes y para el sistema de salud en muchos países del mundo y estamos comprometidos con ampliar su implementación no solo en Costa Rica, sino en todos los países que podamos dentro de nuestra región.

Para lograr los avances que hemos alcanzado en el 2024, ha sido fundamental fortalecer nuestras capacidades internas como organización. Ese trabajo con nuestro talento también forma parte de los logros destacados en este reporte. De manera integral, hemos impulsado el desarrollo de liderazgo, la evolución de mentalidades y el fortalecimiento de competencias técnicas, con una visión que trasciende las funciones individuales para abarcar el impacto en los entornos donde operamos. Asimismo, lo complementamos con una visión de bienestar, en la que cada persona cuide su salud física y su salud mental y emocional.

Confiamos en que esta evolución se traduzca en un efecto multiplicador, donde nuestros colaboradores no solo transformen su desempeño dentro de la organización, sino que también lleven ese impacto positivo a sus familias, sus comunidades y sus redes de influencia.

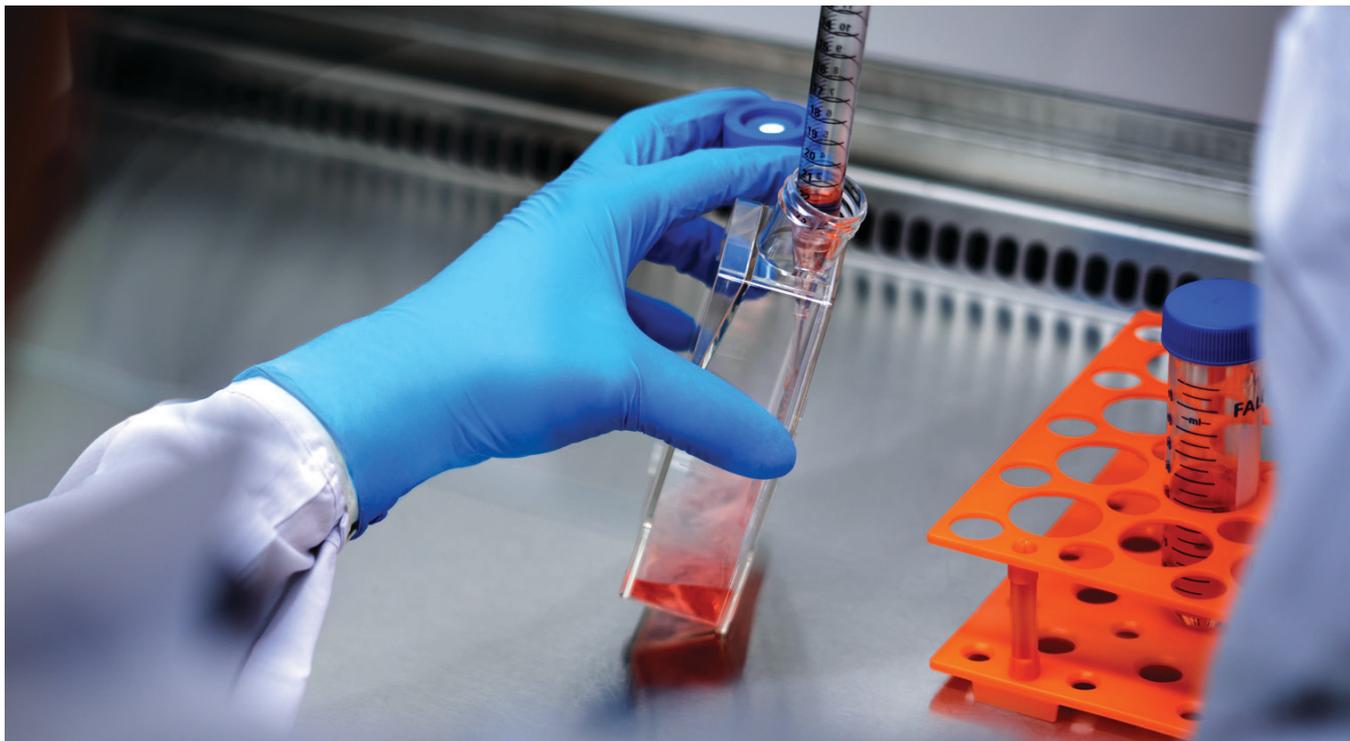
Cerrando el círculo de nuestros compromisos como organización, es fundamental destacar el esfuerzo constante que hemos venido realizando en materia de gobernanza. Nos hemos enfocado en fortalecer prácticas que aseguren que todas nuestras acciones se desarrollen dentro de un marco sólido de ética, responsabilidad y transparencia. Esta convicción cobra aún más relevancia en un entorno donde, a pesar del creciente reconocimiento de la importancia de las alianzas público-privadas en salud, su consolidación efectiva sigue siendo incipiente. En este contexto, nuestra apuesta por una gobernanza ejemplar busca no solo fortalecer nuestros procesos internos, sino también contribuir al fortalecimiento de los sistemas en los que operamos.

De igual manera, asumimos con plena responsabilidad nuestro rol en el cuidado del medio ambiente. Nos comprometemos a gestionar nuestras operaciones de forma que se minimice nuestro impacto ambiental, implementando acciones concretas para mitigar los efectos que generamos. En este aspecto, destacamos nuestro enfoque de construcción sostenible, que contempla el uso de materiales de menor impacto ambiental e incluso la reutilización en los casos posibles, la instalación de sistemas eficientes para energía y aguas y la certificación de estos procesos a través de terceros. Durante 2024, invertimos en construcción y remodelación de nuestras instalaciones en Costa Rica, El Salvador y República Dominicana siguiendo estos principios. Con esta suma de acciones, reconocemos que el cuidado del entorno es un pilar esencial para garantizar un futuro sostenible para las próximas generaciones y para las comunidades donde tenemos presencia.

Desde Roche, hacer el recuento de nuestro impacto durante el año anterior es motivo de orgullo porque reconocemos avances importantes que son posibles gracias a nuestro talento y a todas las partes interesadas que confían en el poder de la colaboración. También, renueva nuestro compromiso con ser una empresa que busca construir sociedades más justas y saludables.



*Sobre
Roche*



Grupo Roche

Somos una empresa líder a nivel global, especializada en investigación biomédica y dedicada al desarrollo de medicamentos y soluciones innovadoras para el diagnóstico y tratamiento de diferentes patologías gracias a nuestro conocimiento profundo y amplio de la biología de las enfermedades, un enfoque diverso que maximiza la innovación y una visión a largo plazo.

En un contexto donde la carga global de enfermedades sigue en aumento, los costos de atención médica crecen y la mitad de la población mundial aún carece de acceso a servicios básicos de salud, reconocemos que los desafíos son inmensos. Por ello, invertimos en construir capacidades dentro de los sistemas de salud de la región y en facilitarles a los pacientes el acceso a los servicios médicos necesarios para obtener un diagnóstico temprano y el tratamiento más adecuado para su condición, acompañándoles en todo su recorrido.

Nuestras áreas prioritarias incluyen oncología, inmunología, enfermedades infecciosas, oftalmología, neurología y enfermedades cardiovasculares y metabólicas. Estas patologías representan una enorme carga para las sociedades y las familias.



De ahí que somos un socio estratégico de confianza para distintos actores, como centros médicos, profesionales de la salud, asociaciones de pacientes y otras organizaciones en Caribe, Centroamérica y Venezuela (CCAV). Nuestra cultura de liderazgo fomenta resultados que realmente importan, impulsando el avance de la ciencia en beneficio de las personas.

En esta región, nuestras divisiones organizacionales incluyen las siguientes:

- Roche Farmacéutica
- Roche Diagnóstica
- Roche Diabetes Care
- Roche Services & Solutions Americas

No obstante, el contenido de este informe se enfoca en el desempeño e impacto de la División Farmacéutica y no incorpora información de las demás divisiones del Grupo Roche.

Aspiración estratégica

Colaboramos activamente con los ecosistemas de salud, guiados por un enfoque de atención sanitaria personalizada y centrada en el paciente, lo que permite el acceso oportuno a la innovación.

Nuestro trabajo beneficia a pacientes de la región en las siguientes áreas terapéuticas:

- Cáncer de mama y ginecológico
- Neurología
- Hematología
- Hemofilia
- Cáncer de pulmón
- Nefrología
- Cáncer de hígado
- Cáncer de vejiga
- Cáncer de piel
- Medicina de precisión y biomarcadores
- Artritis
- COVID-19
- Enfermedades raras
- Oftalmología



División Farmacéutica Caribe, Centroamérica y Venezuela

Nuestra operación en Caribe, Centroamérica y Venezuela:



País	Entidad Legal
Guatemala	Productos Roche Guatemala, S.A.
El Salvador	Productos Roche El Salvador, S.A. De C.V.
Honduras	Productos Roche (Honduras), S.A.
Nicaragua	Productos Roche (Nicaragua), S.A.
Cuba	Productos Roche (Nicaragua), S.A.
Panamá	Productos Roche (Panamá), S.A.
República Dominicana	Productos Roche Dominicana, S.R.L.
Venezuela	Productos Roche, S.A.
Costa Rica	Roche Servicios, S.A.
Trinidad & Tobago	
Jamaica	
Barbados	Bajo entidad legal Roche Servicios, S.A
Bahamas	
Curazao	



\$ 5.4
millones

Monto invertido en investigación y desarrollo

286

Personas colaboradoras en la región

67 %

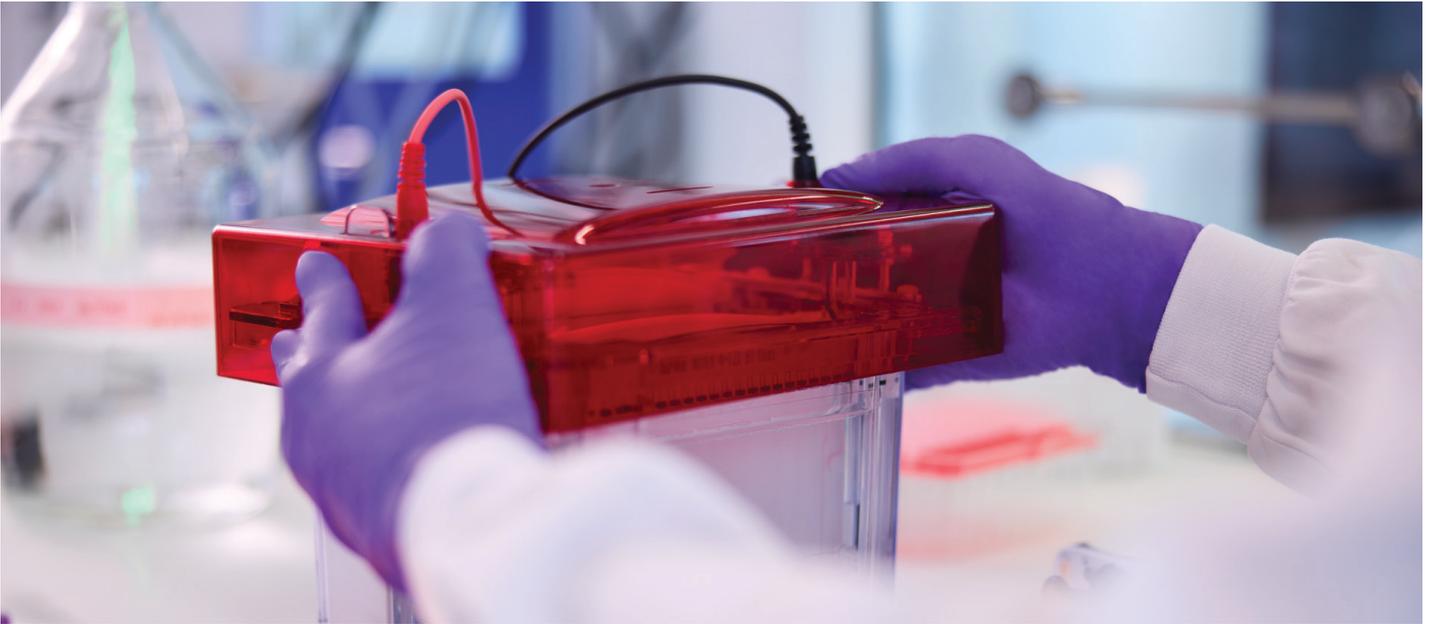
Participación femenina en la fuerza laboral

62 %

Presupuesto de compras destinado a proveedores locales

Distribuimos medicamentos de Roche a diferentes países en Caribe, Centroamérica y Venezuela:





Cámaras y organizaciones

Costa Rica

- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- Cámara de Salud
- Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)

República Dominicana

- Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE)
- Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
- Cámara Dominicano Suiza
- Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR)
- Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)



El Salvador

- Cámara Americana de Comercio (AMCHAM)
- FUNDEMAS

Guatemala

- Centrarse
- FUNDESA
- Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)

Honduras

- Asociación Nacional de Industriales de Honduras (ANDI)
- Cámara Americana de Comercio de Honduras (AMCHAM)

Panamá

- Cámara Americana de Comercio (AMCHAM)
- Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá
- Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)



Estructura de gobierno corporativo

Los Principios de Gobierno Corporativo de Roche nos ayudan a materializar el marco ético y de gobernanza que guía nuestra estrategia empresarial, para la creación de valor sostenible a partir de la innovación y un enfoque de la salud centrado en el paciente.

Estos principios establecen las bases para operar de manera íntegra y servir con excelencia a todos nuestros grupos de interés, pues entendemos que no solo lideramos a lo interno de la organización sino también como referentes de una industria que resulta crucial en Centroamérica, Caribe y Venezuela.

Como división farmacéutica de Roche en la región, nuestro principal órgano de gobierno es el Enabling Team, un equipo de liderazgo ejecutivo encabezado por la Gerencia General y conformado por los enablers, líderes responsables de las áreas clave del negocio. Este equipo se fortalece con la participación de los Country Ecosystem Leads, quienes desempeñan un papel esencial en la implementación de nuestra estrategia en cada uno de los países de la región.

Enabling Team





**General Manager,
Álvaro Soto**



**Medical Affairs Enabler,
Carlos Sandoval**



**Finance Enabler,
Ronald Duarte**



**Disease Area Strategy Enabler,
Juan José Cruz**



**Corporate Affairs Enabler,
Melissa Delgado**



**Omnichannel CX Enabler,
Claudia Selva**



**Business Operations Enabler,
Alberto Rodríguez**



**Legal & Compliance Lead,
Juan Ignacio Zamora**



**People & Culture Business Partner,
Gerardo López**



**Informatics Partner Cluster Lead,
Ernesto Ortega**



**Organizational Catalyst Lead,
Milena Fallas**

Country Ecosystem Leads

Con el objetivo de impulsar la filosofía de trabajo de Roche y avanzar hacia el alcance de nuestro propósito, de llevar la innovación y soluciones de salud a las personas que lo necesitan, el equipo de liderazgo suma también a los Country Ecosystem Leads, líderes organizacionales para la estrategia de Negocio en los países que conforman Roche CCAV.



Country Ecosystem Lead - Guatemala,
Jonathan Boiton



Country Ecosystem Lead - Honduras,
Mauricio Salguero



Country Ecosystem Lead - Costa Rica, Nicaragua y Cuba,
Nathalia Murillo



Country Ecosystem Lead - Panamá,
Olman Arguedas



Country Ecosystem Lead - República Dominicana,
Fernando Viquez



Country Ecosystem Lead - El Salvador,
Vinicio Ibarra



Country Ecosystem Lead - Venezuela,
Mohamad Ajami



Country Ecosystem Lead - Caribe Inglés y Holandés,
Marianela González

Contribución a la economía de la región

El 2024 fue un año de crecimiento para Roche en la región: generamos 231.7 millones de dólares en ventas. Esto nos enorgullece no solo por el éxito y rentabilidad de nuestro negocio sino por el aporte que hacemos a la industria y a la región.

Ese aporte se realiza en forma de ingresos económicos, salarios y beneficios para colaboradores, pagos a proveedores y al gobierno, costes operacionales e inversiones en la comunidad.

¿Cómo distribuimos el valor que generamos?



		% var. 2023-2024
Valor económico directo generado	Ingresos	11.43%
Valor económico distribuido	Costes operacionales	9.55%
	Salarios y beneficios de los empleados	8.17%
	Pagos a proveedores de capital	-20.46%
	Pagos al gobierno	55.51%
	Inversiones en comunidad	2.56%
Valor económico retenido	El valor económico directo generado menos “el valor económico distribuido”	57.48%



En ese marco, dos de las formas más significativas en que contribuimos a la economía de la región es a través del presupuesto destinado para compras a proveedores locales, que en 2024 alcanzó un 62 % en comparación con el 54.7% reportado en 2023, y por medio de la inversión en investigación y desarrollo.

Monto invertido en investigación y desarrollo en millones de dólares.



País	2023	2024
Costa Rica	1 959 404	4 136 532
República Dominicana	221 621	290 514
Honduras	113 459	0
Nicaragua	88 412	0
Panamá	91 347	252 951
El Salvador	99 760	24 615
Guatemala	854 695	702 277
Total	2 382 895	5 406 889



*Evolución de la
estrategia empresarial*



Nueva Estrategia de Negocio Sostenible 2024-2027

En Roche CCAV, comprendemos que la sostenibilidad no solo es una responsabilidad y un compromiso con la sociedad y el planeta, sino también un pilar fundamental para nuestra operación. Nos guiamos por la convicción de que integrar prácticas sostenibles además de ayudar a mitigar riesgos ambientales y sociales, nos abre nuevas oportunidades para innovar, crecer de manera sostenible y fortalecer nuestra resiliencia empresarial en un entorno cada vez más complejo y dinámico. Por eso, durante el 2024 evolucionamos de la tradicional Estrategia de Sostenibilidad, que desde hace algunos años implementamos en paralelo a la estrategia de negocio, y creamos una estrategia única bajo el concepto de Estrategia de Negocio Sostenible.

Esta nueva propuesta responde directamente a los desafíos de salud en la región y reafirma la necesidad de actuar hoy para construir un futuro mejor. Para eso, redefine la manera en que desarrollamos el negocio en Centroamérica, Caribe y Venezuela, asegurando la generación de valor económico, social y ambiental a largo plazo. También, reinterpreta el papel del sector privado y farmacéutico en la transformación del sistema de salud para que sea más equitativo y resiliente.



¿Cómo creamos la nueva estrategia?

El proceso de construcción de la nueva estrategia contempló fundamentalmente dos fases: una global, que incluyó una consulta a partes interesadas, y otra a nivel local para adaptar los temas materiales y definir objetivos e indicadores ajustados a la realidad de Centroamérica, Caribe y Venezuela.

La fase global contempló las expectativas y retroalimentación de stakeholders de diferentes países del mundo, incluida nuestra región, obtenidas a través de entrevistas y encuestas en línea. Este proceso fue apoyado y contó con la participación de representantes de los diferentes sectores: gobiernos, responsables de políticas y reguladores; organismos y asociaciones de la industria; inversores; clientes de laboratorio; organizaciones no gubernamentales; organizaciones multilaterales; organizaciones de pacientes; pagadores, proveedores, académicos y otros líderes de opinión; firmas de seguros, y otros proveedores de servicios expertos. Este análisis derivó en 19 temas materiales a nivel del grupo Roche.

La fase local se dio a partir de esa actualización de la materialidad global. Realizamos una sesión de cocreación en la que participaron algunos representantes del equipo de liderazgo y que inició con espacios de sensibilización y capacitación sobre lo que implica que una estrategia de negocios adopte la sostenibilidad como un elemento central.

En esta jornada, se crearon equipos de trabajo con los expertos de cada dimensión de la sostenibilidad (ambiental, social y de gobernanza), en los cuales se analizaron los temas materiales que resultaron de la consulta global, identificando los riesgos, impactos y oportunidades locales para definir cuáles eran más pertinentes en nuestro contexto regional. Como resultado, se priorizaron 11 temas sobre los cuales enfocamos la nueva estrategia de Roche CCAV.



Ambiental:
Cómo minimizamos el impacto en la naturaleza

- Mitigación al cambio climático, GEI y gestión energética
- Circularidad y gestión de residuos
- Gestión del agua



Social:
Cómo contribuimos a un mejor mañana para todos

- Investigación e innovación
- Sistemas de salud y comunidades sostenibles
- Acceso y asequibilidad
- Desarrollo colaboradores
- Salud y bienestar



Gobernanza:
Cómo incorporamos transparencia y cumplimiento en todo lo que hacemos

- IT, gobernanza de datos, privacidad y ciberseguridad
- Cumplimiento y ética de negocios
- Gestión del riesgo



A partir de estos 11 temas, construimos una serie de ejes de impacto que se convirtieron en compromisos e indicadores en materia de gobernanza, impacto social y huella ambiental. Estos, ahora, rigen la labor de cada área de la compañía, desde la investigación y desarrollo hasta las gestiones administrativas y comerciales diarias, en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y algunas de sus metas específicas.

Fue así como logramos integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocio, en nuestro ADN corporativo. No es un enfoque aislado, sino parte integral de cómo operamos.

Compromisos de la nueva Estrategia de Negocio Sostenible 2024 - 2027 de Roche CCAV

COMPROMISOS DE IMPACTO SOCIAL INTERNO		
<p>Potenciamos líderes que inspiren y desarrollen equipos de alto rendimiento e impacto sostenible.</p>	<p>ODS 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Meta: 8.5</p>	
<p>Facilitamos experiencias y programas que impulsan el desarrollo personal y profesional, valorando la diversidad e inclusión, para promover la innovación.</p>	<p>ODS 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. Metas 4.3 y 4.4</p> <p>ODS 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Meta 5.5</p>	 
<p>Promovemos la salud, el balance y el bienestar para nuestras personas colaboradoras y sus familias.</p>	<p>ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades. Meta 3.4</p> <p>ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Meta 8.8</p>	 
<p>Reconocemos a nuestras personas colaboradoras con equidad y transparencia, basados en el impacto de sus contribuciones.</p>	<p>ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Meta 8.5</p>	

COMPROMISOS DE IMPACTO SOCIAL EXTERNO		
<p>Impulsamos la atención integral de los pacientes y el abordaje integral de las enfermedades, habilitando un diagnóstico, referenciamiento y tratamiento temprano.</p>	<p>ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades. Metas 3.4, 3.8 y 3.d.</p>	
<p>Promovemos el acceso temprano a soluciones de salud innovadoras, que atiendan las necesidades de los pacientes y contribuyan a la sostenibilidad de los sistemas de salud.</p>	<p>ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades. Meta 3.8</p>	
<p>Colaboramos en el desarrollo de un sistema de salud eficiente, ágil y sostenible a través del desarrollo de capacidades, infraestructuras, procesos que garanticen los mejores resultados para los pacientes y contribuyan a una comunidad más saludable.</p>	<p>ODS 3: Salud y bienestar. Meta 3.c.</p> <p>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura. Meta 9.1</p> <p>ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos. Meta 17.16</p>	  
<p>Impulsamos un ecosistema de investigación biomédica a través de procesos, estructura y capacidades que permitan mayores oportunidades de implementar investigación con el fin de alcanzar mayor cantidad de pacientes y reactivación económica.</p>	<p>ODS 3: Salud y bienestar. Meta 3.b.</p> <p>ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Meta 8.2</p> <p>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura. Meta 9.5</p>	  

COMPROMISOS DE IMPACTO AMBIENTAL		
<p>Impulsamos la eficiencia energética en nuestras operaciones, adoptando tecnologías y prácticas que reduzcan nuestro consumo de energía y emisiones de GEI.</p>	<p>ODS 7: Energía asequible y no contaminante. Meta 7.3</p> <p>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura. Meta 9.4</p> <p>ODS 13: Acción por el clima. Meta 13.2.</p>	  
<p>Integramos la economía circular y reducimos la generación de residuos en nuestras operaciones, priorizando la minimización de materiales de un solo uso y optando por soluciones más sostenibles.</p>	<p>ODS 12: Producción y consumo responsables. Metas 12.2, 12.5 y 12.8</p> <p>ODS 14: Vida submarina. Meta 14.1</p>	 
<p>Optimizamos el uso eficiente del agua en todas nuestras instalaciones y procesos, a través de la implementación de tecnologías y prácticas sostenibles.</p>	<p>ODS 6: Agua limpia y saneamiento. Meta 6.4</p> <p>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura. Meta 9.4</p> <p>ODS 12: Producción y consumo responsables. Meta 12.2</p>	  

COMPROMISOS DE GOBERNANZA		
<p>Promovemos una cultura empresarial ética, donde cada miembro de la organización se comprometa a operar con la más alta integridad y transparencia y comprenda la importancia de cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en todas las jurisdicciones donde operamos.</p>	<p>ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas. Metas: 16.5, 16.6 y 16.7</p>	
<p>Evaluamos periódica y sistemáticamente los riesgos emergentes que puedan afectar nuestra operación y fortalecemos la resiliencia operativa, para asegurar que la innovación llegue a los pacientes.</p>	<p>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura. Metas 9.1 y 9.5</p> <p>ODS 13: Acción por el clima. Meta 13.1</p>	 
<p>Fortalecemos nuestras prácticas de gobierno corporativo para adaptarnos a los cambios en el panorama de sostenibilidad y garantizar que nuestra operación genere un impacto social y ambientalmente responsable.</p>	<p>ODS 12: Producción y consumo responsables. Meta 12.6</p> <p>ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas. Metas 16.6 y 16.7</p> <p>ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos. Meta 17.16</p>	  



Este cambio de perspectiva fue socializado entre las personas colaboradoras a través de una reunión en la que líderes de la organización compartieron con todo el equipo la evolución hacia una estrategia de negocios sostenible, así como los compromisos e indicadores de impacto definidos. Este esfuerzo fue complementado con una campaña de comunicación interna.

La comunicación oficial a grupos de interés externos se realizó a través del evento de publicación del Reporte de Sostenibilidad 2023 y por medio de una efectiva gestión de prensa.

Ahora más que nunca, cada decisión que tomamos y cada solución de salud que desarrollamos en Roche están guiadas por nuestra responsabilidad con las personas y el hogar que compartimos. Esto nos convierte en una empresa que no solo aspira a seguir siendo rentable sino que esa rentabilidad asegure también la creación de valor social y ambiental, mitigando nuestros impactos negativos y maximizando los positivos.



Gobernanza de la sostenibilidad

En Roche, incluso desde antes de evolucionar a una estrategia conjunta, integramos la sostenibilidad en nuestra visión, valores y operaciones, promoviendo la responsabilidad compartida en toda la empresa. Este enfoque transversal asegura que no sea competencia de un único departamento, sino que todas las personas colaboradoras estén comprometidas con incorporar prácticas sostenibles en su labor diaria.

A nivel global, el Comité Corporativo de Sostenibilidad (CCS) lidera la estrategia, evalúa riesgos y reporta al Comité Ejecutivo Corporativo y al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad de la Junta Directiva.

En Centroamérica, Caribe y Venezuela, la Dirección de Asuntos Corporativos gestiona la sostenibilidad con apoyo del Corporate Affairs & Sustainability Partner y el Comité Estratégico de Sostenibilidad, compuesto por líderes clave. Un Equipo de Gestión de la Sostenibilidad, integrado por representantes interdisciplinarios de áreas estratégicas, impulsa la cultura sostenible, fortalece capacidades internas, gestiona alianzas y supervisa iniciativas y reportes.

Además, con la nueva Estrategia de Negocio Sostenible, todas las áreas de Roche CCAV deben reportar indicadores de sostenibilidad, asegurando una mayor alineación y efectividad en la toma de decisiones y en la ejecución de acciones en materia ambiental, social y de gobernanza.

Precisamente, para fortalecer la comprensión de nuestros líderes sobre los fundamentos y las nuevas tendencias en sostenibilidad, llevamos a cabo dos capacitaciones para el equipo directivo que suman un total de 50 horas de formación.



Relacionamiento con las partes interesadas

En Roche CCAV, nuestra visión de sostenibilidad, respaldada por acciones concretas y compromisos públicos, nos ha posicionado como líderes en innovaciones con impacto social, ambiental y económico positivo. Ese posicionamiento nos brinda la reputación y credibilidad para gestionar alianzas estratégicas con actores clave del ecosistema de salud, entendiendo que la colaboración es esencial para enfrentar los retos globales, por lo que promovemos el diálogo continuo con la sociedad civil, el gobierno y el sector privado.

Como base para nuestro trabajo de relacionamiento, desde 2022, realizamos un ejercicio de identificación y priorización de partes interesadas que nos permitiera optimizar el impacto de nuestros proyectos. Como resultado, mapeamos 78 stakeholders, clasificados en 12 grupos, asignando niveles de prioridad según su influencia y vinculación con nuestras iniciativas.

Sostenibilidad

Roche - Partes Interesadas



Pacientes, cuidadores y organizaciones de pacientes



Organismos de la industria y otras asociaciones



Proveedores y otros socios comerciales



Profesionales de la salud



Autoridades gubernamentales



Medios de comunicación



Comunidad científica



Entes reguladores



Comunidades locales



Pagadores y agencias de evaluación de tecnologías sanitarias



Organizaciones sin fines de lucro, organizaciones benéficas y fundaciones



Colaboradores Roche

Con cada grupo de interés, mantenemos comunicación permanente a través de canales como el sitio web, correo electrónico, encuestas digitales, redes sociales, WhatsApp, portales temáticos, gestión de prensa y sesiones virtuales o presenciales, según corresponda. En esos espacios, las personas pueden plantear inquietudes, quejas o reclamaciones sobre cómo implementamos nuestra estrategia sostenible. También, lo pueden hacer por medio del correo cac.comunicaciones@roche.com.

Junto a nuestras partes interesadas, nos movemos con un enfoque claro: transformar vidas a través de la innovación y la colaboración, asegurando un futuro más saludable para todas las personas.



*Dimensión
Social Interna*

3 SALUD
Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



5 IGUALDAD
DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Contenidos de esta sección

Gente Roche	42
Gente Roche	44
Orgullosamente CCAV: una propuesta de valor flexible para nuestro talento humano	46
Evolución de la “Semana Orgullosamente CCAV”	48
GEOS y encuesta local: escuchamos la opinión de nuestros principales embajadores	49
Nuestra evaluación del desempeño	50
Potenciamos líderes que inspiren y desarrollen equipos de alto rendimiento e impacto sostenible	51
Transformamos Evoke y Elevando el Liderazgo para impulsar un mejor desempeño	52
Dare to Lead: fomentando un liderazgo audaz y conversaciones valientes	54
Generamos experiencias de aprendizaje de desarrollo personal y profesional, valorando la diversidad y fortaleciendo la inclusión, para promover la innovación	55
Mentoring Reverse Mentoring: espacio para transferir conocimientos	56
Capability Building: excelencia científica y habilidades personalizadas	58
Roche University: formación estratégica para todos los roles	60
Promovemos la salud, el balance y el bienestar para nuestras personas colaboradoras y sus familias	62
Be Better: tendencias en salud para toma de decisiones informadas	63
Comunidad de Bienestar: símbolo de nuestro compromiso con la salud integral	65
300 días de construcción libres de accidentes incapacitantes	67
Cultura de reconocimiento: más allá de un sistema de premios	68
Acciones que transforman: Vivimos con propósito	72
Be Volunteer: promoviendo una conciencia de voluntariado	73
Roche Children’s Walk: recaudación de fondos para la niñez	75



Gente Roche

Como organización, sabemos que nuestro impacto global y éxito se lo debemos al talento y compromiso de nuestro extraordinario equipo humano. Su dedicación, mentalidad de crecimiento y de aprendizaje continuo, apertura a la retroalimentación y propósito compartido son lo que hace posible que nuestras soluciones innovadoras lleguen a las y los pacientes de manera ágil y eficiente.

Para atraer, reclutar y gestionar el mejor talento humano, operamos bajo un modelo global de soporte de People & Culture, que opera a través de seis áreas de especialización: Business Partnering, People Rewards & Recognition, People Support Solutions, People Insights & Technology, People & Organizational Growth, e Integrated Workforce Strategies. Este equipo brinda acompañamiento a toda la región de las Américas, incluidas Centroamérica, Caribe y Venezuela, donde personas clave fungen como puntos de contacto principales para cada país o afiliada. Además, nos apoyamos en asesorías externas para temas como legislación laboral, análisis de competitividad de mercado y servicios de outplacement (recolocación laboral tras una terminación involuntaria), con lo que garantizamos prácticas alineadas con los más altos estándares del sector.

Junto a una gestión responsable de los procesos de capital humano y un programa de desarrollo de liderazgo, nos esforzamos por ofrecer a nuestras personas colaboradoras una experiencia de desarrollo y contribución en un entorno de trabajo seguro, inclusivo y estimulante, adaptándonos a sus circunstancias personales y a las particularidades de cada país donde operamos.



Ocupamos el puesto #7 en Top of Mind Index de FirstJob como una de las empresas donde los jóvenes aspiran a trabajar.

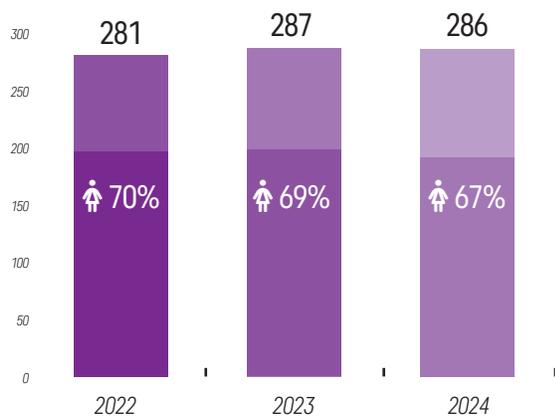
Gracias a esta visión integral, ocupamos la posición número 7 en el informe Top of Mind Index de FirstJob, que abarca 15 países de América Latina y destaca, puntualmente, a las 50 empresas en las que los jóvenes costarricenses de entre 18 y 35 años aspiran a trabajar. Incluso, somos la primera empresa del rubro farmacéutico en aparecer en el listado. Ese es el resultado de comprender que, para transformar positivamente la vida de los pacientes, primero debemos impactar de manera significativa la vida de quienes forman parte de nuestra organización.

Gente Roche



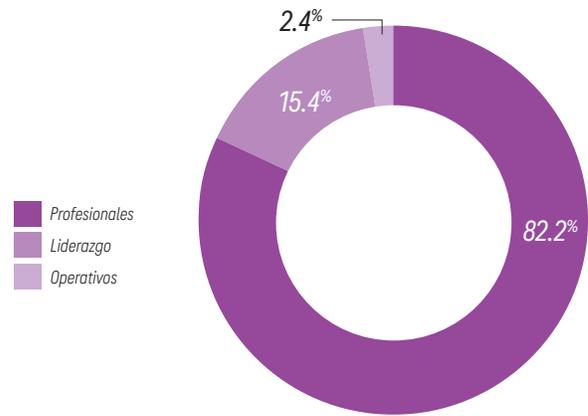
Durante el periodo cubierto por este informe, contamos con un total de **286** personas colaboradoras. De ese total, el **67%** son mujeres.

Empleo directo y participación femenina

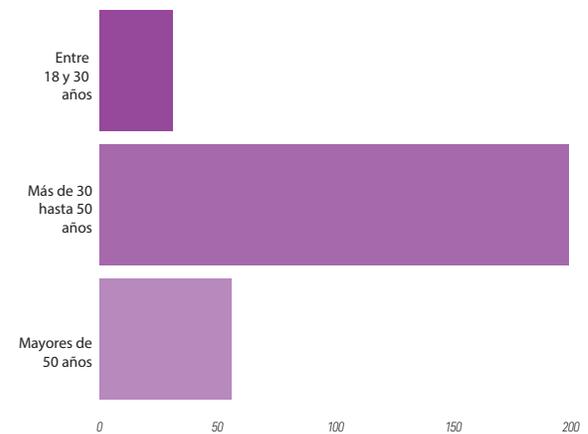


67% de nuestro personal en la región son mujeres

Perfil de los puestos, 2024



Distribución por edad, 2024



En Roche CCAV, también nos enriquecemos de las distintas mentalidades, perspectivas, habilidades, conocimiento y experiencias de vida de nuestras personas colaboradoras, debido a que en nuestras oficinas interactúan personas de todas las edades, lo cual aporta una visión propia a nuestros proyectos y soluciones.

Participación de mujeres en puestos de liderazgo

Género	2023	2024
Mujeres	31	23
Hombres	23	21
Participación femenina	57.41%	52.27%



Si bien contratamos 21 personas en el 2024 (52% mujeres) para suplir plazas vacantes, no se registró la creación de nuevos puestos ni hubo fluctuaciones significativas por despidos masivos, fusiones o cierres de operaciones. Esto demuestra una gran estabilidad en nuestras operaciones y presencia en la región.

Además, todas las personas colaboradoras disfrutan de las mismas prestaciones laborales según su puesto, ya que no contamos con trabajadores a tiempo parcial ni temporales.

En ese sentido, organizacionalmente, hay un interés genuino en que nuestras personas colaboradoras se sientan valoradas, seguras y parte integral de la compañía. Durante 2024, destinamos más de 34 millones de dólares en salarios y beneficios, lo que reafirma nuestro compromiso con la compensación competitiva y el bienestar integral. Para ello, contamos con una estrategia global de compensación basada en equidad, desempeño y alineación con el mercado, complementada por un portafolio de beneficios en constante evolución. Ofrecemos cobertura médica y de vida sin costo adicional para el núcleo familiar, licencias parentales inclusivas, apoyo económico en momentos clave y acompañamiento en casos de enfermedad o duelo. Incluso, en 2024, aprobamos un beneficio adicional por la pérdida de familiares indirectos.



Aprobamos un beneficio adicional por la pérdida de familiares indirectos.

Conscientes de la diversidad de nuestro equipo, contamos con Roche My Way, un programa que combina flexibilidad y personalización a través de Smart Time, con opciones como jornadas flexibles y trabajo remoto y Roche À la Carte, un catálogo de beneficios ajustables a cada preferencia.



Orgullosamente CCAV: una propuesta de valor flexible para nuestro talento humano

En Roche, aplicamos el mismo enfoque a nuestras personas colaboradoras que a nuestros pacientes: construir soluciones personalizadas para obtener resultados sostenibles.

Como sabemos que cada ser humano es único, tiene una historia de vida particular y experimenta situaciones distintas, creamos Orgullosamente CCAV (Caribe, Centroamérica y Venezuela). Esta es nuestra propuesta de valor lanzada en 2022 que engloba las diversas experiencias, programas y beneficios para nuestro talento humano.

Orgullosamente
CCAV



Esta propuesta de valor flexible se rige por los siguientes cinco compromisos estratégicos:

1. **Vivimos con propósito:** impactamos a la sociedad y los sistemas de salud, promovemos la transparencia y fomentamos un entorno inclusivo donde cada voz cuenta.
2. **Inspiramos con liderazgo:** desarrollamos líderes visionarios, arquitectos, coaches y catalizadores que inspiran a nuestros equipos para elevar el desarrollo de habilidades y mentalidades clave, y crear una cultura de alto desempeño en la que cada persona puede florecer y generar impacto.
3. **Creemos en ROCHE:** motivamos a nuestro equipo con experiencias de aprendizaje y plataformas que impulsan su desarrollo personal y profesional.
4. **Construimos bienestar:** promovemos la salud, el equilibrio y el bienestar para nuestros colaboradores y sus familias.
5. **Reconocemos y celebramos la creación de valor:** reconocemos equitativamente a nuestros colaboradores basándonos en el impacto de sus contribuciones.

Para poder cumplir estos compromisos, nuestros beneficios procuran satisfacer las necesidades reales de nuestros colaboradores, mejorando su calidad de vida y bienestar y creando un entorno laboral donde perciban seguridad y respaldo.



Evolución de la Semana Orgullosamente CCAV

En 2024, la Semana Orgullosamente CCAV evolucionó hacia una campaña de cinco meses de duración enfocada en difundir nuestra propuesta de valor. Esta transformación permitió profundizar en cada uno de los cinco compromisos que impulsan nuestra cultura organizacional, con mayor flexibilidad horaria para facilitar la participación de todas las personas colaboradoras.

Durante este periodo, se dedicó un mes completo a cada compromiso, priorizando desde inicios de año los temas más relevantes para los objetivos y desarrollo de la cultura de la organización. Los contenidos fueron inicialmente impartidos a los líderes de la compañía, quienes, por afinidad con los temas, lideraron un proceso de cascadeo orgánico para transmitir el conocimiento al resto de la organización.

La participación promedio en las actividades fue del 85 % del personal, alcanzando una calificación de satisfacción de 4.5 sobre 5 puntos posibles.



GEOS y encuesta local: escuchamos la opinión de nuestros principales embajadores

Emplear herramientas como el Diagnóstico de Experiencia de Usuario-Employee Journey, encuestas de opinión a demanda y el Global Employee Opinion Survey (GEOS) nos permite escuchar a nuestra organización y utilizar la retroalimentación para aplicar mejores prácticas, promover la excelencia y la mejora continua y fomentar una cultura de seguridad psicológica que estimula el trabajo en equipo, el aprendizaje, la creatividad y la innovación.

89 % de nuestro personal se siente feliz de trabajar en Roche.

Si bien en 2024 no correspondía aplicar la encuesta global GEOS, realizamos una encuesta de clima organizacional a nivel local que arrojó resultados muy positivos.

¿Qué opina nuestro personal sobre su experiencia en Roche?



81%

siente que la diversidad de opiniones es valorada en Roche.

82%

considera que en Roche se viven genuinamente los principios de diversidad, equidad e inclusión.

85%

se siente empoderado para tomar decisiones en relación con su trabajo.

85%

percibe que tiene oportunidades de aprender y crecer dentro de la compañía.

89%

afirma contar con beneficios y recursos para gestionar su salud y bienestar.

89%

manifiesta sentirse feliz de trabajar en Roche.

No obstante, identificamos oportunidades de mejora en los temas de liderazgo (77.3%) y balance (74.9%). En respuesta, para 2025 se continuará con el programa Elevando el Liderazgo y se fortalecerá la comunidad Construimos Bienestar. Esta última, implementará un programa piloto en posiciones de campo, orientado a fomentar la priorización y el equilibrio entre la vida laboral y personal.



Nuestra evaluación del desempeño



La evaluación del desempeño es una práctica clave para impulsar el desarrollo profesional y ser una organización de alto rendimiento que genera valor a los sistemas de salud y a los pacientes. Durante el periodo del reporte, se aplicó una evaluación de desempeño a la totalidad de las personas colaboradoras, que alcanzó el 100% de participación del *headcount* (HC).

Este proceso se realiza de forma anual y aplica a todos los colaboradores contratados antes del mes de noviembre. Además, se promueve activamente que tanto líderes como colaboradores realicen revisiones intermedias a mitad de año, con el objetivo de fomentar una retroalimentación continua y un acompañamiento más cercano en el desarrollo profesional.



Potenciamos líderes que inspiren y desarrollen equipos de alto rendimiento e impacto sostenible

Creemos firmemente que todos nuestros colaboradores merecen un gran líder, que inspire el desarrollo de sus equipos y que impulse el cambio hacia un futuro más sostenible.

Nuestro compromiso con la excelencia no solo se refleja en nuestras innovaciones científicas, sino también en cómo cultivamos y fortalecemos a nuestros líderes. A través de nuestro programa de liderazgo, proporcionamos metodologías, herramientas, desarrollamos habilidades y oportunidades estratégicas para que nuestros líderes no solo gestionen sino, desde la responsabilidad, inspiren y guíen a sus colaboradores hacia prácticas más eficientes, ágiles y creativas; pero sin perder la empatía y la cohesión como equipo.

Por su parte, nuestro programa de mentoría desempeña un papel crucial al facilitar la transferencia de conocimientos y experiencias entre generaciones y entre colaboradores de diferentes áreas y países. De esta forma, se vive el lema cuando aprender es inclusivo, donde las personas comparten su sabiduría acumulada y acompañan a líderes emergentes hacia una comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades de trabajar en Roche.

Este enfoque integral fortalece nuestra cultura organizacional y asegura que cada líder esté equipado para construir equipos que no solo alcancen metas de negocio, sino que también promuevan un impacto positivo y duradero en el entorno en el que operamos.



Transformamos Evoke y Elevando el Liderazgo para impulsar un mejor desempeño

En 2024, el programa Evoke, para el desarrollo de mentalidades y habilidades que aceleran la formación de equipos de alto desempeño, tomó dos caminos estratégicos que reflejan su evolución y madurez. Por un lado, se mantuvo el nombre y la esencia de Evoke para nuestros públicos externos, dado el posicionamiento y reconocimiento que ya tenía entre los stakeholders. Por otro lado, para el público interno y, en coherencia con la estrategia global de Roche, el programa adoptó un nuevo nombre: Elevando el Desempeño.

Este cambio responde a una transformación en el enfoque: pasamos de ofrecer espacios formativos centrados en el conocimiento de habilidades, metodologías y herramientas, a enfocarnos en la aplicabilidad real de esas habilidades en las interacciones diarias, ya sea dentro de los equipos o en la relación con aliados externos.

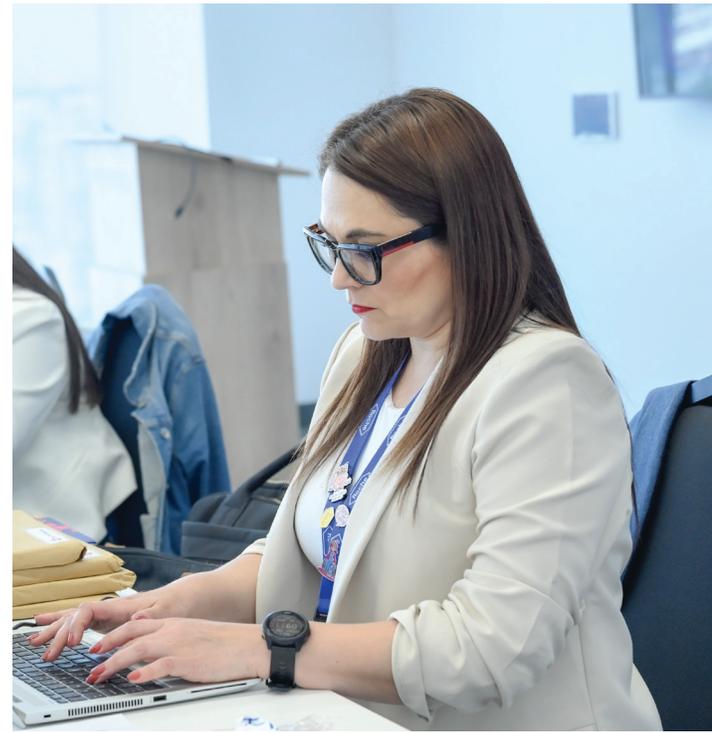
Evolucionamos a un modelo de retroalimentación continua y en tiempo real.

Aunado a esto, el ajuste implicó una transformación importante para nuestra herramienta de retroalimentación: lo que se conocía como Evoke 360 evoluciona hacia Roche 360, pasando de una evaluación anual a un modelo de retroalimentación continua y en tiempo real. Esto le permite a las personas colaboradoras identificar sus fortalezas y áreas de mejora de forma más ágil y acorta los tiempos.

EVOKE
Evoking creative systems

Elevando
El Desempeño

Roche360



pos para identificar e implementar acciones efectivas de desarrollo de habilidades alineadas con los objetivos organizacionales. Roche 360 representa nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores y el de fomentar una cultura de dar y recibir retroalimentación en tiempo real.

El programa Elevando el Liderazgo también se fortaleció, enfocándose en dos mentalidades clave: Productividad Sostenible y Trabajo Colaborativo en Red, acompañadas de habilidades críticas para el cumplimiento del plan estratégico.

A través de 12 sesiones presenciales y virtuales, líderes de todos los países de la región Caribe y Centroamérica compartieron experiencias, resolución de casos y aprendizajes, enriqueciendo el programa con diversidad de perspectivas sobre seis temas específicos asociados a las habilidades. Todos los temas fueron abordados en 6.5 horas de formación cada uno y contaron con la participación de entre 49 y 55 líderes.

Elevando el Liderazgo también se articula con otras iniciativas como el diseño de planes de desarrollo personalizados para el 100% de los colaboradores, el fortalecimiento de herramientas de retroalimentación en tiempo real y el acompañamiento a líderes para que integren habilidades relacionadas con la gestión de personas.

Para 2025, nuestra aspiración es seguir construyendo una red de líderes organizacionales y llevar a cabo cinco nuevas sesiones de Inspiramos con el Liderazgo, experiencias de integración diseñadas en conjunto con el Área de Desarrollo Sistémico y una participación activa de nuestras Comunidades Organizacionales.



Dare to Lead: fomentando un liderazgo audaz y conversaciones valientes

Dare to Lead reafirmó en 2024 su compromiso con el desarrollo de habilidades esenciales para un liderazgo audaz, impulsando activamente espacios de conversación valiente y retroalimentación auténtica. Con ello, buscamos consolidar una cultura organizacional en la que las personas se sientan seguras, reconocidas, escuchadas y respetadas, sentando las bases para lograr mejores resultados y fomentar equipos más cohesionados y resilientes.



Este programa se basa en la convicción de que todas las personas pueden liderar desde su posición, por lo cual se promueve activamente el desarrollo de habilidades mediante el modelo de liderazgo VACC (Visionario, Arquitecto, Catalizador y Coach).

Sumamos 63 horas de formación para 193 personas como parte de Dare To Lead.

En 2024, Dare to Lead sumó 63 horas de facilitación e impactó a 193 personas colaboradoras, consolidando así su alcance dentro de nuestra organización. Entre las acciones destacadas del año, se encuentra la sesión internacional de Daring Feedback que nuestro equipo impartió a la afiliada Roche Services & Solutions Americas y la cual contó con la participación de personas colaboradoras de Canadá, Estados Unidos y varios países de Sudamérica.

Asimismo, Dare to Lead estuvo a cargo de dos ediciones del espacio Elevando el Liderazgo en Costa Rica y tuvo una participación activa durante Orgullosamente CCAV mediante sesiones virtuales.



Generamos experiencias de aprendizaje de desarrollo personal y profesional, valorando la diversidad y fortaleciendo la inclusión, para promover la innovación

Para impulsar la innovación y construir un entorno laboral donde todas las personas puedan alcanzar su máximo potencial, resulta clave el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo humano. Por eso, generamos experiencias de aprendizaje significativas que valoran la diversidad, fortalecen la inclusión y promueven una cultura de crecimiento continuo. Nuestro compromiso con el aprendizaje trasciende lo técnico: buscamos formar personas íntegras, capaces de liderar con empatía, creatividad y propósito.

Durante el periodo del reporte, iniciativas como nuestro programa de mentoría y los esfuerzos enfocados en la construcción de capacidades (capability building) han sido pilares fundamentales para acompañar a nuestras personas colaboradoras en su desarrollo.



Mentoring Reverse Mentoring: espacio para transferir conocimientos

En 2024, el programa Mentoring Reverse Mentoring (MRM) consolidó su valor como plataforma para el intercambio de conocimientos entre personas colaboradoras, fomentando el aprendizaje mutuo y el desarrollo de habilidades clave alineadas con los desafíos organizacionales. Este año el programa experimentó una transformación estratégica orientada a fortalecer la calidad de la experiencia más allá de la cantidad de participantes.



*Evolucionamos a una plataforma
tecnológica para facilitar el emparejamiento
de mentores y mentees.*

Como parte de esta evolución, se redujo intencionalmente el número de parejas de mentoría de 53, en 2023, a 25, en 2024, con el objetivo de ofrecer un enfoque más enfocado y personalizado. Esta decisión estuvo acompañada de la integración a una plataforma tecnológica global que automatiza el emparejamiento entre mentores y mentees, permitiendo que cada participante elija según sus intereses y necesidades. Esta innovación liberó al equipo organizador de tareas operativas, lo que les permitió concentrarse en la aplicación metodológica y el acompañamiento estratégico.



Además, el programa se alineó con seis habilidades críticas que aportan alto valor al negocio y que también están presentes en las iniciativas Elevando el Liderazgo y Dare to Lead: Responsabilidad, Priorización, Liderazgo VACC (Visionario, Arquitecto, Catalizador y Coach), Pensamiento Sistémico, Conversaciones Valientes y el Rol Ágil del Product Owner.

Uno de los avances más significativos fue la profesionalización del equipo coordinador del programa, quienes recibieron una capacitación especializada basada en la metodología del Arco de Mentoría, impartida por mentores internacionales certificados. Esta formación también se extendió a algunos mentores, generando un efecto multiplicador que mejoró la calidad y profundidad del acompañamiento. Como resultado, las personas participantes demostraron avances sostenibles y de alto impacto en sus procesos de desarrollo.

Durante 2024, cumplimos con los compromisos establecidos: se certificó al equipo CORE (cinco colaboradores), quienes entrenaron al 81% de los líderes de Roche CCAV mediante el programa Elevando el Liderazgo. Asimismo, se creó un canal de videos con recursos formativos para mentores y se amplió el alcance del programa al compartirlo con Roche Diagnóstica y Diabetes Care, lo que facilitará su futura implementación en esas unidades de negocio.

Para marzo de 2025 se proyecta una nueva ola de mentoría, que se llevará a cabo tras el cierre de los planes de desarrollo individuales. Entre las prioridades para ese periodo destacan el fortalecimiento de la comunidad de mentores, el uso de herramientas de inteligencia artificial para potenciar habilidades de coaching y retroalimentación y la ampliación del programa hacia los ecosistemas del Caribe: Jamaica, Trinidad & Tobago, Curazao, Bahamas y Barbados.

Finalmente, los resultados generados por la herramienta Roche 360 durante 2025 serán clave para evaluar el impacto de las mentorías e identificar nuevas oportunidades de mejora.



Capability Building: excelencia científica y habilidades personalizadas

La actualización científica en temas de salud de nuestras personas colaboradoras es clave para impulsar la innovación, la excelencia y el impacto positivo en la vida de los pacientes. Por ello, identificamos las necesidades de capacitación del personal a partir de dos enfoques. Para las formaciones en excelencia científica, consultamos directamente a los encargados de las áreas terapéuticas sobre su estrategia para el año y, de acuerdo con esta, planificamos el programa de actualización. Por su parte, para las demás habilidades, a partir de un marco de trabajo global compartido por Pharma International, priorizamos y adaptamos los temas de capacitación según las necesidades de la filial. También, escuchamos al cliente interno y hacemos abordajes personalizados para cada ecosistema.

Con los resultados de este análisis, en 2024, implementamos diversas iniciativas de fortalecimiento de capacidades orientadas a reforzar habilidades técnicas, estratégicas y de comunicación, alineadas con las necesidades actuales y futuras del negocio.



Principales programas para el fortalecimiento de capacidades:

Excelencia científica:

Ofrecimos un entrenamiento especializado durante 14 días para los Patient Journey Partners (PJP), organizado por sesiones por área terapéutica. Esta capacitación benefició directamente a **50 personas colaboradoras**, brindándoles herramientas actualizadas para generar un mayor valor en su interacción con los distintos actores del ecosistema de salud.

Persuasión consultiva:

Este programa, enfocado en fortalecer las habilidades de comunicación de impacto, fue impartido durante **16 horas a 50 colaboradores** en 2024. Se proyecta que **110 colaboradores** adicionales participen en este entrenamiento en 2025.

Estrategia y planificación:

Con el objetivo de preparar a nuestros equipos para el proceso de planificación 2025, se desarrollaron **cápsulas de microlearning** que refrescaron conceptos clave. Estas cápsulas, con una duración total de **20 minutos**, fueron distribuidas a todos los colaboradores, promoviendo una alineación estratégica ágil y eficiente.

Marco de capacidades de Pharma International:

A través de Roche University, brindamos acceso a un set estructurado de habilidades para cada rol. Esto permite que las personas, junto con sus líderes, definan sus prioridades de desarrollo. Un total de **63 colaboradores** participaron en esta iniciativa, eligiendo de manera autónoma y personalizada su ruta de crecimiento.

Nuestros procesos de aprendizaje se caracterizan por contar con el respaldo de un equipo de capability building y facilitadores expertos para cuando se requiera; adicionalmente, tenemos herramientas disponibles que nos ayudan en el journey de aprendizaje, como Roche University.

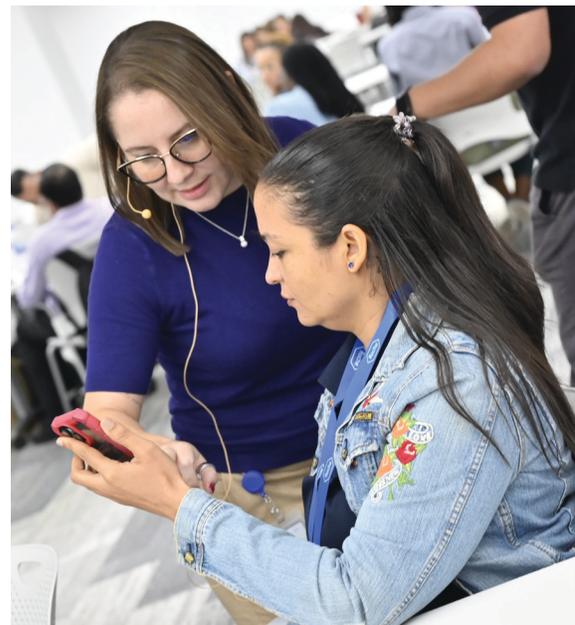


Roche University: formación estratégica para todos los roles

Roche University, nuestro campus académico virtual diseñado para facilitar el aprendizaje continuo y especializado en cada área terapéutica, representa una herramienta clave para que nuestras personas colaboradoras accedan al conocimiento necesario para desempeñar sus funciones con excelencia.

Durante 2024, realizamos importantes mejoras para hacer que el proceso de aprendizaje sea más accesible, reconociendo que no todas las personas aprenden de la misma manera. Por ello, ahora ofrecemos contenidos escritos y micro-cápsulas en video.

No obstante, nuestro principal avance fue el fortalecimiento de la plataforma, con una curaduría más intencional de los contenidos relacionados con nuestras áreas terapéuticas. Aseguramos que estos materiales sean útiles no solo para roles como Patients Journey Partners (PJP) y Medical Ecosystem Partners (MEP), sino también para otros perfiles dentro de la organización.



En 2024, ampliamos el acceso a Roche University. Anteriormente, la plataforma estaba disponible para Patients Journey Partners (PJP) y Medical Ecosystem Partners (MEP) por tener la responsabilidad de acompañar y gestionar la relación con pacientes y clientes. Ahora cualquier colaborador que necesite información puede utilizar este campus académico virtual. Este ajuste se logró tras una depuración de los materiales, alineando las mallas curriculares con las estrategias actuales de cada área. Otro avance fue la adaptación de contenidos para su uso por parte de los PJP de nuestros ecosistemas en el Caribe.

Como parte de esta evolución, gracias a un trabajo colaborativo con las filiales de Colombia y México, logramos unificar los contenidos académicos, integrando los contenidos y enfoques desarrollados por las distintas filiales que utilizan la plataforma. Esto nos permite garantizar un estándar de conocimiento homogéneo, sin importar en qué país trabaja el colaborador.

Todas estas acciones en materia de construcción de capacidades reflejan nuestro compromiso con el aprendizaje continuo y con la creación de una cultura de alto rendimiento, donde cada colaborador tiene la oportunidad de desarrollar su potencial y contribuir de manera significativa al propósito de Roche: hacer ahora lo que los pacientes necesitarán en el futuro.



Promovemos la salud, el balance y el bienestar para nuestras personas colaboradoras y sus familias

Entendemos que un entorno saludable y equilibrado es fundamental para el desarrollo personal y profesional. Desde nuestra perspectiva, promover la salud no solo abarca el cuidado físico, sino también la salud mental y emocional, creando un espacio de trabajo que favorezca el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Con el objetivo de garantizar que todos los miembros de nuestro equipo cuenten con las herramientas y el apoyo necesarios para llevar una vida saludable y plena, Roche CCAV ofrece una serie de iniciativas y programas diseñados para fomentar la prevención, la actividad física, la nutrición adecuada y el bienestar emocional



Be Better: tendencias en salud para toma de decisiones informadas

Be Better es una iniciativa que promueve la prevención y detección temprana de enfermedades como base para una vida saludable y productiva. Este programa se sustenta en el uso de datos anonimizados obtenidos mediante chequeos médicos, los cuales permiten identificar tendencias de salud, diseñar intervenciones y ofrecer beneficios personalizados para las personas colaboradoras, impactando positivamente también su entorno familiar y social.

Be Better

73 % del personal participó en los chequeos médicos de Be Better

El programa logró una participación general del 73% del personal de Roche CCAV en los chequeos médicos. A continuación, se presentan los datos de participación por país:

Participación Chequeos Médicos Be Better, 2024



País	Participantes	Porcentaje
El Salvador	8	100 %
Panamá	15	83 %
Costa Rica	136	71 %
Honduras	7	64 %
Guatemala	12	86 %
Total	178	73 %



En cuanto a los resultados médicos, los datos revelaron mejoras importantes en la salud general del equipo. El porcentaje de personas con colesterol en rango normal aumentó de 56.65% a 61.54%, y el de glicemia normal subió de 74.57% a 92.31%. Además, la tendencia observada en 2023 hacia la diabetes se transformó en prediabetes en 2024, lo que evidencia un impacto positivo del enfoque preventivo del programa.

Por otro lado, durante 2024, Be Better mantuvo su enfoque integral de salud, gracias al cual se observó el síndrome metabólico como la principal tendencia. Con base en este hallazgo, se cocreó con un proveedor externo un programa de 8 talleres sobre hábitos saludables. Este tenía el objetivo de reconocer que un estilo de vida saludable debe adaptarse a las necesidades individuales.

Be Better también buscó fomentar la actividad física y la conexión social a través del reto “Roche conquista el Chirripó”, que motivó a las personas colaboradoras a entrenar por seis meses con caminatas en las cercanías de volcanes y sitios especiales para hacer senderismo (Volcán Barva, la Ventolera, Prusia y el Río Savegre). Esta experiencia culminó con dos expediciones al Cerro Chirripó, el más alto de Costa Rica, en diciembre y enero. Contamos con una participación total de 21 personas.

Todos los aprendizajes y resultados Be Better en 2024 se utilizaron como insumo para el plan estratégico en salud del 2025.



Comunidad de Bienestar: símbolo de nuestro compromiso con la salud integral

En 2024, la Comunidad Balance evolucionó y adoptó un nuevo nombre: Comunidad de Bienestar. Este cambio responde a la necesidad de consolidar, bajo un mismo paraguas conceptual, todas las iniciativas, programas y proyectos que promueven la salud y el bienestar de las personas colaboradoras de Roche CCAV.

Específicamente, esta comunidad es un espacio articulador que conecta esfuerzos de diferentes áreas como Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SHE), People & Culture (a cargo de la gestión del talento) y el Área de Desarrollo Sistémico, además del programa local Be Better y la iniciativa global Live Well. De esta forma, se crean sinergias que fortalecen nuestra cultura de bienestar y alto desempeño. Bajo esta figura, se han estructurado actividades clave como el Mes del Bienestar, iniciativas de fin de año y acciones desde el pilar de Bienestar de Orgullosamente CCAV.

Una de las principales acciones durante el año fue la celebración del Mes del Bienestar, llevado a cabo en septiembre, como parte del compromiso de nuestra Estrategia Roche Sostenible 2024-2027. Con el lema “Construimos bienestar”, este mes nos permitió reforzar nuestro enfoque de promover el equilibrio integral entre cuerpo, mente y propósito, tanto para las personas colaboradoras como para sus familias.

Bienestar
Mental • Emocional • Físico • Social

Live Well 



El enfoque estuvo centrado en las “baterías del bienestar”: físico, mental, emocional, social y espiritual o de propósito e incluyó charlas sobre neurodiversidad, alimentos antiinflamatorios, ergonomía y otros.

Durante este periodo, se logró una alta participación e interacción en los canales internos. En Orgullosamente CCAV se compartieron dos retos de bienestar, 13 frases conceptuales, 535 reacciones, 83 comentarios y 119 fotografías como evidencia del alcance del evento.

15 % del total de colaboradores de Roche CCAV utilizó el programa de asistencia en 2024

Por su parte, el Programa de Asistencia al Colaborador (EAP) fue utilizado durante el año por el 15 % del personal, específicamente por personas colaboradoras de los ecosistemas de Costa Rica, República Dominicana, Guatemala y Panamá. Los principales servicios utilizados fueron apoyo emocional, orientación legal, *work-life services* (relaciones personales) y orientación alimentaria.



300 días de construcción libres de accidentes incapacitantes

Garantizar la salud y seguridad de nuestro equipo humano es una prioridad indiscutible para nuestra organización. Por eso, nos regimos por las políticas y directrices de Salud, Seguridad y Medioambiente (SHE, por sus siglas en inglés) establecidas por nuestra casa matriz, con el objetivo de prevenir enfermedades y accidentes laborales. Este abordaje incluye el cumplimiento de los requisitos legales locales y de la casa matriz, la gestión de proveedores y contratistas, la gestión de emergencias, la medicina preventiva y la seguridad industrial.

Además, en cumplimiento con la legislación local, contamos con una Política de Salud Ocupacional y una Comisión de Salud Ocupacional, compuesta por seis personas miembro encargadas de liderar las iniciativas relacionadas con la salud física y mental de nuestro personal.

Esta base de lineamientos nos permitió hacer frente en 2024 a un escenario único, dado que nuestras operaciones se trasladaron de la provincia de Heredia a un edificio de oficinas en La Sabana (en la capital de Costa Rica) y un nuevo Centro de Distribución en El Coyol de Alajuela (otra provincia dentro del Gran Área Metropolitana, la parte más urbana del país). Esto implicó una reducción gradual de actividades en la sede de Heredia y la implementación del teletrabajo para prácticamente el 100% de nuestro personal.

Ante este contexto, nuestro enfoque de Salud, Seguridad y Trabajo (SST) en 2024 se centró en la prevención de accidentes durante la construcción de ambos edificios. Con orgullo, alcanzamos más de 300 días de construcción sin registrar accidentes incapacitantes. Este logro fue posible gracias a la estrecha colaboración con la constructora, asegurándonos de que se cumplieran todas las directrices de salud ocupacional, la revisión de pólizas de trabajo, el cumplimiento legal y la correcta disposición de residuos.

Este logro se sumó al hecho de que tampoco presentamos accidentes en nuestras oficinas durante 2024.



Cultura de reconocimiento: más allá de un sistema de premios

La cultura de reconocimiento en Roche CCAV es una celebración continua de quienes viven los valores y las formas de trabajo de la organización en cada acción, cada decisión y cada contribución. Porque reconocer es fortalecer relaciones, motivar el crecimiento y mantener viva la esencia de crear valor con propósito.

En este marco, nuestra cultura de reconocimiento no se limita a un sistema de premios, sino que busca destacar el impacto que cada colaborador genera en el ecosistema, la organización y, por supuesto, en los pacientes. En Roche CCAV valoramos tanto el éxito como la capacidad de aprender de los errores, incorporando rápidamente aprendizajes que fortalecen los proyectos y fomentan una mejora continua.



Uno de los pilares de esta cultura es el programa Applause, diseñado para reconocer comportamientos alineados con los mindsets que promovemos en Roche:

1. Mentalidad Empresarial o de Negocio
2. Mentalidad de Crecimiento y Desafío al Pensamiento Convencional
3. Mentalidad de Red o Colaborativa
4. Productividad Sostenible
5. Creación de Valor y Enfoque en el Cliente
6. Mentalidad Digital

Para ello, Applause cuenta con los siguientes niveles de reconocimiento:

- **Tarjeta electrónica:** un agradecimiento sencillo pero poderoso por un trabajo bien hecho o por demostrar los principios operativos de Roche.
- **Instant Applause:** se otorga cuando una persona o equipo va más allá de sus responsabilidades, demostrando comportamientos ejemplares.
- **Nominate Applause:** destinado a quienes generan un impacto significativo en proyectos de alto alcance, incluso más allá de su función o país.



Applause también incluye la posibilidad de celebrar Momentos que Importan, como cumpleaños, matrimonios, nacimientos o cualquier acontecimiento personal especial, a través de tarjetas virtuales colaborativas que hacen sentir a cada persona valorada y acompañada.

En 2024, reconocimos lo que realmente genera valor. Los factores clave para otorgar un reconocimiento incluyeron el impacto del logro, la aplicación clara de los *mindsets* y la pronta incorporación de aprendizajes. Premiamos la actitud, la resiliencia y el compromiso, no solo los resultados visibles.

Al generar la data de Applause es posible identificar que, en su mayoría, prevalece el reconocimiento a los equipos o grupos de trabajo sobre el reconocimiento individual, esto es un reflejo de cómo los logros organizacionales se generan gracias a la cultura del trabajo colaborativo, cocreación e innovación que promovemos en todos los niveles, roles y ecosistemas.



Junto a Applause, hemos diseñado otras iniciativas que refuerzan la cultura del reconocimiento. Entre ellas destacan las siguientes:

- Espacios de reconocimiento en reuniones de equipo, donde se identifican y comparten los *mindsets* observados en los compañeros.
- Correos de reconocimiento.
- Oportunidades de compartir un café o almuerzo como gesto de reconocimiento.
- Esquema formal de reconocimientos por antigüedad, matrimonio, nacimiento de hijos y cesantía extra por jubilación.

En 2024, creamos también los Impact Awards, un reconocimiento prestigioso que se otorga a equipos pequeños por sus contribuciones nuevas, novedosas y extraordinarias al Grupo Roche y a nuestros pacientes. Consiste en un premio monetario otorgado directamente a las personas colaboradoras que han participado activamente en la generación de un impacto duradero y excepcionalmente positivo a través de una toma de decisiones proactiva e inteligente, así como una gestión eficaz de riesgos. Las nominaciones y la posterior concesión de premios se realizan en cualquier momento durante el año.

La cultura de reconocimiento es tan importante para nuestra organización que, incluso, forma parte de los compromisos de la nueva Estrategia de Negocio Sostenible: “Reconocemos a nuestras personas colaboradoras con equidad y transparencia, basados en el impacto de sus contribuciones”.



Acciones que transforman:
vivimos con propósito



Be Volunteer: promoviendo una conciencia de voluntariado

El voluntariado forma parte esencial de nuestra Estrategia Sostenible. Más allá de una acción solidaria, es una herramienta clave para construir confianza, fortalecer relaciones transformadoras con nuestros stakeholders y, sobre todo, acercar a nuestros colaboradores al propósito que guía a nuestra organización: el compromiso con el paciente.

El programa de voluntariado Be Volunteer está orientado por los siguientes pilares que funcionan como brújula para nuestras acciones:

1. Apoyo al relacionamiento transformacional con ONG, proveedores, stakeholders y pacientes.
2. Generación de sinergias con los pilares de sostenibilidad de la compañía.
3. Promoción de una cultura interna donde los colaboradores vivan el propósito de Roche mediante su participación activa en iniciativas de impacto social.

Para llevar a la realidad esa propuesta, contamos con el programa Be Volunteer, bajo el cual identificamos causas alineadas con la misión de Roche y colaboramos con organizaciones que comparten nuestra visión. Contamos con ONG aliadas que nos permiten seleccionar actividades pertinentes, promoviendo siempre un enfoque ganar-ganar, donde los voluntarios pueden compartir sus conocimientos y habilidades profesionales al servicio de comunidades que lo necesitan.

Be *Volunteer*

En 2024, realizamos 40 actividades de voluntariado para un total de 723.5 horas



En 2024, nuestros esfuerzos se tradujeron en resultados concretos:

723.5

horas de voluntariado

98

colaboradores voluntarios

40

actividades realizadas

4803

personas impactadas

5

áreas terapéuticas involucradas: oncología, cáncer de mama, oftalmología, hematología (ONE Hemato) y hepatocarcinoma

4

ecosistemas involucrados: Costa Rica, Panamá, República Dominicana y El Salvador

Mientras tanto, para 2025, nuestros compromisos incluyen lo siguiente:

- Desarrollar una agenda de capacitación profesional alineada con las necesidades específicas de nuestras ONG aliadas.
- Ampliar el alcance del voluntariado a colaboradores no relacionados con el área de salud.
- Fortalecer el vínculo con la escuelita del Hospital Nacional de Niños en Costa Rica.
- Explorar nuevas oportunidades de voluntariado en Guatemala y Honduras.



Roche Children's Walk: recaudación de fondos para la niñez

En Roche, creemos que cada niño y niña merece la oportunidad de desarrollar su potencial y alcanzar un futuro más prometedor. A través de la organización benéfica legalmente independiente Roche Employee Action and Charity Trust (Re&Act), colaboramos con organizaciones no gubernamentales de confianza como UNICEF, la Fundación Roger Federer y Child 's Dream. Juntos, apoyamos iniciativas locales que empoderan a las comunidades para generar cambios sostenibles en la vida de miles de niños alrededor del mundo.

Como complemento al plan de voluntariado, contamos con nuestro propio programa de recaudación de fondos en el que las personas colaboradoras apoyan a niños en situación de vulnerabilidad: el Roche Children's Walk. Este tiene los siguientes objetivos:

- Brindar tratamientos psicosociales a niños, adolescentes y sus familias.
- Proporcionarles herramientas para afrontar problemáticas sociales.
- Apoyar proyectos globales para niños en áreas como la educación, la nutrición, la atención primaria de salud y el desarrollo social.



Desde su creación en 2003, a nivel global, las personas colaboradoras de Roche han recaudado más de 30 millones de dólares para apoyar proyectos infantiles en 75 países. Este esfuerzo colectivo ha proporcionado financiamiento esencial para alrededor de 1000 iniciativas enfocadas en educación, nutrición, atención primaria en salud y desarrollo social.

EDUNÁMICA

En 2024, participaron más de 18 000 personas colaboradoras de Roche Global y recaudamos, en conjunto, casi un millón y medio de dólares, gracias a que cada donación realizada por personal de Roche es igualada por la empresa, duplicando así el impacto de nuestro esfuerzo colectivo.



A nivel local, los fondos de Children's Walk se destinan a dos organizaciones: Edunámica, en Costa Rica, y Abriendo Camino, en República Dominicana. La primera potencia el talento de niños, niñas y adolescentes en el deporte, música, artes, tecnología, ciencia y lectura; la segunda también ofrece educación integral y formación técnico vocacional con un programa de formación que abarca desde robótica hasta derechos humanos.

En Roche CCAV, consideramos que ambas iniciativas (el voluntariado y la recaudación de fondos) son expresiones genuinas de nuestro propósito, que se construye día a día con la entrega y compromiso de quienes forman parte de nuestra organización.





Dimensión Social Externa

3 SALUD
Y BIENESTAR



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Contenidos de esta sección

Impulsamos la atención integral de los pacientes y el abordaje integral de las enfermedades, habilitando un diagnóstico, referenciamiento y tratamiento temprano	81
Continuamos impulsando a las asociaciones de pacientes a través de nuestro programa Juntos Mejor	83
Programas de referencia y navegación: acelerando la ruta del paciente hacia un tratamiento oportuno	85
Programa de referencia en el Seguro Social El Salvador	86
Programas de navegación intrahospitalaria Costa Rica	87
Referencia temprana y navegación en cáncer de mama República Dominicana.....	89
Navegación digital para los pacientes de la República Dominicana.....	91
Fortalecimiento del Programa Nacional de Navegación y Referencia Panamá	92
Programa de referencia en la seguridad social Honduras.....	95
Fortalecimiento de capacidades para un diagnóstico temprano: herramienta clave para mejorar los resultados en salud	97
Programa sobre enfermedades de retina para oftalmólogos Costa Rica	98
Programa de formación en cáncer de pulmón Costa Rica	99
Curso de Enfermedad Hepática Crónica y Hepatocarcinoma Costa Rica	101
Alianza Empresarial por la Salud Guatemala.....	102

Promovemos el acceso temprano a soluciones de salud innovadoras, que atiendan las necesidades de los pacientes y contribuyan a la sostenibilidad de los sistemas de salud	105
Avance del Modelo Innovador Acceso Pulmón Costa Rica	107
Convenio integral de colaboración con el seguro social El Salvador	109
Fondo de Innovación Venezuela.....	111
Colaboramos en el desarrollo de un sistema de salud eficiente, ágil y sostenible a través del desarrollo de capacidades, infraestructuras, procesos que garanticen los mejores resultados para los pacientes y contribuyan a una comunidad más saludable	113
Creación de una base de datos sobre inmunoterapia Venezuela.....	115
Automatización del servicio de patología en el seguro social Honduras.....	117
Navegación digital para los pacientes República Dominicana.....	119
Customer Experience, Insights & Analytics (CXIA): inteligencia, innovación y conexión para un impacto sostenible.....	120
Impacto del Portal de Pacientes Roche Contigo en 2024.....	126
Impulsamos un ecosistema de investigación biomédica a través de procesos, estructura y capacidades que permitan mayores oportunidades de implementar investigación con el fin de alcanzar mayor cantidad de pacientes y reactivación económica	128
Hub farmacéutico y de investigación biomédica en Panamá.....	134
Global Life-centered Hub /Biomedical Research Stream en Costa Rica	136



Impulsamos la atención integral de los pacientes y el abordaje integral de las enfermedades, habilitando un diagnóstico, referenciamiento y tratamiento temprano

En Roche, estamos convencidos de que una atención de calidad y verdaderamente transformadora para los pacientes solamente es posible cuando se entienden y abordan las necesidades y retos de cada una de las etapas de su recorrido de salud de manera integral. Para nosotros, este enfoque se traduce en acompañar al paciente desde el primer momento —con la prevención de salud y el diagnóstico temprano— hasta el acceso a tratamientos innovadores y el seguimiento continuo a los resultados clínicos.

En la región de Caribe, Centroamérica y Venezuela, hemos asumido el compromiso de impulsar este enfoque integral, al reconocer que cada etapa del proceso de atención está interconectada y que fortalecer el abordaje en cada uno de estos eslabones es clave para lograr un impacto significativo en la vida de los pacientes. El diagnóstico temprano, por ejemplo, no solo permite identificar la enfermedad en sus fases iniciales, cuando los tratamientos pueden ser más efectivos, sino que también abre la puerta a un referenciamiento oportuno y a la adopción de estrategias terapéuticas personalizadas, mejorando así las probabilidades de éxito y optimizando los recursos de los sistemas de salud.

Cada persona y paciente es único, así que es fundamental que su ruta de atención de salud refleje esa individualidad, al garantizar un diagnóstico oportuno y correcto, acceso oportuno a tratamientos innovadores y un acompañamiento y monitoreo continuo de los resultados clínicos de su terapia.

Es por eso que desde Roche, nuestro compromiso es seguir impulsando soluciones que pongan a las personas en el centro y creando un impacto positivo para los pacientes y los sistemas de salud.

Ser referente de la industria farmacéutica conlleva la responsabilidad de sensibilizar a la población sobre la importancia de los chequeos médicos regulares y las detecciones tempranas. Por esa razón, en 2024 implementamos una estrategia de multicanalidad, en la que combinamos redes sociales, circuitos digitales, contenido de video y otras plataformas para compartir información sobre el cáncer, las enfermedades crónicas y las enfermedades raras.

En las redes sociales, presentamos casos de éxito y testimonios de pacientes y profesionales de la salud, con lo que consolidamos nuestra imagen como líderes en avances tecnológicos y científicos que impactan positivamente la vida de las personas. Además, destacamos nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad, lo que posibilitó un vínculo emocional con la audiencia.

En total, durante el 2024, ejecutamos 20 campañas distribuidas entre las páginas de Facebook de Roche Costa Rica, Roche Panamá, Roche República Dominicana, y Roche Caribbean, el Instagram de Roche República Dominicana y el LinkedIn de Roche CCAV.

Las 20 campañas del 2024 sumaron un aproximado de 372 posteos y generaron más de 14 millones de interacciones en total.

Para el diseño de las estrategias, realizamos un análisis exhaustivo de los datos de campañas anteriores, identificamos patrones y tendencias en el comportamiento de las personas usuarias e incorporamos avances en *marketing* digital para una mejor segmentación, lo que mejoró el alcance y la relevancia del mensaje.

Finalmente, las campañas también incluyeron la participación en cursos y eventos estratégicos, para educar y capacitar a profesionales de la salud, a través del intercambio de conocimientos y buenas prácticas.



Continuamos impulsando a las asociaciones de pacientes a través de nuestro programa Juntos Mejor

De enero a marzo de 2024, realizamos una nueva convocatoria de Juntos Mejor, nuestro programa para apoyar y fortalecer a las asociaciones de pacientes y sociedad civil organizada, a través de recursos técnicos y económicos.

En el programa, pueden participar organizaciones de toda la región que se encuentran legalmente constituidas y vigentes en su respectivo país. Para seleccionar las iniciativas, se crea un Comité de Especialistas Internos que revisan proyecto por proyecto, a partir de criterios como el conocimiento de la organización sobre la problemática por atender, el impacto positivo que se espera del proyecto, el potencial para escalar, el grado de madurez de la ONG y su relación con aliados y plataformas colaborativas del sistema.

Además, enfatizamos en que los proyectos tengan un impacto alineado al negocio y, en esta ocasión, se les presentó a los participantes nuevas formas de buscar financiamiento a través de la plataforma Yo Me UNO del BAC, un banco privado de Costa Rica.

Como todos los años, la convocatoria fue pública y abierta. Las organizaciones presentaron proyectos enmarcados en el desarrollo de capacidades, la educación, el empoderamiento, políticas públicas y la generación e implementación de datos.

Juntos Mejor

En 2024, participaron 33 organizaciones de siete países. En total, se sometieron 67 proyectos y fueron aprobados 48.

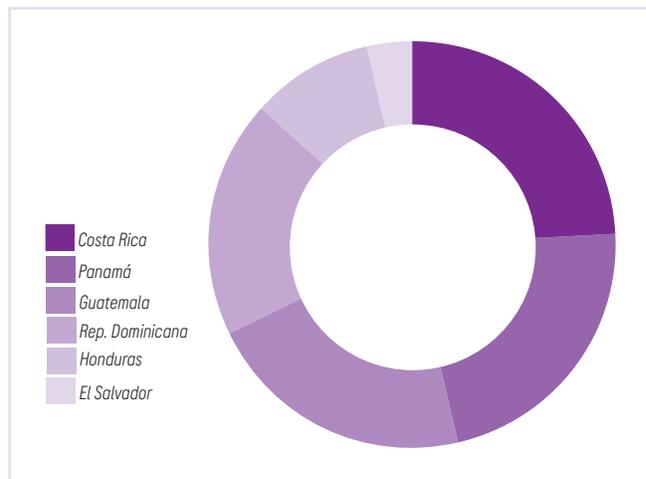
Proyectos aprobados por país:

Costa Rica	15
El Salvador	2
Panamá	10
Honduras	4
Guatemala	9
República Dominicana	8



Proyectos aprobados por área terapéutica:

Cáncer mama	5
Cáncer pulmón	3
Hepatocarcinoma	1
Early onco y hemato	9
Hemofilia	8
Atrofia muscular espinal	4
Neurociencias	7
Oftalmología	4
Above brand	5
Artritis	2



Costa Rica	\$35 660
Panamá	\$32 300
Guatemala	\$31 350
Rep. Dominicana	\$27 500
Honduras	\$14 400
El Salvador	\$5 000

La inversión total del programa Juntos Mejor en 2024 fue de \$146 210



Programas de referencia y navegación: acelerando la ruta del paciente hacia un tratamiento oportuno

En Roche, entendemos que un diagnóstico temprano es solo el primer paso en el camino hacia una atención efectiva. Para que ese diagnóstico se traduzca en mejores resultados para los pacientes, es fundamental que el sistema de salud facilite una ruta clara, rápida y eficiente hacia el tratamiento. Por ello, promovemos programas de referencia y navegación donde se reduzcan las barreras administrativas, geográficas e informativas, que muchas veces retrasan el acceso oportuno a la atención médica.

Estos programas buscan optimizar los procesos entre niveles de atención, fortaleciendo la coordinación entre médicos generales, especialistas y centros de tratamiento. Al establecer rutas de referencia claras y mecanismos de acompañamiento al paciente, contribuimos a que las personas diagnosticadas con enfermedades complejas no enfrenten solas los desafíos del sistema de salud.



Programa de referencia en el Seguro Social El Salvador

En el marco de nuestro convenio de colaboración con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), participamos en el primer Programa de Referencia, el cual busca fortalecer y mejorar las rutas de derivación de pacientes con cáncer de mama. Cuando se realizó el análisis las pacientes, tardaban en promedio más de un año entre la consulta en el primer nivel de atención, su diagnóstico y la referencia a centros especializados. Por esa razón, en el marco de colaboración, propiciamos la generación de espacios de alineación y construcción conjunta entre todos los departamentos clínicos y administrativos del ISSS que tienen responsabilidades relacionadas al tema. Así, identificamos las principales áreas de mejora para optimizar la ruta de las pacientes.

Gracias a este esfuerzo, en 2024, se logró construir el algoritmo de referencia temprana del cáncer de mama. Este es un protocolo claro y estructurado para identificar, derivar y atender a pacientes con sospecha de cáncer de mama de manera rápida y eficiente. Con este protocolo, se estandarizó el proceso, mejoró la coordinación y se optimizaron los recursos para garantizar que cada paciente reciba la atención adecuada en el menor tiempo posible. También, se crearon las bases del programa de capacitación institucional, que incluye la participación de 153 médicos encargados de detectar y derivar de forma temprana a las pacientes desde las clínicas empresariales, clínicas comunales y unidades médicas de las doce redes de atención del país hacia el Hospital de Oncología del ISSS, para que reciban el tratamiento correspondiente.

Para 2025, se espera la implementación plena de este programa, a través del apego al algoritmo institucional de referencia por parte de los médicos referidores. De esta forma, se acortarán considerablemente los tiempos de referencia, lo que permitirá que las pacientes acudan en estadios tempranos y logren mejores resultados clínicos.

Programas de navegación intrahospitalaria Costa Rica

En la actualidad, la ruta del paciente oncológico en el sistema de salud de Costa Rica posee diferentes etapas gestionadas por el paciente: autorizaciones, programación de citas con diferentes especialistas, exámenes previos, resultados de exámenes, acceso a medicamentos, seguimientos, entre otros.

En esa ruta, los pacientes pueden encontrarse con desafíos asociados a gestiones administrativas complejas y a la necesidad de mayor claridad y efectividad en los procesos internos del sistema. Estos factores pueden generar demoras en el inicio de la terapia, lo que impacta el acceso oportuno al tratamiento, que es clave para su efectividad y mejorar las probabilidades de éxito ante la enfermedad.

Estas barreras, junto con la situación de salud que enfrentan los pacientes, provocan que quienes recorren este camino experimenten en ocasiones un desgaste emocional y físico, una desigualdad en las oportunidades de acceso y una disminución en la adherencia al tratamiento debido a la desmotivación. Además, dado que sus familiares o acompañantes a menudo deben asumir el papel de “navegadores improvisados”, la carga sobre los cuidadores aumenta significativamente.

Ante este panorama, en Costa Rica, algunas asociaciones de pacientes han tomado el reto y han desarrollado programas de navegación para acompañarles. En su mayoría, son roles desempeñados por personas voluntarias, que reciben capacitaciones y desarrollan conocimiento y capacidades para acompañar y guiar a los pacientes a lo largo de su recorrido en el sistema de salud. Estos roles de navegación resultan fundamentales para los pacientes y sus familias. En Roche, creemos firmemente en el impacto positivo de estos programas y colaboramos con estas asociaciones para fortalecer las iniciativas de navegación, con lo que contribuimos a mejorar la experiencia del paciente y optimizar el acceso a tratamientos oportunos.

Durante el 2024, brindamos cinco sesiones de capacitación médica en cáncer de mama a más de 50 voluntarias de los programas de navegación de las organizaciones Metamorfosis, Fundacancer y Fundamuro. Dichos espacios buscaron formarlas para solventar las preguntas de las pacientes de manera clara y precisa, ayudándoles a comprender su diagnóstico, opciones de tratamiento y los pasos a seguir en su recorrido hospitalario. Esta formación se basó en evidencia científica gracias a nuestro liderazgo como empresa experta en innovación en



Apoyando la Vida



salud, que dispone de información actualizada sobre el cáncer de mama, tratamientos y avances científicos. También, apoyamos financieramente por medio de nuestra plataforma “Juntos Mejor”, donde las organizaciones sometieron sus proyectos y se les asignó un aporte de aproximadamente USD \$5 000 en total.

Hemos comprobado que los pacientes que están bien informados tienen menos probabilidades de abandonar su tratamiento, ya que comprenden la importancia de cada etapa del proceso. En ese sentido, las navegadoras tienen un rol fundamental en apoyar la adherencia al tratamiento y en acelerar el proceso para que reciban un diagnóstico y tratamiento oportuno.

Durante el año, a través de los programas de navegación, se realizaron más de 7600 acompañamientos.



Navegaciones realizadas en 2024:

Hospital Calderón Guardia:

30 por día,
6000 en total

Hospital México:

750
pacientes por año

Hospital San Juan de Dios:

35 por mes,
420 en total

Hospital de Heredia:

40 por mes,
480 en total

En Roche CCAV, nos enorgullece apoyar a las asociaciones de pacientes para que alcanzaran estos excelentes resultados en 2024.

Para el 2025, mantenemos el compromiso de continuar colaborando con el fortalecimiento de los programas de navegación existentes en Costa Rica. Además, estaremos trabajando en colaboración con las asociaciones de pacientes en tres aspectos principales: profesionalización de la Navegación en Costa Rica, estandarización de los programas de navegación de las cuatro organizaciones, de manera que se cuente con datos país más robustos y actualización de las rutas de navegación de los pacientes en los cuatro hospitales, para lograr identificar oportunidades de mejora que aceleren el acceso de los pacientes a su tratamiento.



Referencia temprana y navegación en cáncer de mama República Dominicana

Con el objetivo de reducir el número de mujeres diagnosticadas en etapas avanzadas de cáncer de mama, que actualmente supera el 65 % a nivel nacional, apoyamos el fortalecimiento de la referencia temprana a través de nuestro programa educativo “Sospecha Detecta Deriva”. Apalancándonos en el programa estatal “Chequeate”, dirigido por el Servicio Nacional de Salud (SNS), hemos impactado en el fortalecimiento de la relación entre los hospitales de la red pública y el Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART) para el referimiento oportuno de los pacientes, mediante un programa de educación médica continua para médicos que refieren.

Para el desarrollo del programa de educación médica continua, nos apoyamos en el equipo multidisciplinario del Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART).

Este proyecto tiene tres pilares estratégicos:

1. La capacitación sobre cáncer de mama a médicos que refieren, ginecólogos y médicos familiares.
2. La gestión de datos para monitorear y analizar la información de los pacientes y la efectividad del programa de educación.
3. La sensibilización de las mujeres sobre la importancia de la autoexploración y las mamografías como método de diagnóstico por excelencia debido a su seguridad y precisión.

A través de programas de educación médica continua en el año 2024, apoyamos a más de 200 médicos de tres hospitales del Servicio Nacional de Salud (SNS): Hospital Reynaldo Almanzar, Hospital Doctora Evangelina Rodríguez y Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia. También, realizamos capacitaciones para el análisis e interpretación de datos al personal del INCART, el Instituto de Oncología Dr. Heriberto Pieter y la Asociación de Mujeres Solidarias (AMSI).

De igual manera, hemos acompañado a la Asociación de Mujeres Solidarias (AMSI) en la realización de diversas jornadas y actividades dirigidas a poblaciones fuera de la ciudad de Santo Domingo, en las cuales presenciamos cómo AMSI impactó en más de 200 mujeres en el tamizaje y referencia oportuna para pacientes con cáncer de mama.



+ 200
médicos referidos
capacitados

+200
pacientes
tamizadas.

Navegación digital para los pacientes de la República Dominicana

República Dominicana

En la República Dominicana, estamos comprometidos con la modernización de la navegación de pacientes a través del desarrollo de la plataforma virtual "Tu salud es importante". Este proyecto tiene como objetivo principal facilitar el acceso de los pacientes a información crítica sobre su salud y los servicios médicos disponibles en el país, disminuyendo así la incertidumbre asociada a los procesos de atención sanitaria.

En colaboración con la Fundación Gabys, una organización no gubernamental dedicada a proporcionar recursos esenciales y apoyo emocional a pacientes con enfermedades renales o cáncer, hemos implementado un código QR que dirige a los pacientes a la plataforma de la fundación. Esta plataforma ofrece contenido educativo y recursos sobre enfermedades catastróficas o de alto costo, los requisitos para solicitar tratamientos y ayudas médicas ante la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo, las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y otras instituciones relevantes. Además, se ofrecen temas de interés sobre patologías y el cuidado del paciente.

El sistema está disponible en español e inglés y cuenta con asistencia de inteligencia artificial (IA), lo que permite su utilización en las unidades de oncología de las instituciones de salud en la República Dominicana. La plataforma facilita la obtención de datos de manera rápida, sencilla e intuitiva. El objetivo final de esta tecnología es mejorar el acceso a terapias innovadoras para una atención médica más eficaz, especialmente en áreas rurales o alejadas de la ciudad de Santo Domingo.

Para el año 2025, se espera que un mayor número de instituciones de salud adopten la difusión de este código QR y que se incorporen nuevas tecnologías y recursos informativos para optimizar la eficacia y utilidad de la plataforma para los pacientes de la República Dominicana.



Fortalecimiento del Programa Nacional de Navegación y Referencia Panamá

La complejidad geográfica y del sistema de salud representa un reto significativo para los pacientes con cáncer en Panamá, particularmente tras recibir un diagnóstico, momento en que el paciente requiere una atención oportuna y especializada, que le permita iniciar su tratamiento en el menor tiempo posible.

Por esa razón, en 2024, mantuvimos nuestro compromiso con el fortalecimiento del Programa Nacional de Navegación de Pacientes de Panamá (PNN), implementado por la Asociación Nacional Contra El Cáncer (ANCEC), en alianza con Roche, Maxia Latam, Universidad de Panamá y, más recientemente, con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).

El propósito del Programa Nacional de Navegación de Pacientes es reducir los tiempos de llegada del paciente a la atención especializada, mediante la orientación y el acompañamiento a los pacientes por parte de navegadores capacitados, para que puedan ayudarles a transitar las diferentes etapas y procesos en el sistema de salud y puedan acceder a la atención médica especializada que requieren, para definir el tratamiento más adecuado para su enfermedad.





Este programa dio un paso significativo hacia la modernización y accesibilidad mediante el Lanzamiento del Programa de Navegación Digital, en la aplicación gratuita BIENI. Esta plataforma, desarrollada por nuestro aliado Maxia Latam, ayuda a los pacientes con cáncer de mama y cáncer de hígado, independientemente de si reciben atención en la Caja de Seguro Social o en el Ministerio de Salud, a navegar su ruta de atención médica de manera más sencilla, clara y eficiente, ya que centraliza la información clínica de los usuarios, incluidos los estudios médicos, citas, tratamientos y otros datos relevantes.

Además, resguarda información sobre los documentos necesarios, pasos administrativos y la manera más efectiva de acceder a instituciones clave como el Instituto Oncológico Nacional (ION) y el Hospital Anita Moreno. La plataforma busca así empoderar a los pacientes, fomentando un manejo más activo y consciente de su salud.

Recordemos que ya en 2023 se habían ampliado los alcances del programa, tras los resultados positivos del plan piloto que implementamos en el Capítulo de Veraguas de ANCEC. En el 2024, se mantuvieron como prioridad, para desarrollar el programa, las zonas de Panamá, Panamá Oeste, Veraguas y Chiriquí.

Durante el 2024, el PNN se consolidó mediante la integración de nuevos aliados estratégicos, lo que fortaleció la colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y FUNDACANCER.

La firma del convenio de colaboración con el MIDES marcó el inicio de un ambicioso proyecto para la identificación de pacientes en riesgo social. El objetivo de este trabajo conjunto entre entidades gubernamentales y el PNN es identificar





los pacientes y proporcionarles a quienes lo requieran un apoyo integral, que cubra los aspectos socioeconómicos. De esta manera, se asegura que los pacientes tengan acceso a los recursos necesarios para su bienestar. Hacia el futuro, este compromiso fortalecerá y habilitará políticas públicas más inclusivas y una red de apoyo más robusta para los pacientes y familias que más lo necesitan.

Una de las bases del programa es la inclusión de estudiantes universitarios de la Universidad de Panamá como voluntarios. En 2024, un total de 26 jóvenes con formación en el área de salud brindaron apoyo a los pacientes desde un rol de navegadores y capacitadores.

Gracias a estos esfuerzos, en el 2024, se refirieron desde los centros de ANCEC más de 400 pacientes con sospecha de patologías oncológicas y más de 130 con diagnóstico de cáncer. Además, se ofrecieron más de mil servicios en apoyo al paciente como transporte, apoyo económico y trámites de citas.



400 pacientes referidos con sospecha de patologías oncológicas

130 pacientes referidos con diagnósticos

+ 1000 servicios de apoyo al paciente

Hacia el 2025, el Programa Nacional de Navegación busca continuar fortaleciendo sus alianzas estratégicas para garantizar su continuidad y el crecimiento del impacto generado. En particular, prevemos una cooperación para generar los fondos necesarios que garantizarán la sostenibilidad del programa en los años venideros.

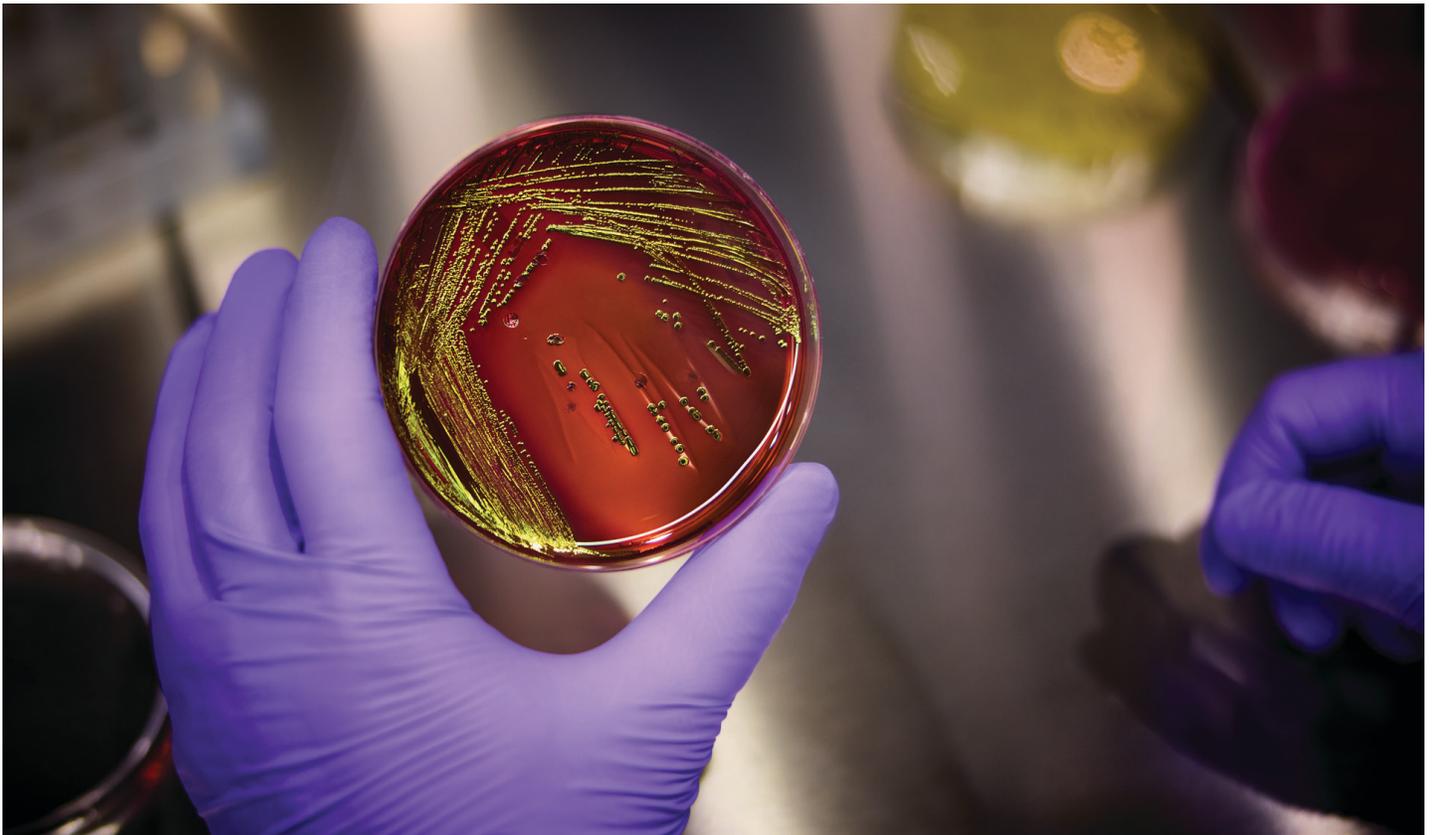
La consolidación del rol de los coordinadores de navegación y la integración de herramientas digitales asegurarán que más pacientes panameños accedan a una atención oncológica eficiente y oportuna, que impacte positivamente su vida y la de su familia.



Programa de referencia en la seguridad social Honduras

El Programa de Referencia Temprana en Cáncer de Mama del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), con el cual colaboramos estratégicamente, tiene como meta principal reducir la mortalidad por cáncer de mama. Para alcanzar este fin, se busca abordar varios desafíos que afectan a los pacientes en la actualidad, tales como el diagnóstico tardío, la falta de acceso a servicios de salud especializados como mamografías y biopsias, la baja cobertura de tamizaje y detección, las desigualdades regionales en el acceso a tratamientos, y la falta de conciencia sobre la importancia de la autoexploración mamaria, el diagnóstico temprano y los factores de riesgo del cáncer de mama.

La iniciativa, que se ejecuta en San Pedro Sula y Tegucigalpa, facilita que las personas con sospecha de cáncer de mama sean enviadas rápidamente a hospitales especializados. De esta manera, pueden recibir a tiempo el tratamiento que necesitan, como cirugías, quimioterapias o radioterapias, según lo que recomienden los médicos. Esto aumenta las posibilidades de un diagnóstico temprano y de que el tratamiento sea más efectivo.



Por ende, el propósito superior de este programa que llevamos a cabo con los departamentos de Oncología, Enfermedades Crónicas No Transmisibles y Ginecología del IHSS, es reducir la mortalidad por cáncer de mama a través de un diagnóstico temprano, el acceso oportuno a tratamiento especializado, la sensibilización de la población y la optimización de recursos para garantizar la mejor atención posible para las mujeres que padecen esta enfermedad.

En línea con las necesidades del sistema de salud de fortalecer las capacidades del equipo médico, impulsamos el desarrollo de una malla curricular para los médicos de atención primaria, enfocada en mejorar el reconocimiento temprano de signos de alerta y la referencia oportuna de pacientes, financiamos una plataforma para compartir el contenido y contratamos a expertos mexicanos que son clave en la formación de los médicos referidores.

En el 2025, esperamos fortalecer el aprendizaje de los médicos que ya recibieron la capacitación y ampliar la capacitación a médicos ginecólogos y residentes en el programa para, así, consolidar redes médicas capacitadas que transformen la historia de detección temprana del cáncer de mama en el país.



Fortalecimiento de capacidades para un diagnóstico temprano: herramienta clave para mejorar los resultados en salud

Mantenemos un firme compromiso con la transformación de los sistemas de salud en Centroamérica, Caribe y Venezuela, con énfasis en la promoción del diagnóstico temprano como herramienta clave para mejorar los resultados en salud. Creemos que detectar una enfermedad a tiempo no solo aumenta significativamente las posibilidades de tratamiento exitoso, sino que también contribuye a reducir la carga emocional, social y económica asociada con diagnósticos tardíos.

Para lograr este objetivo, trabajamos en estrecha colaboración con profesionales de la salud, instituciones médicas y organizaciones aliadas, desarrollando programas de formación continua que fortalecen sus capacidades clínicas. Estos esfuerzos buscan garantizar que los médicos cuenten con los conocimientos y las herramientas necesarios para reconocer signos tempranos de enfermedades complejas y, así, brindar una atención más oportuna y precisa.

Desde la oftalmología hasta la oncología y la hepatología, nuestras iniciativas de capacitación y acompañamiento están diseñadas para responder a necesidades locales específicas, mediante el apoyo en la creación de redes médicas más preparadas y resilientes. Asimismo, impulsamos alianzas multisectoriales que refuercen la sostenibilidad de estos esfuerzos, convencidos de que la innovación en salud también se construye desde el conocimiento compartido y la acción conjunta.



Programa sobre enfermedades de retina para oftalmólogos Costa Rica

En colaboración con la Dirección de Docencia de la Universidad de Ciencias Médicas de Costa Rica (UCIMED), organizamos una capacitación para médicos oftalmólogos generales sobre las enfermedades de retina, tales como el edema macular diabético y la degeneración macular asociada a la edad, en la que participaron 38 médicos y 7 residentes.

En este proyecto, trabajamos en el desarrollo de la malla curricular y en la aprobación del evento de recertificación médica por parte del Colegio de Médicos.

Nuestro objetivo final es que los pacientes reciban un diagnóstico temprano y sean tratados de manera oportuna con medicamentos innovadores. En un futuro, esperamos incluir también en estos procesos de formación a médicos generales y estudiantes avanzados de la carrera de medicina de la UCIMED.



Programa de formación en cáncer de pulmón

Costa Rica

El diagnóstico de cáncer de pulmón es muy complejo, debido a que, generalmente, en estadios tempranos no presenta síntomas y cuando sí lo hace, estos se pueden confundir con otro tipo de patologías respiratorias.

Por esa razón, en Costa Rica, las referencias de sospecha de cáncer de pulmón tardan entre seis a ocho meses para llegar al tercer nivel de atención médica, lo que dificulta las probabilidades de mejores abordajes para los pacientes.

Para combatir este desafío, a través de una alianza con la Clínica Bíblica y cooperativas a cargo de la administración de varios Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS), ubicados en el Gran Área Metropolitana –la región más urbanizada de Costa Rica–, diseñamos un curso avalado por el Colegio de Médicos y clasificado como de interés institucional por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

Durante el año 2024, este proceso de formación brindó conocimientos y herramientas a 75 médicos generales y de familia, de los EBAIS (centros de salud que ofrecen servicios de atención primaria) y clínicas, para que tengan una mayor comprensión sobre el cáncer de pulmón y así se disminuyan los tiempos de referencia.



El programa se desarrolló a través de seis módulos educativos:

1. Diagnósticos diferenciales
2. La interpretación de las radiografías de tórax
3. Los exámenes básicos y de seguimiento de los pacientes con sospecha
4. La forma adecuada de enviar la referencia
5. Los tratamientos disponibles
6. La cesación del fumado

En el primer análisis de resultados, tras el curso, se refirieron cinco pacientes de los EBAIS participantes y se mejoró la solicitud de radiografías.

*75 médicos generales y de familia capacitados
para referir oportunamente sospechas de
cáncer de pulmón.*

En el 2025, planeamos implementar un plan piloto, en conjunto con estas clínicas, para la navegación de pacientes y para mejorar los tiempos de atención. Además, el curso seguirá disponible en la página de Diálogo Roche con el propósito de llegar a médicos de otras regiones. También, llevaremos a cabo una segunda parte del curso para quienes asistieron a la capacitación de 2024, que incluirá un módulo de casos clínicos para analizar el abordaje integral de esta enfermedad.



Curso de Enfermedad Hepática Crónica y Hepatocarcinoma Costa Rica

Con el propósito de fortalecer los conocimientos de médicos y estudiantes de carreras de la salud en Costa Rica sobre las principales enfermedades hepáticas y el hepatocarcinoma, diseñamos en alianza con la Universidad de Ciencias Médicas (UCIMED), un curso de ocho módulos, en formato asincrónico, que cuenta con el aval del Colegio de Médicos y brinda cinco puntos de recertificación a los profesionales asistentes.

De esta forma, realizamos una actualización en el abordaje de trastornos del hígado, enfermedades hepáticas y el manejo del hepatocarcinoma, debido a su prevalencia en la población local. Como referencia, el hepatocarcinoma es la séptima causa de cáncer en Costa Rica y la tercera causa de muerte oncológica.

Considerando que este es un tema relevante en salud pública, donde cada profesional de la salud tiene un rol clave en su detección temprana, coordinamos el contenido y la elección de los ponentes con la UCIMED. También, facilitamos la plataforma digital que ya se encuentra disponible para registro de los médicos y estudiantes.

Al momento de redactar este reporte, más de 60 personas se encuentran cursando el programa de formación y, para el 2025, esperamos que al menos 80 médicos puedan completar el curso.



Alianza Empresarial por la Salud

Guatemala

A finales del 2023, fundamos la Alianza Empresarial por la Salud junto a CentraRSE y la Fundación para el Desarrollo (FUNDESA). Fue lanzada oficialmente en marzo del 2024, contó con la participación de más de 35 organizaciones y estableció las bases para coordinar esfuerzos multisectoriales en beneficio de la salud de las y los guatemaltecos.

Esta alianza se trata de una plataforma colaborativa que busca maximizar los recursos disponibles para el sector salud en Guatemala, impulsar la prevención activa y la gestión integral de las enfermedades crónicas no transmisibles y promover un sistema de salud más resiliente y sostenible.

Después de su lanzamiento, la alianza organizó una serie de talleres. Durante el **primer taller**, en donde participaron 25 personas, representando a 19 organizaciones, se desarrolló un consolidado de prácticas empresariales, que permitieron la visibilización del aporte valioso que ya realizan las empresas en la prevención de enfermedades a través de la promoción de la alimentación saludable, actividad física y la realización de exámenes preventivos de salud, así como también las jornadas médicas que realizan en diversos sectores como el agrícola y de servicios.

En esta primera sesión de trabajo, quedó claro que desde el sector empresarial se espera tener una mayor conexión con el sector público y promover un trabajo colaborativo, para incidir a un nivel comunitario y crear un ecosistema que dé respuesta a las necesidades de los trabajadores y sus familias.



En el **segundo taller**, en donde nos acompañaron representantes de 20 organizaciones, con lo cual se logró un gran alcance en participación de empresas dedicadas a la salud, incluidas otras industrias farmacéuticas, se presentó la propuesta estratégica de la alianza basada en tres prioridades:

1. La salud de la mujer como pilar familiar, social y económico (con programas de tamizaje, diagnóstico, referencia y tratamiento integral e ininterrumpido del cáncer de mama).
2. La salud cardiometabólica, a través de un programa para identificar factores de riesgo de enfermedades relacionadas al metabolismo.
3. El incremento en las tasas de cobertura de vacunación en todas las etapas de la vida para prevenir la transmisión de enfermedades, con especial atención en problemas respiratorios y gastrointestinales.

Estas líneas de acción se centran en que la prevención es una medida más costo-efectiva que la curación y en que existe un mejor retorno de inversión si participamos activamente en mejorar el ecosistema de salud beneficiando, en este caso, a las personas que trabajan en el sector de economía formal.

En un **tercer taller**, llamado Mesa de Innovación empresarial: Vida y prevención para las mujeres guatemaltecas, profundizamos en la importancia social de trabajar por la salud de la mujer como elemento multiplicador de bienestar y como base del desarrollo socio-económico del país, así como exploramos los retos que enfrenta el país para una detección temprana y diagnóstico oportuno del cáncer de mama y el impacto que esto tiene para las pacientes, la sociedad y el país en general. En este taller, contamos con la presencia de 37 participantes, que representaron 22 organizaciones.



Durante el taller, se identificaron tres prioridades de trabajo para impulsar cambios significativos alineados a fortalecer el conocimiento y la sensibilización, habilitar protocolos de atención para las mujeres desde el sector privado. Además, identificamos empresas líderes y acciones como las jornadas de salud que darán resultados positivos en el corto plazo.

Desarrollamos también, junto a los aliados fundadores de la Alianza por la Salud, una robusta estrategia de comunicación, en donde la gobernanza se define como uno de los puntos a resaltar en líneas de comunicación claramente definidas.

Durante el año, la alianza brindó soporte al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) en la iniciativa de inmunización y vacunación infantil, a través de voluntariado y donaciones. También, iniciamos el levantamiento de datos para relacionar salud y productividad en Guatemala y nos reunimos con autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para transparentar los objetivos de la alianza e identificar oportunidades de colaboración.

Para el 2025, desde la Alianza Empresarial por la Salud, continuaremos fortaleciendo su gobernanza, invitando a más empresas a aliarse formalmente y desarrollando líneas de trabajo especializadas en las necesidades que se han identificado. Además, se continuará fortaleciendo el trabajo en colaboración con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el objetivo de mejorar las rutas de atención de salud para alcanzar diagnósticos y tratamientos oportunos. Como alianza, promoveremos el diálogo y el análisis para una inversión eficiente de los recursos, tanto en el sector privado como en el público, que dé respuesta a las necesidades crecientes de salud de la población guatemalteca, de una manera sostenible.



Promovemos el acceso temprano a soluciones de salud innovadoras, que atiendan las necesidades de los pacientes y contribuyan a la sostenibilidad de los sistemas de salud

Nuestro compromiso en Roche, va más allá del desarrollo de soluciones médicas avanzadas. Como equipo, nuestros esfuerzos se enfocan en que estas soluciones lleguen de manera oportuna a los pacientes que las necesitan.

Reconocemos que el acceso temprano a tratamientos innovadores puede marcar una diferencia significativa en la evolución de muchas enfermedades, mejorando no solo los resultados clínicos, sino también la calidad de vida de los pacientes y sus familias. Por ello, nos esforzamos en trabajar de la mano con los diferentes actores de la sociedad como autoridades sanitarias, profesionales



de la salud, la academia y las organizaciones de sociedad civil para identificar y gestionar las barreras que dificultan ese acceso. Ante desafíos de acceso a la innovación tan complejos como los que enfrentamos en la región, es fundamental la articulación de sectores, la consolidación de diferentes perspectivas, de diferentes conocimientos y capacidades, para desarrollar cambios innovadores que reten el statu quo y transformen la realidad para quienes el acceso a un medicamento puede cambiar completamente su existencia y la de su familia.

Como organización, entendemos que la sostenibilidad de los sistemas de salud es un desafío compartido. Por eso, nuestro compromiso es constante en impulsar nuevas formas de hacer las cosas, a través de modelos de colaboración público-privada y acuerdos de acceso innovadores. Así, buscamos aportar soluciones que no solo amplíen las opciones terapéuticas disponibles, sino que también fortalezcan la eficiencia y la capacidad de respuesta de los sistemas sanitarios en la región. Nuestro propósito es claro: que la innovación llegue a las personas de manera oportuna y equitativa y que contribuya a la creación de un entorno donde la salud y el bienestar sean una realidad alcanzable para todos.



Avance del Modelo Innovador Acceso Pulmón Costa Rica

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) desarrolló desde 2022 un procedimiento de contratación administrativa que habilita nuevos modelos de compra, incluidos los Acuerdos de Entrada Gestionada. En ese marco, desarrollamos en conjunto con dicha institución un proyecto piloto para atender las necesidades de acceso a la innovación de los pacientes de cáncer de pulmón de células no pequeñas, mediante datos que le faciliten a la CCSS tomar decisiones para adoptar estos nuevos modelos de negociación.

Buscamos así acelerar y ampliar el beneficio para el paciente, al tiempo que impulsamos el uso eficiente de los recursos públicos de la institución, nuevas formas de realizar evaluación de tecnologías sanitarias y disrupción en los modelos tradicionales de adquisición de medicamentos.

Como resultado se firmó el primer acuerdo Convenio de Ingreso Gestionado en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), a través de un modelo de riesgo compartido entre Roche y la institución, para pacientes con cáncer de pulmón



con presencia positiva del biomarcador PD-L1 en más de un 50%, cuyo protocolo clínico base fue aprobado en diciembre de 2022 por el Comité Central de Farmacoterapia.

Este modelo empezó a implementarse a mediados del año 2023 y en el plazo de un año captó 15 pacientes de cáncer de pulmón que fueron beneficiados con nuestra terapia innovadora.

En 2024, trabajamos con la CCSS para mejorar los tiempos de inicio del tratamiento y acortar brechas en la ruta del paciente, con lo que aseguramos que las personas puedan recibir el medicamento lo más pronto posible. Para el 2025, esperamos impactar a más pacientes, alcanzando 24 en total.



Convenio integral de colaboración con el seguro social El Salvador

En junio de 2023, firmamos un convenio de colaboración con el Instituto Salvadoreño de Seguro Social que busca fortalecer las capacidades diagnósticas de esa institución para que los pacientes puedan acceder a soluciones de salud innovadoras y eficientes y cuenten con el tratamiento integral que requieren.

Desde entonces, promovimos la automatización del diagnóstico de las biopsias, se adaptaron las áreas para la instalación de los equipos bajo el nuevo proceso diagnóstico y se entregaron nuevos equipos y reactivos con el fin de ser la primera institución en la región con digitalización en patología.

Con la automatización y actualización de estos equipos, se ha incrementado la capacidad de procesamiento de biopsias en el laboratorio de patología, permitiendo brindar diagnósticos más rápidos a los clínicos tratantes y sus pacientes.

Este esfuerzo de colaboración también ha permitido fortalecer y mejorar el acceso a terapias innovadoras para los pacientes de cáncer de mama, cáncer de pulmón, hepatocarcinoma y linfoma, lo que nos permite generar un impacto en el control de la enfermedad, la calidad de vida y la seguridad de estos pacientes.



Además, en el marco del objetivo del convenio, durante el 2024, impartimos 32 capacitaciones al personal de salud del ISSS, con el fin de fomentar la actualización de conocimientos y desarrollo de capacidades que contribuyan a una mejor atención sanitaria para los pacientes. Como parte de este programa, se incluyeron temas de actualidad médico-científica. Algunos ejemplos fueron el estudio de imágenes en cáncer de mama, la administración y el uso de terapias dirigidas, nuevas técnicas en toma de imágenes en el diagnóstico de HCC y clasificación LI-Rads y fortalecimiento de evaluación de tecnologías sanitarias, entre otras.

Como resultado, el convenio permitió acercar soluciones diagnósticas y terapéuticas a más de 50 pacientes.

De forma complementaria, apoyamos al ISSS en el desarrollo de herramientas que permitieran dar visibilidad a los resultados clínicos que experimentaron los pacientes al ser tratados con las terapias. Por ejemplo, según el panel de resultados clínicos de pacientes con cáncer de mama tratadas con trastuzumab+pertuzumab, se observa que el 60% de las pacientes alcanzaron respuesta patológica completa.

Finalmente, como parte del convenio, también se construyó un programa institucional para reforzar el conocimiento del personal de salud, formular nuevos algoritmos y vías de atención ágiles, a partir del análisis de los puntos críticos en la ruta de las pacientes con cáncer de mama.

Este trabajo conjunto con el Instituto Salvadoreño de Seguro Social es un ejemplo de cómo la colaboración habilita soluciones que generan un impacto real y tangible en los pacientes y los sistemas de salud. Por ello, esperamos seguir fortaleciendo estas formas de trabajo en El Salvador y la región.



Fondo de innovación

Venezuela

Entendiendo el contexto de los desafíos que enfrenta el sistema de salud en Venezuela, particularmente en el acceso a tratamientos oncohematológicos, porque la combinación de la contracción económica y las limitaciones en la cobertura de seguros médicos han generado barreras significativas para los pacientes que requieren este tipo de tratamientos, nos planteamos la oportunidad de explorar mecanismos que faciliten el acceso oportuno y continuo a terapias innovadoras para los pacientes.

Ante esta realidad y tomando como referencia la experiencia que tiene Roche gestionando el Fondo de Acceso a la Innovación en República Dominicana, se gestó la iniciativa de desarrollar un piloto similar en Venezuela con algunos centros oncológicos.

Es así como en octubre del año 2023, firmamos el primer acuerdo con ARSUVE (grupo oncohematológico privado en la ciudad de Caracas) y la Fundación Banco de Drogas Antineoplásicas (BADAN), con el objetivo de garantizar la continuidad de la terapia de pacientes en tratamiento activo o el inicio de tratamiento con alguno de los productos del portafolio de Roche en las áreas terapéuticas de oncología y hematología.

El éxito ha sido tal que, al cierre de 2024, ya se habían firmado 28 acuerdos para fomentar el Fondo de Acceso a la Innovación: 14 en Caracas, 12 en la región centro y dos en la región oriente de Venezuela.

Para lograr su propósito, el programa funciona a través de un modelo de economía circular y autosostenibilidad. El fondo se nutre de aportes individuales, gracias a las compras de medicamentos que hacen los pacientes de los centros oncohematológicos, en las distintas sedes de Fundación BADAN. Estas compras, acumulan entre el 10% y el 20% del precio del producto, que se convierten en puntos. Cada punto equivale a un dólar.

Los puntos no impactan el precio de venta de los medicamentos. Roche aporta los puntos, con base en el precio de venta, asignando el 10% del total de puntos a nivel nacional a Fundación BADAN y el 90% restante lo administra cada centro, dependiendo del aporte individual de cada paciente atendido en cada institución.

Al inicio de cada mes, se calculan los puntos que acumuló cada centro y los puntos totales de Fundación BADAN y se les informa el saldo respectivo. Posteriormente, los centros oncohematológicos privados deciden, por criterio médico, que terapias requieren en función de la cantidad de puntos acumulados y gestionan la solicitud ante la Fundación BADAN y Roche, para el envío del medicamento a la consulta o autorizando a un paciente o su cuidador, a retirar el medicamento.

Desde su creación y al cierre del 2024, el Fondo de Acceso a la Innovación generó un total de 911 411.06 puntos y entregó 518 productos del portafolio de Roche en las áreas terapéuticas de oncología y hematología, por un valor equivalente a \$604 211.64.

Para el 2025, esperamos firmar nuevos convenios con otros centros de atención y aplicar cambios en los beneficios, para así poder generar más puntos y brindar un mayor acceso a la innovación que Roche puede ofrecer a los pacientes venezolanos.



28 acuerdos
firmados

518 productos
entregados con
un valor de más de
\$600 000



Colaboramos en el desarrollo de un sistema de salud eficiente, ágil y sostenible a través del desarrollo de capacidades, infraestructuras, procesos que garanticen los mejores resultados para los pacientes y contribuyan a una comunidad más saludable

¿Cómo enfrentar los desafíos sanitarios actuales y futuros del sistema de salud en la región? ¿Cómo hacerlo más eficiente, ágil y sostenible? En Roche CCAV tratamos de dar respuesta a esas preguntas con una visión de colaboración constante con los distintos actores del ecosistema de salud: autoridades, profesionales médicos y organizaciones de pacientes.

Esta visión se materializa a través de iniciativas que promueven la equidad en el acceso a la innovación, la modernización de infraestructuras, la digitalización de procesos y el fortalecimiento de capacidades locales.



Durante 2024, incrementamos nuestros esfuerzos para contribuir de forma concreta al desarrollo de sistemas de salud resilientes. Desde la formación de profesionales y el acompañamiento técnico a instituciones, hasta la implementación de tecnologías que permiten una gestión más inteligente y predictiva de los recursos sanitarios, nuestras acciones buscan generar un impacto sostenido en el tiempo.

Todo esto con un objetivo claro: asegurar que cada paciente reciba la atención adecuada en el momento oportuno, mejorando su calidad de vida y fomentando un entorno más saludable para todas las personas.



Creación de una base de datos sobre inmunoterapia Venezuela

En la actualidad, en Venezuela, las opciones de tratamiento con inmunoterapia son limitadas, además, la disponibilidad de los mismos enfrenta desafíos y la entrada de productos sin los permisos correspondientes o sin la validación del fabricante, genera preocupaciones en cuanto a su trazabilidad. Esto podría afectar la seguridad de los pacientes y dificultar la recopilación de información clave sobre su uso y eficacia, elementos fundamentales para garantizar el cumplimiento de los estándares internacionales de tratamiento oncológico. Por esa razón, promovemos el levantamiento de una base de datos que recopila la experiencia de los médicos oncólogos venezolanos con el manejo de inmunoterapia en el tratamiento de distintas enfermedades, llenando así el vacío de información y brindando herramientas para la toma de decisiones informadas.

Es decir, con la existencia de una base de datos se facilita la adopción de la inmunoterapia con base en la experiencia clínica venezolana y contrastando la información con estudios clínicos controlados internacionalmente. De hecho, servirá también como fundamento para el desarrollo de guías locales.

Este proyecto cuenta con una fase complementaria: la realización del Curso Nacional de Inmunoterapia, del que ya se han realizado dos ediciones. La primera edición fue en 2023 con foco en el perfil de seguridad y manejo de eventos adversos de la inmunoterapia y la segunda en 2024 sobre las bases oncológicas de la inmunoterapia, los beneficios potenciales de esta y los criterios de selección de pacientes con tumores de alta incidencia.



El curso es gratuito y cuenta con la participación de médicos nacionales así como expertos internacionales. Las sesiones de capacitación se realizan de manera híbrida: son presenciales para los médicos relacionados al área de oncología en Caracas y virtuales para los médicos del interior del país. En el año 2024, más de 120 médicos participaron de manera presencial en el curso.

En ese marco, somos el principal impulsor del Curso Nacional de Inmunoterapia, a partir de la segunda edición, y desarrollamos la plataforma para la recolección de los datos; pero no estamos solos. Trabajamos en conjunto con la Sociedad Venezolana de Oncología, que otorga el aval científico a los contenidos sugeridos para el curso; ARSUVE como responsable del programa científico de los cursos y de la recolección de datos en el manejo de inmunoterapia en Venezuela; el Centro Médico Docente La Trinidad, que fue la sede de los primeros cursos; la Fundación BADAN, nuestro aliado comercial, y AMBIOS, que nos brinda apoyo para la convocatoria a nivel nacional.

Para el 2025, esperamos publicar los primeros resultados, además de realizar la tercera convocatoria del Curso Nacional de Inmunoterapia.



Automatización del servicio de patología en el seguro social Honduras

En Roche, creemos que el acceso a un diagnóstico preciso y oportuno es un pilar fundamental para mejorar los resultados en salud y garantizar tratamientos efectivos para los pacientes. La patología y las pruebas de inmunohistoquímica juegan un papel clave en la detección temprana y el tratamiento personalizado de enfermedades como el cáncer. Por ello, como organización, impulsamos iniciativas que colaboren con el fortalecimiento de las capacidades diagnósticas locales, lo cual permite que los sistemas de salud sean más eficientes y autónomos. Nuestro compromiso con la automatización del servicio de patología en el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) es un claro ejemplo de cómo la innovación tecnológica puede transformar la atención médica y beneficiar directamente a los pacientes.

Desde el 2023, el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) dispone de una tecnología innovadora para la realización de prueba de inmunohistoquímica, un método de laboratorio para el que se usan anticuerpos a fin de determinar si hay ciertos antígenos en una muestra de tejido. El nuevo equipo garantiza un diagnóstico más oportuno y preciso del cáncer de mama y de pulmón, como una estrategia para incrementar la efectividad del tratamiento y mejorar los resultados para los pacientes.

En 2023 y 2024, gracias a crear esa capacidad diagnóstica de manera local, el IHSS logró ofrecer a los pacientes una respuesta diagnóstica en 2 o 3 días, sin tener que enviar las muestras fuera del país; además capacitamos a los patólogos en estas nuevas técnicas. En el primer año de automatización, se corrieron 446 marcadores en Tegucigalpa y 179 en San Pedro Sula; cifras que esperamos superar en el 2025. De esta forma, a los pacientes se les brinda un diagnóstico preciso y un tratamiento personalizado que les asegura una mejor oportunidad de sobrevivida.

Este proyecto para el fortalecimiento de la capacidad local de los patólogos y técnicos del Departamento de Patología del Hospital de Especialidades del IHSS forma parte de nuestro convenio de colaboración con esa institución hondureña. Todo el proceso, que se ha realizado en colaboración con la institución, permitió que el IHSS se desligara de nuestro programa “Diagnóstico en tus manos” y empezara a realizar el proceso de manera autónoma, sin disminuir la cantidad de pruebas para cáncer de mama y cáncer de pulmón que se habían realizado históricamente.

Como organización, entendemos que es fundamental que los sistemas de salud evolucionen hacia modelos más sostenibles y autosuficientes en el ámbito del diagnóstico y la patología. La capacidad de realizar pruebas de alta complejidad a nivel local no solo acelera la toma de decisiones clínicas, sino que también reduce la dependencia de recursos externos, optimiza costos y mejora la continuidad del tratamiento para los pacientes. Iniciativas como esta refuerzan nuestro compromiso de trabajar en conjunto con instituciones de salud para fortalecer la infraestructura médica y asegurar que más personas puedan acceder a un diagnóstico temprano y preciso.



Reducción
de tiempos
de respuesta
diagnóstica a
3 días

446

pruebas
en Tegucigalpa,
en 2024

179

pruebas en
San Pedro Sula,
en 2024



Navegación digital para los pacientes ***República Dominicana***

En la República Dominicana, estamos comprometidos con la modernización de la navegación de pacientes a través del desarrollo de la plataforma virtual “Tu salud es importante”. Este proyecto tiene como objetivo principal facilitar el acceso de los pacientes a información crítica sobre su salud y los servicios médicos disponibles en el país, disminuyendo así la incertidumbre asociada a los procesos de atención sanitaria.

En colaboración con la Fundación Gabys, una organización no gubernamental dedicada a proporcionar recursos esenciales y apoyo emocional a pacientes con enfermedades renales o cáncer, hemos implementado un código QR que dirige a los pacientes a la plataforma de la fundación. Esta plataforma ofrece contenido educativo y recursos sobre enfermedades catastróficas o de alto costo, los requisitos para solicitar tratamientos y ayudas médicas ante la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo, las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y otras instituciones relevantes. Además, se ofrecen temas de interés sobre patologías y el cuidado del paciente.

El sistema está accesible en español e inglés y cuenta con asistencia de inteligencia artificial (IA). Además, puede ser aprovechado por las unidades de oncología en las instituciones de salud de República Dominicana, ya que permite obtener datos de manera rápida, fácil e intuitiva. El fin último de esta tecnología es aumentar el acceso a las terapias innovadoras para una mejor atención médica, especialmente en áreas rurales o alejadas de la capital.

Para el año 2025, se espera que un mayor número de instituciones de salud adopten la difusión de este código QR y que se incorporen nuevas tecnologías y recursos informativos para optimizar la eficacia y utilidad de la plataforma para los pacientes de República Dominicana.





Customer Experience, Insights & Analytics (CXIA): inteligencia, innovación y conexión para un impacto sostenible

Contar con información precisa y suficiente es fundamental para posibilitar un diagnóstico certero y temprano, así como para ofrecer un tratamiento adecuado a los pacientes. En Roche CCAV, el equipo de Customer Experience, Insights & Analytics (CXIA) juega un papel clave en la transformación del ecosistema de salud al impulsar la toma de decisiones basada en datos y estrategias centradas en el cliente. A través de la integración de inteligencia de mercado, analítica avanzada y omnicanalidad, CXIA fortalece nuestra conexión con profesionales de la salud (HCP, por sus siglas en inglés) y pacientes, lo que asegura interacciones más relevantes, oportunas y personalizadas que generan un impacto tangible en la experiencia y los resultados en salud.

Nuestra labor inicia desde Customer Insights, el área responsable de diseñar y ejecutar una estrategia de investigación de mercado que respalde las decisiones clave sobre los productos de Roche, con un enfoque en las áreas terapéuticas priorizadas y las nuevas moléculas en desarrollo. A través del análisis de tendencias, dinámicas de prescripción, participación en canales no-retail y evaluación del impacto de nuestros mensajes, generamos inteligencia compe-



titiva que permite identificar oportunidades y riesgos en el mercado. Además, actuamos como socios estratégicos de las Áreas Terapéuticas, los Ecosistemas y las otras áreas funcionales, colaborando estrechamente para influir en la estrategia de marca y transformar los *insights* en recomendaciones accionables, que impulsen el crecimiento del negocio y optimicen la efectividad de nuestras estrategias de *engagement*. En el 2024, ejecutamos 18 estudios de mercado multipaís que generaron más de 100 *insights*, que permitieron definir acciones tanto estratégicas como tácticas.

El equipo de Customer Experience trabaja de la mano con los Patient Journey Partners y el resto del Ecosistema, para tener un profundo análisis de los *patient & customer journeys*, identificando puntos de dolor (*pain points*) críticos que impactan la referencia, el diagnóstico, el tratamiento y el acceso a la innovación. Conocer la ruta del paciente y cómo navega su enfermedad en el sistema de salud es fundamental, porque le permite a Roche y a sus aliados diseñar estrategias que mejoren su experiencia y contribuyan a resultados en salud más efectivos. En 2024, contabilizamos más de 80 *patient & customer journeys*, e identificamos más de 500 puntos de dolor.

Adicionalmente, llevamos a cabo nuestro proceso de segmentación, que se alinea estratégicamente con cada Área Terapéutica (AT). Esto nos permite identificar y priorizar a nuestros clientes de manera efectiva. Aplicamos una metodología avanzada para entender a profundidad las necesidades y comportamientos



de los HCP, permitiendo interacciones personalizadas y de alto valor. Al poner al cliente en el centro, optimizamos cada punto de contacto, impulsamos mejores decisiones y generamos un impacto real en los sistemas de salud.

Con los *insights* obtenidos, las Áreas Terapéuticas (AT) desarrollan sus estrategias comerciales, las cuales sirven de base para el diseño del Plan Omnicanal, lo cual asegura experiencias personalizadas y alineadas con sus objetivos.

Este enfoque, basado en audiencias segmentadas y priorizadas, garantiza la entrega de contenido relevante, consistente y de alta calidad a través de un ecosistema de canales integrados, que incluye visitas presenciales a los HCP, eventos y congresos, portales para HCP y pacientes, *email marketing*, WhatsApp y redes sociales. La integración de estos canales fortalece la identidad y propuesta de valor de Roche, optimizando cada punto de contacto y eliminando barreras de acceso a información confiable para médicos, pacientes y cuidadores. En 2024, desarrollamos más de 1200 contenidos, encuestamos más de 200 eventos, recibimos más de 1000 respuestas de participantes de eventos y obtuvimos un resultado de la satisfacción del cliente (CSAT, por sus siglas en inglés) del 97% (en una escala que va del 1 al 100); un extraordinario resultado.

El impacto de nuestras iniciativas es medido de manera continua a través del programa Voice of Customer (VoC), con encuestas posvisita, posevento y evaluaciones del contenido en Diálogo Roche, además de un monitoreo constante del *engagement* en nuestras campañas. Este modelo basado en datos nos permite adaptar estrategias en tiempo real, lo que asegura la máxima efectividad en cada interacción. En 2024, nuestro Net Promoter Score (NPS) y CSAT promedio de todos los canales encuestados, fue de 93% y 97% respectivamente.



Además de fortalecer la relación con los HCP, nuestra estrategia ha tenido un impacto tangible en la capacitación médica, a través de la promoción de diagnósticos más oportunos y mejores resultados en salud. Asimismo, hemos contribuido a fomentar la prevención, el autocuidado y la adherencia a tratamientos, con lo que hemos beneficiado directamente la calidad de vida de los pacientes.

El área de Data Analytics, como componente fundamental del equipo de Customer Experience, Insights & Analytics (CXIA) en CCAV, juega un papel crucial en la transformación del ecosistema de salud gracias a su capacidad para consolidar un enfoque integral en la toma de decisiones basada en datos. Esta área se encarga de establecer una sólida gobernanza de datos que asegura la integridad, calidad y seguridad de los procesos, mediante una base confiable para todas las operaciones de la organización. A través de la implementación de una arquitectura avanzada de datos, el equipo realiza análisis cruzados y crea una infraestructura sostenible, lo que permite un salto significativo en las capacidades analíticas y asegura que cada decisión estratégica esté respaldada por datos precisos y relevantes.

Además, el área de Data Analytics fomenta una cultura de datos orientada a la toma de decisiones informadas, lo cual es crucial para que los Ecosistemas y otros equipos puedan aprovechar las herramientas analíticas de manera más consciente y efectiva. Este enfoque permite al equipo CXIA diseñar, ejecutar, ajustar y analizar continuamente las estrategias, lo que asegura la máxima efectividad en cada interacción con profesionales de la salud y pacientes. La utilización continua de datos y retroalimentación en cada etapa del proceso no solo mejora las interacciones, sino que también refuerza el papel de Roche en la transformación del ecosistema de salud, garantizando un impacto sostenible tanto en los pacientes como en la evolución del sistema en su conjunto.



La utilización continua de datos, *insights* y retroalimentación en cada etapa del proceso nos permite diseñar, ejecutar, ajustar y analizar nuestras estrategias, con lo que garantizamos que cada decisión esté respaldada por información precisa y relevante. Este enfoque estratégico mejora nuestras interacciones y refuerza nuestro papel en la transformación del ecosistema de salud. Así, garantizamos un impacto sostenible tanto en los pacientes como en la evolución del sistema.

En 2025, el equipo de Customer Experience, Insights & Analytics (CXIA) continuará impulsando la transformación digital y la toma de decisiones estratégicas basadas en datos, con el objetivo de acelerar el acceso a la innovación y mejorar la experiencia de pacientes y clientes en los ecosistemas de salud.

Para lograrlo, CXIA se enfocará en tres pilares fundamentales:

1. Desarrollo de capacidades.

Seguiremos fortaleciendo las capacidades de nuestros colaboradores para que tengan mayor desarrollo en en los siguientes aspectos:

- Más *data-driven*: convirtiendo información en acción y acción en resultados que beneficien a los pacientes, los sistemas de salud y a Roche.
- Más digitales: aprovechando tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, para mejorar la eficiencia y la agilidad en nuestras interacciones.
- Más *customer-centric*: combinando el análisis de datos con empatía, colocando al paciente en el centro y diseñando experiencias que faciliten el acceso oportuno a nuestros tratamientos.



2. Escucha continua del cliente.

La voz de nuestros clientes es dinámica y en constante evolución. En 2025, CXIA continuará fortaleciendo los procesos de recopilación de insights, análisis de datos y estrategias omnicanal para anticipar necesidades, identificar oportunidades y personalizar nuestras interacciones. Esto nos permitirá generar conexiones más relevantes con los ecosistemas de salud y aportar valor de manera sostenible.

3. Impacto en la Estrategia Sostenible de Roche.

El trabajo de CXIA está alineado con la estrategia sostenible de Roche y su propósito de generar un impacto significativo en la vida de los pacientes. A través de la transformación digital y la inteligencia de datos, buscamos lo siguiente:

- Optimizar el acceso a tratamientos innovadores y garantizar que lleguen a quienes más los necesitan.
- Fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia, para contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de salud.
- Diseñar experiencias centradas en el paciente, que permitan un acompañamiento más efectivo en su trayectoria de atención.

En 2025, CXIA seguirá evolucionando como un habilitador estratégico dentro de Roche, asegurando que la convergencia entre Customer Experience, Insights & Analytics impulse la excelencia en el compromiso con nuestros clientes y, en última instancia, el bienestar de los pacientes.



Impacto del Portal de Pacientes Roche Contigo en 2024

Uno de los proyectos más efectivos desarrollados por nuestro Departamento de Customer Experience, Insights & Analytics (CXIA) para nutrir el vínculo con los pacientes es el sitio web informativo Roche Contigo, cuyo objetivo es apoyar la formación de pacientes expertos respondiendo a diferentes preguntas: ¿cuáles son los síntomas?, ¿qué cuidados debo tener?, ¿a qué ONG puedo contactar en mi país?, ¿cuáles son los estudios clínicos vigentes?, entre otras.

En 2024, Roche Contigo se consolidó como un recurso clave para pacientes y cuidadores, al brindar información confiable sobre enfermedades, opciones de tratamiento y herramientas interactivas para mejorar el manejo de la salud. Durante este período, el portal experimentó un crecimiento significativo en su alcance y engagement, lo que refleja su creciente relevancia en la región.

Alcance y participación:



5855 visitas **totales**, impulsadas por una estrategia digital fortalecida, incluyendo tráfico desde las redes sociales de Roche Caribe, Centroamérica y Venezuela.

2349 visitas **únicas**, lo que evidencia una creciente audiencia interesada en el contenido del portal.

373 visitantes **recurrentes**, con 114 usuarios altamente comprometidos, interactuando activamente con los recursos ofrecidos.

Interacción con el contenido:



Tiempo promedio en el sitio:

~6 minutos, donde los usuarios exploran y consumen información de valor.

3.92 páginas **vistas por usuario**, lo que refleja un interés sostenido en diferentes áreas terapéuticas.

121 descargas de materiales y **249 salidas vinculadas**; es decir, los usuarios están compartiendo y utilizando los recursos disponibles.

El portal ha fortalecido su propuesta con herramientas interactivas como el test para la detección temprana de cáncer de pulmón, el juego para pacientes con atrofia muscular espinal y el chat de apoyo para pacientes con cáncer de mama. Estas iniciativas han facilitado el acceso a información relevante y han generado un impacto tangible en la comunidad de pacientes.

El crecimiento de Roche Contigo en 2024 reafirma su valor como plataforma de apoyo para pacientes, cuidadores y aliados del ecosistema de salud. A medida que evoluciona, el enfoque en la personalización del contenido, la optimización de la experiencia del usuario y el fortalecimiento de la interacción con los pacientes seguirá siendo clave para maximizar su impacto.



Impulsamos un ecosistema de investigación biomédica a través de procesos, estructura y capacidades que permitan mayores oportunidades de implementar investigación con el fin de alcanzar mayor cantidad de pacientes y reactivación económica

A través de los ensayos clínicos, se genera evidencia clave que posibilita la futura disponibilidad de nuevos medicamentos para quienes los necesiten. Además, la realización de estudios es un paso indispensable para el desarrollo de innovaciones médicas, ya que permiten evaluar, con rigor científico, la efectividad y seguridad de nuevos abordajes en el cuidado de la salud.

De ahí que la investigación clínica sea un pilar en nuestra estrategia de innovación. En Roche diseñamos, supervisamos y monitoreamos cada estudio con altos estándares de calidad y ética. Así, aseguramos que los pacientes participen con pleno conocimiento y consentimiento.

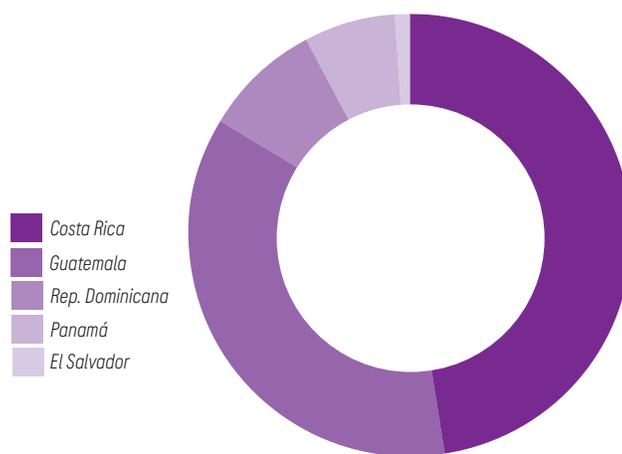
Para desarrollar los estudios trabajamos de la mano con profesionales de la salud, instituciones médicas y centros de investigación que pueden estar afiliados a universidades, empresas, gobiernos o ser independientes. Los centros de investigación clínica intervencional se especializan en llevar a cabo ensayos clínicos para evaluar la seguridad, eficacia y efectos secundarios de tratamientos nuevos, dispositivos médicos, terapias o procedimientos médicos o diagnósticos.

En ese marco, Roche asume el costo total del tratamiento administrado durante la investigación y otros gastos de salud, que incluyen atención médica, estudios de laboratorio, imágenes diagnósticas. Gracias a ello, los pacientes pueden acceder, sin costo alguno, a terapias innovadoras antes de su comercialización, en un ambiente altamente controlado, lo que podría mejorar su calidad de vida o incluso salvarla.

En el 2024, nuestra inversión en innovación alcanzó casi 4 millones de dólares, como se muestra a continuación:



Costa Rica	\$1 895 932
Guatemala	\$1 446 312
República Dominicana	\$340 442
Panamá	\$268 966
El Salvador	\$37 920
Total	\$3 989 574





Más allá del impacto en la salud, la investigación biomédica impulsa el desarrollo del ecosistema médico y científico, lo que fomenta la transferencia de tecnología y la creación de encadenamientos productivos, entre otros beneficios.

Dos ejemplos destacados del 2024 corresponden a los estudios clínicos pionERAs (CO44657) y LatinaBreast (MO39485). El primero logró un resultado verdaderamente sobresaliente: en enero iniciamos con las activaciones de los primeros centros en Costa Rica y en marzo activamos los centros de Guatemala. En total, en ambos países tenemos 10 centros de investigación y 35 pacientes participando en el estudio. Por su parte, el estudio LatinaBreast (MO39485) presentó los resultados del Análisis Interino número 4 en el Congreso San Antonio Breast Cancer Symposium, obteniendo reconocimiento internacional.

Otro gran logro fue la reactivación de República Dominicana como país para conducir estudios clínicos intervencionales. Para ello, ejecutamos dos acciones clave:

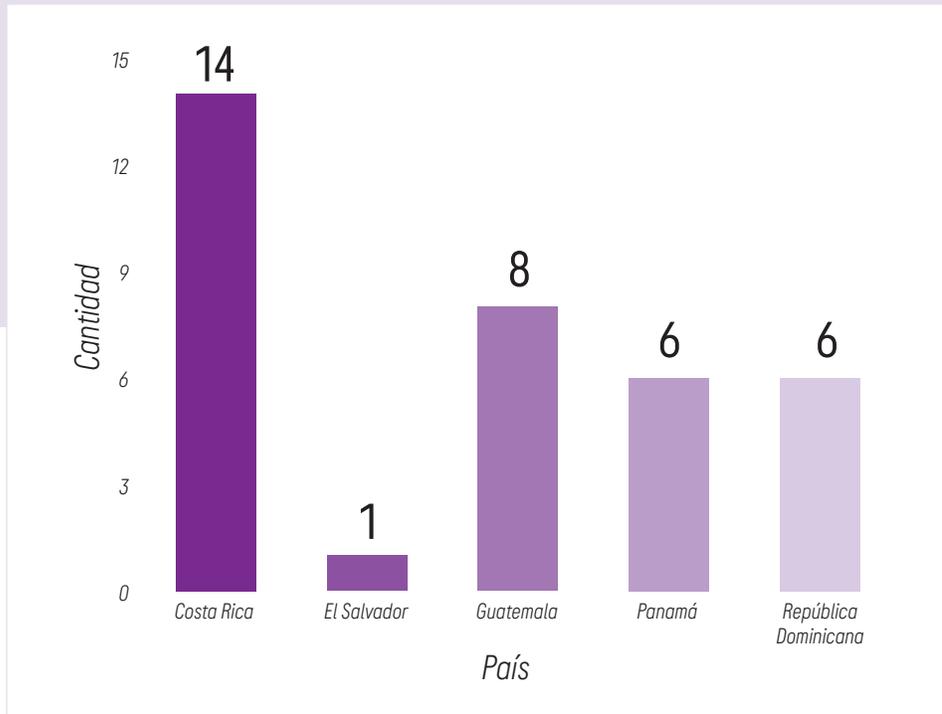
- Realizamos un taller de Buenas Prácticas Clínicas con el personal del Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (IN-CART), lo que permitirá que en el futuro se realicen estudios clínicos intervencionales en dicha institución, gracias al conocimiento adquirido por sus colaboradores.
- Ejecutamos un estudio de factibilidad en el área terapéutica de enfermedades inflamatorias intestinales, lo que posibilitó que un centro en República Dominicana pudiera participar en un estudio sobre la Enfermedad de Crohn.



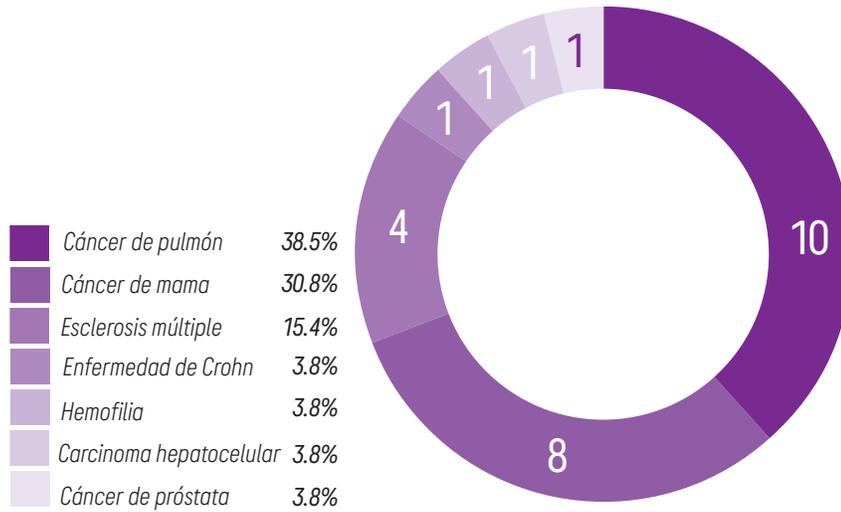
Con respecto a los estudios no intervencionales en República Dominicana, se logró iniciar el estudio ReaLuNGS en Cáncer de Pulmón en dos sitios de investigación.

Todas estas investigaciones son parte de un listado de 26 estudios que permanecieron activos en 2024.

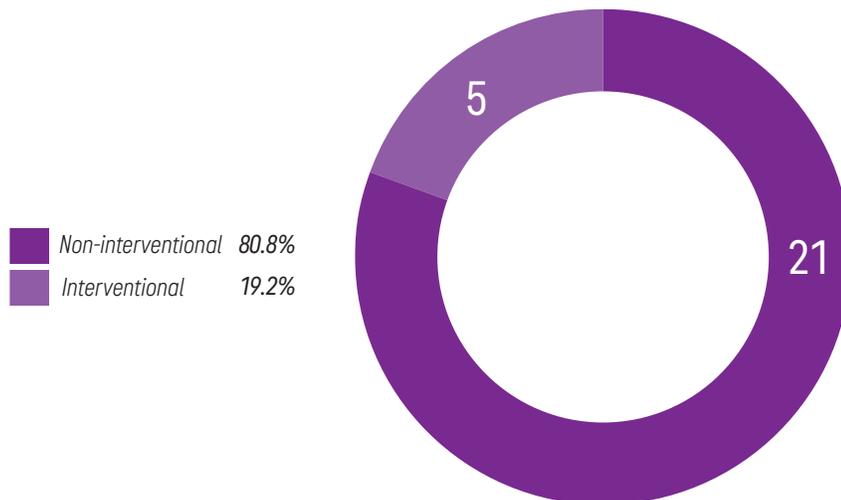
Estudios clínicos activos en 2024



Estudios clínicos por área terapéutica



Estudios clínicos por área terapéutica





Aunado a lo anterior, los estudios clínicos se complementan con seis programas de acceso posstudio, todos activos en Costa Rica.

Programas de acceso posstudio



AG40256	Esclerosis múltiple	<i>Insource</i>
AG41089	Hemofilia	<i>Insource</i>
AG41682	Cáncer de pulmón de células no pequeñas	<i>Insource</i>
AG42292	Cáncer de mama	<i>Insource</i>
AG44011	Cáncer cervical	<i>Insource</i>
AG45145	Cáncer de pulmón de células no pequeñas	<i>Insource</i>

En Roche creemos que la investigación clínica es un motor de progreso que genera valor compartido para pacientes, profesionales de la salud y la sociedad en su conjunto.

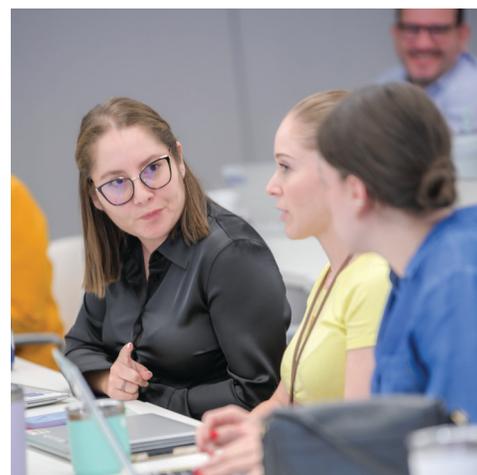


Hub farmacéutico y de investigación biomédica en Panamá

En Roche, creemos que la investigación clínica y el desarrollo de capacidades científicas son pilares fundamentales para fortalecer los sistemas de salud y ampliar el acceso a soluciones innovadoras. Por ello, participamos activamente en iniciativas estratégicas que buscan posicionar a Panamá como un *hub* farmacéutico y de investigación biomédica en la región, colaborando con actores clave del sector público y privado para impulsar el ecosistema de innovación en salud.

Uno de los hitos más relevantes en este camino ha sido la creación del grupo de trabajo multisectorial en 2024, basado en el Informe de Viabilidad para un Hub Farmacéutico presentado al Gobierno de Panamá por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) en 2021. En esta iniciativa, participan instituciones como Senacyt, Fundación Ciudad del Saber, el Ministerio de Salud, centros de investigación privados, la Caja de Seguro Social (CSS), INDICASAT, la Universidad de Panamá, Pro-Panamá, la Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá y FEDEFARMA, entre otros.

A partir de este informe, se crearon planes de acción propuestos por tres mesas de discusión interinstitucional para el desarrollo de las áreas de oportunidad identificadas por ONUDI: distribución de valor agregado, realización de ensayos clínicos y fabricación nacional de medicamentos. Las mesas se reunieron virtual o presencialmente en múltiples ocasiones de manera individual o en grupo para promover el desarrollo del sector farmacéutico panameño e incidir en la calidad y disponibilidad de medicamentos en el país. Actualmente, la iniciativa de inves-



tigación clínica, es coordinada por la Fundación Ciudad del Saber por medio del Clúster de Investigación e Innovación en Salud de Panamá (CIISPA), con un fuerte apoyo del Senacyt.

En este proceso, desde Roche, participamos activamente en la creación del CIISPA, como plataforma nacional de articulación y colaboración para potenciar el desarrollo de las capacidades científicas, tecnológicas, la investigación, innovación y atracción de inversiones en el sector salud, mediante una agenda estratégica común. Para el 2025, se espera la aprobación del Acuerdo Interinstitucional y de Cooperación que crea el Consejo Directivo como el máximo órgano de decisión y quien establecerá las políticas y planes de acción del CIISPA.

Complementariamente, formamos parte del Consejo de Investigación e Innovación para la Salud, representando al sector privado. Este es un órgano asesor independiente del Ministerio de Salud, creado por la Ley 84 de 2019, que permite revisar temas de orden técnico a nivel nacional, como la revisión del decreto 27 que regula la Ley 419 de medicamentos de 2024 para importación de medicamentos utilizados en ensayos clínicos. En 2024 se realizó y aprobó el Reglamento Interno y de funcionamiento del Consejo de Investigación e Innovación para la Salud.

Estos esfuerzos tienen el objetivo de convertir a Panamá en líder regional para realizar estudios de investigación clínica que permitan el acceso a vacunas, medicamentos innovadores y dispositivos médicos que reditúen en una mejor calidad de vida e impulsen la prosperidad y riqueza del país.

Nuestro compromiso con la investigación clínica en Panamá tiene un propósito claro: generar conocimiento, acelerar el acceso a tratamientos innovadores y contribuir a la sostenibilidad del sistema de salud. Impulsar a Panamá como un líder regional en investigación biomédica no solo mejora la calidad de vida de los pacientes, sino que también crea oportunidades de crecimiento económico y desarrollo científico, a la vez que posiciona al país como un referente en innovación en salud para América Latina.



Global Life-centered Hub / Biomedical Research Stream en Costa Rica

Desde el 2020, Costa Rica designó la industria médica y del bienestar como de “interés público y nacional” y estableció su objetivo de convertirse en un centro destacado de innovación en ciencias de la vida y bienestar (Global Life-centered Hub). Esta industria engloba actividades orientadas a la creación de tecnología avanzada, métodos innovadores de prevención de enfermedades, promoción de la salud y atención médica vanguardista.

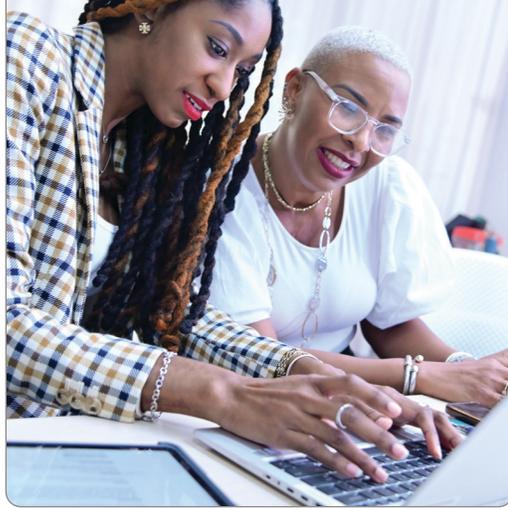
El Global Life Centered Hub, conformado por representantes del sector privado, academia, emprendimientos y en coordinación con el gobierno, tiene entre sus principales objetivos desarrollar a través de alianzas público privadas proyectos estratégicos de interés común que impacten en el bienestar de la población costarricense en temas como salud digital, investigación, *real world evidence* y creación de capacidades.



En ese sentido, en diciembre del 2024, anunciamos una alianza con Ainnova Tech y Salud 360 para mejorar el acceso al tamizaje visual en pacientes con diabetes no controlada y, así, detectar tempranamente la retinopatía diabética y disminuir el riesgo de mayores complicaciones mediante el uso de tecnología avanzada y un enfoque centrado en el paciente. Esta iniciativa de alto impacto nació en el seno del hub.

El proyecto utilizará tecnología de última generación, la cual toma imágenes de cámaras especializadas en fondo de ojo de los pacientes y las analiza utilizando inteligencia artificial a través de un software desarrollado por Ainnova Tech. De esta forma, se pueden identificar cambios y alteraciones microscópicas que pueden ser indicadores tempranos de retinopatía diabética, sin necesidad de exámenes invasivos.

El programa piloto busca tamizar al menos 300 pacientes en Costa Rica. Los pacientes miembros de Salud 360 serán los primeros en beneficiarse con tamizajes en clínicas afiliadas. Quienes presenten riesgo serán referidos de forma inmediata a especialistas en oftalmología, con lo que se garantizará una atención integral y oportuna.



DOING NOW WHAT PATIENTS NEED NEXT



Dimensión Ambiental

6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA





Contenidos de esta sección

Impulsamos la eficiencia energética en nuestras operaciones, adoptando tecnologías y prácticas que reduzcan nuestro consumo de energía y emisiones de GEI.....	142
Integramos la economía circular y reducimos la generación de residuos en nuestras operaciones, priorizando la minimización de materiales de un solo uso y optando por soluciones más sostenibles	142
Optimizamos el uso eficiente del agua en todas nuestras instalaciones y procesos a través de la implementación de tecnologías y prácticas sostenibles	142
Huella ambiental del 2024	143
Edificaciones eficientes: innovación para reducir nuestra huella ambiental.....	146
Roche Costa Rica Campus: Innovación y sostenibilidad en Sabana Norte	147
Centro de Distribución en El Coyol: Eficiencia y responsabilidad ambiental.....	148
Un impulso a la gestión responsable de residuos farmacéuticos.....	150
Un Planeta Saludable.....	150



Como líder del sector farmacéutico, reconocemos nuestra responsabilidad de minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir a la salud de la región, alineando nuestra labor con el bienestar de las personas. Nuestra industria depende de recursos naturales y de cadenas de suministro complejas, por lo que una gestión ambiental responsable no solo protege los ecosistemas, sino que también garantiza la sostenibilidad de nuestras operaciones a largo plazo.

Al promover prácticas sostenibles, reforzamos nuestro compromiso con la innovación responsable y con la construcción de un futuro más saludable para las generaciones venideras.

Por esa razón, bajo nuestra nueva Estrategia de Negocio Sostenible, nos enfocamos en impulsar la eficiencia energética, mediante la adopción de tecnologías y prácticas que reducen nuestro consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Además, nos centramos en integrar principios de economía circular para minimizar la generación de residuos, priorizando la reducción de materiales de un solo uso y optando por soluciones más sostenibles. También, dirigimos la atención a optimizar el uso eficiente del agua en todas nuestras instalaciones y procesos, mediante tecnologías y buenas prácticas, con el objetivo de reducir el consumo de agua por colaborador año tras año.

Estos son los compromisos puntuales y los indicadores ambientales que reportaremos a partir del 2025 en cumplimiento de nuestra planeación estratégica:

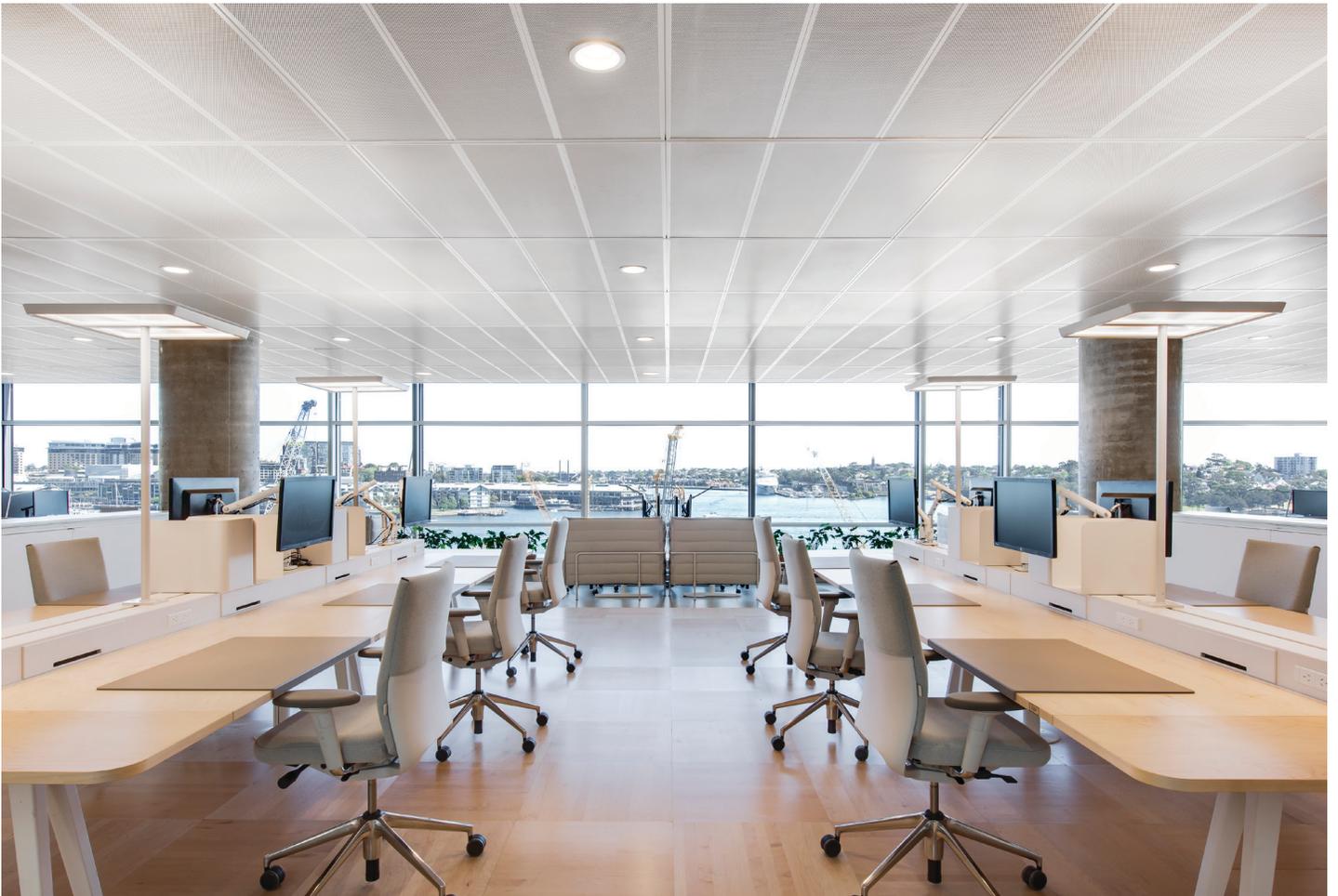
Nuestro compromiso	¿Cómo vamos a medirlo?	
<p>Impulsamos la eficiencia energética en nuestras operaciones, adoptando tecnologías y prácticas que reduzcan nuestro consumo de energía y emisiones de GEI.</p>	<p>Porcentaje de disminución anual de electricidad consumidos por colaborador.</p> <p>Porcentaje de disminución de combustible fósil consumido por cada 100 km por la flota de la operación (L/100 km).</p> <p>Porcentaje de disminución de la huella de carbono de la cadena de distribución por unidades comercializadas.</p>	
<p>Integramos la economía circular y reducimos la generación de residuos en nuestras operaciones, priorizando la minimización de materiales de un solo uso y optando por soluciones más sostenibles.</p>	<p>Porcentaje de reducción anual de residuos no valorizados que van a relleno sanitario.</p>	
<p>Optimizamos el uso eficiente del agua en todas nuestras instalaciones y procesos a través de la implementación de tecnologías y prácticas sostenibles.</p>	<p>Porcentaje de reducción anual de agua consumidos por colaborador.</p>	



Huella ambiental del 2024

En 2024, marcamos un hito en la historia de Roche CCAV: trasladamos nuestras operaciones de Heredia a un nuevo edificio de oficinas en La Sabana y un nuevo Centro de Distribución en el Coyol de Alajuela. Esto implicó la reducción progresiva de actividades en la sede de Heredia, lo que afectó la cuantificación del impacto ambiental de este periodo. No obstante, este cambio nos permitirá tener instalaciones con menor huella, más eficientes y con equipos más modernos. Tal cambio, se traducirá en un impacto positivo sobre el planeta.

Desde marzo, trasladamos los equipos tecnológicos y cerramos las actividades administrativas, incluida la cafetería; además, el personal administrativo inició teletrabajo. Desde entonces y hasta mayo, solo un equipo reducido de Business Operations permaneció en el sitio. Posteriormente, se completó la reubicación de los equipos de aire acondicionado (chillers) en el centro de distribución en Coyol y se realizó el traslado de materiales y productos para que se concretara el inicio de operaciones en junio. Por su parte, la sede de Heredia cerró definitivamente a finales de mayo aunque el proceso de cierre ante aduanas se completó en octubre de 2024.



En paralelo, nuestras personas colaboradoras asignadas a las oficinas en La Sabana trabajaron de forma remota entre abril y julio, ingresando a las nuevas instalaciones en la primera semana de agosto.

Debido a estos cambios, los datos ambientales de consumo de agua, energía eléctrica y generación de residuos no son comparables con los del año 2023, ni tampoco tenemos un cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) directas o indirectas producidas durante el año. Todos los consumos reportados corresponden al edificio de Heredia durante los meses del 2024 en que operó. A partir del 2025, llevaremos las métricas para las nuevas operaciones en el CEDI de Coyoil y el edificio en Sabana.

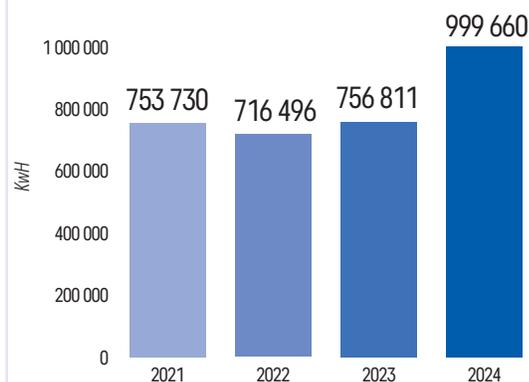
Precisamente, los cambios de sede nos impidieron continuar con las estrategias de reducción de la huella ambiental, al enfocarnos en los traslados y en que las nuevas instalaciones ofrezcan las mejores condiciones, como explicamos en nuestra sección sobre construcción sostenible.

Nuestra huella ambiental 2024

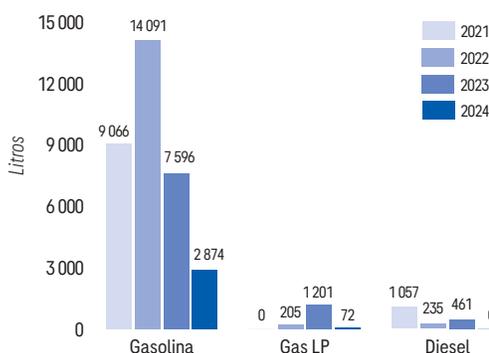
Consumo total de energía en gigajulios (GJ)

	2023	2024
Combustible Montacargas	0.00	0.00
Gas LP - Montacargas	5.98	1.70
Vehículos empresariales	4 114.29	3 981.57
Electricidad - no renovable	272.45	625.83
Electricidad - fuentes renovables	2 452.07	2 972.95
Total consumo energía (GJ)	6 844.79	7 582.05

Consumo de energía eléctrica (kWh)



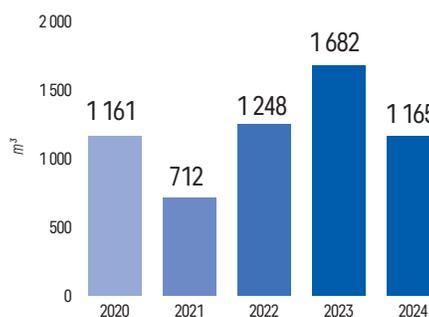
Consumo de combustibles fósiles (litros)



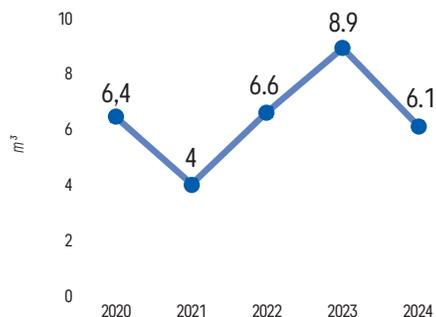
Nota: el consumo de gasolina corresponde exclusivamente a los vehículos de la compañía y el gas LP para el uso de montacargas en los centros de distribución.

Consumo de agua 2019-2023

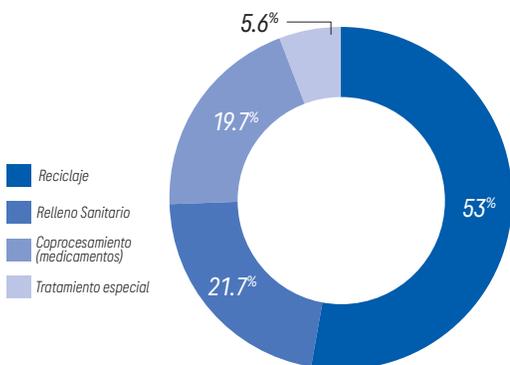
Consumo total

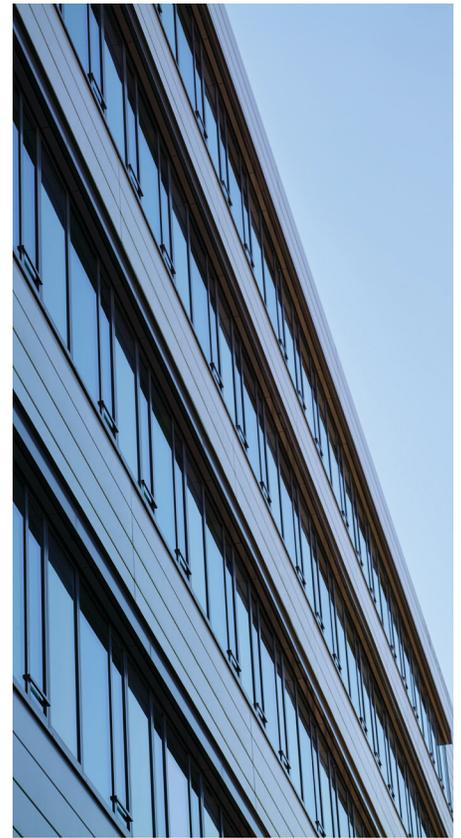


Consumo (m³ por empleado)



Residuos generados 2024 por destino





Edificaciones eficientes: innovación para reducir nuestra huella ambiental

Reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la innovación en 2024, a través de la construcción responsable de nuestros nuevos edificios en Costa Rica: el Roche Costa Rica Campus en Sabana Norte y el Centro de Distribución (CEDI) en el Coyol de Alajuela.

Ambos proyectos fueron diseñados bajo estrictos estándares de eficiencia energética, uso óptimo y conservación de los recursos naturales, integración con la naturaleza e inclusión de todas las personas, completamente alineados con los valores de la compañía.



Roche Costa Rica Campus: innovación y sostenibilidad en Sabana Norte

Luego de casi tres años de construcción, el Roche Costa Rica Campus se inauguró en 2024 y alberga a aproximadamente 1300 colaboradores de las divisiones Farmacéutica y Diagnóstica para Latinoamérica, así como a Roche Services and Solutions Americas, que proporciona servicios en áreas clave como finanzas, compras, tecnologías de la información y recursos humanos. Dado que para 2025 se espera superar los 1500 colaboradores, el nuevo edificio cuenta con la capacidad para atender esa demanda.

La elección de Sabana Norte, cerca del centro de San José, capital de Costa Rica, responde a un análisis estratégico, a la priorización de la accesibilidad al transporte público, a la conectividad vial y a la cercanía con amenidades que beneficien a nuestras personas colaboradoras. Además, la zona se perfila como un centro de innovación y tecnología, lo que refuerza la colaboración de nuestra empresa con sus diferentes públicos de interés y su impacto positivo en el país.

El edificio se construyó bajo los estándares de LEED Platinum Certification, cumpliendo con criterios de edificación sostenible, eficiencia en el uso de agua y energía, calidad del ambiente interno e innovación en diseño. También, se implementaron tecnologías para optimizar el aire acondicionado, la iluminación y la recolección de aguas pluviales, lo que garantiza una operación responsable con el medio ambiente.

Además, este es el primer edificio del sector de servicios en Costa Rica en obtener la Certificación Fitwel, la cual asegura un diseño que promueve el bienestar de las personas y su productividad. Asimismo, en colaboración con la firma internacional Todo Accesible, verificamos que el espacio sea 100 % accesible. Para ello, incorporamos rotulación en braille y guías en el piso para personas con discapacidad visual.



Centro de Distribución en el CoyoI: Eficiencia y responsabilidad ambiental

Por su parte, el nuevo Centro de Distribución (CEDI) en el CoyoI de Alajuela busca alcanzar la certificación LEED ID+C: CI v4, mediante estrategias que garantizan un desempeño excepcional en distintas categorías de sostenibilidad.

En relación con la categoría de **ubicación y transporte**, identificamos como un desafío la elección de la ubicación, ya que no se trata de una zona mixta densa. No obstante, la conexión con comercios cercanos y la disponibilidad de racks para bicicletas fomentan el uso de transporte alternativo. Además, redujimos el número de estacionamientos, para cumplir con normativas locales y requisitos LEED, así como apoyar una movilidad más sostenible.

En cuanto a la **eficiencia hídrica**, gracias a la instalación de grifos y sanitarios de bajo consumo en el nuevo edificio, logramos una reducción del 55.35 % en el consumo de agua.

Además, el diseño del edificio también optimiza el **consumo energético** mediante estrategias de gestión térmica y eficiencia en los sistemas de aire acondicionado, lo que promueve un ambiente interior confortable con un menor impacto ambiental.



Finalmente, en la categoría de **materiales y recursos**, se han incorporado estaciones de reciclaje y almacenamiento de materiales reutilizables, fomentando la gestión responsable de residuos durante la vida útil del edificio.

Clasificamos el 75.1 % de los residuos de la construcción del CEDI para su correcta valorización.

Además, se implementaron dos planes claves durante la construcción del CEDI. El primero se relacionó con la preservación de la calidad del aire, para proteger la salud de los trabajadores y futuros ocupantes. El segundo sobre manejo de desperdicios, gracias al cual logramos clasificar adecuadamente más del 75.1 % de los residuos generados, maximizamos su reciclaje y redujimos el volumen enviado a vertederos.

Finalmente, para garantizar un ambiente interno saludable, se seleccionaron materiales con bajas emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) y con certificaciones de transparencia ambiental.

Con la inauguración del Roche Costa Rica Campus y el Centro de Distribución en el Coyol, nuestra empresa honra su posición como líder, impulsando la construcción sostenible y la innovación en Costa Rica. Estos proyectos reflejan nuestro compromiso con el bienestar de nuestras personas colaboradoras, la eficiencia operativa y la responsabilidad ambiental. Gracias a esto, nos consolidamos como un referente en el desarrollo de espacios de trabajo vanguardistas.



Un impulso a la gestión responsable de residuos farmacéuticos

Un planeta saludable

Un Planeta Saludable
| menos desechos,
| más salud

La inadecuada disposición de los desechos de medicamentos pueden causar efectos negativos en el medio ambiente, por una eventual contaminación del agua y el suelo. Además, representan un riesgo significativo para la salud pública. Por eso, nuestro programa Un Planeta Saludable está orientado a sensibilizar, educar y optimizar la gestión de residuos de medicamentos, vencidos o no utilizados, en Costa Rica.

Esta iniciativa, desarrollada en alianza con Grupo Montecristo y Geocycle, tiene como propósito reducir el impacto ambiental y proteger la salud pública bajo el lema “Menos desechos, más salud”. En ese marco, en Roche somos responsables de la planeación y ejecución del programa, junto a Grupo Montecristo/Hospital Metropolitano, y Geocycle, que realiza la gestión autorizada de los residuos.

Además, hemos establecido lazos con la Universidad de Costa Rica (UCR), el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) y la iniciativa Biofun, fomentando el desarrollo de una red de expertos en el tema.

Para lograr el propósito de Un Planeta Saludable, a finales del 2024, instalamos 10 contenedores para la recolección de residuos farmacéuticos en puntos estratégicos como el Hospital Metropolitano San Carlos y el Hospital Metropolitano Liberia (centros médicos privados fuera de la capital) y centros comerciales de gran tráfico, para facilitar el acceso de la comunidad a una disposición adecuada. Fue así como, durante noviembre y diciembre, logramos la recolección de 271 kg de desechos de medicamentos, con lo que contribuimos a la mitigación de su impacto ambiental.



La colocación de estos contenedores se complementan con diversas estrategias de concientización y educación sobre la importancia de la disposición responsable de medicamentos:

- Lanzamos, junto a Grupo Montecristo, una campaña en redes sociales para difundir información clave. Geocycle lo hizo de forma independiente.
- Realizamos una actividad pública en la Universidad de Costa Rica que resultó en la recolección de más de 100 kg de desechos.
- Enviamos diversos comunicados para fortalecer la cultura de gestión responsable de residuos entre los colaboradores de las empresas participantes.
- Brindamos una charla en el Hospital de Niños sobre el correcto desecho de medicamentos.
- Apoyamos una charla de Geocycle para estudiantes de farmacia sobre economía circular y coprocesamiento, que benefició a 50 profesionales y futuros farmacéuticos.
- Logramos una efectiva presencia en medios de comunicación, incluidos medios de alcance nacional como La Nación.

Nuestro objetivo es que a agosto 2025, hayamos recolectado al menos 1000 kilos de residuos de medicamentos y capacitado a 100 profesionales en el correcto desecho de medicamentos, gestión de muestras médicas y uso racional de medicamentos. Con estas acciones, respaldamos nuestro compromiso con la protección del medioambiente y la promoción de una gestión responsable de residuos de medicamentos en Costa Rica.



Gobernanza

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS





Contenidos de esta sección

Fomentamos una cultura empresarial ética, en la que cada integrante de la organización se comprometa a actuar con máxima integridad y transparencia, comprendiendo la importancia de cumplir las leyes y regulaciones aplicables en las jurisdicciones donde operamos	155
Código de Conducta para un comportamiento comercial ético	156
Cumplimiento normativo y legal	158
Herramientas para una debida diligencia	160
Speak Up: la confidencialidad a favor de la ética	161
Evaluamos periódica y sistemáticamente los riesgos emergentes que puedan afectar nuestra operación y fortalecemos la resiliencia operativa, para asegurar que la innovación llegue a los pacientes	162
Nuestra estrategia para garantizar la continuidad del negocio	163
Salud y seguridad del producto	165
Combate al subreporte en la región	166
Fortalecemos nuestras prácticas de gobierno corporativo para adaptarnos a los cambios en el panorama de sostenibilidad y garantizar que nuestra operación genere un impacto social y ambientalmente responsable	169
Un liderazgo comprometido y capacitado sobre sostenibilidad	170



Fomentamos una cultura empresarial ética, en la que cada integrante de la organización se compromete a actuar con máxima integridad y transparencia, comprendiendo la importancia de cumplir las leyes y regulaciones aplicables en las jurisdicciones donde operamos

En Roche CCAV, creemos que la integridad y la transparencia son pilares fundamentales para generar confianza e interactuar con todas nuestras partes interesadas, con lo que garantizamos un impacto positivo en la sociedad.

Nuestro compromiso con una cultura empresarial ética va más allá del cumplimiento normativo: buscamos que cada persona colaboradora comprenda la importancia de actuar con responsabilidad. Alineamos nuestras operaciones con los más altos estándares de conducta en todas las jurisdicciones donde operamos.

A través de iniciativas de capacitación, mecanismos de monitoreo y una gobernanza sólida, fortalecemos una cultura organizacional donde la ética guía cada decisión. Este enfoque no solo protege nuestra reputación, sino que también nos permite construir relaciones sostenibles con pacientes, profesionales de la salud, autoridades y aliados estratégicos.

En este capítulo, detallamos los esfuerzos de Roche CCAV para fomentar un entorno basado en la integridad, en el que nuestros compromisos con la ética y la transparencia están presentes en cada aspecto de cómo operamos en la región.



Código de Conducta para un comportamiento comercial ético

Uno de los pilares fundamentales de nuestro esquema ético y de transparencia es el Código de Conducta, el cual orienta nuestro comportamiento comercial y abarca temas clave como protección de datos, comunicación, conflicto de intereses y la relación de nuestras personas colaboradoras con profesionales de la salud, funcionarios públicos y pacientes.

Este código proporciona guía práctica, ejemplos y referencias útiles para todo el personal, sin importar su función o puesto de trabajo. Para eso, cada persona colaboradora recibe capacitación sobre el Código de Conducta desde su ingreso a la compañía. Esta normativa también aplica a nuestros socios comerciales.

Además, nuestras personas colaboradoras deben presentar anualmente una declaración de conflictos de interés donde pueden reportar situaciones en las que sus intereses personales podrían entrar en conflicto con los de Roche. En 2024, un total de 162 colaboradores completaron este proceso, fortaleciendo la transparencia en nuestras operaciones.

162 colaboradores presentaron la declaración anual de conflictos de interés.

Nuestro compromiso con la ética también se extiende a nuestros proveedores. Para garantizar el cumplimiento de nuestros estándares, incluimos en los contratos cláusulas relacionadas con ética, antisoborno y anticorrupción. Además, nuestro Código para Proveedores de Roche establece principios y directrices que garantizan una cadena de suministro ética y sostenible.

Los aspectos clave del Código para Proveedores incluyen los siguientes:

- **Ética:** promueve la conducta ética en los negocios, incluida la lucha contra la corrupción y el respeto a la competencia leal.
- **Derechos Humanos y Trabajo:** asegura el respeto a los derechos humanos y las condiciones laborales justas, prohibiendo el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la discriminación y promoviendo la libertad de asociación y la negociación colectiva.
- **Salud y Seguridad:** exige condiciones de trabajo seguras y saludables para todo el personal.
- **Medioambiente:** fomenta la adopción de prácticas sostenibles y la minimización del impacto ambiental.
- **Sistemas de Gestión:** Impulsa la implementación de sistemas de gestión adecuados para garantizar el cumplimiento continuo de estos principios.

Los proveedores deben permitir auditorías para evaluar su adherencia a estos estándares, llevar a cabo las rectificaciones necesarias y reportar avances en acciones correctivas cuando sea requerido. Durante 2024, no se identificaron incumplimientos por parte de los proveedores y, en consecuencia, no fue necesario tomar medidas correctivas.

En términos generales, todas nuestras políticas y procedimientos anticorrupción, de comportamiento ético y prevención de conflictos de interés se comunican a las personas colaboradoras en la página interna, correos organizacionales y el repositorio global. A los proveedores, se les comunica esta normativa por correo electrónico y a la hora de firmar los contratos e inscribirse en nuestra base de datos.



Cumplimiento normativo y legal

Proteger a nuestras personas colaboradoras y asegurar nuestros procesos de interacción con *stakeholders* externos es una prioridad fundamental para garantizar la integridad y sostenibilidad de nuestro negocio. En el sector farmacéutico, el cumplimiento legal y normativo no solo es una exigencia, sino un pilar esencial para asegurar la calidad, seguridad y eficacia de nuestros productos y servicios. Cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales nos permite operar de manera ética, minimizar riesgos y reforzar la confianza de nuestros grupos de interés, desde pacientes y profesionales de la salud hasta autoridades regulatorias y socios estratégicos. Para ello, implementamos un enfoque integral basado en varias estrategias clave, tales como las siguientes:

- **Políticas y procedimientos internos:** implementamos normativas y procedimientos detallados alineados con los requerimientos locales y regionales.
- **Capacitación continua:** brindamos formación constante en cumplimiento normativo, ética empresarial y buenas prácticas, tanto en la inducción de nuevos colaboradores como a lo largo de su trayectoria en la empresa, según los planes de riesgo y oportunidad.
- **Monitoreo:** realizamos monitoreos internos periódicos para identificar y corregir potenciales incumplimientos antes de que representen un riesgo.
- **Consultoría legal:** contamos con un equipo de expertos legales que asesoran nuestras operaciones y garantizan el cumplimiento de todas las regulaciones aplicables.
- **Transparencia y reporte:** fomentamos la transparencia en todas nuestras operaciones y mantenemos canales abiertos para reportar cualquier conducta inapropiada o violación de cumplimiento, incluida una línea ética anónima.



Mediante estas estrategias, Roche CCAV reafirma su compromiso con los más altos estándares de cumplimiento normativo y ética en todas sus operaciones. Como resultado de este compromiso, en 2024 no se registraron casos de incumplimiento de la legislación ni se impusieron multas o sanciones a la compañía.

En lo que respecta a capacitación continua, durante 2024 se brindaron los siguientes cursos o talleres:



Además, desde 2022, hemos impulsado un proceso de desarrollo de nuevos lineamientos para convenios (*partnerships*), con el objetivo de simplificar y facilitar la comprensión de qué constituye un convenio, una donación o un patrocinio. La actualización de estos lineamientos incluyó principios rectores y directrices de debida diligencia que deben cumplirse antes de suscribir un convenio con organizaciones públicas o privadas. En 2025, realizaremos el monitoreo respectivo para garantizar el efectivo cumplimiento de esta nueva normativa interna.



Herramientas para una debida diligencia

En Roche, hemos implementado múltiples canales de comunicación para que nuestros *stakeholders* puedan plantear inquietudes o consultas sobre aspectos éticos y legales, especialmente en lo relacionado con farmacovigilancia y el cumplimiento de nuestro Código de Conducta. También, disponemos de mecanismos para que nuestras personas colaboradoras puedan evaluar a los proveedores, con lo que fortalecemos nuestra capacidad de gestión de riesgos a través de procesos de debida diligencia.

D3 Digital Due Diligence es precisamente una herramienta diseñada para evaluar las empresas con las que mantenemos relaciones comerciales o que actúan en nuestro nombre, como nuestros distribuidores.

Esta plataforma digital estandariza la evaluación de quienes conforman nuestra cadena de suministro, a través de cuestionarios automatizados que abarcan áreas como cumplimiento, finanzas y aspectos legales. Gracias a su integración con sistemas de seguimiento, permite gestionar alertas, proporcionar retroalimentación digital y registrar auditorías. Su implementación redujo significativamente los tiempos de incorporación de nuevos distribuidores, pasando de varios meses a solo unas semanas.





Speak Up: la confidencialidad a favor de la ética

En Roche, creamos una cultura organizacional basada en la transparencia, la integridad y el cumplimiento ético. Creemos que un entorno de confianza es esencial para que nuestras personas colaboradoras se sientan seguras al expresar sus preocupaciones sobre posibles incumplimientos al Código de Conducta o a normativas aplicables. Para lograrlo, garantizamos canales efectivos para la recepción y gestión de denuncias, con lo que aseguramos que cada reporte sea tratado con la seriedad, confidencialidad y diligencia que merece.

Por eso, en 2023, Roche llevó a cabo mejoras en Speak Up, nuestro sistema digital a nivel global, con el objetivo de optimizar la recepción y gestión de denuncias. Como resultado, se habilitaron nuevos canales para presentar reportes de forma anónima, ya sea a través de un formulario en la página web, por teléfono o directamente con el Departamento de Compliance.

Todas las denuncias recibidas son evaluadas por el Departamento Legal, que se encarga de darles el debido seguimiento hasta su resolución. En 2024, se presentó en Roche CCAV un reporte confidencial a través de Speak Up; sin embargo, tras la investigación correspondiente, se determinó que no existían fundamentos para aplicar una sanción.



Evaluamos periódica y sistemáticamente los riesgos emergentes que puedan afectar nuestra operación y fortalecemos la resiliencia operativa, para asegurar que la innovación llegue a los pacientes

La solidez de nuestra gobernanza es clave para garantizar el cumplimiento de nuestro propósito: llevar innovación médica a los pacientes de manera segura, efectiva y sostenible. Por eso, en un entorno cada vez más desafiante, nos comprometemos a evaluar de manera periódica y sistemática los riesgos emergentes que puedan impactar nuestras operaciones. Esta vigilancia constante nos permite anticiparnos a posibles amenazas, adaptarnos a los cambios y fortalecer nuestras estrategias para mantener la continuidad del negocio sin comprometer nuestra misión.

En ese marco, la resiliencia operativa es un factor determinante en nuestra capacidad para innovar y responder con agilidad a las necesidades de los pacientes y del sistema de salud. A través de un enfoque proactivo de gestión de riesgos, identificamos y analizamos factores externos e internos que podrían afectar nuestras operaciones, desde cambios regulatorios y avances tecnológicos hasta eventos globales imprevistos. Esta evaluación nos permite implementar medidas de mitigación y desarrollar planes de contingencia que refuercen nuestra capacidad de adaptación y sostenibilidad.

De esta forma, no solo protegemos la continuidad de nuestro negocio, sino que también aseguramos que nuestros avances científicos y tecnológicos lleguen a quienes más los necesitan. Contribuimos, así, al bienestar de los pacientes y al desarrollo sostenible del sector salud.



Nuestra estrategia para garantizar la continuidad del negocio

La continuidad del negocio es un pilar fundamental de nuestra estrategia operativa, garantiza que los medicamentos y tratamientos estén disponibles para las y los pacientes en caso de interrupciones en la cadena de suministro.

La vida y la salud de quienes dependen de nuestros productos son nuestra prioridad, por lo que hemos desarrollado una estructura robusta basada en directrices globales y supervisada por el equipo de Seguridad Ocupacional, Ambiente y Salud (SHE).

Esta estructura cuenta con un plan de continuidad que se centra en minimizar el riesgo de interrupción logística de nuestros productos, tanto durante como después de eventos disruptivos.

Nuestro plan de continuidad de negocio también contempla riesgos ambientales, como huracanes, inundaciones, sequías, y riesgos sociales, como cambios políticos, protestas, e inestabilidad social.

Esto permite anticipar escenarios de crisis, definir acciones de mitigación y establecer planes de emergencia efectivos. Adicionalmente, contamos con equipos especializados en la atención de emergencias para responder de manera rápida y eficiente.

A partir de la identificación de esos riesgos, diseñamos un manual que documenta las acciones y procesos a seguir en diferentes escenarios de crisis. Además, realizamos ejercicios prácticos que fortalecen la coordinación entre las áreas clave, como Recursos Humanos, Operaciones, Comunicaciones, Asesoría Legal y Finanzas, y que optimizan nuestra respuesta ante contingencias.

Precisamente, para minimizar el impacto de cualquier interrupción en la cadena de suministro, hemos implementado acciones clave en nuestro Centro de Distribución en Costa Rica. Muchas de estas estrategias están formalizadas en contratos con cláusulas de confidencialidad.

Durante 2024, por ejemplo, reforzamos nuestro plan de continuidad mediante las siguientes acciones:

- Actualización del manual de continuidad para incluir la nueva instalación en Coyol de Alajuela.
- Realización del evento “Table Top Exercise”, que se enfocó en una simulación más realista de un evento disruptivo en Costa Rica, reduciendo los tiempos de respuesta en un 30 %.

Actualizamos el manual de continuidad de negocio a partir de un ejercicio de simulación.

De 2025, Roche CCAV espera continuar con la actualización del manual conforme a las necesidades del negocio y las directrices globales de Roche, así como realizar un ejercicio (Table Top Exercise) con un experto regional, quien evaluará nuestras estrategias y proporcionará retroalimentación para su optimización.

Con este abordaje integral para la continuidad del negocio, Roche CCAV reafirma su compromiso con la salud y el bienestar de los pacientes, asegurando que nuestros medicamentos y tratamientos estén disponibles sin importar los desafíos que puedan surgir en la cadena de suministro.



Salud y seguridad del producto

En Roche, asumimos con responsabilidad nuestro compromiso con los pacientes y la sociedad, priorizando la seguridad y calidad de los productos que ofrecemos. Para lograrlo, la farmacovigilancia juega un rol esencial, permitiéndonos detectar, reportar, prevenir y mitigar cualquier riesgo asociado al uso de medicamentos.

Nuestro Departamento de Farmacovigilancia se dedica a garantizar la seguridad de los productos, comprendiendo la complejidad de las reacciones que los medicamentos pueden generar en el cuerpo humano. Estas reacciones son identificadas, recolectadas, analizadas y comunicadas con el objetivo de implementar medidas preventivas y reducir posibles riesgos para la salud pública.

En 2024, se registraron 1162 reportes de eventos adversos, lo cual representó un incremento del 85 % en comparación con 2023. Este aumento refleja el arduo trabajo y dedicación de nuestro equipo para concientizar sobre la importancia del reporte y fortalecer un sistema de farmacovigilancia robusto y eficiente.

Los reportes provinieron de diversas fuentes, incluyendo redes sociales, programas de soporte a pacientes, estudios de mercado, soluciones digitales, consultas médicas y comunicaciones directas con el personal de Roche. Nuestro enfoque integral garantiza que ningún evento adverso pase desapercibido, al reforzar la seguridad y confianza en nuestros medicamentos.

Una vez recolectada, la información es integrada a una base de datos global y utilizada para la elaboración de documentos clave como el Informe Periódico de Seguridad que plantea el balance beneficio-riesgo de los productos ante las autoridades sanitarias y el Plan de Gestión de Riesgos que establece estrategias de mitigación y promueve la comunicación de información relevante al personal médico y, cuando corresponde, a los pacientes.



Combate al subreporte en la región

La confidencialidad de los datos es un pilar fundamental de nuestra labor en farmacovigilancia. Sin embargo, en regiones como Caribe, Centroamérica y Venezuela, persiste el desafío del subreporte debido a limitaciones en los sistemas de información.

Para abordar esta situación, hemos implementado las siguientes iniciativas estratégicas e innovadoras:

- **Optimización del Journey Map:** desde su ejecución en 2022, este recurso nos ha permitido identificar necesidades en el proceso de reporte de eventos adversos. Seguimos trabajando en mejorar la experiencia de quienes reportan, para asegurar que comprendan los pasos a seguir y se sientan respaldados en el proceso.
- **Fortalecimiento del uso de AERO y seguimientos personalizados:** la herramienta AERO, implementada hace dos años, ha optimizado la captura y procesamiento de datos. Además, gestionamos seguimientos individualizados según las preferencias de los reportantes, con lo que obtenemos información más precisa y completa.

Además, el Quality Management System (QMS) fue una herramienta clave en 2024, pues nos permitió monitorear métricas en tiempo real, garantizar la puntualidad en la entrega de reportes y fomentar una mejora continua de nuestros procesos. Esto facilita la identificación y mitigación de riesgos antes de que se conviertan en problemas mayores. Además mejora la preparación y ejecución de auditorías, al asegurar el cumplimiento riguroso de las normativas de farmacovigilancia.

Otra estrategia indispensable en la promoción del reporte de eventos adversos es la educación continua. Durante 2024, desarrollamos diversas iniciativas enfocadas en la farmacovigilancia y la seguridad del paciente en Panamá, El Salvador y Costa Rica, así como eventos de impacto regional:

Desarrollamos nueve iniciativas de educación en farmacovigilancia en tres países de la región.

Panamá:

- Taller de inspecciones de farmacovigilancia junto con FEDEFARMA y el Centro Nacional de Farmacovigilancia (CNFV), dirigido a reguladores para fortalecer la supervisión y aplicación normativa.
- Charla virtual para el Ministerio de Salud sobre la importancia del reporte de eventos adversos.



El Salvador:

- Participación en un diplomado de farmacovigilancia con tres sesiones sobre gestión de riesgos, poscomercialización y análisis de casos prácticos, que benefició a 15 profesionales de la salud.

Costa Rica:

- Charla para la Asociación Costarricense Para Pacientes Oncológicos Digestivos (ACOPODI) sobre reportes de eventos adversos.
- Colaboración con la Universidad de Costa Rica en el curso Introducción a la Farmacia, impartiendo sesiones sobre farmacovigilancia.
- Seminario por el Día Mundial de la Seguridad del Paciente, con la participación de 30 asistentes.





Impacto regional y colaboraciones

- Webinar sobre Prácticas de Farmacovigilancia, abierto a profesionales de diversos países.
- Moderación de una mesa redonda en el III Simposio Centroamericano de Asuntos Regulatorios y Farmacovigilancia, destacando el rol de los Centros Nacionales de Farmacovigilancia en la mejora de la seguridad del paciente.
- Alianza con la Universidad de Costa Rica para la formación de futuros profesionales, a través de la cual una estudiante realizó su práctica en Roche, investigando cómo integrar datos de seguridad en estrategias comerciales.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso con la excelencia, la educación y la seguridad del paciente, mediante la promoción de una cultura de prevención y colaboración en el sistema de salud.



Total de reportes de eventos adversos entre casos iniciales y seguimientos en 2024

1162 reportes de eventos adversos, lo que representa un incremento del **85%** en comparación con 2023.



Actividades educativas para fortalecer la concientización y educación sobre la importancia del reporte de eventos adversos:

- 2** en Panamá
- 1** en El Salvador
- 3** en Costa Rica
- 2** actividades multipaís



Fortalecemos nuestras prácticas de gobierno corporativo para adaptarnos a los cambios en el panorama de sostenibilidad y garantizar que nuestra operación genere un impacto social y ambientalmente responsable

Nuestra capacidad de adaptación a los cambios en materia de sostenibilidad nos permite garantizar una operación ética, transparente, resiliente y alineada con los más altos estándares internacionales. De esta manera, aseguramos que nuestras decisiones estratégicas no solo impulsen el crecimiento de la organización a nivel regional, sino que también generen un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.

Para lograrlo, implementamos mecanismos de control y supervisión que promueven una gestión responsable, al integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras políticas y procesos.

La toma de decisiones basada en principios de sostenibilidad y buena gobernanza nos permite anticiparnos a los desafíos globales, gestionar los riesgos de manera efectiva y desarrollar iniciativas que fomenten el bienestar de las comunidades en las que operamos. Así, garantizamos que nuestro compromiso con la innovación y el acceso a la salud se desarrolle en un marco de responsabilidad y ética empresarial.

Además, al fortalecer nuestras prácticas de gobierno corporativo y el conocimiento de nuestros líderes sobre el tema, contribuimos a la construcción de un futuro más equitativo, saludable y ambientalmente responsable donde aportamos a que las actuales y futuras generaciones tengan mayor calidad de vida.



Un liderazgo comprometido y capacitado sobre sostenibilidad

En Roche, la sostenibilidad no es solo un concepto, sino un principio fundamental que orienta nuestra toma de decisiones y define nuestra forma de operar. Para que realmente forme parte de nuestro ADN organizacional, el liderazgo juega un papel fundamental en su integración y desarrollo.

Un equipo directivo con un profundo conocimiento en sostenibilidad no solo impulsa cambios significativos en los procesos, sino que también inspira a toda la organización a adoptar una cultura que priorice el impacto ambiental, social y económico. A través de un liderazgo comprometido y visionario, fortalecemos nuestra capacidad para generar valor a largo plazo y contribuir a un futuro más sostenible.

En ese sentido, en 2024, impartimos dos capacitaciones a 25 de nuestros directivos, para un total de 50 horas de capacitación sobre fundamentos, tendencias y prioridades del sector salud en materia de sostenibilidad.

Además, en 2025 realizaremos una Evaluación de la Madurez de la Gestión en Sostenibilidad y del Liderazgo Sostenible en la Región. Esta evaluación nos permitirá comprender el estado actual de nuestras prácticas y detectar áreas de oportunidad para fortalecer el compromiso de nuestros líderes con la sostenibilidad.

A partir de los resultados obtenidos, diseñaremos un plan anual de capacitación enfocado en desarrollar habilidades estratégicas, impulsar la innovación sostenible y fomentar alianzas clave que nos permitan avanzar hacia un impacto positivo aún mayor.

De esta manera, seguimos consolidando nuestro compromiso con un futuro sostenible, donde cada acción cuente y cada líder sea un agente de cambio dentro y fuera de nuestra organización.



DOING NOW WHAT PATIENTS NEED NEXT





Índice GRI

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Roche CCAV ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Ninguno

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Contenidos generales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	12-13	
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	15	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6	
	2-4 Actualización de la información	No aplicable para el Reporte 2024	
	2-5 Verificación externa	El reporte no ha sido verificado por una tercera parte	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	15-16	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
	2-7 Empleados	44	
	2-8 Trabajadores que no son empleados		Información no disponible
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	19-24	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	19-24	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	19-24	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	36	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	36	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	6	
	2-15 Conflictos de interés	156-157	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	161	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	170	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	19-24	
	2-19 Políticas de remuneración		Se omite por restricciones de confidencialidad
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Se omite por restricciones de confidencialidad
	2-21 Ratio de compensación total anual		Se omite por restricciones de confidencialidad
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8	
	2-23 Compromisos y políticas	27-35	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	27-35	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	161-165	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	158-161	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	158	
	2-28 Afiliación a asociaciones	17-18	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	37-38	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	No se cuenta con convenios de negociación colectiva	
Temas materiales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	28	
	3-2 Lista de temas materiales	29	
Dimensión social interna			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	42-43	
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	45	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3 Servicios de salud en el trabajo	63	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	63-66	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	67	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	52-61	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	50	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	44	
Dimensión Social Externa			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	81-138	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	129	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Dimensión Ambiental			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	141-145	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	145	
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	145	
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	145	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	145	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	145	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Gobernanza			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	155-170	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	24	
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	165-168	

Doing now what patients need next

