



**Empresa:** MSD

**Programa:** Empowering Change and Sustainability through Ethical Practice

**Categoría:** Gobernanza

**Descripción y propósito/objetivos del programa:**

El programa busca establecer los parámetros mínimos de operación que fundamentan una cultura basada en hacer bien las cosas y que eso se evidencie en confianza de los pacientes con los medicamentos y vacunas que reciben. Creemos fielmente que un programa robusto y arraigado de ética y cumplimiento ayuda a modelar el entorno para contar con un ecosistema de negocios que trabaje en pro del desarrollo del país y el fortalecimiento del sistema de salud. Para lograr implementar este programa nos hemos planteado la innovación como una forma para simplificar y materializar nuestro objetivo de ser ágiles y proactivos, mientras seguimos los estándares aplicables desde el punto de vista de ética y cumplimiento.

**Fecha de inicio (dd/mm/yy) y en qué etapa está el programa:**

Programa continuo de mejora en términos de sostenibilidad y cumplimiento, en los últimos 3 años se inició el programa Empowering Change and Sustainability through Ethical Practices. En 2023 se intensificaron las acciones de innovación y simplificación que se presentan en este programa.

**Razón por la cual se postula el programa en la categoría seleccionada (ASG):**

El programa se postula en la categoría de gobernanza por tratarse una iniciativa de valores, ética y cumplimiento, fundamentada en una política global de cumplimiento obligatorio para todos los países donde opera MSD. Este programa es medido, auditado y forma parte de uno de los 4 pilares de nuestra estrategia global y local de sostenibilidad.

**Explicar cómo el programa está alineado a la ISO 26.000 u otros estándares internacionales:**

El programa se encuentra alineado con la norma ISO 26000, ya que el centro de esta norma es la organización y precisamente el Governance requerido. Este programa busca afianzar la cultura organizacional de hacer las cosas de manera excelente y correcta, por encima incluso de resultados financieros, lo que rige de cierta forma todos los puntos principales de la norma ISO 26000: derechos humanos, prácticas laborales, ambiente, prácticas justas de operación, relaciones con consumidores y relaciones con comunidades. Estandarizar prácticas, capacitar a los colaboradores con los principales conceptos, crear conciencia e implementar controles para un comportamiento adecuado es la materialización de cualquier estrategia de sostenibilidad. El programa se centra en la ética, privacidad, competencia justa y prevención de soborno y corrupción.

**Establecer los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y metas que impacta el programa (máximo 5). Sustente su afirmación:**

ODS 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. El programa busca promover entornos seguros de trabajo, donde cada persona es respetada y tiene la libertad de ser su versión más auténtica, bajo la premisa del derecho de todos de compartir el progreso. ODS 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para

todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades El programa trabaja con el fin último de modelar el entorno y ofrecer confianza a los pacientes sobre los medicamentos y vacunas que produce MSD.

ODS 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. El programa incluye ética, privacidad, competencia justa y prevención de soborno y corrupción. 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas 16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

### **Rol del Consejo Directivo en el programa:**

El Equipo de Liderazgo desempeña un papel crucial dentro del programa de cumplimiento. El mismo es el encargado de:

- a. Aprobación y apoyo del programa a través de la asignación de los recursos necesarios, revisión y aprobación de políticas.
- b. Supervisión y monitoreo
- c. Integración de la estrategia y gestión de riesgos
- d. Fomento de la cultura ética a través de la educación y capacitación.

### **Equipo que integra el programa por parte de la empresa:**

Leadership team Managing Director Legal & Compliance Business Practices: lidera el programa desde su conceptualización, ejecución, monitoreo y cumplimiento.

Embajadores de Ética: Su rol es escuchar y tratar los casos que los colaboradores puedan reportar de manera neutral y objetiva, promoviendo así una cultura ética de denuncia.

Miembros del workstream "Workplace Respect": promueven una cultura ética y de fomentar que los empleados utilicen los canales dispuestos para reportar.

Equipo de Farmacovigilancia y DPOC: grupo encargado de recibir y gestionar los reportes de eventos adversos relacionados con la seguridad de los productos y la respuesta a los pacientes.

### **Aliados estratégicos externos del programa:**

Distribuidores: MSD trabaja con distribuidores que comparten los mismos compromisos de sostenibilidad y cumplimiento, asegurándose de que los productos lleguen a los pacientes y consumidores de manera segura y ética.

Asociaciones de pacientes: La colaboración con asociaciones de pacientes es esencial para comprender y abordar las necesidades de los pacientes, así como para garantizar que los medicamentos y servicios de MSD sean seguros y efectivos.

Instituciones gubernamentales: La empresa trabaja en estrecha colaboración con las autoridades sanitarias y otras entidades gubernamentales para garantizar que sus actividades cumplan con los estándares legales y éticos.

### **Actores beneficiados:**

El programa de sostenibilidad y cumplimiento de MSD beneficia a varios actores. MSD misma reduce riesgos legales y financieros, mejora su reputación y eficiencia operativa. Los empleados disfrutan de un entorno ético y seguro con oportunidades de desarrollo. Los pacientes confían en la seguridad y eficacia de los productos de MSD. Los accionistas e inversores ven protegidas sus inversiones con mayor transparencia. Los reguladores y autoridades gubernamentales aseguran el cumplimiento normativo.

Además, los clientes y profesionales de la salud reciben información veraz y transparente. Los proveedores y socios comerciales experimentan relaciones más estables y éticas. La sociedad en general se beneficia de prácticas responsables y sostenibles. Esta red de beneficios crea un entorno de operación seguro, transparente y ético, contribuyendo al éxito sostenido de la empresa y generando confianza en todos los stakeholders (partes interesadas).

### **Cuál es el problema o desafío central que se enfrenta en relación con su programa de sostenibilidad:**

MSD opera en una industria altamente regulada. Estas regulaciones están diseñadas para garantizar la seguridad y eficacia de los medicamentos, proteger a los pacientes y consumidores, y promover prácticas éticas. MSD está sujeta a regulaciones gubernamentales de agencias reguladoras de salud en todo el mundo. También se adhiere a regulaciones más amplias que rigen la conducta empresarial, como leyes de competencia justa, protección al consumidor, protección de datos y seguridad del producto. MSD ha desarrollado políticas y programas de cumplimiento exhaustivos para garantizar que todas sus operaciones cumplan con las normativas legales y éticas aplicables. Esto incluye la implementación de programas de ética y cumplimiento, capacitaciones regulares para los empleados, sistemas de denuncias de irregularidades y auditorías internas y externas para así garantizar su sostenibilidad. Nos planteamos el reto de utilizar la innovación para simplificar y automatizar procesos, que mediante la gamificación y un tanque de ideas impulsara la creatividad, proactividad y agilidad del equipo, garantizando el apego a las políticas.

### **Por qué es importante el programa para la empresa. Cómo se asocia a la estrategia de la empresa / negocio y cuáles son los riesgos y oportunidades que afronta la empresa en materia de sostenibilidad vinculadas al programa:**

El programa de sostenibilidad y compliance está asociado a la estrategia de la empresa y al negocio en general. MSD se esfuerza por ser una empresa responsable y ética, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones es un elemento clave en la ejecución de esa estrategia. Un programa de compliance sólido

respalda la visión y los valores de la empresa, y contribuye a su éxito a largo plazo. En cuanto a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y vinculados al programa de compliance, algunos de los principales son:

**Riesgos legales y reputacionales:** MSD se enfrenta al riesgo de sanciones legales y daño a su reputación en caso de incumplimiento de las regulaciones ambientales, de salud y seguridad, y laborales. El programa de compliance ayuda a mitigar estos riesgos al asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

**Oportunidades de innovación y crecimiento sostenible:** a través de la innovación buscamos impulsar la proactividad del equipo para desarrollar proyectos ágiles y diferenciales, manteniendo el apego a los lineamientos de ética y cumplimiento. Para ello ha sido necesario un trabajo de simplificación y automatización en procesos y una comunicación activa que impulse el cambio cultural. La empresa se encuentra a la vanguardia de esta tendencia para desarrollar nuevos productos y soluciones que satisfagan las necesidades y generen crecimiento sostenible y acceso equitativo a los pacientes.

**Gestión de la cadena de suministro:** MSD se enfrenta al desafío de garantizar la sostenibilidad en toda su cadena de suministro. Esto implica evaluar y gestionar los impactos de los proveedores, promoviendo prácticas responsables y garantizando la calidad y seguridad de los productos.

#### **Por qué es importante el programa para las audiencias externas y/o beneficiadas:**

**Protección de los pacientes y consumidores:** El programa de compliance de MSD garantiza que los productos y servicios ofrecidos por la empresa cumplan con los estándares de calidad y seguridad. Esto asegura que los pacientes y consumidores reciban productos confiables y efectivos, lo que contribuye a su salud y bienestar.

**Confianza de los stakeholders:** El programa de compliance demuestra el compromiso de MSD con la ética y la integridad en todas sus operaciones. Esto genera confianza entre los clientes, socios comerciales, inversionistas y otras partes interesadas, fortaleciendo las relaciones y el valor de la marca.

**Contribución a la comunidad:** El programa de compliance de MSD también se vincula con su compromiso con la responsabilidad social. La empresa se esfuerza por promover prácticas laborales justas y apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera. Esto beneficia a la sociedad en general y genera un impacto positivo.

**Cumplimiento regulatorio:** El programa de compliance asegura que MSD cumpla con las leyes y regulaciones aplicables en todas las jurisdicciones en las que opera. Esto es fundamental para evitar sanciones legales y proteger la reputación de la empresa. Además, también beneficia a la sociedad en su conjunto al promover un entorno empresarial.

#### **Objetivos del programa, situación actual y metas a corto, mediano y largo plazo:**

**Cumplimiento normativo:** Garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en cada país de la región en todas las áreas de operación de la empresa, incluyendo ética empresarial, privacidad y

protección de datos, anticorrupción y competencia justa. El objetivo es asegurar que todas las actividades de MSD se lleven a cabo de manera ética y legal.

**Fortalecimiento de la cultura ética:** Fomentar una cultura de integridad y ética en toda la organización, promoviendo valores como la transparencia, la honestidad y el respeto, impulsando el desarrollo y propuesta de ideas innovadoras. Esto implica capacitar y educar a los empleados de manera trimestral sobre las políticas y estándares de compliance, así como promover una cultura de denuncia de irregularidades y rechazo a comportamientos antiéticos. Esto incluye capacitaciones basadas en casos, role play, plataforma de capacitación virtual, encuentros grupales presenciales, reuniones mensuales de los grupos de trabajo, entre otros.

**Gestión de riesgos:** Identificar y gestionar los riesgos relacionados con el cumplimiento normativo y la sostenibilidad en la región. Esto implica implementar medidas para prevenir y mitigar riesgos, como la realización de evaluaciones de riesgo, revisiones periódicas y auditorías internas.

**Sostenibilidad:** Integrar consideraciones de sostenibilidad en las operaciones de MSD en la región, incluyendo la minimización del impacto ambiental, el apoyo al acceso a medicamentos y servicios de salud, y la contribución al desarrollo sostenible de las comunidades.

#### **Alcance / cobertura geográfica del programa:**

Centroamérica y Caribe.

#### **Recopile datos (línea base, diagnóstico socio-económico, estudios específicos si se tienen), estadísticas:**

La región de Centroamérica y Caribe presenta complejidad al momento de mantener operaciones sostenibles debido a que al cubrir varios países se toma como línea base para la creación del programa indicadores como: Índice de Percepción de la Corrupción (CPI en inglés) Adhesión de varios de los países al compromiso con la implementación de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC): Algunos ejemplos incluyen la Ley de Probidad y Ética Gubernamental de El Salvador, la Ley contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de República Dominicana, y la Ley de Contrataciones Públicas de Panamá. Evolución en las leyes de privacidad en los últimos años, lleva a la empresa a fortalecer sus controles para el resguardo de los datos de nuestros colaboradores, socios y pacientes. Ejemplo República Dominicana en 2013, se promulgó la Ley No. 126-02, Costa Rica en 2011, se aprobó la Ley No. 8968 sobre Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Panamá en 2019, se aprobó la Ley No. 81 de Protección de Datos Personales.

#### **Cómo la empresa ha decidido abordar el problema y sus posibles soluciones. (Resuma el plan de ejecución del programa y sus fases):**

La región de Centroamérica y Caribe presenta complejidad al momento de mantener operaciones sostenibles debido a que al cubrir varios países se toma como línea base para la creación del programa indicadores como: Índice de Percepción de la Corrupción (CPI en inglés): El CPI, publicado por

Transparencia Internacional, evalúa la percepción de corrupción en el sector público de diferentes países y territorios.

Adhesión de varios de los países al compromiso con la implementación de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC): La mayoría de los países de la región han firmado y ratificado la UNCAC, un tratado internacional que busca prevenir y combatir la corrupción. Esto demuestra un nivel de compromiso por parte de los Estados para abordar este problema y fortalecer sus marcos legales y de prevención. Algunos ejemplos incluyen la Ley de Probidad y Ética Gubernamental de El Salvador, la Ley contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de República Dominicana, y la Ley de Contrataciones Públicas de Panamá. Evolución en las leyes de privacidad en los últimos años, lleva a la empresa a fortalecer sus controles para el resguardo de los datos de nuestros colaboradores, socios y pacientes. Ejemplo República Dominicana en 2013, se promulgó la Ley No. 126-02, Costa Rica en 2011, se aprobó la Ley No. 8968 sobre Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Panamá en 2019, se aprobó la Ley No. 81 de Protección de Datos Personales.

### **Describe cómo se lleva a cabo la estrategia de comunicación del programa:**

Comunicación interna: Se establecen canales de comunicación interna efectivos, como intranet, boletines informativos, reuniones y sesiones de capacitación, para informar y educar a los empleados sobre las políticas, procedimientos y compromisos del programa. Se fomenta la participación activa de los empleados y se promueve una cultura de cumplimiento y sostenibilidad en toda la organización. Se utilizan Tone at the top y cápsulas semanales llamadas “Simplificando somos más ágiles”. A través de estos espacios se promueve la información, sensibilización y participación de los colaboradores para proponer ideas innovadoras y darle seguimiento a la implementación.

Comunicación externa: Se implementa una estrategia de comunicación externa efectiva para transmitir el compromiso de la empresa con el cumplimiento y la sostenibilidad. Esto puede incluir la participación en conferencias y eventos relacionados con la ética empresarial y la sostenibilidad, la divulgación de informes de sostenibilidad, la colaboración con organizaciones locales y gubernamentales, y la difusión de buenas prácticas y casos de estudio. Así mismo, MSD forma parte de Fedefarma, donde nos hemos suscrito al Código de Buenas Prácticas Comerciales y somos participantes activos del comité de compliance que establece acciones para que las Sociedades conozcan el código.

### **El programa ofrece innovaciones en su diseño, ejecución, documentación y reporte:**

Diseño innovador: Se incorporan enfoques innovadores en la identificación y gestión de riesgos de cumplimiento y sostenibilidad. Uso de tecnologías digitales como PowerBI, análisis de datos, inteligencia artificial y otras herramientas innovadoras para mejorar la eficiencia del programa.

Ejecución innovadora: Se buscan soluciones creativas y novedosas para implementar las políticas y procedimientos del programa, fomentando la participación y el compromiso de los empleados. Esto incluye capacitación interactiva, gamificación, evaluación de casos prácticos en vivo y virtuales, programas de incentivos y reconocimientos, y otras metodologías que promuevan la adhesión y el cumplimiento activo. También se incluye el Think Tank, como una incubadora de ideas en donde se

escuchan las necesidades de cada una de las áreas de la organización y se busca ejecutar asegurando nos adaptamos a los cambios de entorno y mantenemos la competitividad.

Documentación innovadora: Se utilizan herramientas automatizadas para documentar y comunicar las políticas, procedimientos y resultados del programa. La empresa cuenta con una plataforma de inteligencia artificial de acceso para todos los colaboradores que permite: traducción, integración de documentos, búsqueda de información interna como políticas o procedimientos que hace más sencilla la aplicación de las mismas. Se ha desarrollado también sesiones de entrenamiento para su uso.

### **Cómo la empresa monitorea los avances del programa:**

La empresa monitorea los avances del programa a través de un sistema de seguimiento y evaluación continua. Esto implica la recolección y análisis regular de datos y métricas relacionadas con el cumplimiento y la sostenibilidad. Se utilizan herramientas y tecnologías para recopilar información relevante, como el monitoreo de incidentes, auditorías internas, encuestas de satisfacción de empleados y proveedores, entre otros. Además, se establecen mecanismos de retroalimentación y comunicación abierta con los diferentes responsables y partes interesadas involucradas en el programa.

### **Impactos actuales del programa. Incluya indicadores específicos que sustentan dichos impactos:**

Los impactos actuales del programa se sustentan en indicadores específicos que permiten medir el progreso y los resultados alcanzados.

Algunos ejemplos de indicadores son: el aumento en la satisfacción y confianza de los empleados, agilización de los procesos de debida diligencia, 100% de los empleados han completado entrenamientos para la prevención de soborno y corrupción, reportes de eventos adversos, privacidad, manejo de información y de Speak up; 100% de nuestros socios comerciales se han comprometido con el cumplimiento de código de conducta; aumento de propuestas presentadas por el equipo a través del Tanque de Pensamiento en 5 veces más en 2024 que en 2023 ; el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades locales y el logro de certificaciones relevantes como: Great Place to Work, Tu Huella de Carbono, Reconocimiento de Buenas Compañías de la Embajada Americana.

### **Cómo puede validar su programa: entidades externas validadoras, auditorías, opinión de expertos, certificaciones, estudios ad hoc:**

Entidades externas validadoras: MSD somete su programa de cumplimiento y sostenibilidad a la revisión y validación de entidades externas especializadas en auditorías y certificaciones, como PwC y EY.

Auditorías internas: La empresa realiza auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, así como identificar áreas de mejora. Estas auditorías son realizadas por equipos globales que auditan a todas las subsidiarias, buscando uniformidad en la ejecución y cumplimiento de los estándares de cumplimiento internos y externos.

Opinión de expertos: MSD busca y emplea a expertos en el campo de cumplimiento y sostenibilidad, como abogados especializados o consultores con experiencia en la implementación de programas similares en el sector empresarial.

**Se cuenta con un reporte de sostenibilidad que refleje los avances y/o resultados del programa:**

Sí, la empresa cuenta con un reporte de sostenibilidad global que refleja los avances y resultados del programa. Este reporte proporciona información detallada sobre las iniciativas implementadas, los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y los planes futuros en materia de cumplimiento y sostenibilidad. Los resultados y monitoreo se presentan de forma mensual ante el comité de cumplimiento que está conformado por el equipo de liderazgo de la subsidiaria.

**Cuáles son las lecciones aprendidas y planes de mejora continua:**

Las lecciones aprendidas y los planes de mejora continua se derivan de la evaluación y monitoreo de los resultados del programa. MSD identifica áreas de mejora a través de la retroalimentación recibida, los resultados de las auditorías internas y externas, así como de las revisiones periódicas del programa. Se implementarán acciones correctivas y se establecerán planes para fortalecer los aspectos que requieran mejoras, con el objetivo de garantizar la efectividad y la adaptabilidad constante del programa de cumplimiento y sostenibilidad.

Con respecto a las acciones de innovación lecciones aprendidas para seguir implementando, se encuentran:

- Desarrollar un mecanismo sencillo y donde la gente se sienta escuchada
- Comunicar de forma efectiva los hallazgos y próximos pasos
- Involucrar y empoderar a las personas en la búsqueda de soluciones y aportar en su desarrollo de habilidades

**Explicar de forma concisa cómo se ha pasado de una situación determinada a los objetivos planteados en el programa:**

Basado en guías y buenas prácticas internacionales, como las plasmadas en la ISO 26000, MSD mantiene a través de su programa “Empowering Change and Sustainability through Ethical Practices” pilares como la responsabilidad, rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al Estado de derecho y respeto a los derechos humanos.

Desde 2022 a 2024, se han alcanzado hitos importantes como auditorías internas exitosas, lanzamiento de programas de simplificación e innovación, adopción de inteligencia artificial, uso de powerbi y otras herramientas.

Esto se ha logrado gracias a:

- Evaluación exhaustiva de los riesgos de cumplimiento y sostenibilidad en los países de operación. Desarrollar políticas y procedimientos sólidos para abordar los riesgos identificados, alineados con estándares internacionales.
- Proporcionar capacitación regular a los empleados y establecer canales de comunicación interna efectivos para reportar violaciones o preocupaciones. Implementar procesos de debida diligencia para evaluar y monitorear a proveedores, contratistas y socios comerciales.
- Establecimiento de un sistema de monitoreo y auditoría interna para evaluar el cumplimiento de políticas y procedimientos.
- Comunicación externa del compromiso de MSD con el cumplimiento y la sostenibilidad, a través de informes de sostenibilidad y colaboración con organizaciones locales y gubernamentales.
- Búsqueda continua de innovación y simplificación de procesos utilizando herramientas tecnológicas, aumentando significativamente la presentación de propuestas por parte de los colaboradores.
- Implementación de herramientas innovadoras de inteligencia artificial para simplificación de procesos.
- Realizar evaluaciones y mejoras continuas, monitoreando métricas de desempeño y tomando acciones correctivas.

Estas acciones han permitido a MSD mejorar la gestión del cumplimiento, fortalecer la transparencia y avanzar hacia sus objetivos de sostenibilidad en la región de Centroamérica y el Caribe.