



**Empresa:** Novo Nordisk Panamá

**Programa:** Programa de Cumplimiento y  
Ética Empresarial

**Categoría:** Gobernanza

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

El propósito de la implementación del programa de cumplimiento en Novo Nordisk Panamá es establecer un sistema de gestión de riesgos efectivo, fortaleciendo así su compromiso con prácticas comerciales éticas, integridad empresarial y la prevención del soborno en todas sus operaciones y relaciones comerciales, siempre manteniendo al paciente y la sociedad en el centro de todo lo que hacemos.

Obtenemos nuestra inspiración de uno de los 10 pilares del “Novo Nordisk Way”, un código de comportamiento aplicable a nivel mundial a todos aquellos colaboradores y entidades del Grupo Novo Nordisk y a la misión a la que nos llama el pensamiento de nuestro CEO Lars Fruergaard Jorgensen: Pilar #10: “Sin ética y calidad, no hay negocio” “No busquemos ser la mejor empresa del mundo, busquemos ser la mejor empresa para el mundo” - Lars Fruergaard Jorgensen, President & CEO, Novo Nordisk A/S.

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

Primer ciclo 2020-2023 (cada ciclo es trianual) 2020: (20 de noviembre de 2020): Inicio del programa, implementación y certificación externa 2021: Auditoría externa de mantenimiento 1 2022: Auditoría de mantenimiento 2 2023: Auditoría de Recertificación (2 de octubre de 2023) Segundo Ciclo 2024-2026 (ETAPA ACTUAL DEL PROGRAMA) 2024: Auditoría de Mantenimiento 1 (a realizarse en octubre 2024) 2025: Auditoría de Mantenimiento 2 (fecha por definir) 2026: Auditoría de Recertificación (fecha por definir).

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

Programa desarrollado, implementado, maduro, efectivo y medible, con los necesarios requisitos de participación y que cuenta con la activa participación de la alta dirección de la empresa como clara evidencia del compromiso y la importancia vertida en los objetivos del programa, la ética, la transparencia y, como resultado, la sociedad. Cuenta además con reconocimiento y acreditación externa debidamente emitida por entidades certificadoras internacionales.

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

Nuestro Programa de Cumplimiento y Ética Empresarial cuenta con la certificación ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno, emitida por una empresa certificadora acreditada. Adjuntamos la documentación necesaria como evidencia de dicha acreditación. Contamos con es certificación desde el año 2020. Desde dicho año, hemos completado un ciclo trianual de mantenimiento del estándar de la Norma ISO 37001, ciclo que culminó con la recertificación exitosa a finales del año 2023. Dicha recertificación fue concedida luego de una auditoría de recertificación realizada por nuestro proveedor externo, que con mucho orgullo, tenemos el placer de informar que el reporte de auditoría no arrojo ninguna No Conformidad, ni mayor ni menor, evidenciando un programa de cumplimiento innovador y conforme a la norma, en compromiso de todas las partes interesadas.

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

El programa de cumplimiento de Novo Nordisk impacta varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas:

**ODS 3: Salud y Bienestar:** El programa contribuye a la promoción de la salud y el bienestar al garantizar que las prácticas comerciales y productos de Novo Nordisk cumplan con los más altos estándares de calidad y ética, asegurando así la integridad y la seguridad de los productos farmacéuticos.

**ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico:** A través de la promoción de prácticas comerciales éticas, el programa fomenta un entorno laboral justo y ético, contribuyendo al crecimiento económico sostenible y a la creación de empleo decente.

**ODS 12: Producción y Consumo Responsables:** El programa promueve la responsabilidad empresarial y la sostenibilidad en la producción, distribución y consumo de productos farmacéuticos, alineándose con la meta de ODS 12 de promover patrones de consumo y producción sostenibles.

**ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas:** Al fortalecer la ética empresarial y el cumplimiento normativo, el programa contribuye a la construcción de instituciones sólidas y a la promoción de la paz y la justicia en el entorno empresarial.

**ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos:** A través de la colaboración con partes interesadas internas y externas, el programa fomenta alianzas para el cumplimiento de los ODS, promoviendo la responsabilidad compartida en la consecución de metas y objetivos sostenibles. Estas contribuciones se sustentan en el compromiso y las acciones concretas del programa, que promueven el cumplimiento normativo, la ética empresarial y la sostenibilidad en todas las operaciones.

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

La Alta Dirección, conformada por todos los Directores (10) de las distintas unidades de negocio y funciones de soporte, incluyendo el Gerente General, forman parte del órgano de toma de decisión del programa de Cumplimiento, representado en el Comité de Cumplimiento.

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

El programa cuenta con un coordinador (Oficial de Cumplimiento), encargado del mantenimiento operativo del programa, presentación de reportes, propuesta estratégicas, implementación de acciones, etc. El Oficial de Cumplimiento responde directamente al Director de Legal & Cumplimiento. El programa también está apoyado por un Especialista de Cumplimiento.

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

QMS Certifications (empresa externa certificadora ISO 37001) EQA México (empresa externa certificadora ISSO 37001) EY, Ernst and Young (empresa auditora externa).

**Actores beneficiados:**

Los actores beneficiados del Programa de Cumplimiento y Ética empresarial de Novo Nordisk incluyen a los empleados, los accionistas, los clientes, los proveedores, pacientes y las comunidades donde opera la empresa. Además, el programa beneficia a la empresa misma al fortalecer su reputación y su compromiso con prácticas comerciales éticas.

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

El modelo de operación de Novo Nordisk Panamá comprende un enfoque geográfico de más de 20 países, desde Centroamérica hasta Suramérica y distintas operaciones, tales como soporte administrativo, distribución, ventas de productos en canales privados e institucionales, actividades promocionales, comerciales, regulatorias, asuntos públicos, entre otras y cada una con sus actividades susceptibles de riesgos. Dichos riesgos, intereses y operaciones son influenciados por representados o agentes externos autorizados, tales como distribuidores, proveedores, oficiales públicos, miembros de la comunidad sanitaria y otras partes interesadas. El mayor desafío que enfrenta el programa radica en la efectiva implementación, comunicación, ejecución y monitoreo de actividades de terceros desde Panamá navegando varios niveles de complejidad atribuidos a la realidad operacional de la empresa.

**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 Cumplimiento y Ética Empresarial es crucial para Novo Nordisk por varias razones:

**Reputación y confianza:** Ayuda a preservar la reputación de la empresa y a ganar la confianza de los accionistas, clientes y partes interesadas al demostrar su compromiso con prácticas comerciales éticas.

**Cumplimiento legal:** Contribuye a garantizar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, reduciendo así el riesgo de sanciones legales y financieras. **Integridad y valores:** Está asociado con la estrategia de la empresa al alinear sus operaciones con sus valores fundamentales, lo que a su vez refuerza su responsabilidad y compromiso con la sostenibilidad. Los riesgos asociados a la sostenibilidad vinculados al programa de cumplimiento y ética empresarial incluyen posibles impactos negativos en la reputación, litigios por incumplimiento ético y la pérdida de la confianza de los accionistas y partes interesadas. Por otro lado, las oportunidades incluyen el fortalecimiento de la marca, la atracción y retención de talento, y la generación de confianza en los clientes, pacientes y la sociedad, lo que puede impulsar el crecimiento sostenible a largo plazo.

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

**Transparencia:** Demuestra el compromiso de la empresa con prácticas comerciales éticas, lo que genera confianza y transparencia ante clientes, inversores y la sociedad en general. **Protección:** Ayuda a proteger a los pacientes, clientes y otras partes interesadas de posibles impactos negativos derivados de prácticas comerciales poco éticas. **Impacto social:** Contribuye al bienestar de las comunidades donde

opera la empresa al promover prácticas empresariales responsables y éticas. Influencia positiva: Puede influir de manera positiva en la industria al establecer estándares éticos más elevados y fomentar la competencia justa y equitativa.

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

#### Objetivos:

- Establecer prácticas comerciales éticas en todas las operaciones y relaciones comerciales. Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables en todas las jurisdicciones donde opera la empresa.
- Preservar la reputación y la confianza de los accionistas, clientes y partes interesadas.
- Proteger a los pacientes y las comunidades donde opera de posibles impactos negativos derivados de prácticas antiéticas. Novo Nordisk mantiene una sólida reputación como líder en su sector, con un compromiso demostrado con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. La empresa ha implementado políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento ético y legal en todas sus operaciones.

#### Metas:

- Corto plazo: Reforzar los controles internos, la capacitación y la conciencia en materia de ética empresarial.
- Mediano plazo: Ampliar la transparencia y la divulgación de información relacionada con prácticas comerciales éticas y sostenibilidad.
- Largo plazo: Establecerse como un referente en prácticas comerciales éticas y sostenibilidad, influyendo positivamente en la industria farmacéutica y la atención médica en general.

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

El Alcance y cobertura geográfica del Programa de Cumplimiento y Ética Empresarial comprende todas las actividades de la empresa, tales como promoción, mercadeo, venta y distribución de productos farmacéuticos, asuntos públicos y médicos, en toda la región de Centroamérica, el Caribe, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Uruguay, Perú y Venezuela.

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

El Alcance y cobertura geográfica del Programa de Cumplimiento y Ética Empresarial comprende todas las actividades de la empresa, tales como promoción, mercadeo, venta y distribución de productos farmacéuticos, asuntos públicos y médicos, en toda la región de Centroamérica, el Caribe, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Uruguay, Perú y Venezuela.

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

Para abordar el desafío de gestionar efectivamente las actividades de terceros desde Panamá, Novo Nordisk ha implementado un plan de ejecución en varias fases:

- Evaluación de riesgos: Identificación y evaluación de los riesgos asociados con las actividades de terceros, considerando factores de cumplimiento normativo, ética empresarial y prácticas comerciales.
- Desarrollo de políticas y procedimientos de debida diligencia: Creación de políticas y procedimientos específicos de debida diligencia para la interacción con terceros, estableciendo estándares claros, expectativas y requisitos para mitigar riesgos.
- Capacitación y concientización: Provisión de capacitación y concientización a empleados y terceros sobre el cumplimiento normativo, la ética empresarial y las expectativas de conducta.
- Implementación de controles y monitoreo: Establecimiento de controles internos para supervisar las interacciones con terceros, incluyendo auditorías externas, revisiones periódicas y sistemas de reporte.
- Evaluación continua y mejora: Proceso continuo de evaluación, retroalimentación y mejora de las prácticas relacionadas con las actividades de terceros, con el objetivo de fortalecer la integridad empresarial y el cumplimiento normativo.
- Acercamiento y canales de comunicación efectivos con terceros.

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

Uno de los pilares del Programa de Cumplimiento es el de Concientización – Comunicación y Entrenamiento. Una cantidad considerable de recursos son dedicados a este pilar el cual nos ayuda a fortalecer la cultura de cumplimiento en la empresa. Contamos con varias actividades de concientización a lo largo del año, tales como 3 plenarios llamadas “Un Café con Business Ethics”, la “Semana de la Ética”, el Día de Protección de Datos, el Día Internacional de los Derechos Humanos, Día de la Lucha contra la Corrupción y el Día en contra de los Medicamentos Falsificados. Contamos también con varios entrenamientos “Face to Face” a lo largo del año en distintos temas hacia los colaboradores internos y entrenamientos virtuales, apoyados por plataformas digitales de entrenamiento.

Externamente, para nuestros proveedores de mayor exposición de riesgo, realizamos entrenamientos anuales de Ética del Negocio, sobre concientización de nuestros compromisos antisoborno y la expectativa de comportamiento que esperamos de nuestros socios de negocio. Por último, con los profesionales de la salud con los que interactuamos, les capacitamos también en procesos de transparencia de Novo Nordisk.

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

El programa de cumplimiento de Novo Nordisk ofrece innovaciones en su diseño, ejecución, documentación y reporte, lo cual se refleja en:

- Enfoque centrado en la transparencia: El diseño del programa se centra en la transparencia y la divulgación de información relevante, lo que promueve la integridad empresarial y la confianza de las partes interesadas.

- Tecnología y monitoreo continuo: La ejecución del programa incorpora plataformas tecnológicas innovadoras para el monitoreo continuo de las actividades promocionales y de cumplimiento, permitiendo una identificación proactiva de riesgos y oportunidades de mejora.
- Documentación detallada y accesible: El programa se distingue por su documentación detallada y accesible, lo que facilita la revisión y el análisis de prácticas comerciales, controles internos y comportamiento ético.
- Reporte transparente y proactivo: El programa se apoya en un enfoque proactivo y transparente en la generación de reportes, lo que demuestra un compromiso con la rendición de cuentas y la mejora continua.

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

Uno de los componentes mas importantes del Programa de Cumplimiento y Ética Empresarial es el Plan de Monitoreo Interno Anual. El Plan es aprobado por el oficial de cumplimiento a inicios del año con un enfoque basado en estructura de clasificación de riesgos, practicidad y necesidades de la empresa. El mismo abarca las áreas de mayor interés o de mayor exposición a riesgo de la empresa, por medio de un proceso de estructurado recolección y análisis de un porcentaje de muestras sustancial que permita identificar falencias o desviaciones. Se emiten reportes de resultado por cada Cuarto o “Q” del año, que refleje los análisis realizados e identifique oportunidades de mejora. Dichos reportes son presentados en los Comités de Cumplimiento (uno por cada “Q” del año) donde se discuten los resultados y se determinan planes de acción, indicadores de desempeños, revisión de procesos, capacitaciones, comunicaciones y seguimientos. El Plan de monitoreo anual cuenta tanto con servicios de monitoreos por terceros expertos, así como monitoreos internos realizado por el departamento de cumplimiento.

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

Reducción de incidentes de incumplimiento: El programa ha contribuido a la reducción de incidentes de incumplimiento normativo, como evidenciado por una disminución en informes de irregularidades o violaciones.

Mejora en la detección temprana de riesgos: Los indicadores específicos podrían incluir una mayor cantidad de riesgos detectados y reportados en etapas tempranas, lo que sugiere una mejora en la identificación proactiva de riesgos potenciales.

Aumento en la eficiencia y efectividad de los controles internos: Indicadores como la reducción en errores operativos, la disminución de pérdidas financieras, disminución de reincidencias en casos repetitivos y la mejora en los procesos de reporte sustentan el impacto del programa en la eficiencia y efectividad de los controles internos.

Mejora general en la cultura de cumplimiento: Aumento en la asistencia y participación en actividades de capacitación y concientización, mayor participación e interacción por parte de los clientes internos, acoplado a una disminución en informes de conductas poco éticas, son indicadores de una mejora en la cultura de cumplimiento.

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

El Programa cuenta con los siguientes recursos y elementos:

- Auditorías externas de primera y segunda parte realizadas por certificadores acreditados en Normativas ISO, específicamente la ISO 37001
- Auditorías Internas en “Business Ethics” realizadas (la más reciente en 2022) por el órgano auditor de la organización a nivel global “Group Internal Audit” de Novo Nordisk.
- Consultores externos de renombre contratados para evaluación y monitoreos externos, tales como Ernst and Young (EY) y Price Waterhouse Cooper (PWC), entre otros.

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

Anualmente se presenta ante el comité de cumplimiento un reporte de análisis crítico sobre el balance de los resultados del programa, enfocándose en los reportes de monitoreo interno, propuestas de mejora, puntos de enfoque, avances de los procesos operativos anuales del programa y resumen de las actividades de concientización. Dicho reporte es discutido con el comité directivo para determinar estratégicamente la dirección del programa con los objetivos de la empresa y proponer planes de mejora. Dicho reporte es refrendado por cada miembro del comité. Estaremos adjuntando dicho documento como soporte.

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

Nuestra empresa se encuentra en un momento de crecimiento y expansión acelerada muy notable, por lo que constantemente contamos con colaboradores incorporándose al equipo de distintos perfiles e industrias, por lo que la importancia de la capacitación continua es sumamente importante para que todos los mensajes y la cultura de cumplimiento estén siempre presente y sean los principios que tutelen los procesos de toma de decisiones de todos los colaboradores. Igualmente, la necesidad de mantener actualizadas las políticas y procedimientos, como mínimo anualmente, así como la valoración de la retroalimentación de los empleados y partes interesadas para identificar áreas de mejora. Implementar encuestas de retroalimentación y satisfacción nos podrá ayudar en esta mejora. Los planes de mejora continua suelen incluir la revisión periódica de controles internos, la actualización de políticas en respuesta a cambios normativos, y la implementación de tecnologías innovadoras para el monitoreo y la gestión de riesgos.

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

Todo inicia con una evaluación del entorno regulatorio aplicable a Novo Nordisk, las partes interesadas e identificación de los riesgos existentes. A partir de esta evaluación, se establecieron objetivos claros y medibles que abordaban las deficiencias y desafíos identificados, alineados con la visión de la empresa en cuanto a prácticas promocionales éticas y cumplimiento normativo. Para lograr estos objetivos, se implementa un plan de cumplimiento anual estratégico, dinámico y que ha evolucionado con el tiempo, con la intención de diseñar políticas y procedimientos actualizados, así como la revisión y fortalecimiento de los controles internos. Dicho Plan es el vehículo que permite llegar a la empresa a los objetivos mencionados arriba. Asimismo, se priorizó la capacitación y la concientización de los empleados para crear una cultura de cumplimiento y ética empresarial. Además, se introdujeron innovaciones tecnológicas para el monitoreo continuo, lo que permitió una identificación proactiva de riesgos y la toma de medidas correctivas. El programa también se centró en la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas, mediante la implementación de sistemas de reporte transparentes (“Hotline”/“Whistleblower”) y proactivos. Estos esfuerzos se realizaron en colaboración estrecha con las partes interesadas internas y externas, lo que contribuyó a fortalecer las relaciones y la confianza en la integridad y las prácticas comerciales de Novo Nordisk. La transición de la situación determinada a los objetivos planteados se logró a través de un enfoque integral, que abarcó desde la identificación de áreas de mejora hasta la implementación de medidas concretas, que dio como resultado un plan de cumplimiento auto suficiente con un compromiso firme con la integridad empresarial y la sostenibilidad.