

Código de Conducta Mutua Universal

Código de Conducta
Mutua Universal

Edición 18 de diciembre de 2013
actualizada en octubre de 2019

Índice

1. Mensaje institucional	4
2. Introducción	5
3. Principios generales	6
3.1 Respeto	6
3.2 Credibilidad	6
3.3 Colaboración	6
3.4 Vocación de servicio	6
3.5 Confidencialidad	7
3.6 Honestidad	7
4. Ámbito de aplicación (grupos de interés)	8
4.1 Relaciones entre los empleados	8
4.2 Relaciones con los mutualistas y usuarios	9
4.2.1 Empresas asociadas, trabajadores adheridos y colaboradores	9
4.2.2 Trabajadores protegidos	9
4.3 Relaciones con los proveedores	10
4.4 Relaciones con la sociedad	11
4.4.1 Sector	11
4.4.2 Administraciones públicas y agentes sociales	11
4.4.3 Sociedad	11
5. Cumplimiento	12
5.1 Órgano regulador	12
5.2 Canal de integridad	12
5.3 Medidas disciplinarias	13
5.3.1 Empleados de la Entidad	13
5.3.2 Director Gerente y personal con funciones ejecutivas	13

1. Mensaje institucional

El Buen Gobierno Corporativo se enmarcó en el Plan Estratégico 2011-2013, recogiendo una serie de iniciativas versus la inmersión en Valores del conjunto de personas que conforman la Entidad desde los distintos niveles de responsabilidad con el fin de convertirlos en hábitos de comportamiento.

Por ello entendimos que era necesario desarrollar un Código de Conducta que presidiera nuestras relaciones con los mutualistas y usuarios internos y externos, como expresión de la Misión, Visión y Valores corporativos.

El Código de Conducta de Mutua Universal recoge los valores y principios éticos que asumimos con los diferentes grupos de interés y, en general, con la sociedad, como empresa responsable, comprometida con la prestación de servicios de calidad y socialmente sostenibles.

Les animo a conocer e integrar en su quehacer diario el contenido de este código y que ello acreciente nuestra credibilidad como empresa.

Un atento saludo.



Juan Echevarría Puig
Presidente de Mutua Universal

2. Introducción

El Código de Conducta de Mutua Universal tiene por objeto acrecentar la confianza pública respecto a nuestra integridad y fortalecer el reconocimiento de la función que nos ha sido encomendada como Entidad colaboradora con la Seguridad Social.

El Código de Conducta se inspira en la ética, la legalidad y la justicia, y recoge el conjunto de principios y valores de Mutua Universal, estableciendo las pautas de comportamiento de las personas que integran la Entidad, en el ejercicio de sus funciones, en relación con los grupos de interés.

Los principios de este Código de Conducta son de aplicación a todas las personas que forman parte de Mutua Universal, ya sea a través de un vínculo laboral o formando parte de sus órganos de gobierno y participación.

Este documento es de obligado cumplimiento para todos los empleados, alta dirección y órganos de gobierno. Por ello, la Entidad pone a disposición de todos ellos una formación continuada.

Se crea un órgano regulador, de carácter ejecutivo, que tiene como misión impulsar la aplicación del Código de Conducta y velar por su cumplimiento, así como un Canal de Integridad para que las personas en plantilla de la Entidad puedan comunicar los eventuales incumplimientos que se produzcan.

El Código de Conducta entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

En el texto del Código se ha utilizado el masculino como genérico para englobar a los trabajadores, sin que esto suponga ignorancia de las diferencias de género existentes, al efecto de no realizar una escritura demasiado compleja.

3. Principios generales

Nuestra Misión

Velar por la salud y el bienestar de nuestros mutualistas, gestionando los servicios y las prestaciones con rigurosidad y excelencia, comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del sistema.

Nuestra Visión

Ser excelentes basándonos en nuestras personas, la innovación y la orientación a los mutualistas.

Valores

Calidad, Profesionalidad, Eficiencia, Integridad.

Los principios generales toman como base la misión, visión y valores corporativos para regir los comportamientos de todas las personas que integran la Entidad.

3.1 Respeto

Trataremos con respeto y máxima consideración a nuestros interlocutores, tanto internos como externos, cuidando la actitud, lenguaje, formas e imagen, respetando la dignidad, la privacidad y los derechos individuales de las personas sin discriminación por razones de género, orientación sexual, raza, condición social, ideología, creencias, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Los empleados debemos proteger y cuidar los bienes de la Entidad asegurando un uso eficiente y respetuoso con el medio ambiente.

3.2 Credibilidad

El trato a las personas lo basaremos en una relación de confianza, proximidad y empatía, promoviendo nuestra credibilidad a través de una conducta responsable.

3.3 Colaboración

Fomentaremos la colaboración e implicación de todas las personas, compartiendo conocimientos y esfuerzos, actuando de forma coordinada.

3.4 Vocación de servicio

Deberemos transmitir nuestra vocación de servicio y mostrar nuestra motivación en el desarrollo de nuestras funciones, para garantizar el entorno adecuado con nuestros interlocutores internos o externos y prestar un servicio con calidad y profesionalidad.

3.5 Confidencialidad

Deberemos salvaguardar y preservar el secreto y la confidencialidad de la información reservada a la que por razón de nuestro trabajo tengamos acceso. En cualquier caso deberemos garantizar el respeto al honor, la intimidad personal y el pleno ejercicio de los derechos.

En este sentido, deben respetarse las políticas y procedimientos internos respecto al tratamiento de la información corporativa y confidencialidad de los datos personales.

3.6 Honestidad

Deberemos ser leales con los compromisos adquiridos, manifestando en el trabajo diario nuestra responsabilidad personal y profesional. Actuaremos conforme a intereses institucionales, transmitiendo en todo momento al exterior una imagen positiva de nuestra Entidad.

El uso de bienes y recursos o la posición que ocupamos en la Entidad, así como la información de la que disponemos, no debe suponer en ningún momento un aprovechamiento o beneficio para la persona que tiene acceso a ellos o para terceros vinculados a la misma.

Evitaremos las situaciones en las que nuestro interés privado individual interfiera de alguna manera con los intereses de la Entidad en su conjunto.

El compromiso con nuestra Entidad nos obliga a informar a través del Canal de Integridad sobre posibles riesgos e incumplimientos que se produzcan en el seno de la misma.

4. Ámbito de aplicación (grupos de interés)

Las personas que integramos Mutua Universal nos comprometemos, con cada grupo de interés, a observar las siguientes pautas:

4.1 Relaciones entre los empleados

No discriminación

Mutua Universal fomenta la igualdad de oportunidades aplicando criterios objetivos y transparentes en sus procesos de selección, contratación, desarrollo, promoción y movilidad laboral.

Rechazamos cualquier tipo de discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, religión, discapacidad o factores de tipo personal, social, moral, económico, ideológico, político o sindical.

Respeto

Nuestras conductas deberán guiarse por la honestidad y el respeto mutuo. Cada miembro de la organización y especialmente los que ostentamos la dirección de equipos de trabajo debemos asumir la responsabilidad de nuestras actuaciones y la de sus colaboradores.

Colaboración

Debemos fomentar la colaboración entre todas las personas, compartiendo conocimientos y esfuerzos, promoviendo la comunicación y el diálogo, actuando de una manera coordinada en el proyecto común, favoreciendo el desarrollo de un marco satisfactorio de relaciones laborales.

Desarrollo profesional

Como empleados debemos participar en la política de formación continua, de acuerdo con las necesidades de la Entidad que posibiliten el máximo desarrollo de nuestras aptitudes y actitudes, siendo proactivos y participando en foros y debates relacionados con nuestra actividad.

Seguridad y Salud

Para Mutua Universal la prevención de riesgos laborales es una responsabilidad que debe ser compartida por todos los trabajadores de la empresa.

Cada empleado debe velar por su propia seguridad y salud, y la de sus compañeros, fomentando un entorno saludable y libre de riesgos.

4.2 Relaciones con los mutualistas y usuarios

4.2.1 Empresas asociadas, trabajadores adheridos y colaboradores

Calidad

Debemos prestar un servicio integral y de calidad, velando por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con las empresas asociadas, con los trabajadores adheridos y con los colaboradores, respondiendo con prontitud y responsabilidad frente a sus necesidades.

Credibilidad

Debemos establecer relaciones de confianza en el desarrollo de nuestras actividades, respetando los compromisos adquiridos y siendo eficientes en nuestro trabajo.

Hemos de transmitir motivación en la ejecución de nuestras funciones, positivando las situaciones que se nos plantean.

Comunicación

La comunicación y asesoramiento sobre las prestaciones y servicios será veraz, íntegra, precisa y comprometida.

Conflicto de intereses

En el *Protocolo de Conflicto de Intereses* se recogen las diferentes situaciones ligadas a la prevención de los mismos, así como, el sistema de comunicación y registro de la información.

4.2.2 Trabajadores protegidos

Eficiencia

Las decisiones a tomar las basaremos siempre en criterios profesionales y éticos, procurando siempre la mayor eficiencia del trabajo y por tanto la optimización de los medios disponibles.

Los empleados de Mutua Universal gestionaremos las prestaciones con eficacia y agilidad para dar respuesta a las necesidades de los beneficiarios.

Confidencialidad

Todos los profesionales velaremos por el cumplimiento de los controles necesarios para que no se vulnere la intimidad y la confidencialidad de las personas.

Responsabilidad

Como profesionales tenemos el deber de competencia y ciencia debidas, dirigiendo nuestros actos bajo principios éticos. El uso de las tecnologías se hará de forma responsable y adecuada a las actividades a las que están dirigidas.

Confianza

La atención al paciente se basará en la relación de confianza con el mismo, haciéndole partícipe en las decisiones a tomar. Para ello, informaremos al paciente de forma comprensible, con veracidad, ponderación y prudencia.

Seguridad y salud

La salud del paciente se antepone a cualquier otra conveniencia. La asistencia sanitaria y social la prestaremos bajo criterios de integridad y continuidad, centrando en el paciente las decisiones a tomar, con el objetivo de la restitución de su salud y de su reinserción laboral y social.

Aplicaremos criterios de seguridad ante cualquier riesgo de carácter personal en la prestación sanitaria a los trabajadores protegidos, siendo responsables de nuestras actuaciones y asumiendo las posibles consecuencias.

4.3 Relaciones con los proveedores

Gestión responsable

Consideramos a los proveedores parte esencial de la Entidad para alcanzar unos servicios eficaces y de calidad. Valoramos a las empresas que tengan establecidas políticas de calidad, medioambientales, de cumplimiento de las leyes laborales, de igualdad de género, integración social, y códigos de conducta y éticos.

Conflicto de intereses

En el *Protocolo de Conflicto de Intereses* se recogen las diferentes situaciones ligadas a la prevención de los mismo, así como, el sistema de comunicación y registro de la información.

4.4 Relaciones con la sociedad

4.4.1 Sector

Colaboración

En un marco de colaboración con las Mutuas debemos aunar esfuerzos y recursos, tanto humanos como materiales, al objeto de optimizar nuestra eficiencia y racionalizar los recursos gestionados con el máximo aprovechamiento para el Sistema de la Seguridad Social y en consecuencia en la máxima reversión de valor añadido a la sociedad.

Las relaciones profesionales que mantengamos con las personas que trabajan en otras Mutuas deberán desarrollarse en un clima de máximo respeto y colaboración.

En las relaciones con los colectivos de trabajadores protegidos por otras Mutuas que acudan a nuestros servicios, deberemos actuar con la misma diligencia y eficacia que se presta al colectivo protegido, con base a nuestros valores corporativos.

Ningún empleado de Mutua Universal puede recurrir al descrédito del sector.

4.4.2 Administraciones públicas y agentes sociales

Cooperación

En el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas y agentes sociales, manifestamos nuestra firme voluntad de colaboración y transparencia en el cumplimiento de nuestras funciones y objetivos como Entidad Colaboradora con la Seguridad Social.

Nuestro comportamiento deberá ser fiel reflejo del sometimiento al principio de legalidad, normativa y procedimientos. En particular la colaboración de la Mutua en la gestión de la Seguridad Social, con especial observancia a los límites establecidos legalmente para el cumplimiento de la misma: imposibilidad de realizar operaciones de lucro mercantil, de realizar actividades de captación de empresas asociadas o trabajadores adheridos, de conceder beneficios de ninguna clase, o sustituir en sus obligaciones a los empresarios asociados.

4.4.3 Sociedad

Responsabilidad Social Corporativa

Consideramos la Responsabilidad Social Corporativa como algo inherente a las actividades que desarrollamos, estando integrada tanto en las estrategias corporativas como en las políticas internas.

Nuestro objetivo es la creación de valor, tanto económico, social y medioambiental, para los diferentes grupos de interés con los que interactuamos.

Las personas que formamos parte de Mutua Universal debemos adoptar una visión respetuosa con el medio ambiente en todos los actos, decisiones y procedimientos de trabajo, evitando consumos innecesarios y procurando la reutilización y reciclaje de los elementos consumibles.

Buenas prácticas en las herramientas colaborativas

Entendemos por herramientas de colaboración virtual los conjuntos, utilidades y servicios informáticos que permiten a distintos usuarios interactuar entre ellos.

Nuestro comportamiento debe ser acorde a los valores, la ética y las normas de confidencialidad que se esperan, evitando un uso inadecuado e inconveniente que puede suponer una merma de la capacidad de representación o de la confianza.

Las personas que formamos parte de Mutua Universal debemos respetar siempre a la audiencia y tener un comportamiento en las conversaciones en las que participemos, ejemplar en el trato en todas las situaciones.

5. Cumplimiento

5.1 Órgano regulador

El Comité de Auditoría, y basado en las funciones designadas en su Reglamento interno, actúa como órgano regulador independiente que tiene como misión impulsar la aplicación del Código de Conducta, velando por su correcta comunicación y cumplimiento. Para ello, es asistido por la Comisión del Código de Conducta y Prevención de Riesgos Penales, que es el ente al que todos los empleados deben dirigirse para comunicar posibles incumplimientos del Código de Conducta, tanto si les afecta personalmente como si afecta a terceros.

La misión de la citada comisión es la de coordinar la actividad de control y seguimiento del Código de Conducta, dando soporte al órgano regulador. Teniendo entre las funciones y actividades clave la recepción y análisis de las denuncias formuladas por los trabajadores de la Entidad, de forma objetiva e independiente, informando de los resultados al Comité de Auditoría y garantizando la máxima confidencialidad de toda la información de la que se disponga.

El resto de funciones, composición y funcionamiento de la Comisión quedan reguladas a través del *Protocolo interno de Funcionamiento de la Comisión del Código de Conducta y Prevención de Riesgos Penales*.

5.2 Canal de integridad

Sistema interno de comunicación de las actuaciones que puedan suponer un incumplimiento del Código de Conducta.

En las comunicaciones efectuadas, y en todos los casos, la persona debe reportar la actuación de forma descriptiva y detallada, indicando necesariamente referencia a días, incidentes, hechos o testigos que sean fuente material de pruebas aceptables y no de meras sospechas.

La Comisión del Código de Conducta y Prevención de Riesgos Penales efectuará un análisis exhaustivo de un posible incumplimiento para asegurar su veracidad y garantizará en todo momento el máximo respeto a los derechos de las personas presuntamente implicadas, especialmente la presunción de inocencia, así como, el correcto tratamiento de los datos de carácter personal que hayan sido facilitados, garantizando el efectivo ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición.

No obstante, la utilización de este procedimiento obliga recordar que la imputación de hechos, con conocimiento de su falsedad o con temerario desprecio hacia la verdad, puede derivar en responsabilidades penales o civiles.

En todo caso se garantiza que no se derivarán responsabilidades ante denuncias efectuadas de buena fe. Se considera que el denunciante actúa de buena fe cuando su denuncia se realiza conforme a lo dispuesto por el Código y está basada en hechos e indicios de los que razonablemente, puede desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo.

5.3 Medidas disciplinarias

5.3.1 Empleados de la Entidad

Si de su incumplimiento se derivasen conductas tipificadas de conformidad con lo establecido en el Capítulo XI, artículos 63 a 69, ambos inclusive, del Convenio Colectivo Estatal de Seguros, Reaseguros y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, regulador de las faltas y sanciones, así como del artículo 58.1 del Texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, la Dirección de la Entidad podrá incoar el correspondiente procedimiento sancionador.

5.3.2 Director Gerente y personal con funciones ejecutivas

En este caso, se asimilará a las medidas recogidas en el apartado anterior de "Empleados de la Entidad" a pesar que por norma general no les sea de aplicación.

Edición 18 de diciembre de 2013
actualizada en abril de 2015
actualizada en octubre 2017
actualizada en octubre 2019

Mutua Universal Mugenat,
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 10

Av. Tibidabo, 17-19
08022 Barcelona

www.mutuauniversal.net

