

# Código de Conducta Mutua Universal

Edición 18 de diciembre de 2013  
*V5 actualizada a 29 junio de 2023*

# Índice

<b>1. Mensaje institucional</b>	<b>3</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>3. Principios generales</b>	<b>5</b>
3.1. Respeto	5
3.2. Trabajo colaborativo	5
3.3. Vocación de servicio	6
3.4. Confidencialidad	6
3.5. Honestidad	6
3.6. Legalidad	7
3.7. Transparencia	7
3.8. Innovación	7
3.9. Accesibilidad	8
<b>4. Ámbito de aplicación (grupos de interés)</b>	<b>9</b>
4.1. Relaciones entre personas trabajadoras	9
4.2. Órganos de gobierno y de participación	9
4.3. Relaciones con asesorías, empresas asociadas, autónomos/as y población protegida	10
4.3.1. Asesoría, empresas asociadas y autónomos/as	10
4.3.2. Población protegida	10
4.4. Relaciones con los proveedores/as	11
4.5. Sector de MCSS	11
4.6. Administraciones públicas y agentes sociales	12
4.7. Sociedad	12
<b>5. Cumplimiento</b>	<b>14</b>
5.1. Órgano regulador	14
5.2. Canal de integridad	14
5.3. Medidas disciplinarias	15
5.3.1. Personas trabajadoras de la Entidad	15
5.3.2. Dirección Gerencia y personal con funciones ejecutivas	15

## 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. La responsabilidad comporta asumir que la legitimidad del propio trabajo descansa tanto en lo que se hace como en cómo se hace, de modo que pueda rendirse cuentas de este ante el conjunto de la ciudadanía.

Por ello entendimos que era necesario desarrollar un Código de Conducta que presidiera nuestras relaciones con las personas mutualistas y personas usuarias internas y externas, como expresión de la Misión, Visión y Valores corporativos.

Dentro del Plan Estratégico 2021-2024 y bajo la iniciativa de ser referentes en Transparencia y Buen Gobierno, se ha elaborado una nueva edición del Código que tiene su origen en la experiencia adquirida durante todos estos años, en la adopción como referente de buenas prácticas del *Sistema de Integridad de la Administración General del Estado (SIAGE)* y los requisitos que emanan de la *Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción*.

Todo ello, junto a una mejora en la eficacia de la gestión bajo nuestra responsabilidad, han permitido evolucionar el Código con la adopción de los principios y valores recogidos en los Códigos de Buena Administración y de Buen Gobierno del SIAGE, con la creación de códigos de conducta específicos para personas trabajadoras y proveedores/as, y a la ampliación de los grupos de interés.

Para alcanzar el fin institucional de servicio a los intereses generales debemos actuar con eficacia, la cual requiere adecuar los medios a los fines y una permanente atención a las condiciones en que se desenvuelve nuestra acción pública y la labor de todos nosotros.

Se debe evitar cualquier acción u omisión que perjudique el prestigio, la dignidad o la imagen institucional de Mutua Universal, evitando así minar la confianza que la ciudadanía tiene en nuestro sistema como entidad colaboradora con la Seguridad Social.

Les animo a conocer e integrar en su quehacer diario el contenido, y que ello mantenga nuestra credibilidad como empresa.

Un atento saludo.



**Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno**  
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, anteponiendo en todo momento el interés público a los intereses privados.

El Código de Conducta gira en torno a la sostenibilidad, la ética e integridad, la transparencia y la legalidad, y recoge el conjunto de principios y valores de Mutua Universal, estableciendo las pautas para un comportamiento responsable de las personas que integran la Entidad, en el ejercicio de sus funciones atendiendo a la finalidad última de la satisfacción del interés público y manteniendo siempre una actitud ejemplar.

En nuestra actividad diaria seguiremos un comportamiento íntegro e imparcial que refleje el respeto a los derechos humanos, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el compromiso con el medio ambiente, reforzando la participación y el diálogo con nuestros grupos de interés para dar respuesta a sus expectativas y necesidades.

Nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas constituye un compromiso integral por la responsabilidad social y por la sostenibilidad, con la intención de desarrollar dicha actitud en toda nuestra cadena de valor, gestionando nuestros productos y servicios en el marco de su compromiso con el respeto del entorno y las personas.

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, así como a proveedores/as. Por ello, la Entidad pone a su disposición 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 y los grupos de interés puedan comunicar los eventuales incumplimientos que se produzcan.

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

## 3. Principios generales

**Propósito**

Ser socialmente responsables y contribuir a la sostenibilidad del estado de bienestar.

**Nuestra Misión**

Velar por la salud y el bienestar de nuestras empresas 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 mutualistas.

**Valores**

Calidad, Profesionalidad, Eficiencia e 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 nuestras personas interlocutoras, tanto internas como externas.

Actuaremos de forma que se garantice la dignidad, la privacidad y el ejercicio de los derechos individuales de las personas, cuidando la actitud, lenguaje, formas e imagen. Evitando cualquier tipo de discriminación por razón de género, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, etnia, condición social, ideología, creencias, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Asimismo, evitaremos el uso de expresiones discriminatorias y emplearemos un lenguaje inclusivo, considerando el valor de todas las personas en su diversidad.

### 3.2 Trabajo colaborativo

Favoreceremos el trabajo colaborativo y el pleno desarrollo del potencial de nuestro personal con la finalidad de contribuir al mejor rendimiento y resultados de la Entidad en beneficio de la ciudadanía.

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

### **Buenas prácticas en las herramientas colaborativas**

Entendemos por herramientas de colaboración virtual los conjuntos, utilidades y servicios informáticos que permiten a distintas personas usuarias interactuar entre ellas.

Conocemos y aplicaremos en nuestras actuaciones la Guía GM0151 sobre Buenas prácticas en las herramientas de colaboración en Mutua Universal.

### **3.3 Vocación de servicio**

Deberemos transmitir dedicación y vocación de servicio, mostrando motivación en el desarrollo, tanto de nuestras funciones como las de nuestro equipo, para así garantizar un entorno adecuado con nuestras personas interlocutoras internas y externas.

Prestaremos un servicio diligente con calidad y profesionalidad, que alcance la excelencia en el ejercicio de nuestras responsabilidades públicas con el fin de prestar los mejores servicios a la ciudadanía.

Mostraremos interés para el desarrollo constante en materia de formación, para favorecer el crecimiento y el cumplimiento de las funciones a nivel personal, de equipos y de la organización.

### **3.4 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.

Conocemos y aplicaremos en nuestras actuaciones las Normas:

- NP0013 Normas de protección de datos de carácter personal.
- NP0037 Políticas de uso aceptable de los sistemas de información

### **3.5 Honestidad**

Deberemos ser leales con los compromisos adquiridos, manifestando en el trabajo diario nuestra responsabilidad personal y profesional. Transmitiremos 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 terceras personas vinculadas a la misma, así como cualquier tipo de comportamiento que objetivamente pueda reflejar apariencia de trato preferencial o especial a personas físicas o jurídicas.

Cumpliremos de forma honrada con las obligaciones del puesto, evitando la realización de actos que puedan inducir a error, transmitiendo veracidad y credibilidad en el cumplimiento de las mismas.

Evitaremos las situaciones en las que nuestro interés privado individual interfiera de alguna manera con los intereses de la Entidad en su conjunto. Desempeñaremos con neutralidad las actuaciones profesionales con arreglo a las directrices estratégicas y operativas establecidas en la entidad.

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.

### **3.6 Legalidad**

Asumiremos el compromiso de realizar nuestra actividad profesional de acuerdo con la legalidad vigente, respetando al máximo nuestros valores y principios éticos, y de conformidad con todas las políticas, procedimientos y controles internos que sean aplicables. Cuidando de los intereses públicos afectados en cada caso, por referencia a los establecidos en el ordenamiento jurídico.

Tendremos en cuenta que la sujeción de nuestra actuación al ordenamiento jurídico es una garantía tanto para todo el personal de la entidad como para nuestros grupos de interés.

### **3.7 Transparencia**

Mantendremos un comportamiento transparente en nuestra gestión de las funciones encomendadas, así como en materia de rendición de cuentas, basado en un modelo de comunicación fiel que atiende a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Además, atenderemos el derecho a la transparencia, acceso a la información pública y de buen gobierno, facilitando aquella información que nos requieren según los límites establecidos en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, así como publicando información corporativa a través del Portal de Transparencia.

### **3.8 Innovación**

Promoveremos activamente proyectos de innovación y de gestión del cambio, fomentando el compromiso del personal en su desarrollo y la incorporación de nuevas ideas, procedimientos y servicios para mejorar nuestros procesos corporativos. Esto supone proponer soluciones, simplificar procesos, facilitar la adaptabilidad y establecer un progreso continuo en nuestra empresa.

Nuestras ideas y propuestas son el recurso con las que trabaja la innovación y sin ellas no es posible innovar.

### **3.9 Accesibilidad**

Se deberá ofrecer información y ayuda sin discriminación, no solo para permitir a todas las personas acceder a un servicio público en condiciones de igualdad, sino también para reforzar nuestra vocación de servicio público que requiere un contexto de organizaciones digitales, en red, abiertas, inclusivas, transparentes, humanizadas, preparadas para anticiparse, adaptarse y responder a las necesidades cambiantes de las personas y de la sociedad.

## **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 empleados/as**

Las personas que forman parte de Mutua Universal son el factor clave de la Entidad. Las buenas relaciones entre el personal son imprescindibles para crear bienestar y un buen ambiente dentro del ámbito de trabajo.

Las empleadas y los empleados nos comprometemos para ello, a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo; defendiendo y promoviendo el cumplimiento de los derechos humanos y laborales del personal de Mutua Universal.

La plantilla de Mutua Universal actuará, en sus relaciones laborales, conforme a los criterios expuestos en una serie de Códigos específicos de aplicación para los siguientes colectivos:

- Personal Responsable.
- Personal Sanitario.
- Personal Jurídico.
- Personal Mutualista.
- Personal Administrativo.
- Personal Prevención.

Aquellos empleados/as que no estén incluidos en ninguno de los colectivos especificados, les será de aplicación lo dispuesto en este Código de Conducta.

### **4.2 Órganos de gobierno y de participación**

Los Órganos de Gobierno de Mutua Universal son la Junta General, la Junta Directiva y la Dirección Gerencia. La composición, competencias y funcionamiento de la Junta General están establecidas en los Estatutos de Mutua Universal, mientras que en relación a la Junta Directiva está regulado en los Estatutos de Mutua Universal y en el Reglamento de la misma. Por su parte, la Dirección Gerencia, en relación a este Código de Conducta se encuentra incluida en el grupo de interés de las personas trabajadoras.

Los Órganos de Participación son la Comisión de Prestaciones Especiales y la Comisión de Control y Seguimiento. La Comisión de Prestaciones Especiales está regulada por su Reglamento de Funcionamiento correspondiente, mientras la Comisión de Control y Seguimiento su composición, competencias y funcionamiento se establece en los Estatutos de Mutua Universal.

A través de los Órganos de Gobierno y de Participación fomentamos la participación de las empresas asociadas, personas trabajadoras y autónomas en el control y gestión de la entidad. No aceptamos la existencia de actuaciones que den lugar a conflictos de intereses en el seno de los mismos dando estricto cumplimiento a lo previsto en materia de prohibiciones e incompatibilidades establecidas en la Ley General de la Seguridad Social y demás normativa de aplicación. En relación a normativa interna destacar el Protocolo de Conflicto de Intereses.

Promovemos el conocimiento fiel y completo de la actividad y desempeño de la actividad de los Órganos de Gobierno y de Participación, para garantizar la información, el acceso y la participación de los mismos en el marco de las decisiones que competen a cada órgano conforme a sus responsabilidades establecidas en cada caso.

### **4.3 Relaciones con asesorías, empresas asociadas, autónomos/as y población protegida**

#### **4.3.1 Asesorías, empresas asociadas y autónomos/as**

##### **Calidad**

Debemos prestar un servicio integral y de calidad, velando por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con las empresas asociadas, asesorías y autónomos/as 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.

### **4.3.2 Población protegida**

#### **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 y empleadas de Mutua Universal gestionaremos las prestaciones con eficacia y agilidad para dar respuesta a las necesidades de las personas beneficiarias.

#### **Confidencialidad**

Toda la plantilla velará 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/a la paciente se basará en la relación de confianza, haciéndole/a participe en las decisiones a tomar. Para ello, informaremos al/ a la paciente de forma comprensible, con veracidad, ponderación y prudencia.

#### **Seguridad y salud**

La salud de la/del paciente se antepone a cualquier otra conveniencia. La asistencia sanitaria y social la prestaremos bajo criterios de integridad y continuidad, centrando en su persona 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 las personas trabajadoras protegidas, siendo responsables de nuestras actuaciones y asumiendo las posibles consecuencias.

## **4.4 Relaciones con proveedores/as**

### **Gestión responsable**

Consideramos a proveedores/as 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.

**Queremos transmitir los criterios de comportamiento de este Código a las empresas que nos ofrecen productos y/o servicios, a través de un Código de Conducta específico.**

El personal de Mutua Universal, así como el adscrito a proveedores/as, incluido en dicho Código de Conducta, velarán en todo momento por el cumplimiento del mismo, utilizando los canales habilitados a tal efecto.

### **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.

## **4.5 Sector de MCSS**

### **Colaboración**

En un marco de colaboración con las MCSS 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 MCSS deberán desarrollarse en un clima de máximo respeto y colaboración.

En las relaciones con los colectivos de trabajadoras y trabajadores protegidos por otras MCSS 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.

Ninguna persona trabajadora de Mutua Universal puede recurrir al descrédito del sector.

## **4.6 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/as adheridos/as, de conceder beneficios de ninguna clase, o sustituir en sus obligaciones a los empresarios y empresarias asociado/as.

## 4.7 Sociedad

El compromiso con la sociedad es inherente a nuestro propósito como empresa. A través de acciones de valor responsable **contribuimos a avanzar hacia una economía y una sociedad más inclusiva, competitiva, productiva y saludable.**

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. Velaremos por la aplicación de una gestión sostenible, evitando consumos innecesarios, favoreciendo la economía circular a través de la reutilización y reciclaje y, especialmente, tomando conciencia de los impactos negativos de nuestra actividad.

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

# 5. Cumplimiento

## 5.1 Órgano regulador

El Comité de Auditoría y Cumplimiento, 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 y empleadas deben dirigirse para comunicar posibles incumplimientos del Código de Conducta, tanto si les afecta personalmente como si afecta a terceras personas.

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 las personas trabajadoras de la Entidad, de forma objetiva e independiente, informando de los resultados al Comité de Auditoría y Cumplimiento 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 (con identificación de la persona denunciante o de forma anónima), 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 la persona 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.

El funcionamiento del Canal queda recogido a través del *Procedimiento interno del Canal de Integridad*, el cual también recoge otras vías de comunicación como la verbal, escrita o presencial.

## **5.3 Medidas disciplinarias**

### **5.3.1 Personas trabajadoras 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 Dirección Gerencia y personal con funciones ejecutivas**

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

*Este documento ha sido aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento de Mutua Universal en reunión de 29 de junio de 2023 y visto por la Junta Directiva en fecha 13 de julio de 2023.*

Mutua Universal Mugenat,  
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 10  
Av. Tibidabo, 17-19  
08022 Barcelona