



# Código Ético

Rev. 5 17/12/2021

```
(b), a = new user(a);    $("#User_logged")
a.length;c++) {        use_array(a[c], a)
b = "", c = 0;c < a.length;c++) {
ified textInput input change keypress
UNIQUE: " + a.unique);    $("#inp-stat
ue); }); function curr_input_unique()
h) {        return "";    }    for (var a =
[], c = 0;c < a.length;c++) {        0 =
for (var a = $("#User_logged").val()
), b = [], c = 0;c < a.length;c++) {
;    c.unique = b.length - 1;    return
0 == use_array(a[c], b) && b.push(a[c]
$("#User_logged").val(), b = b.replace
)/g, "");    inp_array = b.split(" ");
inp_array.length;a++) {        0 == use_a
e_class:0}), b[b.length - 1].use_class
length;    a.sort(dynamicSort("use_clas
b, 1);    b = indexOf_keyword(a, void 0
splice(b, 1);    return a; } function re
array(a, b) {    for (var c = 0, d = 0;
array(a, b) {    for (var c = 0, c = 0;
ord(a, b) {    for (var c = -1, d = 0;d
}    return c; } function dynamicSort
on(c, d) {        return(c[a] < d[a] ? -
b += "";    if (0 >= b.length) {
if (f = a.indexOf(b, f), 0 <= f)
$("#go-button").click(function()
lath.min(a, parseInt(h().unique));    l
a);    update_slider();    function(lim
: " ", d = parseInt($("#limit_val").a
UIT_total:" + d);    function("rand:" +
+ d));    var n = [], d = d - f, e;
, -1 < e && b.splice(e, 1);    }
ord:c[g]});    }    }    e = m(b, " ")
e = m(b, "");    -1 < e && b.splice
(h[c].b). "parameter" == b[c].c ? $(
```



# 1. Índice

1. ÍNDICE.....	02
2. INTRODUCCIÓN.....	04
3. QUIÉNES SOMOS.....	07
4. RESPONSABILIDAD HACIA LAS PERSONAS INTEGRANTES DE LA ENTIDAD.....	12
5. RESPONSABILIDAD HACIA LAS ENTIDADES Y PERSONAS MUTUALISTAS.....	20
6. RESPONSABILIDAD HACIA EMPRESAS Y PERSONAS PROVEEDORAS.....	27
7. RESPONSABILIDAD HACIA OTRAS MUTUAS COLABORADORAS.....	31
8. RESPONSABILIDAD HACIA AUTORIDADES, ORGANISMOS REGULADORES Y ADMINISTRACIÓN.....	35
9. RESPONSABILIDAD HACIA LA SOCIEDAD.....	38
10. CUESTIONES FORMALES COMPLEMENTARIAS.....	43
11. ANEXO DOCUMENTAL.....	45





## 2. Introducción

MUTUALIA, como empresa socialmente responsable, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, integra voluntariamente en su gobierno, gestión, estrategias, políticas y procedimientos, las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

Este Código Ético de MUTUALIA se fundamenta en el Propósito, la Misión y los Valores de la Entidad, como elementos básicos de su cultura empresarial, que deben estar presentes en las pautas de actuación de la misma, a través de sus personas integrantes y de sus órganos y estructuras organizativas, siendo sus Valores la referencia necesaria en todas sus decisiones y actividades.

La primera versión del Código Ético de MUTUALIA data de 2007, teniendo tres nuevas versiones sucesivas en 2012, 2014 y 2015, muy vinculadas a las modificaciones de carácter legal que se producen tanto en el Código Penal como en la Ley de Mutuas. La última versión, vigente hasta este momento y que no desaparece sino se reconfigura como «Normas generales de conducta profesional y ética», era de 2019 y procedía de la reflexión estratégica 2018-2020 de la Entidad. La actual versión, aprobada el 17 de diciembre de 2021 se inserta en un ambicioso proceso de adecuación ética de MUTUALIA que se viene realizando estos últimos años. De hecho, el presente texto tiene su origen en un amplio y profundo ejercicio participativo de las personas integrantes de la Entidad.

Es precisamente este procedimiento participado el que marca el carácter del nuevo texto, que difiere significativamente de sus versiones anteriores. Se puede afirmar que el nuevo documento pretende ser:

- **ÉTICO**: teniendo como referencia primera y principal el ámbito de la moralidad, no el de la legalidad;
- **ORGANIZACIONAL**: tomando como sujeto fundamental a la Entidad y no a las personas individuales que la componen;
- **TELEOLÓGICO**: buscando siempre formular las aspiraciones morales propias de la Mutua y no las obligaciones morales exigibles universalmente, que quedan subsumidas en aquellas;

- basado en **VALORES**: fundado en categorías libremente elegidas, inspiradoras de estilo, actitudes y compromisos, y no tanto de normas de actuación;
- que tiene en la **RESPONSABILIDAD**, concebida de manera exigente, su principio rector, asumiendo compromisos ante los GRUPOS DE INTERÉS y, con ellos, caminando hacia la corresponsabilidad compartida.

Consecuentemente con todo ello, el texto se estructura de la siguiente manera: tras la presente introducción aclaratoria y contextualizadora, se pasa a exponer la identidad de MUTUALIA, recogida en sus formulaciones de Propósito, Misión y Valores para entrar a continuación de lleno en el contenido central del documento, que no es otro que la explicitación de los distintos compromisos que la Entidad asume con sus diversos grupos de interés, inspirados en los Valores proclamados. El texto termina con la formulación de diversas consideraciones formales y de un anexo que no hace sino reconocer que este Código es solamente una de las referencias éticas a tener en cuenta y que ha de complementarse con el resto de documentos e instancias de los que se ha dotado y se sigue dotando la Entidad para llegar a ser una organización regida por la Ética en todos sus aspectos, dimensiones y sujetos.





# 3. Quienes somos

## Propósito

MUTUALIA es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro, cuyo propósito es “garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social”.

## Misión

MUTUALIA, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, es una asociación privada de empresas, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto la gestión de servicios sanitarios, prestaciones económicas y actividades de prevención, dirigida a las empresas asociadas y personas protegidas contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social.

## Valores





## Cercanía

Accesibilidad: capacidad de ser receptivo a las necesidades de las personas mostrando un trato fácil y afable que facilita la comunicación para atender los problemas e inquietudes de éstas generando confianza.

Escucha activa: habilidad para escuchar con respeto no solo lo que la persona está expresando directamente sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que está diciendo, asegurándose mediante preguntas de la comprensión del mensaje.

Empatía: es la capacidad que tienen las personas para comprender las necesidades, sentimientos e ideas de otras personas haciendo el ejercicio de ponerse en la situación del otro.

## Eficiencia

Orientación a resultados: tendencia a la mejora y mantenimiento de altos niveles de rendimiento, con criterios de eficiencia, en el marco de la estrategia global de la Organización.

Visión de negocio: habilidad para anticiparse a los cambios del entorno, partiendo del conocimiento de la Mutua. Capacidad para traducir estos cambios y características a la ejecución de acciones y planes concretos que permitan el desarrollo de la Organización.

Capacidad de resolución de problemas: capacidad para identificar y formalizar el problema, determinando y explicando sus causas, buscar posibles soluciones y, valorando éstas, implantar las más adecuadas teniendo en cuenta los recursos y los objetivos de la Mutua.

## Equipo

Compromiso: sentir como propios los objetivos de la Organización. Apoyar e instrumentar decisiones con el compromiso del logro de objetivos comunes.

Generosidad: capacidad para compartir con el equipo el conocimiento y las ideas propias, haciéndolas de todo el equipo, siendo capaz de asumir como propias las del equipo, generando una cultura de compartir.

Flexibilidad: capacidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones y con personas y equipos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, llegando a acuerdos.

## **Profesionalidad**

Orientación a clientes: capacidad para realizar las actividades de MUTUALIA buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas y entidades mutualistas, tanto actuales como futuras, mostrando disposición para solucionar sus problemas e inquietudes.

Inquietud por aprender: deseo de mejorar y progresar en las capacidades necesarias para convertirse en mejor profesional y adaptarse a entornos de trabajo digitales.

Responsabilidad: cualidad para cumplir con las obligaciones inherentes al desempeño de sus tareas profesionales, poniendo especial cuidado y atención en las mismas y con inquietud para generar siempre un mayor valor añadido.

## **Transparencia**

Compromiso ético: Capacidad de actuar con honestidad, respetando en todo momento los Valores, las buenas prácticas profesionales y el Código Ético de la Organización.

Capacidad de comunicación: capacidad de transmitir con claridad, síntesis y precisión la información, atendiendo a las percepciones de la persona receptora y adaptando el mensaje a sus requerimientos y teniendo en cuenta los nuevos canales de comunicación para llegar al mayor número de personas.

Credibilidad e integridad: capacidad de actuar en consonancia y coherencia con lo que se dice o expresa generando confianza y seguridad en las personas con las que interactúa. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abiertamente.

## Vanguardismo

Creatividad y acción innovadora: inclinación por la búsqueda de nuevas ideas, o de crear nuevos proyectos, con afán de investigación y aprendizaje, adaptándonos a los nuevos escenarios digitales.

Iniciativa: capacidad para llevar a cabo nuevas formas de desempeñar las tareas, no conformándose con los métodos tradicionales, buscando la mejora continua de la Organización.

Adaptación al cambio: capacidad para adecuarse fácilmente a diferentes situaciones, siendo capaz de cambiar o ajustar sus actuaciones para lograr el objetivo perseguido.



A dark blue background with a glowing network of white dots and lines, resembling a digital or molecular structure.

# **4. Responsabilidad hacia las personas integrantes de la entidad**



MUTUALIA en relación con el valor **Cercanía** se compromete a:

1. Implicarse, preocuparse y ocuparse de las necesidades reales sociales y psicológicas de las personas de la Organización y de los grupos de trabajo. Para ello, la Entidad, especialmente a través de sus participantes, se comportará de una manera empática, a poder ser también simpática, asertiva y llevará a cabo actuaciones de cercanía e interés hacia aquellos integrantes que se encuentren en situaciones vitales difíciles.
2. Promover las relaciones personales entre todos los integrantes de la Entidad facilitando canales y espacios, y organizando, si es posible, las actividades (deportivas, culturales...) que las favorezcan.
3. Promocionar la participación de todas las personas integrantes de la Entidad en temas organizativos de la Mutua.
4. Disponer de medidas concretas y efectivas de conciliación de la vida laboral y familiar de las personas de la Organización más allá de las prescripciones legales al respecto.
5. Formular los mecanismos y actuaciones más eficaces para facilitar a las personas integrantes de la Organización el aprendizaje, conocimiento y uso del euskera.
6. Fomentar y posibilitar la contratación de calidad (estabilidad, dedicación, remuneración...) para las personas trabajadoras de la Entidad.
7. Establecer medidas concretas que faciliten la accesibilidad de las personas integrantes de la Organización a las instalaciones donde desarrollan su actividad.
8. Difundir la información con un formato y lenguaje accesibles, adecuados y sencillos para todas las personas, adaptado a todas las condiciones físicas, psíquicas y sociales para que el mensaje sea comprensible, verificando que el mensaje emitido ha sido comprendido.

MUTUALIA respecto del valor **Eficiencia** se compromete a:

1. Primar los valores de referencia descritos en el Código Ético de la Entidad en la elección de sus personas, siendo de especial importancia en la de quienes ejercen algún rol de liderazgo.
2. Realizar una correcta distribución de las cargas, complejidad y responsabilidad del trabajo, realizando un esfuerzo de análisis de estas situaciones y distribución de los recursos personales de manera equitativa.
3. Formular y cumplir criterios unificadores y protocolos homologados tanto en las sistemáticas de trabajo como en los mecanismos de comunicación internos, respetando las particularidades de cada área en su cumplimiento concreto y adaptado.
4. Posibilitar, fomentar y ejecutar una política de reconocimiento profesional a aquellas personas que aporten calidad y rendimiento del trabajo de manera singular.
5. Velar por que las personas integrantes protejan y cuiden los bienes materiales, programas y sistemas informáticos bien en propiedad o bajo derechos de licencia/ explotación de MUTUALIA, fomentando un uso responsable y eficiente de los recursos y de los medios puestos a su disposición y realizando exclusivamente actividades profesionales en interés de la Entidad, del cliente y de la sociedad.

MUTUALIA en relación con el valor **Equipo** se compromete a:

1. Promover la comunicación y el diálogo, en condiciones de sinceridad y confianza, de los miembros de la Organización y favorecer el desarrollo de un marco adecuado de relaciones laborales, dominadas por el apoyo mutuo y constante.
2. Potenciar la implicación en el desempeño del trabajo en equipo desde una iniciativa y asunción personales y no como una participación impuesta desde la Entidad.
3. Poner en valor de manera justa el trabajo de todo el equipo y de las personas que lo integran. Velar por reconocer que todas las personas y áreas de la Organización son vitales para alcanzar el objetivo de la Mutua, potenciando el reconocimiento, motivación y visibilidad de cada una de ellas.

4. Facilitar los medios para implementar el trabajo transversalmente en la Organización y fomentar los foros interdepartamentales e interterritoriales para dar solución a los problemas de coordinación y donde las personas puedan hablar libremente.
5. Crear conciencia de equipo multidisciplinar fomentando el compromiso, la información y empatía de las personas integrantes para facilitar su trabajo.
6. Defender ante las entidades reguladoras los derechos de las personas trabajadoras de la Entidad.

MUTUALIA respecto del valor **Profesionalidad** se compromete a:

1. Promover una cultura institucional donde el cumplimiento de la legalidad vigente tanto en el espíritu como en su concreción normativa, sea asumido como rasgo propio y no como una obligación externa.
2. Promover, difundir e implantar una política de higiene, seguridad y salud en el trabajo cuyo mínimo básico son las medidas establecidas por la legislación actual, teniendo en cuenta que éste es el ámbito de actuación propio de la Entidad y, consecuentemente, en el que ha de tener un planteamiento excelente y ejemplar.
3. Velar por la buena observancia de las medidas del Plan de Prevención de riesgos laborales de todas las personas integrantes de acuerdo con su nivel de responsabilidad, así como proporcionar las herramientas y recursos necesarios y suficientes para poder llevar a buen término dicho Plan.
4. Promover, difundir e implantar una política de formación tanto interna como externa de todas sus personas, sin privilegios y conforme a las necesidades identificadas. Los programas de formación propiciarán la igualdad de trato y oportunidades y el desarrollo personal y profesional, contribuyendo a la consecución de los objetivos de la Entidad. MUTUALIA será proactiva formulando el itinerario formativo de cada persona integrante y posibilitando su cumplimiento, sin perjuicio de las solicitudes formativas provenientes de la misma. Además, tendrá en consideración la capacitación adquirida en este proceso formativo para la promoción interna de sus integrantes.

5. Favorecer el desarrollo personal y profesional de todas las personas, para lograr su satisfacción y orgullo de pertenencia, así como su compromiso con la Misión, la Visión y los Valores de la entidad. Crear las normas para la implantación de la Promoción-Progresión efectiva en toda la Organización como forma de evolución de las personas de MUTUALIA, para el reconocimiento del aporte individual de cada persona integrante al buen trabajo y a los intereses y valores de la empresa por encima de sus obligaciones contractuales. Velar por la buena aplicación de la política de desarrollo de personas.
6. Velar por garantizar la mejor defensa de los intereses legítimos de MUTUALIA como Entidad, así como para evitar posibles conflictos de intereses derivados de decisiones de las personas integrantes que pudieran estar influenciados por relaciones personales u otros intereses particulares.
7. Estudiar y revisar una correcta clasificación de las categorías profesionales del personal, de manera que sea el mejor profesional el que desarrolle la labor de cada puesto de trabajo y se esfuerce en mejorarlo.
8. Valorar la eficiencia, profesionalidad, rendimiento laboral y sobre todo la implicación en el trabajo y los valores de la Entidad, con el reconocimiento que corresponde a la valía personal en los procedimientos de contratación y promoción.
9. Favorecer la formación en idiomas de relevancia internacional (principalmente inglés) para facilitar la formación científica continuada del personal.
10. Mejorar constantemente los lugares de trabajo específicos, así como los recursos para ejercer las tareas que desarrollan las personas integrantes con el fin de lograr un ambiente digno.
11. Velar por que todas sus personas integrantes conozcan y asuman el auténtico valor y significado de los diversos indicadores de actividad que se registran, que no es otro que la mejora en la calidad del servicio que se presta.



MUTUALIA respecto del valor **Transparencia** se compromete a:

1. Asumir activamente la defensa, respeto y promoción de la dignidad de las personas integrantes de la Organización y promover la no discriminación directa o indirecta por razón de nacimiento o nacionalidad, origen racial o étnico, edad, orientación sexual, condición social, ideas políticas, religión o convicciones, opinión, discapacidad, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de la lengua o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. Establecer mecanismos para garantizar la igualdad de condiciones y oportunidades de las personas trabajadoras en todos los ámbitos de la Organización independientemente de las condiciones contractuales que modulen dicha vinculación.
3. Respetar las comunicaciones particulares legítimas de las personas integrantes de la Entidad a través de las diversas tecnologías de la información y la comunicación puestas a disposición por la empresa.
4. Informar periódicamente a sus personas integrantes sobre las líneas maestras del Plan Estratégico y de la marcha de la Entidad.
5. Elaborar y actualizar las políticas y guías de comportamiento que atañen a las personas integrantes y comunicar adecuadamente dónde pueden ser consultadas.
6. Basar los criterios de selección de personal en la objetividad, transparencia, y respeto a los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, con la finalidad de incorporar a quienes sean mejores profesionales, valorándose los méritos académicos, experiencia profesional y capacidades personales y profesionales de las personas candidatas y las necesidades de la Entidad.
7. Dar información clara a las personas integrantes de la empresa en materia de condiciones de empleo, retribución y beneficios sociales vinculados a su contratación en el momento de la acogida, así como mantener pública esa información durante todo el periodo de vinculación a la misma.

8. Velar y fomentar que todas las personas integrantes, en especial el equipo directivo tenga un comportamiento ético en sus actuaciones basado en los valores propios de la organización y con un espíritu independiente de favoritismos o intereses propios o personales.
9. Velar por que la información necesaria llegue a todas las partes implicadas en los procesos, asegurándose de que realmente todas las personas la han recibido a tiempo y la han entendido.
10. Velar por que las normas de conducta determinadas para la consecución de unos resultados, vayan alineadas a una actitud de honestidad profesional.
11. Asegurar el cumplimiento de todos los derechos referidos a datos personales, de salud, económicos y comunicaciones, conforme a lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos personales y considerar como información reservada y confidencial toda la información de la que MUTUALIA es propietaria o que le es confiada. Esto se logrará, por un lado, por medio del compromiso y las acciones formativas necesarias y adecuadas de sus personas integrantes y, por otro, con la implantación de medidas técnicas de seguridad y de cumplimiento normativo, así como la obtención de certificaciones de gestión de seguridad de la información.
12. Establecer sencillos procedimientos y canales de comunicación para facilitar y gestionar la respuesta, y/o su resolución, para o ante conflictos, quejas, sugerencias, consultas o denuncias de posibles ilícitos penales, así como de posibles incumplimientos del presente Código Ético o de las Normas Generales de conducta profesional y ética de Mutualia; atribuyendo su gestión a personas u órganos internos especializados con autonomía de actuación, los cuales podrán estar en su caso asesorados por expertos externos; y sin perjuicio todo ello de la facultad última de decisión por la Dirección, o por el órgano de gobierno o de participación en su caso competente.

MUTUALIA respecto del valor **Vanguardismo** se compromete a:

1. Facilitar y formar a las personas de la Entidad en las últimas tendencias en relaciones interpersonales y avances tecnológicos que favorezcan las relaciones profesionales y personales entre ellas, al tiempo que las incentivará a captar, aprender y aplicar medidas vanguardistas encaminadas a la mejora continua de la organización.
2. Mostrar disponibilidad inicial para analizar y evaluar la incorporación a la rutina laboral diaria de los nuevos sistemas de comunicación interprofesionales que le sean propuestos por las personas de la Entidad y muestren una calidad superior.
3. Promover todo tipo de comportamiento y hábito medioambientalmente sostenible en el uso y consumo de recursos materiales por parte de las personas integrantes, fomentando, por este orden, la reducción, la reutilización y el reciclaje.
4. Facilitar y promover la participación de todas las personas de la Entidad en grupos de trabajo para la investigación, desarrollo e implantación de nuevas tecnologías o formas de trabajo y gestión.



# 5. Responsabilidad hacia las entidades y personas mutualistas



Nota: Se entiende como “mutualista” tanto a las empresas asociadas, como a las personas trabajadoras por cuenta ajena protegidas y a las personas trabajadoras autónomas adheridas a la Mutua

En relación con el valor **Cercanía** MUTUALIA se compromete a:

1. Ofrecer una asistencia igualitaria a todos los mutualistas, independientemente de su estatus, teniendo el interés y la atención del mutualista como eje fundamental de la misma para orientar su recorrido asistencial de la mejor forma posible y evitando la despersonalización que supone la codificación identificativa.
2. Difundir la información con un formato y lenguaje accesibles, adecuados y sencillos para todos, adaptado a todas las condiciones físicas, psíquicas y sociales para que el mensaje sea comprensible, verificando que el mensaje emitido ha sido comprendido.
3. Posibilitar la accesibilidad física y la eliminación de barreras arquitectónicas, así como la accesibilidad universal – visuales, auditivas y cognitivas - incluido en la atención a las personas, sitios web y aplicaciones.
4. Dotar de una formación global a las personas que atienden de inicio a las personas mutualistas, para que la acogida sea excelente y cualquier petición o consulta recibida pueda ser correctamente encauzada en la Entidad.
5. Formar e informar a las entidades mutualistas y a las personas trabajadoras de estas sobre la Mutua y sus funciones. Mostrar cercanía a través de foros y aulas donde se les invita a participar en temas de actualidad sobre normativa que afectan a su ámbito laboral y de Seguridad Social. Darles a conocer quién es su persona gestora de referencia en la Entidad
6. Desplegar al máximo sus recursos para facilitar la comunicación con las entidades y personas mutualistas en el idioma materno o lengua vehicular de las mismas, con una atención especial al desarrollo de su plan de euskaldunización, sin olvidar las lenguas extranjeras cada vez más frecuentes entre las personas mutualistas, así como el lenguaje de signos.

7. Fomentar una buena respuesta a las necesidades de la persona mutualista paciente mediante la escucha activa, la utilización de un lenguaje personalizado sin tecnicismos y respetando su lengua preferente e indicándole de manera eficiente la mejor solución a sus problemas. Para ello es necesario organizar y respetar los tiempos de trabajo adecuados para una buena atención.
8. Poner a disposición de las personas mutualistas pacientes y sus familiares todas las personas y recursos necesarios (USE, Eskutik, Comisión de Prestaciones Especiales...) para favorecer su recuperación, así como facilitar una figura de referencia como interlocutora.
9. Fomentar estrategias para que los agentes sociales y de prevención de las empresas mutualistas sean cauce de información de la Mutua hacia las personas trabajadoras de aquellas.
10. Velar por un buen equilibrio entre la cercanía que ofrece el trato personal y la eficacia de los medios tecnológicos en el trato con las personas mutualistas.
11. Tener, a través de sus personas integrantes, un trato respetuoso y afectivo y ser diligente, cortés, comprometida, respetuosa, sincera, leal, fiel, transparente y accesible en sus relaciones con las personas mutualistas, valorando el mantenimiento de su confianza.
12. Ofrecer sus servicios teniendo en cuenta la diversidad de sus clientes de forma que todos tengan un acceso igualitario a los mismos.



MUTUALIA en relación con el valor **Eficiencia** se compromete a:

1. Facilitar tiempo, recursos digitales, procedimientos y materiales durante todo el proceso del tratamiento médico del mutualista y agilizar la gestión de los abonos inmediatos de los gastos generados por la asistencia y que, en su caso, soporte inicialmente el mutualista.
2. Dirigir toda la actuación de la Mutua hacia la satisfacción de las necesidades legítimas de las personas mutualistas, por encima de otros intereses propios como Organización.
3. En caso de insuficiencia de medios propios, analizar el ofrecer su servicio a través de otros profesionales que puedan garantizarlo cuando estos ofrezcan un correcto servicio, calidad y satisfacción de los mutualistas.
4. Mejorar constantemente la gestión de los tiempos de duración de la consulta sin aplicar homogeneizaciones y uniformizaciones que no contemplen la especificidad de cada intervención sanitaria.
5. Primar los métodos de colaboración con otras mutuas buscando la eficiencia del Sistema de la Seguridad Social y la satisfacción de los mutualistas.

Respecto del valor **Equipo** MUTUALIA se compromete a:

1. Incluir a sus pacientes en el máximo posible de decisiones de su proceso asistencial, teniendo en consideración sus aportaciones.
2. Acompañar adecuadamente a la persona mutualista en el proceso de búsqueda de respuesta a sus necesidades, hasta asegurar que está bien encauzado.
3. Incluir a las entidades y personas mutualistas en grupos de trabajo con el personal de Mutualia para el diseño de nuevos servicios o para la mejora de los existentes.

En lo referente al valor **Profesionalidad** MUTUALIA se compromete a:

1. Ser cuidadosa con la información que se guarda de las personas mutualistas, no solo en los documentos que se exhiben, manejan o los que todavía no se han destruido, sino también teniendo cuidado con las conversaciones sobre los pacientes o sus tratamientos, en pasillos o salas donde pueden ser escuchados por terceros.
2. Garantizar el principio de igualdad de trato, tanto a nivel de las personas como de las entidades mutualistas.
3. Trabajar en equipo y con respeto sin que las posibles diferencias entre las personas integrantes o entre las distintas áreas de la Entidad trasciendan negativamente a la persona paciente.
4. Ser sensible a la hora de interactuar verbalmente con las personas pacientes, tratando de ser lo más imparciales posible en cuestiones polémicas (políticas, sociales, culturales...).
5. Formar a sus personas integrantes para ofrecer a los mutualistas el mejor servicio y los mejores conocimientos.
6. Prestar un servicio profesional completo a lo largo de todo el horario de apertura de cada uno de sus centros.
7. Ofrecer una calidad de servicio y productos conforme a los requisitos y los estándares de calidad establecidos legalmente.

En lo referente al valor **Transparencia** MUTUALIA se compromete a:

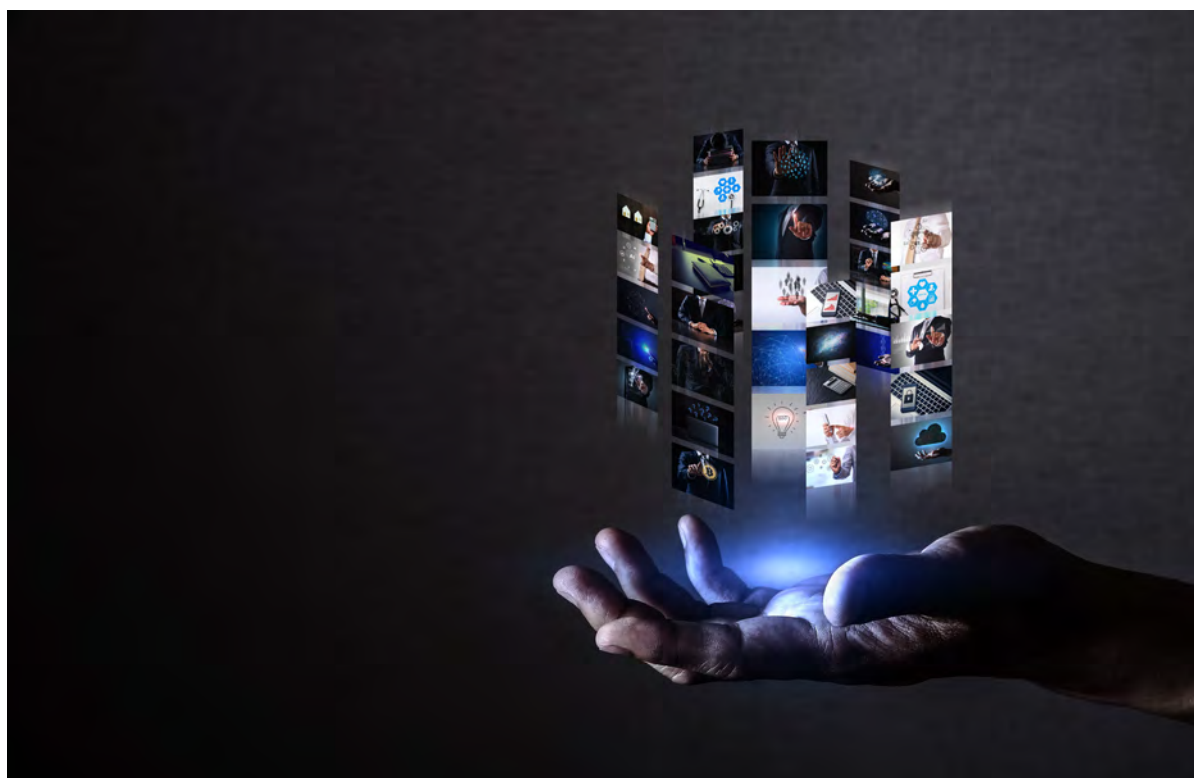
1. Asegurar el cumplimiento de todos los derechos de entidades y personas mutualistas referidos a datos personales, de salud, económicos y comunicaciones, conforme a lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos personales.
2. Respetar y adaptarse a los derechos de comunicación de sus clientes, utilizando siempre los medios más adecuados y seguros para ello.

3. Velar, guiar y clarificar las conductas éticas honestas, respetuosas, claras, responsables y que generen confianza y credibilidad y responsables de los integrantes de la Entidad en su relación con entidades y personas mutualistas.
4. Informar a las entidades y personas mutualistas de forma oportuna, veraz, adecuada, congruente y transparente, de sus políticas y actuaciones.
5. Dar a conocer a las personas pacientes los tiempos de acceso y recuperación de los procesos asistenciales en comparación con las medias de otras empresas sanitarias y su repercusión económica.
6. Responder siempre por escrito a las quejas, reclamaciones y sugerencias de entidades y personas mutualistas, conforme a los procedimientos internos de la Entidad.
7. Redactar los contratos con las entidades mutualistas de forma sencilla y clara informando de las distintas alternativas existentes, en especial, en lo referido a servicios, productos y tarifas.
8. Ofrecer una información igualitaria, veraz, adecuada y completa a las entidades y personas mutualistas, evitando además la utilización de información privilegiada para favorecer a unos frente a otros.
9. Establecer sencillos procedimientos y canales de comunicación para facilitar y gestionar la respuesta, y/o su resolución, para o ante conflictos, quejas, sugerencias, consultas o denuncias de posibles ilícitos penales, así como de posibles incumplimientos del presente Código Ético o de las Normas Generales de conducta profesional y ética de Mutualia; atribuyendo su gestión a personas u órganos internos especializados con autonomía de actuación, los cuales podrán estar en su caso asesorados por expertos externos; y sin perjuicio todo ello de la facultad última de decisión por la Dirección, o por el órgano de gobierno o de participación en su caso competente.



Respecto del valor **Vanguardismo** MUTUALIA se compromete a:

1. Desplegar una estrategia de implementación, uso, control y mejora de las nuevas tecnologías de la información que posibiliten sus aspectos positivos en la relación con las entidades y personas mutualistas y al servicio que se les presta, previniendo, aminorando o paliando sus consecuencias negativas para ellas. Se contemplará con especial cuidado la existencia de colectivos sociales que no pueden o no quieren utilizarlas, así como la prioridad del trato humano interpersonal.
2. Anticiparse a las necesidades que puedan tener sus mutualistas con discapacidad, a través de un espacio compartido donde recoger y estudiar la posibilidad de que la Organización implante respuestas adecuadas a las misma.
3. Buscar permanentemente nuevas formas de actuar y tratamientos que sean innovadores mejorando la calidad asistencial y establecer un proceso de mejora continua en las instalaciones clínicas y hospitalarias, desde el criterio de un servicio de mayor calidad a las personas pacientes.





## 6. Responsabilidad hacia empresas y personas proveedoras

En lo referente al valor **Cercanía** MUTUALIA se compromete a:

1. Establecer relaciones cercanas con sus proveedores mediante reuniones periódicas y una comunicación fluida con los mismos con el objetivo de evaluar el resultado de las operaciones comerciales.
2. Buscar alternativas en la competencia si se detecta que el proveedor ofrece un servicio no satisfactorio.
3. Disponer y utilizar un canal bidireccional de comunicación entre la Entidad y el proveedor para el correcto desarrollo de la relación contractual. Valorar positivamente la disponibilidad de medios de comunicación exclusivos con los proveedores, no compartidos con el resto de clientes, para agilizar la comunicación.
4. Promover y cooperar en la aplicación de las normas y políticas en materia de seguridad y salud en el trabajo y el cumplimiento de los ODS de las empresas y personas proveedoras, en línea con la Política de sostenibilidad de MUTUALIA.
5. Difundir la información con un formato y lenguaje accesibles, adecuados y sencillos para todas las personas, adaptado a todas las condiciones físicas, psíquicas y sociales para que el mensaje sea comprensible, verificando que el mensaje emitido ha sido comprendido.

En lo que respecta al valor **Eficiencia** MUTUALIA se compromete a:

1. Promover una actualización ágil y constante de los diferentes proveedores de servicios sanitarios a la hora de asignar citas para la realización de pruebas y consultas externas, evitando así las demoras tanto al paciente como a las personas profesionales encargadas de realizar dichas tareas.
2. Colaborar activamente con las empresas proveedoras en la verificación del cumplimiento de los requisitos de calidad que están reflejados en la oferta de servicio contratado.
3. Actuar con rigor en la definición de los requisitos de los productos o servicios a contratar cada vez que se soliciten.

4. Facilitar a las empresas y personas proveedoras las fichas de datos de seguridad que contengan toda la información relevante necesaria para la manipulación de las sustancias peligrosas que se emplean en la prestación del servicio.
5. Basar las decisiones de negocio en criterios objetivos como precios, calidad y capacidad de servicio, así como en la fiabilidad e integridad de las empresas proveedoras, evitándose cualquier tipo de favoritismo.

Con relación al valor **Equipo** MUTUALIA se compromete a:

1. Promover con las personas y empresas proveedoras el conocimiento mutuo de sus líneas estratégicas en busca de una alineación compartida para aprovechar los posibles ámbitos de colaboración mutua existentes.
2. Incluir a las personas y empresas proveedoras en grupos de trabajo con el personal de Mutualia para el diseño de nuevos servicios o para la mejora de los existentes.

Con relación al valor **Transparencia** MUTUALIA se compromete a:

1. Garantizar que sus proveedores disponen de los medios, herramientas y procedimientos adecuados para garantizar la seguridad de la información en la al tiempo que la accesibilidad informática en el traspaso de información médica a los proveedores sanitarios.

Prestación de sus servicios. Dada su especificidad, favorecer especialmente la seguridad

2. Formular sus licitaciones con el máximo de claridad y transparencia.
3. Evitar anticipadamente las situaciones de conflicto de intereses en las personas integrantes de la Organización en su relación con las empresas proveedoras.
4. Asegurar el cumplimiento de todos los derechos referidos a datos personales, de salud, económicos y comunicaciones de sus proveedores, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

5. Establecer sencillos procedimientos y canales de comunicación para facilitar y gestionar la respuesta, y/o su resolución, para o ante conflictos, quejas, sugerencias, consultas o denuncias de posibles ilícitos penales, así como de posibles incumplimientos del presente Código Ético o de las Normas Generales de conducta profesional y ética de Mutualia; atribuyendo su gestión a personas u órganos internos especializados con autonomía de actuación, los cuales podrán estar en su caso asesorados por expertos externos; y sin perjuicio todo ello de la facultad última de decisión por la Dirección, o por el órgano de gobierno o de participación en su caso competente.

MUTUALIA respecto del valor **Vanguardismo** se compromete a:

1. Disponer de cauces innovadores de relación e intercomunicación con sus proveedores.
2. Especificar en sus pliegos de contratación a sus proveedores la necesidad de poner a disposición las instalaciones, la tecnología, las técnicas y medios más vanguardistas para adecuar los servicios e infraestructuras de la Mutua a las necesidades de sus clientes.
3. Prestar la ayuda oportuna a sus proveedores para garantizar el uso adecuado de las herramientas informáticas que harán que puedan cumplir con sus obligaciones legales.
4. Incrementar el peso de la valoración positiva de la innovación y el vanguardismo en las contrataciones existentes, solicitando del proveedor aportaciones e información continuas de la evolución en el mercado para mejorar los servicios y productos contratados y desarrollar otros nuevos alineados con las necesidades de sus clientes.
5. Una vez firmado el contrato con el proveedor, informar oportunamente de las condiciones del mismo a las personas que reciben directamente el servicio, subrayando la importancia que tiene que los proveedores asuman el buen trato a los mutualistas.
6. Dar prioridad a la contratación de servicios prestados y productos fabricados por empresas reconocidas como sostenibles social y medioambientalmente, siempre que el objeto de la contratación lo permita.



# **7. Responsabilidad hacia otras Mutuas colaboradoras**

En lo referente al valor **Cercanía** MUTUALIA se compromete a:

1. Establecer relaciones cercanas bidireccionales con las otras mutuas colaboradoras, con una comunicación fluida con las mismas.
2. Disponer de acuerdos bilaterales y sectoriales con las otras mutuas colaboradoras al realizar actuaciones asistenciales intercambiando recursos disponibles.
3. Difundir la información con un formato y lenguaje accesibles, adecuados y sencillos para todas las personas, adaptado a todas las condiciones físicas, psíquicas y sociales para que el mensaje sea comprensible, verificando que el mensaje emitido ha sido comprendido.

Con relación al valor **Eficiencia** MUTUALIA se compromete a:

1. Evitar demoras asistenciales de pacientes de otras mutuas que soliciten citas o pruebas y tratamientos mediante los convenios vigentes.
2. Colaborar activamente con las otras mutuas en la verificación del cumplimiento de los requisitos de calidad que están reflejados en la oferta de servicios asistenciales convenidos.
3. Garantizar la seguridad y celeridad en el intercambio de información sanitaria en cumplimiento de la legalidad y mediante recursos digitales.

Respecto del valor **Profesionalidad** MUTUALIA se compromete a:

1. Colaborar con las otras mutuas para que estas actúen siempre cumpliendo los acuerdos establecidos mediante Convenios bilaterales y sectoriales durante su vigencia, asimismo verificar el rigor del cumplimiento de los acuerdos para pacientes provenientes de otras mutuas.
2. Disponer de personas interlocutoras para la recepción de solicitudes de asistencias o envíos de peticiones, siempre garantizando la legalidad vigente al respecto.
3. Dar el mismo trato imparcial a los pacientes para los que las otras mutuas soliciten servicios asistenciales.

En lo referente al valor **Equipo** MUTUALIA se compromete a:

1. Colaborar con las otras mutuas en el intercambio del conocimiento mutuo de los procedimientos de actuación para los intercambios de asistencia sanitaria, desempeñando un trabajo continuo de mejora con serenidad, honradez y eficacia.
2. Favorecer la inclusión de las mutuas colaboradoras al máximo posible en las decisiones del proceso asistencial de los pacientes pertenecientes a las mismas, teniendo en consideración sus aportaciones y necesidades.
3. Fomentar el trabajo con otras mutuas, para compartir y abordar conjuntamente problemáticas comunes a las empresas del sector.

En lo referente al valor **Transparencia** MUTUALIA se compromete a:

1. La no realización de acciones encaminadas a la captación de empresas.
2. Asegurar el cumplimiento de todos los derechos referidos a datos personales, de salud, económicos y comunicaciones de las otras mutuas conforme a la legislación vigente.
3. Establecer sencillos procedimientos y canales de comunicación para facilitar y gestionar la respuesta, y/o su resolución, para o ante conflictos, quejas, sugerencias, consultas o denuncias de posibles ilícitos penales, así como de posibles incumplimientos del presente Código Ético o de las Normas Generales de conducta profesional y ética de Mutualia; atribuyendo su gestión a personas u órganos internos especializados con autonomía de actuación, los cuales podrán estar en su caso asesorados por expertos externos; y sin perjuicio todo ello de la facultad última de decisión por la Dirección, o por el órgano de gobierno o de participación en su caso competente.

En lo que respecta al valor **Vanguardismo** MUTUALIA se compromete a:

1. Promover sistemas de comunicación innovadores de intercambio de información sanitaria o no sanitaria con las otras mutuas para agilizar la entrega de la información correspondiente a los servicios prestados.

2. Especificar en sus convenios de colaboración con las mutuas la necesidad de poner por ambas partes a disposición las instalaciones, la tecnología, las técnicas y medios más vanguardistas para adecuar los servicios e infraestructuras a las necesidades de sus pacientes.
3. Valorar de forma más positiva aquellas mutuas que faciliten, compartan y promuevan la innovación y el vanguardismo, para mejorar los servicios prestados y solicitados.
4. Informar de las condiciones de los acuerdos convenidos a las personas que los tramitan y reciben directamente, dada la importancia que tiene que los interlocutores directos conozcan las condiciones normativas sobre las que se establecen los intercambios de servicios prestados o solicitados a otras mutuas.





# **8. Responsabilidad hacia Autoridades reguladores y administración**



En referencia al valor **Cercanía** MUTUALIA se compromete a:

1. Desarrollar un programa de consulta común interinstitucional para que todas las entidades dispongan de información actualizada sin generar molestias añadidas a la persona paciente.
2. Tener una actitud positiva y facilitadora con sus Órganos Tutelares para mejorar constantemente las relaciones y con ello la gestión y el servicio.
3. Mejorar constantemente las relaciones con las entidades gestoras y colaboradoras, así como con el Servicio Público de Salud a través de: compartir conocimientos, participación conjunta en foros, grupos focales con personas pacientes atendidas, estrategias comunes (historia clínica compartida...)
4. Difundir la información con un formato y lenguaje accesibles, adecuados y sencillos para todas las personas, adaptado a todas las condiciones físicas, psíquicas y sociales para que el mensaje sea comprensible, verificando que el mensaje emitido ha sido comprendido.

En relación con el valor **Eficiencia** MUTUALIA se compromete a:

1. Disponer de personas bien identificadas que sean interlocutoras habituales y ordinarias de las distintas Administraciones públicas.
2. Dar respuesta inmediata, ágil y solvente a las peticiones e informaciones solicitadas por otros organismos públicos (INSS, Juzgados/Tribunales, ITSS, SEPE, TGSS...).
3. Colaborar en la concienciación a las personas profesionales del Servicio Público de Salud de la importancia de la gestión eficiente de los recursos públicos.
4. Proponer permanentemente al Ministerio los modos de colaboración mutua encaminados a mejorar la gestión de la ITCC, como, por ejemplo: colaboración en la implantación de planes de gestión de las bajas, en la prevención, etc.

En lo que respecta al valor **Equipo** MUTUALIA se compromete a:

1. Ser proactiva en la creación de espacios o actividades de colaboración con las autoridades, organismos reguladores y administración.
2. Participar activamente y en coordinación con las instancias oficiales en la reivindicación del papel de las mutuas en la salvaguarda de la sostenibilidad del sistema de seguridad social.

En relación con el valor **Profesionalidad** MUTUALIA se compromete a:

1. A tender de forma prioritaria las peticiones de los organismos oficiales (IGSS, DGOSS, Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco, Inspección de Trabajo, Tribunal de Cuentas, INE, Eustat, etc.) y facilitar información íntegra, fiable, oportuna y ordenada.
2. Mantener una actitud proactiva hacia las entidades reguladoras a la hora de participar en grupos de trabajo para la elaboración de instrucciones, guías y criterios.
3. Considerar en todas sus actuaciones a los organismos reguladores como entidades colaboradoras hacia un objetivo común.

En referencia al valor **Transparencia** MUTUALIA se compromete a:

1. Plantear las relaciones con las Autoridades, los Organismos Reguladores y la Administración bajo los principios de legalidad, cooperación y transparencia teniendo en cuenta lo dispuesto en los procedimientos internos al respecto.

En relación con el valor **Vanguardismo** MUTUALIA se compromete a:

1. Establecer los mecanismos que aseguren de forma automática que la información enviada a sus reguladores es homogénea, objetiva y consensuada entre ambas partes.
2. Promover la presentación telemática de escritos y documentación complementaria con las Autoridades, los Organismos Reguladores y la Administración instituciones sanitarias públicas.

# 9. Responsabilidad hacia la sociedad

En relación con el valor **Cercanía** MUTUALIA se compromete a:

1. Dar a conocer e informar de manera adecuada a la sociedad lo que la Mutua es, mediante charlas informativas, visitas a las instalaciones, página web, redes sociales, etc.
2. Mantener una relación fluida con las organizaciones sindicales, promoviendo especialmente encuentros y visitas de sus comités de empresa.
3. Divulgar la cultura de la prevención de la salud, desde las edades más tempranas para conseguir una población más sana, segura y con menor siniestralidad, participando para ello, si es el caso, de la presencia en el ámbito educativo formal e informal.
4. Primar y explicitar su compromiso con la Comunidad Autónoma de Euskadi y territorios periféricos.
5. Hacer a la sociedad partícipe de sus proyectos a través de su participación en cursos, talleres, seminarios, charlas, congresos, foros, grupos focales, etc.
6. Promover y dar a conocer el voluntariado entre las personas integrantes, transmitiendo a la sociedad su compromiso con ella más allá del terreno profesional
7. Flexibilizar los criterios de la organización respecto a la comunicación bilingüe, sin limitar el uso del bilingüismo a la CAV, haciéndolo extensible a las zonas y personas vascófonas de Navarra y fronteras.
8. Difundir la información con un formato y lenguaje accesibles, adecuados y sencillos para todas las personas, adaptado a todas las condiciones físicas, psíquicas y sociales para que el mensaje sea comprensible, verificando que el mensaje emitido ha sido comprendido.

En referencia al valor **Eficiencia** MUTUALIA se compromete a:

1. Hacer una gestión excelente de las cuotas de la Seguridad Social en expresión clara de su responsabilidad y compromiso con la sociedad en general.

3. Rechazar y no aplicar en ningún caso prácticas fraudulentas (en la gestión de las bajas y su duración, la aplicación de métodos paliativos, etc.) que de hecho suponen un uso indebido de los caudales públicos que sufraga toda la sociedad.
4. Implantar y revisar constantemente criterios de eficiencia medioambiental que conduzcan a prácticas de consumo sostenible de los recursos naturales y materiales.

En lo que respecta al valor **Equipo** MUTUALIA se compromete a:

1. Trabajar en equipos multidisciplinares con el fin de ofrecer a la sociedad lo mejor de sí misma y de sus servicios y fomentar su formación con otras instituciones (universidades, colegios profesionales, centros de I+D) para facilitar su adaptación ante las necesidades que plantea la sociedad
2. Incluir a las personas y organizaciones civiles en grupos de trabajo con el personal de Mutualia para el diseño de nuevos servicios o para la mejora de los existentes.

En relación con el valor **Profesionalidad** MUTUALIA se compromete a:

1. Manifestar su firme compromiso con la defensa del medio ambiente y dirigir sus actividades hacia la consecución real del desarrollo sostenible, en sus tres vertientes: económica, medioambiental y social.
2. Actuar de manera respetuosa y consciente con la sostenibilidad del medio ambiente y ser agentes sensibilizadores del resto de las personas que interactúan con ellas.
3. Instalar en sus centros propios puntos de reciclaje de materiales (pilas, toner, papel, plástico...) y a tenerlos disponibles para quienes los visitan.
4. Ofrecer formación y asesoría a las empresas para la buena gestión y correcta información a sus personas trabajadoras sobre su actividad y el sentido de la misma.
5. En su plan estratégico, objetivos y proyectos, tener siempre en cuenta el cumplimiento de los ODS.



En relación lo que respecta al valor **Transparencia**, MUTUALIA se compromete a:

1. Cumplir, en todas las acciones orientadas a la sociedad, los principios de equidad y justicia, buscando el bien común de la sociedad, especialmente el de sus colectivos más desfavorecidos.
2. Desarrollar estrategias de comunicación y rendición de cuentas, veraces y accesibles, explicando con claridad a la sociedad el carácter de su actividad, las tareas concretas que realiza, su ámbito de competencia y el sentido y aporte social de su existencia, así como de informar periódicamente, de forma veraz, adecuada, congruente y transparente, de sus políticas, actuaciones y situación, no solo a sus clientes sino a la sociedad en su conjunto.
3. Rechazar cualquier manifestación de acoso -físico, sexual, psicológico, moral u otros- y de abuso de autoridad que se produzca socialmente, y específicamente en el ámbito laboral, y cualesquiera otras conductas xenófobas que atenten contra la dignidad o que generen un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo con los derechos personales. Y así lo denunciará cuando en el ejercicio de su actividad tenga conocimiento de su existencia, al tiempo que colaborará en la protección de la persona que los padece.
4. Dar a conocer públicamente sus certificaciones de calidad y sostenibilidad como expresión hacia la sociedad de la solvencia y realidad de su compromiso ante ella.
5. Mejorar y profundizar las relaciones con los medios de comunicación en las cuestiones específicas de su ámbito de actividad; ofreciendo periódicamente a los medios de comunicación información sobre temas de salud relacionados con los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales u ofreciendo también el conocimiento y experiencia de sus profesionales para actuar como expertos ante los medios de comunicación en los temas de su competencia.
6. Establecer sencillos procedimientos y canales de comunicación para facilitar y gestionar la respuesta, y/o su resolución, para o ante conflictos, quejas, sugerencias, consultas o denuncias de posibles ilícitos penales, así como de posibles incumplimientos del presente Código Ético o de las Normas Generales de conducta profesional y ética de Mutualia; atribuyendo su

gestión a personas u órganos internos especializados con autonomía de actuación, los cuales podrán estar en su caso asesorados por expertos externos; y sin perjuicio todo ello de la facultad última de decisión por la Dirección, o por el órgano de gobierno o de participación en su caso competente.

En lo referente al valor **Vanguardismo**, MUTUALIA se compromete a:

1. Dotarse de los medios ya sean técnicos o personales más punteros y eficientes disponibles y acercar a la sociedad todas estas innovaciones, incluso a ponerlas a su disposición para mostrar la implicación de la entidad con la salud y bienestar de la sociedad.
2. Ser referente como centro colaborador en la formación de diferentes disciplinas del ámbito sanitario, jurídico, de seguridad laboral, etc.
3. Estar al día de las inquietudes de la sociedad participando habitualmente en foros sociales, diseñando y aplicando encuestas y fomentando investigaciones, para poder diseñar e implementar estrategias de mejora en su servicio a la sociedad.
4. Beneficiar a la sociedad con sus proyectos y acciones innovadores, sirviendo como ejemplo para otras organizaciones.
5. Desarrollar una gestión de mejora continua e innovación que posibilite un mejor servicio a nuestros mutualistas y consecuentemente, a la sociedad.





# 10. Cuestiones complementarias

## La Comisión de Ética

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 27.2 de los Estatutos, la Junta Directiva constituye la Comisión Ética (en adelante la Comisión) mediante sus acuerdos del 14 de diciembre de 2018 y 26 de marzo de 2019, para el análisis, desarrollo, control, seguimiento y verificación de sus contenidos funcionales y objetivos.

La Comisión Ética es un órgano colegiado creado por la Junta Directiva entre sus miembros, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por las normas contenidas en los Estatutos de Mutualia y su propio Reglamento.

El ámbito de actuación comprenderá el promover el Buen Gobierno Corporativo, la cultura ética dentro de la organización, así como la resolución de los dilemas éticos que puedan surgir.

La Comisión ética tiene, entre otras, las siguientes funciones relacionadas con el Código ético:

- Crear, implementar, gestionar y supervisar el Canal Ético, así como las comunicaciones e incidencias presentadas a través de dicho Canal y tramitar éstas, tomando decisiones acerca de las conductas descubiertas poco adecuadas.
- Dirimir las actuaciones pertinentes ante situaciones controvertidas y de conflicto así como las sanciones que correspondan a los comportamientos directamente opuestos al Código ético.
- Evaluar, analizar, implementar o mejorar y realizar un seguimiento del sistema de gestión de riesgos morales.
- Supervisar y actualizar el Código Ético en base a Normativa de aplicación, resolver cualesquiera consultas que se le remitan en relación con el contenido, aplicación e interpretación de dicha Normativa.



# 11. Anexos documentales



Dada la especificidad del carácter y contenido de este Código, se incorporan a continuación las referencias de todos aquellos documentos, instancias o personas que desde el ámbito ético y legal son importantes y es necesario tener en cuenta, complementariamente al presente texto, para desarrollar la dimensión ética de MUTUALIA.

### **1. Documentos de carácter ético referenciales para la organización**

- Política General de Gobierno Corporativo
- Normas generales de conducta profesional y ética
- Guías y fichas de autoevaluación del modelo de valores en cada perfil profesional
- Reglamento Interno Organización y funcionamiento de la Junta Directiva
- Reglamento de la Comisión Ética de la Junta Directiva
- Plan de Igualdad de Mutualia
- Procedimiento de resolución de conflictos

### **2. Figuras e instancias éticas de la organización**

•

- •Comisión Ética
- Comité de Cumplimiento Corporativo
- Defensoría del Cliente
- Comité de Adecuación Ética
- Comité de Diversidad
- Comité de Igualdad
- Canal de Comunicación y Denuncia





### 3. Documentos de carácter legal referenciales para la organización

#### 3.1. Propias

- Política de Prevención de Delitos
- Pactos de Empresa

#### 3.2. Generales

- Ley General de Seguridad Social
- Reglamento General de Colaboración en la Gestión de la Seguridad social
- Convenio Colectivo general de ámbito estatal para las entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

### 4. Figuras e instancias legales e internas de la organización

- Comité de Empresa
- Comité de Seguridad y Salud Laboral



## Tabla de aprobación y revisiones

Tabla de revisiones		
0	14/06/2007	Aprobación por el Comite de Dirección
1	10/05/2012	Modificado en primera revisión el 10 de mayo de 2012
2	23/10/2014	Con motivo de la finalización de la fase 2ª del “Programa de prevención de riesgos penales” ante la aprobación de la Ley Orgánica 5/2010 sobre modificación del Código Penal.
3	13/07/2015	Aprobada por la Junta Directiva de Mutualia en su reunión de 13 de julio de 2015 incorporando las modificaciones correspondientes en aplicación de la Ley 35/2014 llamada “Ley de Mutuas”, una vez implantado el Programa mencionado
4	26/03/2019	Aprobado por Junta Directiva en su reunión de fecha 26 de marzo de 2019, fruto de la reflexión estratégica Mutualia 2018-2020.
5	17/12/2021	Aprobado por Junta Directiva en su reunión de fecha 17 de diciembre de 2021, adaptandolo a los valores de Mutualia.

