



# CÓDIGO de CONDUCTA

# CÓDIGO DE CONDUCTA DE UNIÓN DE MUTUAS

## índice

■ Carta del director gerente _____	03
■ Introducción _____	04
■ Principios y valores del <i>Código Ético</i> _____	05
■ Normas de actuación _____	06
Órganos de gobierno, participación y asesores	
Equipo humano	
Clientes	
Asesorías	
Proveedores	
Administraciones Públicas	
Alianzas, partners y colaboradores	
Sector de mutuas	
Comunidad, sociedad y medioambiente	
■ Comité de Ética _____	11
■ Sanciones _____	11





## Carta del director gerente

A principios de 2003 dimos a conocer la primera edición de nuestro *Código Ético*, expresión del compromiso ético de Unión de Mutuas con sus grupos de interés y con el desarrollo sostenible, y base de nuestra responsabilidad social corporativa.

En los años que han transcurrido desde entonces el cumplimiento efectivo de los principios y valores de aquel primer *Código Ético* ha quedado garantizado con la implementación de los sucesivos planes de responsabilidad social corporativa. Paralelamente se han ido produciendo avances en la aplicación del modelo EFQM de gestión adoptado por Unión de Mutuas en 2001 y una alineación de la gestión de la responsabilidad social corporativa con dicho modelo. Por esta razón, en 2011 publicamos una segunda edición de nuestro *Código Ético* que, conservando la esencia de la primera, suponía una actualización del mismo para adecuarlo a los cambios experimentados por la organización, edición a la que ha seguido una nueva en 2013, también por el mismo motivo.

En nuestro *Código Ético* nos comprometemos a proteger la dignidad de las personas y aplicar la equidad, y por ello entendimos que debíamos adherirnos a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y a la iniciativa de empoderamiento de las mujeres de Naciones Unidas y ONU Mujeres.

También nos comprometemos a actuar de una forma responsable, cuidando de la salud y la seguridad de las personas con un servicio próximo y de calidad, apostando por la innovación en aras de la eficiencia, y por la integración y participación de la plantilla de Unión de Mutuas mediante el equilibrio entre su vida laboral y familiar.

Ahora damos un paso más en el ejercicio de nuestra responsabilidad y en la aplicación de otro de nuestros valores fundamentales, la transparencia, con este *Código de Conducta*. No me cabe duda de que su estricto cumplimiento afianzará la confianza en Unión de Mutuas de nuestros grupos de interés y nos permitirá mejorar día a día el servicio que prestamos a nuestros mutualistas y a la sociedad en general.

Juan Enrique Blasco Sánchez  
Director gerente de Unión de Mutuas



## Introducción

El presente documento tiene por objeto desarrollar los principios y valores del *Código Ético* de Unión de Mutuas a través de unas normas de conducta aplicables en las relaciones con y de nuestros distintos grupos de interés. Con él, Unión de Mutuas quiere hacer público su compromiso de garantizar el buen gobierno de la organización y un comportamiento ético apropiado, en el marco de su responsabilidad social corporativa, evitando así cualquier conflicto de interés.

El *Código de Conducta* se aplicará a todos los grupos de interés de Unión de Mutuas. Su correcta aplicación exige que tanto los órganos directivos y la cadena de mando de Unión de Mutuas como el resto de la plantilla conozcan y respeten las normas contenidas en el mismo. Exige, así mismo, que los restantes grupos de interés conozcan este código y se comprometan, en su caso, a cumplir las normas que les sean aplicables, para lo cual Unión de Mutuas publicará y les dará a conocer su *Código de Conducta*.

En ningún momento el *Código de Conducta* podrá vulnerar el ordenamiento jurídico español, ni resoluciones administrativas o códigos de conducta de otros organismos que sean de obligado cumplimiento para la Mutua.

Para velar por la correcta aplicación del *Código de Conducta*, Unión de Mutuas cuenta con un Comité de Ética.

## Principios y valores del *Código Ético*\*

### PRINCIPIOS

**DIGNIDAD:** Unión de Mutuas en el ejercicio de su actividad respeta la dignidad de todo ser humano.

**CALIDAD:** Unión de Mutuas entiende la calidad como la excelencia en la gestión de sus servicios, valiéndose de un equipo de profesionales cualificado y de los mejores recursos materiales.

**CONFIANZA:** Unión de Mutuas desarrolla su labor con el objetivo de cumplir las legítimas expectativas depositadas en ella por parte de los grupos implicados en su gestión.

### VALORES

**EQUIDAD:** la equidad implica un trato igualitario y no discriminatorio por motivos económicos, de edad, origen, religión, sexo o raza y una manera de proceder objetiva e imparcial con todas las personas con las que nos relacionamos.

**PROXIMIDAD:** la proximidad se identifica con la inmediatez física y temporal. Nuestro servicio se caracteriza por un trato humano y respetuoso hacia los grupos de interés.

**TRANSPARENCIA:** la transparencia comporta una actitud dialogante y abierta con información exacta y veraz sobre nuestras actuaciones a nuestros grupos de interés. En todas nuestras actuaciones mantendremos con estos una actitud dialogante y abierta.

**INNOVACIÓN y EFICIENCIA:** la innovación se concibe como el mejor camino para poder identificar y anticipar oportunidades para la mejora de nuestros servicios, con la mayor eficiencia y el aprovechamiento pleno de los recursos en términos sostenibles.

**INTERÉS POR LAS PERSONAS:** conlleva la atención a las personas de la organización para alcanzar el equilibrio entre la vida laboral y familiar, el desarrollo profesional y la implicación y motivación de nuestras trabajadoras y trabajadores, y poder así prestar a nuestros grupos de interés el mejor servicio.

**RESPONSABILIDAD:** cumplimiento de nuestros principios y valores éticos, respondiendo por la actuación de la Mutua ante los distintos grupos de interés y contribuyendo a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible.

\* Nuestros principios y valores y su aplicación práctica tienen en cuenta los principios de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y en particular lo dispuesto en el artículo 35 de la misma, modificado por la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, contribuyendo así a la sostenibilidad de esta.

# Normas de actuación

## Órganos de gobierno, participación y asesores

En relación con los órganos de gobierno, participación y consultivo:

- La actuación de los miembros de los órganos de gobierno y participación respetará lo dispuesto en la normativa vigente y en los *Estatutos de Unión de Mutuas*.
- El director gerente, los miembros de la Junta General, la Junta Directiva, la Comisión de Control y Seguimiento, la Comisión de Prestaciones Especiales, el Comité de Ética y el Consejo Asesor Territorial (CAT) recibirán toda la información legalmente posible que soliciten o precisen, de forma exacta y veraz, debiendo recibir, así mismo, un trato acorde con los principios y valores de la organización.
- El Comité de Ética, en particular, tendrá a su disposición un documento anexo a este *Código de Conducta* con todas las herramientas existentes en Unión de Mutuas para el cumplimiento del mismo.
- El director gerente y los miembros de los órganos de gobierno, participación y asesores rechazarán todo regalo que no tenga carácter de mera liberalidad.
- Unión de Mutuas responderá del cumplimiento de los acuerdos adoptados por sus órganos de gobierno y participación y de la legalidad de sus actuaciones.

## Equipo humano

En las relaciones con las personas que integran su plantilla, Unión de Mutuas respetará las siguientes pautas de actuación:

- Realizará la selección de personal de una forma objetiva y equitativa, buscando incorporar a los mejores profesionales en su plantilla y la estabilidad en el empleo.
- Garantizará la igualdad de trato y de oportunidades de las personas desde el momento en que sean seleccionadas para un puesto de trabajo hasta la extinción de su relación laboral con Unión de Mutuas y, en particular, garantizará la igualdad en el acceso a la formación y a la promoción, comprometiéndose así mismo a la capacitación de su personal mediante la formación continua.
- Facilitará la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Cuidará de la salud y seguridad de su equipo humano mediante procedimientos que aseguren un entorno de trabajo saludable y la adopción de medidas preventivas adecuadas, incluyendo medidas para la prevención del acoso.



- Se ocupará de que todas las personas de la plantilla puedan acceder a la información institucional de Unión de Mutuas, fomentando la cultura corporativa, así como a la información necesaria para el correcto desempeño de su trabajo por todos los canales de comunicación existentes.
- Fomentará el trabajo en equipo y la existencia de un buen clima laboral, teniendo en cuenta las opiniones que pueda expresar la plantilla por cualquiera de los medios disponibles a su alcance y fomentando la libre expresión de estas opiniones.

Por su parte, quienes prestan servicios en Unión de Mutuas deberán:

- Cumplir las normas internas de la organización y los procedimientos establecidos, así como los códigos deontológicos que sean aplicables, actuando de acuerdo con los principios y valores de Unión de Mutuas y contribuyendo con su trabajo a la consecución de los resultados de la organización y a su proyecto común.
- Comprometerse a rechazar todo tipo de discriminación.
- Mantener la confidencialidad de los datos que pudieran conocer por razón de su puesto o cargo.
- Participar en los planes de formación interna y solicitar, en su caso, formación externa, con el objeto de desarrollar al máximo sus aptitudes y capacitación profesional.
- Velar por el adecuado mantenimiento de las instalaciones y equipos de Unión de Mutuas, respetando la política de cuidado medioambiental de esta.
- Abstenerse de aceptar cualquier regalo que no tenga carácter de mera liberalidad.

## Clientes. Empresas mutualistas y trabajadores protegidos y autónomos adheridos

En las relaciones con sus empresas mutualistas, trabajadores protegidos y trabajadores autónomos adheridos, Unión de Mutuas y sus empleados se comprometen a:

- Prestar un servicio eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, fomentando la innovación como instrumento para la mejora y para una mayor eficiencia.
- Atender las expectativas y necesidades de las empresas mutualistas y de su población protegida, teniendo en cuenta sus opiniones y analizándolas para la mejora continua de los servicios que se prestan.
- Actuar con honestidad y transparencia, cumpliendo los acuerdos adoptados. Ello implica mantener abiertos y al día los canales de comunicación existentes y aportar una información exacta y veraz, suficiente para la toma de decisiones.
- Dispensar un trato personalizado, buscando la proximidad y garantizando que en ningún momento se antepondrán los intereses personales de ningún trabajador de Unión de Mutuas a los de las empresas mutualistas o trabajadores protegidos o adheridos.
- Asegurar el tratamiento confidencial de los datos sobre empresas y personas que hayan de mantenerse reservados.
- Respetar la autonomía de los pacientes y su derecho a prestar o retirar su consentimiento para la realización de procedimientos diagnósticos o terapéuticos.
- Aplicar las instrucciones y procedimientos sanitarios internos, así como los códigos deontológicos que proceda, garantizando un trato equitativo y un servicio de calidad.
- Fomentar el desarrollo de una cultura de la responsabilidad social que contribuya al desarrollo económico, medioambiental y social sostenible, y una cultura preventiva que mejore la salud y la seguridad de la población trabajadora.

Unión de Mutuas pondrá los mecanismos necesarios para que los clientes:

- Traten con el debido respeto a los profesionales de la organización, cumplan las normas de funcionamiento de esta y se responsabilicen de un adecuado uso de sus instalaciones.
- Faciliten la información que se les solicite y sea necesaria para que se les pueda prestar el correspondiente servicio.
- Los clientes, además, no entregarán regalos a ninguna persona de Unión de Mutuas que no tengan carácter de mera liberalidad.



## Asesorías

En las relaciones con los miembros de las asesorías que colaboran con Unión de Mutuas en el desempeño de sus funciones, esta y sus trabajadores actuarán de acuerdo con las siguientes normas:

- Buscarán la satisfacción de sus expectativas y necesidades, teniendo en cuenta sus opiniones y analizando la gestión realizada para su mejora continua.
- Actuarán con honestidad y transparencia, cumpliendo los acuerdos adoptados y facilitándoles toda la información legalmente posible que precisen.
- Dispensarán un trato personalizado, buscando la proximidad, el respeto a la dignidad de la persona, un trato equitativo y un servicio de calidad, sin anteponer en ningún caso los intereses personales de ningún trabajador de Unión de Mutuas a los de las asesorías.
- Procurarán fomentar el desarrollo de una cultura de la responsabilidad social.

Unión de Mutuas pondrá los medios necesarios para que las asesorías:

- Se comprometan a cumplir las normas de este código en lo que les sea aplicable, respetando los principios y valores éticos de la organización.

## Proveedores

En las relaciones con sus proveedores, Unión de Mutuas y sus trabajadores cumplirán las siguientes normas:

- En la selección de proveedores se actuará de manera objetiva, justa e imparcial, cumpliendo los procedimientos internos en materia de contratación y la normativa vigente.
- No se revelará a ningún proveedor información confidencial respecto de otros proveedores.
- Se mantendrá una relación honesta y transparente con los proveedores, cumpliendo los acuerdos adoptados y facilitando la información que puedan precisar.
- Además, la organización aplicará criterios de responsabilidad social en la elección de sus proveedores siempre que ello resulte posible de acuerdo con la normativa vigente, procurando así mismo promover entre ellos la cultura de la responsabilidad social.

Unión de Mutuas pondrá los medios necesarios para que los proveedores:

- Se comprometan a cumplir las cláusulas de los contratos firmados con Unión de Mutuas y las normas de este código en lo que les sea aplicable, respetando los principios y valores éticos de la organización.
- Además, los proveedores no entregarán regalos a las personas que trabajan en Unión de Mutuas que no tengan carácter de mera liberalidad.

## Administraciones Públicas

Unión de Mutuas y sus empleados, en sus relaciones con las Administraciones Públicas se comprometen a:

- Cumplir la normativa vigente, aplicando todos los mecanismos de control de que disponen para ello.
- Realizar una gestión responsable y eficiente de los fondos públicos, contribuyendo así a la sostenibilidad de la Seguridad Social.
- Actuar de forma honesta y transparente, facilitando la información legalmente posible que se solicite desde las Administraciones Públicas de forma exacta y veraz.

## Alianzas, partners y colaboradores

En sus relaciones con organizaciones, asociaciones, empresas o entidades con las que tiene un vínculo especial o ha suscrito acuerdos de colaboración, Unión de Mutuas y sus trabajadores cumplirán las siguientes normas:

- Respetarán los acuerdos adoptados y las normas y principios éticos a que estos les obliguen.
- Tratarán a las personas de estas organizaciones aplicando los principios y valores éticos de Unión de Mutuas, procurando en especial alcanzar una óptima colaboración y actuar con transparencia.

Unión de Mutuas pondrá los medios necesarios para que las organizaciones con las que tiene alianzas, sus partners y colaboradores:

- Respeten los principios de este *Código de Conducta* en lo que les resulte aplicable.

## Sector de mutuas

En las relaciones con las empresas del sector, Unión de Mutuas y sus trabajadores deberán:

- Aplicar los principios y valores éticos de la organización y, en particular, actuar de forma íntegra, garantizando una competencia leal.

## Comunidad, sociedad y medioambiente

En las relaciones con universidades, institutos tecnológicos, cámaras de comercio, organizaciones no gubernamentales, entidades asociativas empresariales, organizaciones y pactos a los que la Mutua está adherida, agentes sociales, medios de comunicación y con la sociedad en general, Unión de Mutuas y sus trabajadores cumplirán las siguientes normas:

- Contribuirán a la promoción de la seguridad y salud de la población en general, y de la población trabajadora en particular.
- Actuarán de forma socialmente responsable, respetando los principios y valores de la organización.
- Fomentarán el desarrollo de una cultura de la responsabilidad social y el cuidado del medioambiente.

# Comité de Ética

El *Comité de Ética* es un órgano asesor, encargado de velar por la correcta aplicación de los principios y valores del *Código Ético* de Unión de Mutuas y de este *Código de Conducta*. Está formado por el director gerente de Unión de Mutuas y las personas de reconocido prestigio ajenas a la organización que constan en el acta de constitución del comité.

El *Comité de Ética* se reunirá un mínimo de dos veces al año, con carácter ordinario, y se regirá por lo dispuesto en su reglamento. Para comprobar la efectiva aplicación de este código se guiará por el documento que reúne todas las herramientas que la organización utiliza para ello, pudiendo solicitar cualquier aclaración o información adicional sobre las mismas.

Si en el ejercicio de sus funciones el *Comité de Ética* entendiese que no se han respetado los principios y valores éticos de la organización o las normas de este *Código de Conducta* lo hará saber a quien considere oportuno, teniendo en cuenta la gravedad o trascendencia del incumplimiento, para la aplicación de las medidas que procedan. La decisión última corresponde, en todo caso, a la Junta Directiva.

Toda persona que tenga alguna duda sobre el *Código de Conducta* o detecte un posible incumplimiento del mismo se dirigirá al Comité de Ética utilizando para ello el formulario disponible en la página web [www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es), que se gestiona a través de la cuenta [responsabilidadsocial@uniondemutuas.es](mailto:responsabilidadsocial@uniondemutuas.es).

El *Comité de Ética*, en su caso, lo comunicará a la persona u órgano que corresponda, que se encargará de que reciba contestación quien formuló su duda o informó de un posible incumplimiento.

# Sanciones

En los supuestos de efectivo incumplimiento de este *Código de Conducta* se aplicarán las sanciones que correspondan, teniendo en cuenta:

- Las disposiciones de los *Estatutos de Unión de Mutuas* y el *Reglamento de Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social* si el incumplimiento procede de los órganos de gobierno de Unión de Mutuas.
- Las disposiciones de la normativa laboral, en particular el *Estatuto de los Trabajadores* y el *Convenio Colectivo* aplicable al sector de mutuas, en caso de incumplimiento de trabajadores o trabajadoras de Unión de Mutuas.
- El *Manual de prevención de riesgos penales de Unión de Mutuas*.

En lo que se refiere a otros grupos de interés, Unión de Mutuas aplicará las normas que en cada supuesto procedan, en particular la legislación en materia de consumo, la normativa sobre competencia, estatutos de organizaciones y códigos deontológicos, respetando, en todo caso, las limitaciones legales que impiden a la organización imponer sanciones.

