



# PLA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA UNIÓ DE MÚTUES 2017-2019



- 1 Unió de Mútues
- 2 Missió i visió
- 3 Valors i normes del Codi Ètic i de Conducta
- 4 L'RSC a Unió de Mútues
- 5 Pla d'RSC d'Unió de Mútues 2017-2019
  - > Gestió ètica, bon govern i sostenibilitat
  - > Transparència i comunicació
  - > Compromís amb l'equip humà
  - > Compromís amb els grups d'interès externs
  - > Cura del medi ambient
  - > Compromís social
- 6 Aprovació, implementació i seguiment del Pla d'RSC d'Unió de Mútues 2017-2019



# 1 Unió de Mútues

Unió de Mútues, mútua col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 267, és una associació d'empreses sense ànim de lucre.

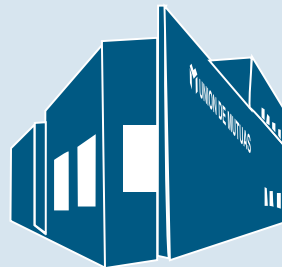
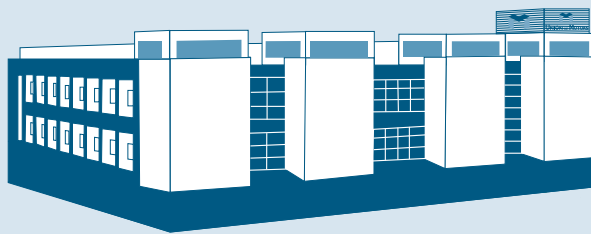
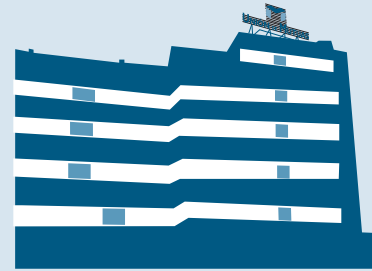
D'acord amb la Llei 35/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica el text refós de la Llei general de la Seguretat Social en relació amb el règim jurídic de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social:

“Són mútues col·laboradores amb la Seguretat Social les associacions privades d'empresaris constituïdes mitjançant autorització del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social i inscripció en el registre especial dependent d'aquest que tenen per finalitat col·laborar en la gestió de la Seguretat Social, sota la direcció i tutela d'aquest, sense ànim de lucre, els associats de les quals assumeixen la responsabilitat mancomunada en els supòsits i amb l'abast que preveu aquesta llei.

Les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, una vegada constituïdes, adquireixen personalitat jurídica i capacitat d'obrar per al compliment dels seus fins. El seu àmbit d'actuació s'estén a tot el territori de l'Estat.

És objecte de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social el desenvolupament, mitjançant la col·laboració amb el Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, de les activitats de la Seguretat Social següents:

- a) La gestió de les prestacions econòmiques i de l'assistència sanitària, inclosa la rehabilitació, compreses en la protecció de les contingències d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social, així com de les activitats de prevenció de les mateixes contingències que dispensa l'acció protectora.
- b) La gestió de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes.
- c) La gestió de les prestacions per risc durant l'embaràs i risc durant la lactància natural.
- d) La gestió de les prestacions econòmiques per cessament en l'activitat dels treballadors per compte propi, en els termes que estableix la Llei 32/2010, de 5 d'agost, per la qual s'estableix un sistema específic de protecció per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.
- e) La gestió de la prestació per cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.
- f) Les altres activitats de la Seguretat Social que els siguin atribuïdes legalment.”



Unió de Mútues està subjecta, entre altres normes, al que preveu la Llei general de la Seguretat Social, text refós aprovat per Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre; el Reglament sobre col·laboració de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat, aprovat per Reial decret 1993/1995, de 7 de desembre (i les seves disposicions d'aplicació i desenvolupament); i la ja esmentada Llei 35/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica el text refós de la Llei general de la Seguretat Social en relació amb el règim jurídic de les mútues.



Unió de Mútues és el resultat de la fusió de 16 mútues després d'un procés que va començar el 1990 i va concloure el 2004. Té 31 centres, entre ells un hospital, l'Institut de Traumatologia Unió de Mútues, i està present en nou comunitats autònomes.

## 2 Missió i visió

### MISIÓ

Unió de Mútues, mútua col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 267, és una associació d'empreses sense ànim de lucre que col·labora en la gestió de la Seguretat Social d'acord amb el que estableix la legislació vigent i presta els seus serveis a les empreses associades, als treballadors i les treballadores per compte propi adherits i als treballadors i les treballadores per compte aliè protegits. Tot això basat en un model de gestió de l'excel·lència i bon govern que contribueix a més benestar social en termes de sostenibilitat.

### VISIÓ

Ser una mútua eficient que contribueixi a la sostenibilitat del Sistema de la Seguretat Social, amb una gestió responsable socialment i respectuosa amb el principis de bon govern, referent en l'excel·lència i la innovació dels serveis, i reconeguda per la satisfacció de les expectatives legítimes de tots els seus grups d'interès.

# 3 Valors i normes del Codi Ètic i de Conducta

## Valors



Unió de Mútues comprèn la dignitat des del reconeixement i el respecte de les persones com a horitzó moral per a totes les seves actuacions. La nostra vocació de servei es caracteritza per un tracte respectuós, equitatiu i cordial, i per actuar sempre de manera objectiva i imparcial.



Unió de Mútues entén l'excel·lència des de la qualitat i la innovació en la gestió eficient dels seus serveis per ser sostenibles a llarg termini i satisfer les expectatives de tots els seus grups d'interès. Per assolir aquesta solvència es val d'un equip de professionals qualificats tant tècnicament com humanament i dels recursos materials més adequats.



Unió de Mútues concep la transparència des dels principis de bon govern i de la responsabilitat social corporativa, ofereix sempre una informació veraç i exacta i promou els mecanismes de participació, rendició de comptes i compliment més adequats.



Unió de Mútues és conscient que la confiança deriva del compliment de les expectatives legítimes dipositades en ella per part de tots els grups d'interès implicats en la seva activitat. Amb aquesta finalitat busca sempre el diàleg i la participació dels seus grups d'interès, especialment el compromís del seu personal.

Per a l'assessorament i la supervisió de qüestions ètiques, i per vetllar pel compliment del *Codi Ètic i de Conducta*, Unió de Mútues té un Comitè d'Ètica els membres del qual són designats per la Junta Directiva respectant l'equilibri a què fa referència la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes. Els membres del Comitè d'Ètica són persones alienes a Unió de Mútues, a excepció del director gerent, el qual la representa. Qualsevol persona que tingui algun dubte o suggeriment o que detecti un possible incompliment del *Codi Ètic i de Conducta* pot dirigir-se al *Comitè d'Ètica* a través del compte [comitedeetica@uniondemutuas.es](mailto:comitedeetica@uniondemutuas.es) que és gestionat pel president d'aquest comitè.



## L'RSC a Unió de Mútues

Per al desenvolupament d'aquestes línies, Unió de Mútues assumeix els objectius següents, que es concreten anualment en accions:

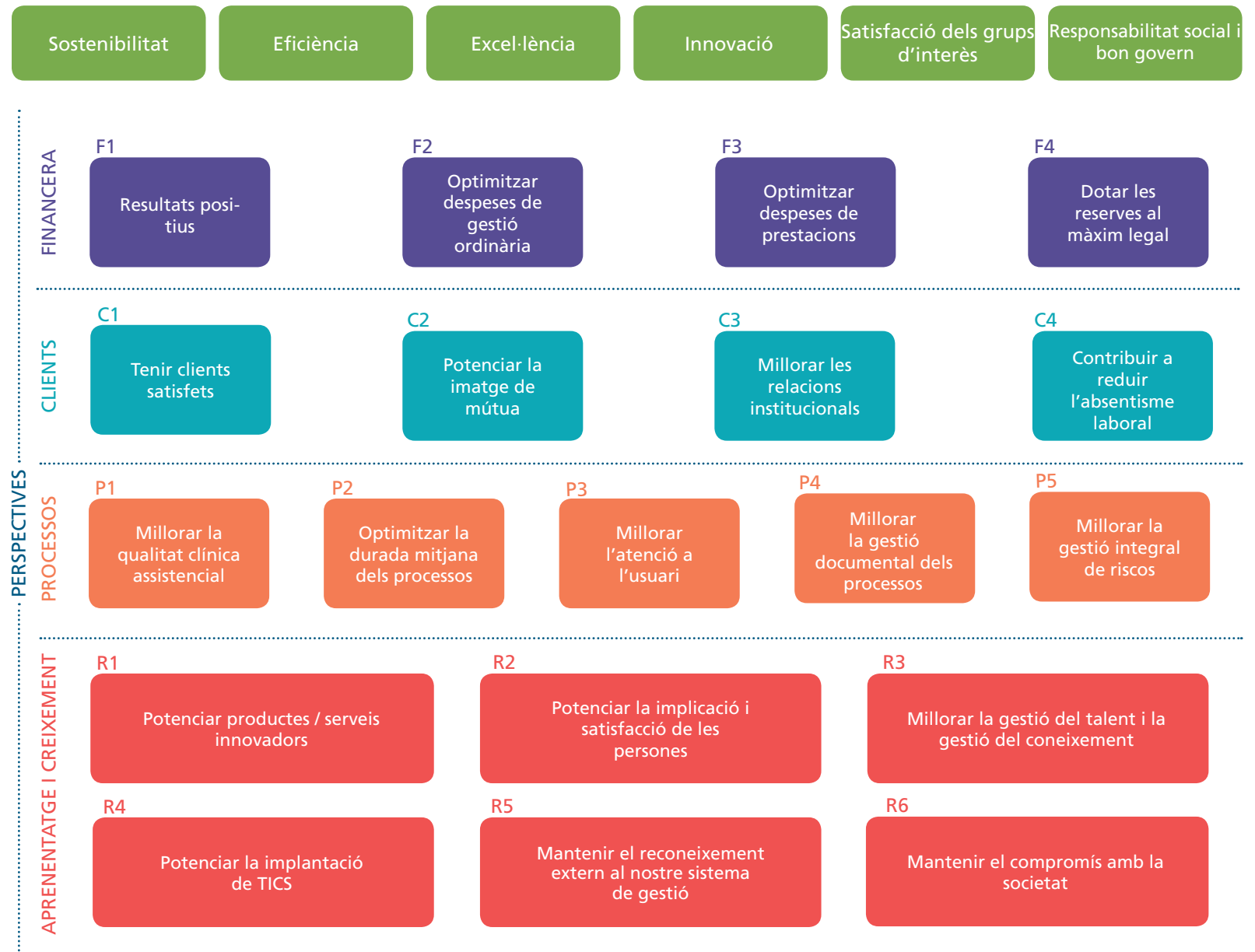
- Respectar els principis de la responsabilitat social segons la Norma ISO 26000 i els principis generals de la gestió de riscos per a la prevenció de delictes.
- Protegir i promoure els ambients de treball saludables.
- Promoure els principis de l'acció preventiva en l'organització i la salut en l'àmbit extralaboral en funció de les característiques epidemiològiques dels seus grups d'interès.
- Promoure la cura del medi ambient i prevenir la contaminació.
- Promoure el disseny d'entorns i serveis amb criteris d'accessibilitat universal i el compliment dels requisits de deambulació, aprehensió, localització i comunicació.
- Potenciar les activitats d'R+D+i destinades a generar productes o serveis que aportin valor afegit als seus grups d'interès.
- Disposar dels recursos tecnològics i humans necessaris en condicions de competitivitat òptima.
- Proporcionar els mitjans per a identificar, analitzar, avaluar i tractar els riscos associats amb la seguretat del pacient, facilitar la notificació interna dels incidents i mantenir en tot moment la confidencialitat del procés, així com fer un seguiment dels indicadors i de les mesures implantats de manera que es minimitzi el risc sobre el pacient.
- Fomentar la participació activa del seu equip humà en la millora contínua de l'organització i considerar-ne els coneixements i la qualificació com un valor estratègic de competitivitat.
- Disposar els recursos necessaris per a analitzar, avaluar i tractar els riscos a què estan exposats els actius de l'organització que afecten la seguretat de la informació en les dimensions de disponibilitat, integritat i confidencialitat.
- Complir els requisits del sistema de gestió, així com la legislació, la reglamentació aplicable, i tots els requisits o compromisos que Unió de Mútues subscriu.

La Política d'Unió de Mútues està basada en dues línies fonamentals:

1. La satisfacció de les necessitats i les expectatives legítimes de tots els seus grups d'interès.
2. La cerca de més eficiència i eficàcia en les seves actuacions, per a la qual cosa s'aplica la innovació a la millora contínua de tots els processos que en conformen l'estructura de treball.



Sobre la base d'aquesta política, Unió de Mútues desenvolupa les seves activitats aplicant el model de gestió de l'excel·lència EFQM, adoptat el 2001.



## GRUPS D'INTERÈS D'UNIÓ DE MÚTUES

En l'aposta d'Unió de Mútues per la innovació i la recerca de l'excel·lència, tenen un relleu especial la comunicació i el diàleg amb els grups d'interès com el millor mitjà per a conèixer-ne les expectatives legítimes i necessitats i per a procurar la millora contínua dels serveis que presta.

La cura de la salut de les persones, activitat principal d'Unió de Mútues, és un servei important a la comunitat que la mútua entén que ha de prestar, a més, amb transparència i eficiència, i contribuir així a la sostenibilitat de la Seguretat Social .

Tot això es contempla en les línies del *Pla estratègic 2017-2019*: sostenibilitat, eficiència, excel·lència, innovació, satisfacció dels grups d'interès i responsabilitat social i bon govern.

El compromís ètic d'Unió de Mútues es desplega transversalment partint dels valors i les normes del *Codi Ètic i de Conducta* i la *Política d'Unió de Mútues*.

La gestió de l'RSC es realitza en el marc del model de gestió EFQM i d'acord amb els estàndards i les normes en què Unió de Mútues està certificada i els compromisos adquirits amb els pactes i les iniciatives a què està adherida. Aquesta gestió ha merescut diversos reconeixements en els últims anys.

● ÒRGANS DE GOVERN, PARTICIPACIÓ I ASSESSORS

● EQUIP HUMÀ

● CLIENTS  
EMPRESSES MUTUALISTES I TREBALLADORS PROTEGITS I AUTÒNOMS  
ADHERITS

● ASSESSORIES

● PROVEÏDORS

● ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

● ALIANCES, SOCIS I COL-LABORADORS

● SECTOR DE MÚTUES

● COMUNITAT, SOCIETAT I MEDI AMBIENT

## 5

# Pla d'RSC d'Unió de Mútues 2017-2019

El Pla d'RSC 2017-2019 d'Unió de Mútues, quart pla de responsabilitat social, té sis línies d'actuació lligades als objectius estratègics de l'organització: gestió ètica, bon govern i sostenibilitat; transparència i comunicació; compromís amb l'equip humà; compromís amb els grups d'interès externs; cura mediambiental i compromís social.

## LÍNIES DEL PLA D'RSC

Objectius del Pla estratègic	Gestió ètica, bon govern i sostenibilitat	Transparència i comunicació	Compromís amb l'equip humà	Compromís amb els grups d'interès externs	Cura del medi ambient	Compromís social
Resultats positius	•	•		•		•
Optimitzar despeses de gestió ordinària	•	•		•	•	•
Optimitzar despeses de prestacions	•	•		•		•
Dotar les reserves al màxim legal	•	•		•		•
Tenir clients satisfets	•	•		•		
Potenciar la imatge de la mútua	•	•		•		•
Millorar les relacions institucionals	•	•		•		•
Contribuir a reduir l'absentisme laboral	•			•		•
Millorar la qualitat clínica assistencial	•			•	•	•
Optimitzar la durada mitjana dels processos	•			•		•
Millorar l'atenció a l'usuari	•	•		•		•
Millorar la gestió documental dels processos	•	•			•	
Millorar la gestió integral de riscos	•	•	•	•	•	•
Potenciar productes / serveis innovadors	•			•	•	•
Potenciar la implantació de TIC	•	•	•	•	•	
Potenciar la implicació i satisfacció de les persones	•		•			
Mantenir el reconeixement extern al nostre sistema de gestió	•	•	•	•	•	•
Millorar la gestió del talent i la gestió del coneixement	•		•			
Mantenir el compromís amb la societat	•				•	•

Línia  
1

## GESTIÓ ÈTICA, BON GOVERN I SOSTENIBILITAT

- Revisar i actualitzar els valors ètics i les normes de conducta.
- Vetllar pel compliment dels valors ètics i les normes de conducta a través del Comitè d'Ètica.
- Promoure el bon govern.
- Implantar un sistema integral de gestió de riscos.
- Implantar un sistema de compliment normatiu.
- Aplicar l'excel·lència en la gestió amb la renovació de certificats.
- Mantenir i renovar adhesions en matèria d'RSC, en particular en defensa dels drets humans i promoció de la seguretat i salut.
- Aprofundir en les necessitats i expectatives legítimes dels grups d'interès a través d'enquestes de satisfacció i altres mitjans.

Línia  
2

## TRANSPARÈNCIA I COMUNICACIÓ

- Facilitar informació exacta i veraç.
- Promoure l'RSC en l'àmbit intern a través de canals de comunicació interns.
- Promoure l'RSC en l'àmbit extern a través de canals de comunicació externs.
- Participar en actes, jornades, reunions, etc. que girin al voltant de l'RSC.
- Realitzar memòries d'RSC atenent als criteris del GRI.
- Difondre internament i externament aquest pla.

Línia  
3

## COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

- Promoure la participació del personal en enquestes d'opinió i de riscos psicosocials que permetin conèixer-ne les necessitats i expectatives.
- Avançar en el pla de salut i promoure un ambient de treball saludable i un bon clima laboral.
- Procurar el desenvolupament professional a través de la formació i la gestió del coneixement.
- Aplicar mesures per a la conciliació de la vida laboral, personal i familiar, i implementar les accions previstes en el *Pla d'igualtat 2017-2019*.
- Establir mecanismes d'ajuda per a les persones en situacions especialment difícils a través del Grup de Suport Psicosocial.
- Sensibilitzar la plantilla en matèria de diversitat.

Línia  
4

## COMPROMÍS AMB ELS GRUPS D'INTERÈS EXTERNS

- Gestionar l'atenció a empreses mutualistes i els seus treballadors, treballadors autònoms i usuaris dels serveis d'Unió de Mútues.
- Vetllar per la seguretat dels pacients d'acord amb la Norma UNE 179003.
- Desenvolupar productes i serveis innovadors i responsables.
- Promoure aliances i col·laboracions que puguin millorar l'entorn social i ambiental.

Línia  
5

## CURA DEL MEDI AMBIENT

- Potenciar mesures per a reduir el consum energètic i les emissions de gasos contaminants.
- Potenciar mesures per a disminuir el consum d'aigua.
- Sensibilitzar la plantilla per a la cura del medi ambient.
- Aplicar la Norma UNE-EN ISO 14001 en la cura mediambiental.

Línia  
6

## COMPROMÍS SOCIAL

- Procurar la transferència de coneixement a la societat en matèries relacionades amb l'activitat d'Unió de Mútues.
- Desenvolupar campanyes solidàries.
- Col·laborar amb organitzacions per millorar l'entorn social i mediambiental.
- Potenciar l'accessibilitat dels centres d'Unió de Mútues.
- Treballar en pro de la integració laboral de persones en risc d'exclusió social.



## Aprovació, implementació i seguiment del Pla d'RSC d'Unió de Mútues 2017-2019

El *Pla d'RSC d'Unió de Mútues 2017-2019* s'ha elaborat seguint les directrius marcades pel Procés d'estratègia i gestió directiva i el *Pla estratègic d'Unió de Mútues 2017-2019* i ha estat aprovat pel Comitè de Direcció de la Mútua.

De la gestió de la responsabilitat social a Unió de Mútues s'ocupa el Subprocés d'RSC, integrat en el Procés d'innovació i millora i, per tant, també de la implementació del pla de responsabilitat social en tot el que no depèn d'altres processos, subprocessos o grups.

La responsabilitat social corporativa d'Unió de Mútues és sotmesa a avaluació per:

- El Comitè de Direcció, en les seves reunions trimestrals i en l'exercici de planificació estratègica anual.
- El Comitè d'Ètica, pel que fa als aspectes ètics de l'activitat d'Unió de Mútues.
- La Comissió d'Igualtat, en les qüestions que es refereixen a la igualtat.

La gestió de l'RSC a Unió de Mútues es comunica a través de memòries el contingut de les quals és sotmès a verificació per auditors externs.



Més informació sobre la responsabilitat social a Unió de Mútues en les memòries d'RSC, disponibles a

[www.uniodemutues.net](http://www.uniodemutues.net)



