



GRUPMUTUAM

Codi de Conducta

Índex

1. Objecte i àmbit d'aplicació	3
2. Valors generals de l'entitat	4
3. Principis generals de conducta	4
Honestedat i integritat	
Respecte pels drets fonamentals	
Imparcialitat	
Transparència	
Confidencialitat	
Professionalitat i Confiança	
Responsabilitat social de Grup Mutuam	
Prevenió de Riscos Laborals	
4. Principis de comportament professional	5
Marca, imatge i reputació corporativa	
Comportament responsable de membres de la Junta de Govern, directius i comandaments	
Informació financera	
Relacions amb l'equip humà	
Relacions amb els col·laboradors externs	
Relacions amb els proveïdors	
Relacions amb les entitats del sector públic	
Compromís social	
Compromís amb el sector de l'economia social	
Compromís amb el client	
5. Compliment i Interpretació del Codi de Conducta	8
6. Vulneració del Codi de Conducta	9
7. Vigència	10

1. Objecte i àmbit d'aplicació

El present document té com a objecte desenvolupar els principis i valors del Codi de Conducta i és d'aplicació a tots i cadascun dels membres de Junta de Govern, òrgans directius, empleats i col·laboradors de Mutuam MPS, i el seu Grup d'empreses.

El Grup Mutuam (en endavant l'Entitat) està constituït per les següents empreses:

- Mutuam, Mútua de Previsió Social
- Mutual Gestión Integral S.L.U.
- Residencias Aidar S.L.U.
- Quidam Europa S.L.U.
- UTE Residencia Vila-seca
- Fundació Privada Mutuam Conviure

Mutuam MPS és la capçalera del Grup i l'entitat dominant en totes elles.

L'Entitat té el seu origen en la Mútua Catalana, creada l'any 1905 i que es va escindir l'any 1943 en tres mutualitats. Una d'aquestes tres va ser el Montepio Textil de Enfermedades, constituït per temps indefinit i registrat com a mutualitat de previsió social el mateix any 1943. Per acord de l'Assemblea General Extraordinària del 5 de març de 1992, l'Entitat va canviar el seu nom per MUTUAM, Mútua de Previsió Social a Quota Fixa.

El seu objecte es dedicar-se a l'exercici de les activitats de Previsió Social, activitats connexes amb la mateixa, així com altres de caire social i sanitari, en la forma i extensió que les lleis permeten.

Les Mutualitats són societats de persones que exerceixen amb caràcter principal una activitat asseguradora sense afany de lucre, sota els principis de protecció mútua, solidaritat, gestió professional i organització democràtica, amb voluntat de cooperació i treball en equip. Són entitats arrelades al territori i amb una estreta vinculació social amb les persones i institucions locals.

Les Mutualitats de previsió social són l'exponent assegurador de caràcter associatiu que ha caracteritzat la societat civil catalana al llarg de la seva història. Un element definidor del mutualisme és l'autogestió i la participació democràtica. Són els propis mutualistes els que s'encarreguen de la supervisió de la mutualitat i els que participen en igualtat de condicions en els òrgans socials.

El present Codi de Conducta té com a objectiu, el manteniment de la integritat, honestedat i compliment de les normes legals i cíviques que regulen el nostre entorn empresarial i social. Amb aquest document l'Entitat vol fer públic el seu compromís de garantir el bon govern corporatiu, en el marc de la seva responsabilitat social corporativa, i el respecte als drets fonamentals, evitant així qualsevol conflicte d'interès.

Tenint en compte l'activitat de la nostra entitat, l'èxit de la nostra missió depèn molt del compliment d'aquests principis i normes, pel que és molt important que tot l'equip humà conegui i actuï en aquest marc, i en la mesura en que siguem capaços d'assumir-los com a propis podrem crear i transmetre valor per assegurar el futur de l'organització.

Hem de vetllar per la bona imatge i reputació de l'entitat, i aquesta és una responsabilitat que tots hem de fomentar i protegir actuant amb honestedat i integritat.

Aquest Codi de Conducta es va construir i millorant dia a dia. Tots els empleats, directius i membres de la Junta de Govern, des de les nostres funcions i responsabilitats, l'assumim, entenent-lo com una guia necessària per seguir treballant amb el nostre compromís per donar un servei de qualitat.

2. Valors generals de l'entitat

Els nostres valors representen la nostra identitat com a col·lectiu, fan de la nostra empresa un projecte diferenciador en el que:

- Atensem a les persones amb **professionalitat i respecte** a la seva individualitat, autonomia i dignitat, i donem suport a les seves famílies.
- Promovem el **creixement personal i professional** dels nostres treballadors.
- Actuem amb criteris de **responsabilitat social, honestedat i ètica**.
- Estem integrats en l'**economia social**.

Aquests quatre valors defineixen la identitat del Grup Mutuam, conformen el model de gestió i estableixen els vincles de relació entre les persones, els empleats i l'entitat.

Aquests valors han de concretar-se en actituds, comportaments i conductes ètiques respecte els nostres interlocutors i han de servir per a què les persones assumeixin proactivament que Grup Mutuam és una institució viva i al servei del client.

3. Principis generals de conducta

L'actuació de Grup Mutuam es sustenta per uns principis propis que són fonamentals en la nostra entitat.

- **Honestedat i integritat.** Complim la normativa legal i els principis d'ètica professional. Totes les actuacions es desenvoluparan d'acord amb el principi d'honestedat i integritat, i s'evitarà qualsevol forma de corrupció, implementant-se les mesures necessàries per lluitar contra aquesta.
- **Respecte pels drets fonamentals.** Vetllem pel respecte dels drets fonamentals de les persones segons l'establert en el codi penal. Així mateix, garantirem el respecte als drets humans reconeguts en la Declaració Universal dels Drets Humans.

- **Imparcialitat.** Tractem respectuosament a les persones amb les que ens relacionem professionalment i evitem tot tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- **Transparència.** La transparència i el diàleg obert són l'eix de la relació interpersonal. Per això, posem a disposició dels clients i treballadors un conjunt de canals de diàleg, a través dels quals ens comuniquem i les persones poden expressar les seves necessitats, inquietuds i expectatives.
- **Confidencialitat.** Seguint el compliment de la Legislació de Protecció de Dades Personals, Grup Mutuam es compromet a que les dades i la informació personal dels clients i treballadors sigui confidencial.
La seguretat de la informació és un deure que implica tots els treballadors, els quals hauran de protegir la informació de Grup Mutuam i desenvolupar les seves activitats, assumint i aplicant les normes i procediments de seguretat establerts.
El tractament de dades de caràcter personal ha de realitzar-se garantint el dret a la intimitat de les persones i amb subjecció a la normativa sobre dades de caràcter personal.
- **Professionalitat i Confiança.** Ens caracteritzem per actuar amb professionalitat, diligència, vocació de servei i de qualitat als clients. Exigim a tota l'organització un nivell adient d'actuació, i dotant-la dels recursos necessaris. La qualitat en la prestació de serveis no és suficient sinó s'acompanya amb la confiança de les persones.
- **Responsabilitat social de Grup Mutuam.** L'Entitat es compromet a aplicar les millors pràctiques de govern corporatiu i a contribuir al desenvolupament social i econòmic, respectant els drets humans i el medi ambient.
- **Prevenició de Riscos Laborals.** La política de Prevenició de Riscos Laborals té com a objecte proporcionar entorns de treball segurs i saludables, garantint així el dret de les persones a la protecció de la seva salut i integritat.

4. Principis de comportament professional

El comportament de totes els professionals que formem part del Grup Mutuam estara regit pels següents principis de comportament:

Marca, imatge i reputació corporativa

La excel·lència i la qualitat de servei son guies constants d'actuació i promoció d'una millora contínua. Els recursos que l'entitat posa a disposició dels empleats pel desenvolupament de les seves funcions, busquen fomentar la innovació i el desenvolupament de més i millors serveis als clients, amb criteris de rendibilitat. Tots estem compromesos en la satisfacció dels nostres usuaris.

Considerem la imatge i la reputació de l'Entitat, com un dels seus actiu més valuosos per mantenir la confiança dels usuaris. Vigilem i respectem utilització correcta de la imatge i reputació corporativa. La imatge de marca es plasma al logotip de l'Entitat, i existeixen normes d'utilització que hem de respectar per protegir-la.

Som especialment curosos en qualsevol intervenció pública, hem de comptar amb l'autorització de la Direcció per intervenir en mitjans de comunicació, participar en jornades o seminaris professionals i en qualsevol mitja de difusió pública, sempre que hi apareguem com empleats de Grup Mutuam.

Tots som part de la imatge corporativa i, per tant, assumim una conducta ètica i responsable que permeti preservar la imatge i reputació de l'Entitat. La nostra manera de comunicar-nos, el nostre comportament i la nostra pròpia imatge personal estarà en consonància amb el context professional en el que desenvolupem la nostra activitat.

Comportament responsable de membres de la Junta de Govern, directius i comandaments.

Tindran una actitud proactiva, aportant els seus coneixements i experiència en favor de l'organització per facilitar la presa de decisions responsables. Han d'estar compromesos a adquirir els coneixements necessaris i recopilar tota la informació necessària per dur a terme la seva funció, mantenint-se actualitzats permanentment.

Evitaran incórrer en situacions de conflicte d'interessos en les relacions amb proveïdors, col·laboradors o empleats. Però si tot i això es donés el cas, la persona s'abstindrà de participar en la presa de decisions relacionades.

Informació financera

La informació econòmica reflectirà fidelment la seva realitat econòmica, financera i patrimonial, d'acord amb els principis de comptabilitat generalment acceptats i les normes d'informació financera que siguin aplicables. Col·laborarem amb les Entitats de supervisió i Administracions públiques, sempre que ens ho requereixin, aportant informació veraç i acurada i facilitant en tot moment la gestió de les seves actuacions.

Relacions amb l'equip humà

L'equip humà és el principal actiu per crear valor a l'Entitat, per això es reforça el creixement personal i professional dels seus treballadors, mitjançant la formació continua, la conciliació de la vida personal i professional, la igualtat d'oportunitats, l'esperit d'equip, el diàleg i la comunicació dels objectius que persegueixen.

Tot el personal ha de disposar de la formació i l'especialització necessàries per a la prestació del servei. Treballem de forma eficient en la jornada laboral, rendibilitzant el temps i els recursos que l'empresa posa a disposició i actuant de manera rigorosa i racional.

L'Entitat disposa d'un Codi de Conducta en la utilització dels sistemes informàtics que els empleats coneixen i apliquen.

Relacions amb els col·laboradors externs

La relació amb els col·laboradors externs ha de basar-se en la confiança, col·laboració, transparència en la informació, obtenció de benefici mutu i integritat en les seves actuacions. Així mateix, exigirem el màxim nivell de qualitat en els serveis facilitats i vetllarem pel compliment dels acords i compromisos.

També ens han de garantir la confidencialitat de la informació, assegurant en què l'intercanvi i accés a les dades es respectaran les normes vigents de protecció de dades personals.

Relacions amb els proveïdors

La selecció de proveïdors externs de béns i serveis per part dels òrgans competents del Grup Mutuam, es farà mitjançant procediments de selecció que garanteixin el principi d'igualtat, d'objectivitat i d'independència per al compliment de les seves finalitats i aplicant criteris de qualitat i cost.

Els empleats i directius s'abstindran d'afavorir a cap proveïdor i, en la seva actuació ordinària, vetllaran per evitar tota confusió de la seva identitat i marca amb la de cap proveïdor. En les relacions amb els proveïdors s'evitarà incórrer en situacions de conflicte d'interessos amb membres de la Junta de Govern i/o de l'equip directiu, d'acord amb la normativa vigent.

Es prioritzaran aquells proveïdors que tinguin formalitzat un codi de conducta. I seran exclosos dels processos de selecció aquelles persones o empreses que estiguin afectades i implicades en conductes o comportaments reprovables administrativament o penalment.

Relacions amb les entitats del sector públic

Les relacions amb institucions, organismes, administracions i altres entitats del sector públic es basaran en el respecte institucional i es desenvoluparan sota els criteris de col·laboració i transparència, complint les resolucions que dictin, excepte quan Grup Mutuam consideri que ha de recórrer.

Les comunicacions, requeriments i sol·licituds d'informació, han de ser atesos amb diligència i dins dels terminis.

Compromís social

L'actuació del Grup Mutuam s'inspira en el principi d'actuació ètica i socialment responsable. L'Entitat integra en la seva pròpia estratègia les polítiques de compromís social, centrades en una gestió de l'activitat responsable, transparent i sostenible, on els usuaris són el centre de l'activitat i les persones l'actiu més important.

Compromís amb el sector de l'economia social

L'entitat s'adapta amb eficiència i agilitat a les necessitats canviants del sector, establint i mantenint una relació honesta amb la resta d'actors de l'economia social.

Compromís amb el client

Vetllarem per la qualitat en l'actuació professional i empresarial amb rigor, respecte del mutualistes i usuaris de serveis socials i sanitaris, i actuarem amb respecte a la seva individualitat, autonomia i dignitat.

Promourem la millora continua i la innovació per aconseguir la màxima qualitat en la prestació de serveis.

L'atenció centrada en la persona és la base de la nostra actuació que es fonamenta en l'eficàcia, professionalitat, mentalitat de servei i col·laboració per aconseguir la màxima satisfacció dels clients, aportant solucions competitives i de qualitat.

El tracte ha de ser amable, cortès i amb actitud de servei.

5. Compliment i interpretació del Codi de Conducta

És obligació de la Junta de Govern i de l'equip directiu de l'Entitat no solament conèixer el Codi de Conducta, sinó viure'l com l'exemple diari i transmetre'l. És responsabilitat del directiu liderar amb la pràctica diària els comportament i actituds que d'ell es desprenen.

Tots i cadascun dels empleats han de conèixer l'existència del Codi de Conducta, i els seus principis generals de conducta i comportament, i aplicar-los al seu treball diari. El no coneixement del present Codi no eximeix de les pertinents mesures que puguin adoptar-se en cas d'incompliment.

Encara que el Codi ofereix les pautes d'actuació per al nostre treball diari, no pot contenir tots els casos i situacions possibles. La conducta de tots els professionals del Grup Mutuam ha de basar-se en els principis de bona fe, integritat i el sentit comú, a fi de determinar el bon procediment adequat a cada circumstància. Per a qualsevol dubte, consulta o interpretació sobre la correcta aplicació del Codi o dels seus principis, l'empleat haurà de demanar informació al seu superior amb la finalitat de reconduir possibles conflictes.

S'assigna la salvaguarda del present Codi de Conducta a la Junta de Govern, que delega en el Director General les funcions de control i supervisió, que inclou la proposta de les modificacions que estimi oportunes, la gestió del canal de denúncies, coordinació de la investigació interna que correspongui, adoptant aquelles mesures que es considerin necessàries en cada cas.

En aquesta funció de salvaguarda es podrà ajudar de la Comissió d'Ètica Assistencial com a òrgan consultiu. La Comissió d'Ètica Assistencial està formada per 15 membres, entre els quals hi ha directius, personal assistencial i juristes. Aquesta Comissió es reuneix regularment, com a mínim una vegada l'any.

El Director General elaborarà un informe anual sobre el compliment del Codi de Conducta, del qual s'informarà a la Junta de Govern i a l'Assemblea General Ordinària. En l'esmentat informe quedaran reflectides les accions de promoció del Codi portades a terme, així com les intervencions consultives i resolutives.

6. Vulneració del Codi de Conducta

En cas de vulneració l'Entitat ha previst els mecanismes de prevenció, denúncia i regim disciplinari aplicable que es descriu al Reglament de prevenció de delictes i compliment del Codi de conducta.

L'Entitat podrà adoptar les mesures que regula el regim disciplinari, que poden incloure l'acomiadament, o segons el cas, en l'adopció de les mesures legals adients d'acord amb el marc normatiu vigent, vetllant que el procés compleix amb totes les garanties per totes dues parts (denunciant i denunciat).

Tots els empleats han d'informar al seu cap o al Comitè de compliment, de qualsevol conducta observada que, de bona fe, creguin que vulnera aquest Codi de Conducta. Si el seu cap està implicat en la situació que l'empleat vol informar, o no ha resolt adequadament els seus dubtes, haurà d'informar a un membre del Comitè de Compliment, que es l'òrgan col·legiat responsable del compliment penal de l'Entitat i que està format pels membres del Comitè de Direcció del Grup Mutuam.

Es garanteix la confidencialitat i protecció a qui faciliti la denúncia que es faci de bona fe, sobre infraccions reals i provades.

Les denúncies per vulneració del Codi de conducta estan regulades en el procediment que estableix el canal de denúncies que fa referència, tant a vulneracions del Codi de conducta com a vulneracions del Codi Penal. Aquest canal de denúncies facilita als empleats notificar, de manera confidencial, fets o comportaments contraris a l'ètica, a la legalitat vigent, al present Codi de Conducta, o a les pràctiques de bon govern corporatiu que han de regir al Grup Mutuam, en especial aquelles actuacions que puguin tenir transcendència penal.

El canal de denúncies està degudament informat a la intranet i al tauló d'anuncis de cada centre.

En el cas de condemna penal d'un membre de la Junta de Govern de la Mutualitat, aquest haurà de posar el seu càrrec a disposició de l'Entitat, i la Junta de Govern estudiarà el cas i actuarà en conseqüència.

En tot cas, s'hauran de complir les normes sobre honorabilitat previstes a la normativa vigent i als estatuts de la Mutualitat.

7. Vigència

El Codi de Conducta és vigent a partir del dia següent a l'aprovació per la Junta de Govern de Mutuam MPS, i de les seves successives revisions.

La present norma serà revisada i actualitzada per la Junta de Govern sempre que sigui necessari.

Qualsevol modificació u atorgament d'exempcions al compliment establert en el Codi Ètic, haurà de ser aprovat per la Junta de Govern.

Data aprovació inicial: 25/06/2008

Data revisió 1: 29/06/2017

Data revisió 2: 19/12/2018



Revisat i actualitzat a data 19/12/2018

Serveis Centrals: Provença, 392 | 08025 Barcelona | 93 247 94 40



www.MUTUAMBLOG.com

www.MUTUAM.cat