



# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

---

### PRINCIPIOS Y VALORES

---

1. Conseguimos resultados
2. Confianza
3. Nos importan las personas
4. Somos azules
5. Nos reinventamos
6. Ilusión y compromiso
7. Transparencia en la gestión
8. Orientación al cliente

### CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO

---

1. Relación con compañeros y asociados
2. Relación con proveedores
3. Relación con la Administración y legalidad
4. Relación con la sociedad
5. Protección de datos de carácter personal
6. Calidad del servicio

### COMITÉ DE TRANSPARENCIA

---

### RÉGIMEN SANCIONADOR

---

## INTRODUCCIÓN

---

Mutua Navarra ha aprobado el presente Código Ético y de Conducta que contiene los principios básicos de actuación de todo el personal de Mutua Navarra.

El Código contiene las normas de actuación y de comportamiento que definen la cultura corporativa de Mutua Navarra. Los valores en una entidad son determinantes en la confección de la reputación social, claves en el desarrollo corporativo en un entorno cada vez más competitivo y dinámico.

La publicación del Código Ético persigue extender la aceptación y cumplimiento de los valores éticos corporativos a los trabajadores y directivos de Mutua Navarra.

Mutua Navarra aspira a mantener y desarrollar una relación de confianza en los ámbitos que realiza su labor, es decir, con aquellas categorías de individuos, grupos o instituciones cuya aportación es necesaria para hacer realidad la misión de Mutua Navarra.

La buena reputación es un recurso intangible esencial. La buena reputación en las relaciones externas favorece la fidelidad de los clientes, la atracción de los mejores recursos humanos y la confianza de los proveedores.

Los principios y valores éticos rigen todas nuestras actuaciones y decisiones.

## PRINCIPIOS Y VALORES

---

- 1. CONSEGUIMOS RESULTADOS.** Mutua Navarra ofrece unos servicios que buscan la mayor calidad posible, para ello disponemos de profesionales altamente cualificados y de los mejores recursos materiales. El paciente es el centro de nuestra actividad y debemos de prestar los mejores servicios, estando siempre a la vanguardia en formación y medios para poder competir con nuestro entorno, consiguiendo los mejores resultados.

2. **CONFIANZA.** La confianza es clave en las decisiones que influyen las relaciones mantenidas con otras partes (selección de proveedores, relaciones con autoridades, gestión del personal, etc), por ello, Mutua Navarra potenciará y mantendrá relaciones basadas en la confianza con terceros, prestando servicios de máxima calidad y rigor técnico.
3. **NOS IMPORTAN LAS PERSONAS.** El capital humano es el activo más importante de Mutua Navarra. Mutua Navarra apuesta por la implantación de medidas que faciliten la flexibilidad laboral y la conciliación entre la vida profesional y la vida personal.

Mutua Navarra garantiza la integridad física y moral de todos sus trabajadores, las condiciones del puesto de trabajo serán acordes a la dignidad del ser humano. Las reglas de comportamiento serán las propias de la buena conducta y promoveremos puestos de trabajo seguros y saludables.

La organización lleva a cabo prácticas que suponen una igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Están prohibidas cualesquiera prácticas de acoso o abuso físico, psíquico o sexual. Mutua Navarra cuenta con un protocolo de actuación en caso de acoso así como con un canal interno de denuncias.

4. **SOMOS AZULES.** Somos Azules porque promovemos la Salud en el Trabajo. Esta filosofía impera de manera activa en nuestra organización, por eso hemos creado un canal de información y difusión de acciones de interés que puedan ayudar a mejorar el estado de salud de todos.

Mutua Navarra ha firmado la Carta de Adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Este acuerdo establece que Mutua Navarra tiene entre sus objetivos la Promoción de la Salud en el Trabajo según la citada Declaración, y afirma su compromiso de aplicar las premisas y medidas de Promoción de la Salud en el Trabajo detalladas en dicha Declaración.

5. **NOS REINVENTAMOS.** Mutua Navarra es una organización dinámica, nos adaptamos a un mundo cambiante, donde las nuevas tecnologías desempeñan un papel fundamental. Nuestra vocación de servicio exige adaptarse a las mejoras y avances de la sociedad a la que servimos.

**6. ILUSIÓN Y COMPROMISO.** Ser socialmente responsables es uno de los ejes estratégicos de Mutua Navarra. En todas sus actuaciones, la organización asume el compromiso ético de preocuparse por el entorno que le rodea. Ser socialmente responsable significa contribuir a crear una sociedad con más oportunidades y más justa y solidaria.

El compromiso de Mutua Navarra con los Derechos Humanos se refleja en todas sus acciones. La organización está adherida al Pacto Mundial, iniciativa de la ONU, del que forman parte empresas y entidades involucradas, asumiendo el respeto a diez principios básicos en materia laboral, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Los diez principios son:

1. Protección de los Derechos Humanos fundamentales.
  2. No vulneración de los Derechos Humanos.
  3. Libertad de afiliación y negociación colectiva.
  4. Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción.
  5. Erradicación del trabajo infantil.
  6. Abolición de la discriminación en el empleo.
  7. Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
  8. Iniciativas para el respeto medioambiental.
  9. Difusión de tecnologías ecológicas.
  10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno.
- 7. TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN.** Todos los trabajadores de Mutua Navarra, tanto en sus labores internas como de contacto con terceros interesados, deberán ofrecer información completa, transparente y comprensible. Deberá ser veraz y precisa, respetando en todo momento la legislación vigente sobre protección de datos.
- 8. ORIENTACIÓN AL CLIENTE.** En Mutua Navarra consideramos como un eje básico de nuestra actuación la orientación al cliente. Por eso colocamos al cliente en una posición determinante en nuestra forma de hacer las cosas y nos adaptamos para conseguir su máxima satisfacción. En consecuencia, los trabajadores de Mutua

Navarra deben garantizar un correcto trato, una actitud de escucha y un gran respeto hacia el cliente para darle un servicio profesional.

## **CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO**

---

### **1. RELACIÓN CON COMPAÑEROS Y ASOCIADOS**

Las personas que trabajan en Mutua Navarra deberán tratar a sus compañeros en condiciones de igualdad y respeto, creando un clima de trabajo agradable, evitando en todo momento cualquier tipo de discriminación, humillación o acoso, así como cualquier otra circunstancia discriminatoria basada en creencias religiosas, ideológicas, de raza, sexo o de cualquier otra consideración.

Igualmente, los asociados serán tratados en condiciones de igualdad, amabilidad, respeto y diligencia, utilizando un lenguaje adecuado, sin que existan elementos que generen discriminación o trato preferente o desigual.

Mutua Navarra y las personas que la conforman velarán por prestar un servicio rápido y eficaz. Todas las personas de Mutua Navarra se caracterizan por buscar siempre la excelencia y calidad de los servicios prestados.

Mutua Navarra se compromete a conocer y analizar las necesidades de los asociados, lo que implica un trato personalizado, de modo que nuestra actividad redunde en beneficio de las personas.

Mutua Navarra se compromete a difundir y consolidar una cultura de seguridad desarrollando la concienciación frente a los riesgos y promoviendo comportamientos responsables por parte de todos los empleados.

El comité de Transparencia y salud de Mutua Navarra se encargará de velar por el cumplimiento de las condiciones de salud y seguridad de los puestos de trabajo y del cumplimiento de las acciones preventivas.

## **2. RELACIÓN CON PROVEEDORES**

La selección de proveedores deberá realizarse conforme a la legislación vigente, garantizándose la transparencia, igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos.

Ningún empleado de Mutua Navarra puede ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de contratación con proveedores.

Cualquier otro regalo que no cumpla los requisitos del párrafo anterior, se considera de la entidad por lo que deberá ponerse a disposición de la mutua para decidir el destino que se le da al mismo.

Las relaciones con los proveedores deberán ajustarse a un marco de colaboración que facilite los objetivos por ambas partes y el cumplimiento de la responsabilidad social de Mutua Navarra.

La contratación de servicios o compra de bienes será llevada a cabo con total independencia y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica, realizándose la misma atendiendo a criterios de objetividad y profesionalidad del contratado buscando en todo momento la oferta más ventajosa. En Mutua Navarra no se realiza contratación de servicios o compra de bienes a personas o empresas que puedan entrar en conflicto de intereses con personas que trabajen en Mutua Navarra.

La privacidad del proveedor se tutela adoptando estándares que especifican la información que la empresa solicita al proveedor y las correspondientes modalidades de tratamiento y conservación de dicha información.

## **3. RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN Y LEGALIDAD**

Los trabajadores de Mutua Navarra cumplirán siempre lo establecido en las normas legales así como en las disposiciones reglamentarias de carácter interno. En ningún

caso se colaborará en la realización de actividades ilícitas, poniendo a disposición de los trabajadores canales de denuncias internos y confidenciales.

En todo momento las personas que trabajan en Mutua Navarra deberán colaborar con las autoridades judiciales, policiales, administrativas y supervisoras cuando sean requeridos bajo criterios de máxima colaboración y cumplimiento de las resoluciones emanadas de organismos públicos.

#### **4. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD**

Todas las personas de Mutua Navarra se comprometen a velar por el cumplimiento de los siguientes compromisos sociales en el desarrollo de sus actividades:

- Respeto a los Derechos Humanos.
- Respeto al medio ambiente.
- Respeto a las instituciones democráticas.
- Colaborar con las Administraciones públicas.
- Colaborar en la promoción de la salud en el trabajo.
- Trabajar para el desarrollo de actividades para la sociedad.

#### **5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La recogida, utilización y tratamiento de los datos de carácter personal de los trabajadores atendidos por Mutua Navarra deberá realizarse conforme a la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

Todos los trabajadores de Mutua Navarra deben ser conscientes de la importancia del cumplimiento de la legislación relativa a la protección de datos de carácter personal. Asimismo, deberán conocer el contenido de sus obligaciones a través de la formación sobre la materia ofrecida por la entidad.



En consecuencia, es obligación de todos los trabajadores de la mutua dar cumplimiento a todos los procedimientos y normativa, tanto interna como externa relativa a la protección de datos de carácter personal.

## **6. CALIDAD DEL SERVICIO**

Mutua Navarra asume el compromiso de trabajar con la máxima profesionalidad, transparencia y comprometidas con su misión de colaborar con la Seguridad Social, las prestaciones sanitarias y la gestión de fondos públicos.

Es por ello que todas las personas de Mutua Navarra deberán trabajar con la máxima profesionalidad para garantizar una asistencia sanitaria de calidad, basada en evidencias.

Asimismo, las personas de Mutua Navarra velarán porque la actividad de Mutua Navarra se desarrolle con excelencia y en condiciones de transparencia y responsabilidad.

## **COMITÉ DE TRANSPARENCIA**

---

El órgano encargado de llevar a cabo el seguimiento del presente Código Ético y de Conducta de Mutua Navarra es el Comité de Transparencia formado por:

- Director Gerente
- Responsable Asesoría Jurídica
- Responsable Económico-Financiero
- Responsable de Organización

## **RÉGIMEN SANCIONADOR**

---

La inobservancia o incumplimiento del presente Código, se considerará un incumplimiento de la normativa interna y externa y derivarán las responsabilidades especificadas en el Estatuto de los Trabajadores y en el régimen sancionador del Convenio Colectivo General



de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo de aplicación en todas las entidades del sector, sin perjuicio de otro tipo de responsabilidades que se hubieran podido derivar.

Asimismo, Mutua Navarra podrá repetir contra el trabajador el coste de los daños y perjuicios así como el importe de la sanción que, en su caso, se imponga a aquélla por la vulneración de la normativa vigente y que se haya producido como consecuencia de una actuación contraria a las obligaciones establecidas en éste Código por parte del trabajador.