
CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Documento aprobado por la Junta Directiva de Mutua Navarra el 23 de mayo de 2024.

CONTENIDO



- Introducción
- Misión, visión y valores
- Criterios de comportamiento
 - Relación con compañeros y asociados
 - Relación con proveedores
 - Relación con la administración y legalidad
 - Relación con la sociedad
 - Protección de datos de carácter personal
 - Calidad en el servicio
- 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 empresa 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 la plantilla y personal directivo de Mutua Navarra. Por lo que el ámbito de aplicación se extiende al personal, órganos de gobierno y representación, y a los proveedores cuando así les sea exigido.

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 asociados, la atracción de los mejores recursos humanos y la confianza de los proveedores.

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

MISIÓN, VISIÓN, VALORES



MISIÓN

Nuestro propósito es trabajar por un bienestar sostenible, ayudando a que las personas se sientan mejor. Aportamos salud, bienestar y sostenibilidad a personas trabajadoras y empresas. Gestionamos recursos y prestaciones sociales de forma responsable y eficiente, orientados a resultados excelentes.

- **BIENESTAR:** visión global del bienestar tanto en el ámbito económico, como de la salud, así como de nuestra aportación a la sociedad.
- **SOSTENIBILIDAD:** sostenibilidad económica, responsabilidad social con nuestro entorno, riguroso cumplimiento ético y normativo desde la transparencia.
- **PERSONAS SE SIENTAN MEJOR:** detrás de la palabra cliente, asesor, trabajador, afiliado o paciente siempre están las personas y ellas deben ser el centro de todo lo que hacemos ayudándoles dentro de nuestro ámbito de actuación.

VISIÓN

Una mutua con +

- + **FLEXIBILIDAD.** Siendo más flexibles y adaptativos a los cambios.
- + **AGILIDAD.** Queremos poder combinar la excelencia en la consecución de resultados a corto plazo a través de la gestión y la mejora continua con la capacidad de generar el cambio a través de la estrategia y la innovación.
- + **LIDERAZGO.** Queremos ser más líderes en Navarra, incrementando nuestros afiliados y siendo la mutua de referencia. Esto lo conseguiremos potenciando el liderazgo en las personas hacia un modelo de más autogestión, a través de la experiencia de nuestros empleados, continuando y reforzando nuestras acciones sobre su desarrollo y bienestar.
- + **VALOR AL AFILIADO / ASOCIADO.** El bienestar de nuestros asociados y sus trabajadores es nuestra razón de ser. Debemos seguir orientando la organización a los procesos de cliente para dotarles de mayor velocidad de respuesta y adaptación a sus necesidades, consiguiendo una organización alineada y con objetivos comunes e incrementando la experiencia de nuestros clientes.
- + **HUMAN TECH.** Estamos en plena revolución tecnológica y debemos apostar por las nuevas tecnologías como palanca fundamental para incrementar el valor de nuestros afiliados, yendo a modelos de desarrollo más ágiles orientados a los procesos y apostando por nuevas herramientas. Pero siempre con el usuario en el centro por lo que debemos apostar por modelos de experiencia de usuario.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES



VALORES

1. SOMOS LIDERES, NOS RESPONSABILIZAMOS DE NUESTROS 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 adelantarnos a los cambios de nuestro entorno, consiguiendo los mejores resultados.

2. CONFIAMOS EN EL EQUIPO Y EN NUESTRAS POSIBILIDADES.

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, VALORAMOS SU COMPROMISO Y LAS RECONOCEMOS.

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, lo que se tradujo en la obtención del sello Reconcilia que otorga la Asociación de Mujeres y Directivas de Navarra (AMEDNA).

Mutua Navarra garantiza la integridad física y moral de toda su plantilla, 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 gestión de personas, desde la selección inicial y a lo largo de la relación laboral, lleva a cabo prácticas que suponen una igualdad efectiva entre las personas, con independencia de su sexo, nacionalidad, raza, religión u otros factores de tipo social, moral, político o sindical. Están prohibidas cualesquiera prácticas de acoso o abuso físico, psíquico o sexual

En los procesos de selección atendemos estrictamente a criterios de profesionalidad.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES



VALORES

4. NOS ORIENTAMOS AL MUTUALISTA, PROMOVEMOS SU BIENESTAR.

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 ADAPTAMOS AL CAMBIO CON OPTIMISMO; AFRONTAMOS EL FUTURO CON AGILIDAD Y FLEXIBILIDAD.

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. TENEMOS PERSONAS COMPROMETIDAS CON LA ORGANIZACION.

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.*

MISIÓN, VISIÓN, VALORES



VALORES

7. REALIZAMOS UNA GESTION PROFESIONAL, ETICA Y HONESTA.

Todo el personal 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 y contratación pública. Aunque somos una asociación de empresarios privados, pertenecemos al sector público institucional – administrativo. Gestionamos dinero público con rigor, austeridad, transparencia, responsabilidad y profesionalidad.

Mutua Navarra cuenta con un protocolo de actuación en caso de acoso así como un Sistema interno de Información acorde a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

8. ESTAMOS ORIENTADOS A NUESTROS ASOCIADOS Y PACIENTES.

En Mutua Navarra nos preocupamos por la salud del paciente, anticipándonos a sus necesidades y procurando conocer lo que quiere y espera. Implantamos acciones para la satisfacción de las expectativas detectadas, considerando y previendo las repercusiones en el paciente. Nos esforzamos por simplificar la gestión y actuamos con la mayor rapidez, trabajando por llegar donde está el paciente. Las quejas de nuestros asociados no son un problema sino una oportunidad de mejorar, compartiendo sus necesidades y expectativas en todas las áreas de la organización. Nuestra meta es conseguir la máxima satisfacción de nuestros asociados y pacientes.

CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO



RELACIÓN CON COMPAÑEROS Y ASOCIADOS

Las personas que trabajan en Mutua Navarra, así como los miembros de sus órganos de gobierno y representación, 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, trabajadores protegidos y asesorías, 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 se caracteriza por buscar siempre la excelencia y calidad de los servicios prestados, las personas que la conforman velarán por prestar un servicio rápido y eficaz.

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 las personas y en la salud del paciente.

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 seguridad 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.

Mutua Navarra no permite la recepción a título individual por parte de su personal ni de los miembros de los órganos de gobierno y representación, de regalos u ofrecimientos de ninguna clase sea cual sea su procedencia, calidad o importe. En caso de que tal hecho sucediese deberá ser puesto en conocimiento del Comité de Gestión de Riesgos; dicho Comité decidirá el destino que tenga que darse a lo recibido, valorándose la puesta a disposición del personal de Mutua para su disfrute colectivo.

CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO



RELACIÓN CON PROVEEDORES

La selección de proveedores deberá realizarse conforme a la legislación vigente, con estricto cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público, garantizándose la transparencia, igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos.

Especialmente en la contratación de proveedores, ninguna persona 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.

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. En Mutua Navarra no se realiza contratación directa 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.

CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO



RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN Y LEGALIDAD

El personal de Mutua Navarra observará siempre lo establecido en las normas legales, así como en las disposiciones reglamentarias de carácter interno.

Nos reafirmamos en el desarrollo de nuestra actividad con ausencia de ánimo de lucro y respeto a la prohibición de influir en el derecho de opción de las empresas y trabajadores autónomos mediante la realización de acciones de captación no permitidas por la Ley.

En particular, y asumiendo las instrucciones impartidas por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, adoptamos medidas concretas para evitar la realización de acciones contrarias a la prohibición de captación, en particular:

- En las acciones divulgativas no se realizarán comparaciones con otras Mutuas.
- No se ofrecerán prestaciones, servicios u otros conceptos distintos de los contemplados en la normativa de aplicación.
- Los bienes muebles o inmuebles, del Patrimonio de la Seguridad Social o del Patrimonio Histórico, no pueden ser dispuestos ni cedidos para fines distintos de los previstos legalmente.
- No sustituiremos a empresas asociadas ni a trabajadores autónomos en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Se prestará especial atención a mantener intactos los intereses generales y patrimoniales de la Seguridad Social en las actuaciones dirigidas a empresas y trabajadores autónomos, tanto en las instalaciones de la Mutua como fuera de ella.
- No se realizarán visitas a empresas si no hay una petición expresa, previa, de éstas, ni se incurrirá en gastos asociados a la captación de empresas.

Mostramos nuestro más absoluto rechazo a prácticas relacionadas con la corrupción, por lo que se adoptan medidas dirigidas a evitarla.

CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO



RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN Y LEGALIDAD

Conflicto de intereses

Cada decisión profesional de las personas que trabajan en Mutua Navarra se centrará en defender los intereses de la entidad, la legalidad y los intereses generales, sin que, en ningún caso pueda estar influenciada por relaciones personales, familiares o cualquier otro interés particular.

Un conflicto de intereses puede ser:

- **Real:** cuando la persona tiene poder efectivamente para tomar una decisión en nombre de nuestra entidad, pero en la que confluye un interés particular. (Por ejemplo, cuando una persona de la Mesa de Contratación tiene una vinculación familiar con una persona que ha presentado una oferta a una licitación convocada por la Mutua).
- **Potencial:** cuando la persona tiene un interés particular que podría influirle en la toma de decisiones por la posición o el cargo que ocupa, de forma que pese a que no se encuentra en una situación en la cual pueda influenciar, podría hacerlo en el futuro. (Por ejemplo, cuando una persona de la Mesa de Contratación tiene una vinculación familiar con una persona que, aunque no ha mostrado interés actual, pero podría presentar oferta en un futuro).
- **Aparente:** cuando la persona no tiene un conflicto de interés -ni real, ni potencial-. Sin embargo, algún otro podría llegar a concluir, de forma razonable y aunque fuese solo tentativamente, que sí lo tiene. (Por ejemplo, una persona de la Mesa de Contratación tiene casualmente los mismos apellidos que otra persona proveedora de servicios. Pero, sin embargo, estas personas no son hermanas ni tienen ninguna relación familiar y ni siquiera se conocen).

Si en cualquiera de esos casos anteriores, se pudiera ver afectada, la imparcialidad o profesionalidad de los trabajadores y miembros de los órganos de control y de gobierno de la Mutua, en el desempeño de sus funciones, se pondrá dicha circunstancia de manera preventiva en conocimiento del responsable al objeto de que por éste se adopten las medidas oportunas para garantizar la máxima transparencia y objetividad.

En ningún caso se colaborará en la realización de actividades ilícitas se revisa de forma periódica el sistema de prevención de delitos implantado.

CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO



RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN Y LEGALIDAD

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.

Particularmente, en el ámbito de la Contratación Pública, si se descubre o se constata en el transcurso del proceso de selección de proveedores / fijación de criterios / evaluación / ejecución del contrato o modificación del mismo que tal conflicto existe o ha surgido, se declarará inmediatamente a la Mesa y al Órgano de Contratación, y si se hallare un conflicto de intereses, se dejará de tomar parte en el proceso de evaluación y en todas las actividades relacionadas.

RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

La Dirección y personal 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 y con entidades benéficas.
- Colaborar en la promoción de la salud en el trabajo.
- Trabajar para el desarrollo de actividades para la sociedad.

CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO



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, incorporando las obligaciones derivadas de la LOPDyGDD y del RGPD, así como el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, a todos los procesos.

Toda la plantilla de Mutua Navarra debe ser consciente 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 empresa.

CALIDAD EN EL SERVICIO

Mutua Navarra asume el compromiso de trabajar con la máxima profesionalidad y transparencia en su misión de colaborar con la Seguridad Social, las prestaciones sanitarias y la gestión de los 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 su actividad se desarrolle con excelencia y en condiciones de transparencia y responsabilidad.

Comité de gestión de riesgos

El órgano encargado de llevar a cabo el seguimiento del presente Código Ético y de Conducta de Mutua Navarra es el Comité de Gestión de Riesgos integrado en el Comité de Dirección.

RÉGIMEN SANCIONADOR



La inobservancia o incumplimiento del presente Código, se considerará un incumplimiento de las órdenes del empresario 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 empresas del sector, sin perjuicio de otro tipo de responsabilidades que se hubieran podido derivar.

Asimismo, Mutua Navarra podrá reclamar al 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 este Código por parte del trabajador.