



Guía de Gestión Avanzada

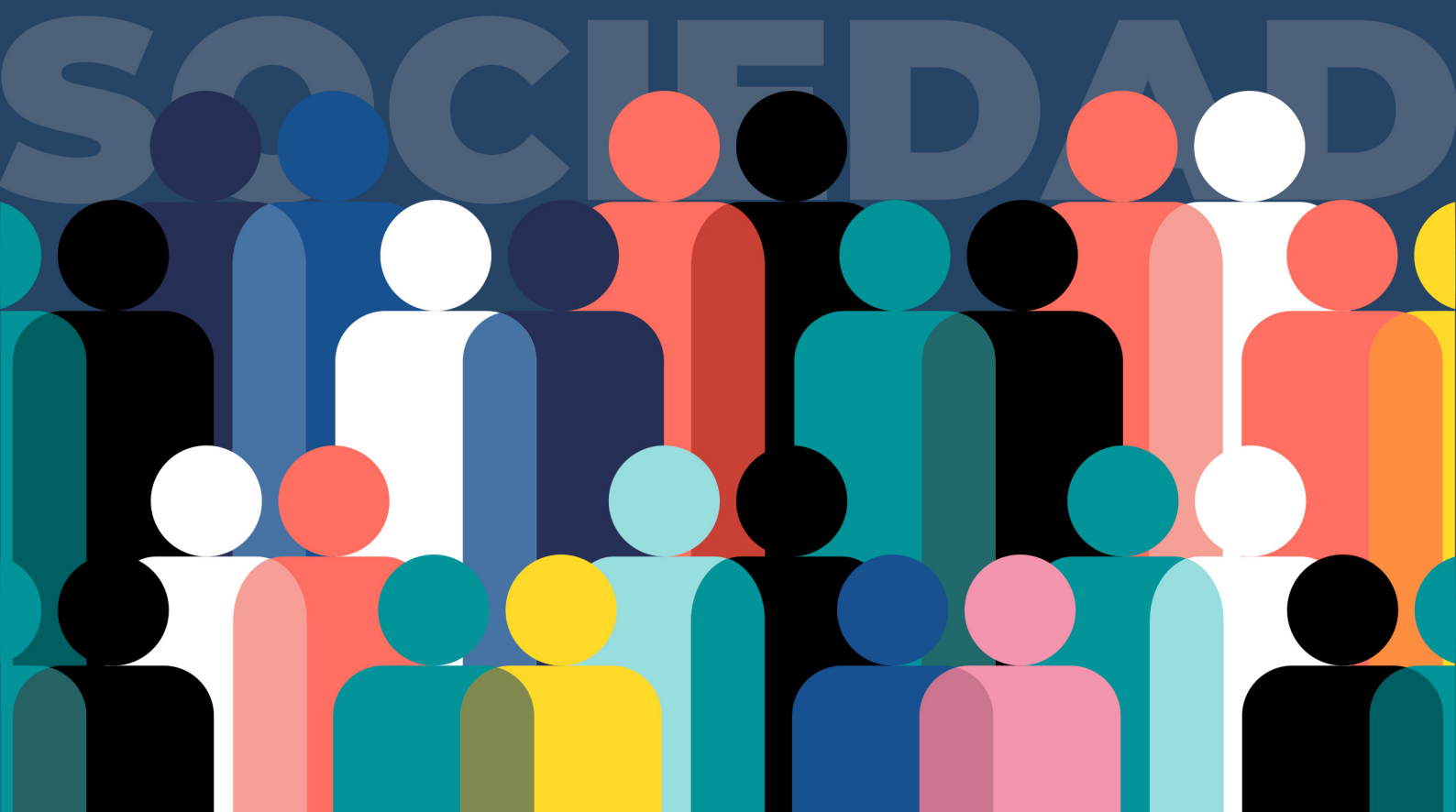
Elemento Sociedad

2024





Presentación



Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2, es una de las 18 organizaciones que actualmente, previa aprobación del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, colabora en la gestión de las contingencias de trabajo y enfermedades profesionales, de las contingencias comunes y del cese de actividad de las personas trabajadoras autónomas.

Nace de la fusión de las tres mutuas vascas (Mutua Vizcaya Industrial, Pakea y La Previsora), líderes en sus respectivos territorios y con más de 120 años de historia. El proceso de integración comenzó en 2006 con la aprobación por parte del entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Esta fusión dio origen a Mutualia que alcanza en la actualidad una cuota de mercado aproximada del 44%.

La razón de ser de las mutuas era inicialmente la cobertura de accidentes de trabajo y como consecuencia de una gestión eficiente de esta prestación a lo largo de los años, el Ministerio ha ido incrementado coberturas, CC, IMS, EP, REL, CUME y CATA.

Entre las dos principales coberturas, CP y CC, existe un factor diferencial clave que es la competencia de gestión íntegra de todo el proceso en CP (prevención, baja y alta, asistencia sanitaria y recuperadora, prestaciones económicas y otras prestaciones que se derivan de AT y EP, e incluso prestaciones especiales para personas beneficiarias y familiares en caso de fallecimiento) frente a la competencia exclusiva de control y seguimiento sanitario y abono de prestaciones económicas en el caso de CC, donde la baja, la asistencia sanitaria y el alta son competencia del Servicio Público de Salud, en Euskadi, Osakidetza-Dpto. de Salud.

Como mutua colaboramos en:

- La gestión del accidente de trabajo (AT) y enfermedad profesional (EP) a través de actividades de prevención, asistencia sanitaria y prestación económica.
- La gestión de cuidado de menores con enfermedades graves (CUME) a través de prestación económica.
- La gestión de riesgos para el embarazo y la lactancia (REL) a través de actividades de prevención, validación sanitaria y prestación económica.
- La cobertura de la contingencia común a través del seguimiento de bajas y prestación económica.
- La prestación económica por desempleo de personas trabajadoras autónomas (CATA).



Todas las mutuas estamos sometidas a la vigilancia y tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, y rendimos cuentas de nuestra gestión ante la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas. Nuestros presupuestos anuales se integran en los Presupuestos de la Seguridad Social y son aprobados junto con los

Presupuestos Generales del Estado. Somos, por tanto, entidades que gestionamos fondos públicos, pero aplicando criterios de gestión privada con el objetivo de buscar la mayor eficiencia de los recursos del sistema. A cierre de 2023 contábamos con una plantilla media a jornada completa de 600 personas, y prestamos nuestros servicios principalmente en Euskadi. Con el fin de proteger adecuadamente a las empresas y personas adheridas, contamos con 17 centros en la comunidad autónoma vasca, distribuidos en 2 sedes administrativas, 3 clínicas y 12 centros asistenciales ambulatorios, y dos en Madrid, uno administrativo y otro asistencial. Esta cercanía y despliegue de centros responde a uno de nuestros aspectos diferenciadores frente a otras mutuas con implantación en Euskadi.



Propósito

Garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social.

Misión

MUTUALIA, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, es una asociación privada de empresas, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto la gestión de servicios sanitarios, prestaciones económicas y actividades de prevención, dirigida a las empresas asociadas y personas protegidas contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social.

Valores

En el Plan Estratégico 2015-2017 identificamos de manera consensuada entre todas las personas de la organización los seis valores de la mutua, así como los lenguajes y comportamientos asociados a cada uno de ellos. Valores: cercanía, equipo, profesionalidad, vanguardismo, transparencia y eficiencia.

Extracto de definición de lenguajes y comportamientos
Valor Cercanía

respeto bilingüe
amabilidad **cercanía**
empatía humanidad
facilitación accesibilidad

LENGUAJE	COMPORTAMIENTOS
• "Entiendo su situación y le voy a explicar cuál es la mejor solución para su problema"	• Saludar, presentarse y preguntar el nombre
• "No se preocupe, le atendemos ahora mismo y trataremos de solucionarlo cuanto antes"	• Dar importancia a la acogida
• "¿Necesita ayuda?"	• Escuchar activamente y dedicar el tiempo suficiente a atender al cliente o compañero
• "Cuenta conmigo para lo que necesites"	• Llamar al paciente antes y tras una intervención
• "Hola soy Maite, ¿cuál es tu nombre?"	• Utilizar un lenguaje sencillo y accesible (no técnico)
• "Le vamos a explicar todo lo que vamos a hacer"	• Usar un tono adecuado y dejar hablar al paciente
• "¿Le queda alguna duda?"	• Entender el miedo, la incertidumbre, el nerviosismo, la confusión,... y acoger cálidamente
• "Buenos días Iosu, ¿Cómo estás hoy?"	• Intentar quitar el dolor cuanto antes
• "¿Cuál problema tiene? Prefiero mostrarle"	• Fomentar el lenguaje corporal: sonreír, mirar a los

Teniendo en cuenta que la aplicación de los valores tenía que adaptarse a las particularidades de cada área/ servicio, definimos posteriormente los lenguajes y comportamientos específicos para cada una de ellas.

Visión

Ser una mutua legitimada y reconocida por nuestros grupos de interés por contribuir al bienestar de nuestro entorno con gestión ética e innovadora.

Por nuestra naturaleza de Mutua Colaboradora con la Seguridad Social que gestiona fondos públicos, la gestión integral del riesgo es un pilar básico de nuestra cultura. Por este motivo nuestra estructura organizativa viene determinada por nuestro organigrama (Fig. 1) y nuestro mapa de procesos (Fig. 2) que garantizan el control y la gestión de los riesgos de la organización basándonos en el Modelo de Tres Líneas de Defensa:

- Primera línea. Se ubica en las y los responsables de áreas al ser quienes mejor conocen los puntos fuertes y débiles de sus actividades y, por tanto, son propietarias y propietarios de los riesgos asociados a las mismas. Son las personas idóneas para definir los controles necesarios y así mantener los riesgos en niveles aceptables.
- Segunda línea. La conforman el Área de Organización y Gestión de Riesgos, los equipos de proceso y los equipos estructurales y/o permanentes.
 - Área de Organización y Gestión de Riesgos, cuyas funciones principales son definir y revisar el sistema de Gestión de Riesgos en Mutualia, promover la elaboración de los diferentes Mapas de riesgos y realizar el seguimiento de los planes de acción establecidos con el fin de minimizar los niveles de riesgo identificados.
 - Equipos de procesos de Mutualia, realizan el seguimiento de los distintos objetivos estratégicos y proyectos establecidos, solicitando a las áreas el establecimiento de acciones correctivas en caso de desviaciones.
 - Equipos estructurales y/o permanentes, realizan el seguimiento de las acciones de diferentes ámbitos estratégicos de nuestra gestión.
- Tercera línea. La conforma el área de Auditoría Interna, en dependencia de la Comisión de Auditoría de la Junta Directiva. Su función es la de revisar y validar de forma independiente y

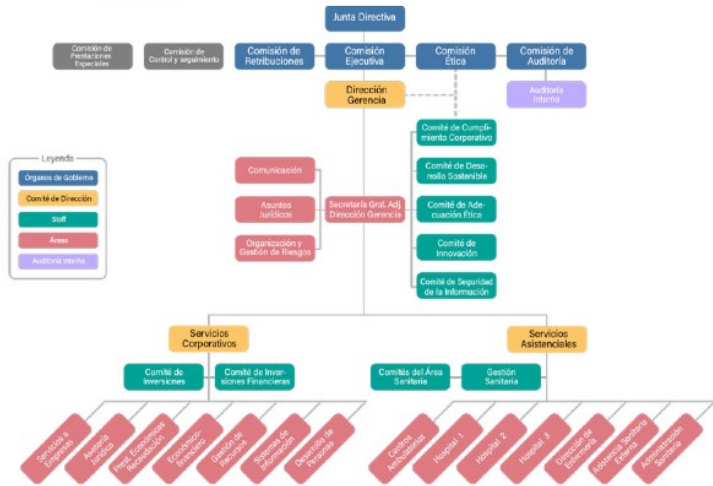
objetiva la eficacia de la Gestión de Riesgos, Control y Gobierno Corporativo, incluido cómo funcionan la primera y segunda línea de defensa para así agregar valor y mejorar el funcionamiento de Mutualia. Con este modelo garantizamos una estructura de control óptimo para que la información sobre los niveles de riesgos fluya y que los mismos se encuentren en niveles aceptables para la consecución de nuestros objetivos estratégicos.

Fig. 2 Mapa de Procesos



Desde el año 1900 hasta el año 1966 las mutuas gestionábamos las contingencias profesionales como un seguro privado. Ese año nace el sistema de la Seguridad Social, incorporando el seguro de accidentes de trabajo como una prestación pública, pasando las mutuas a ser entidades colaboradoras con la Seguridad Social. Este patrimonio que las mutuas de accidente de trabajo generamos en nuestros primeros 66 años de existencia, es lo que actualmente se denomina Patrimonio Histórico que, si bien es un patrimonio privado de las mutuas, está adscrito a los fines de la Seguridad Social, no pudiendo las mutuas disponer de ese Patrimonio Histórico libremente. Este patrimonio es una garantía de la solvencia de la mutua y responde ante las posibles salvedades que anualmente la auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social pueda identificar. La tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones supone en la práctica una limitación a la capacidad de gestión de las mutuas colaboradoras. Así, la gestión de personas se ve afectada por la normativa que nos obliga a las mutuas a ajustarnos a los límites de masa salarial establecidos para la Administración Pública y a no poder incrementar puestos de trabajo ni salarios sin la autorización de este Ministerio y del Ministerio de Hacienda.

Fig. 1 Organigrama

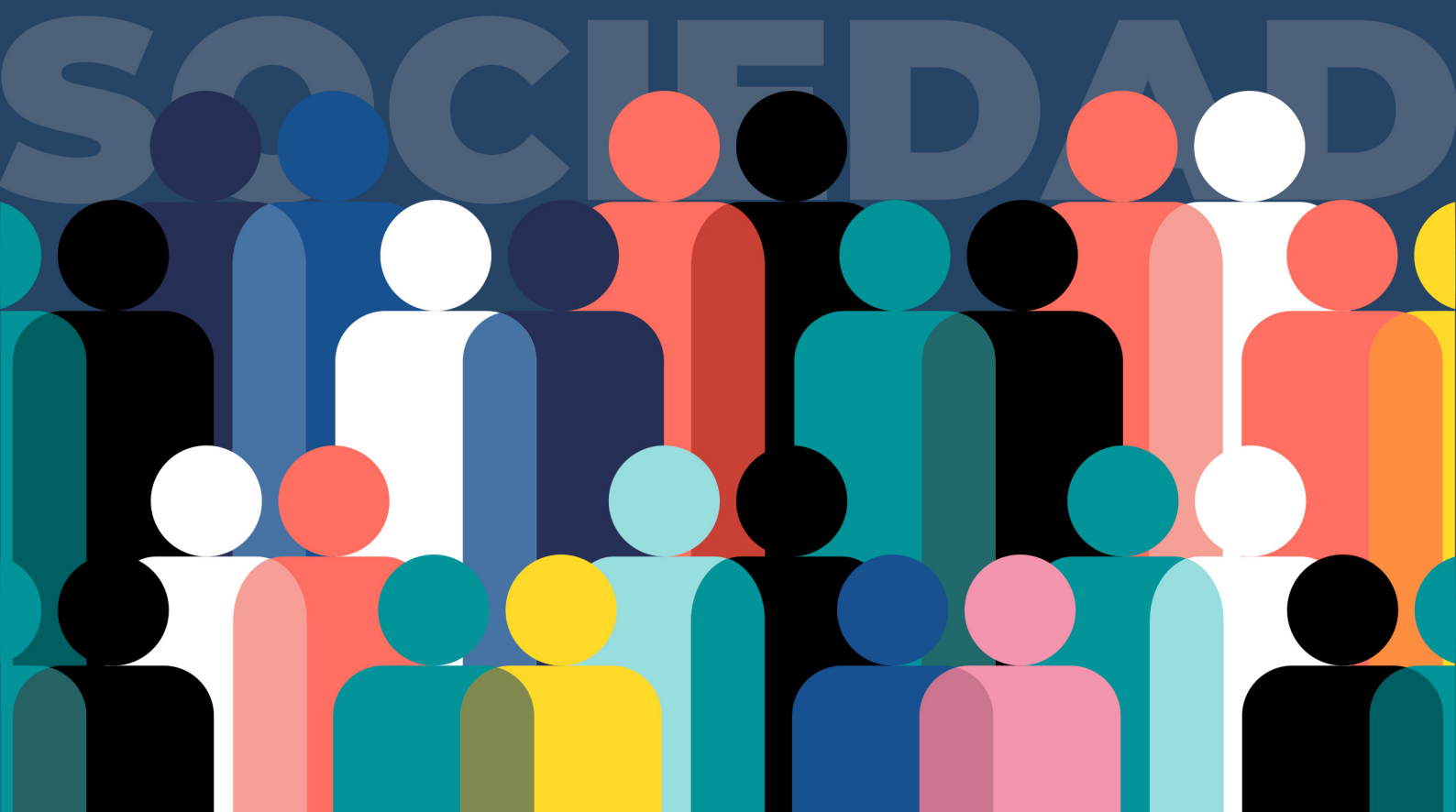


Cualquier gasto que vaya más allá del salario, por ejemplo, la celebración de un acto de reconocimiento al personal es considerado impropio de la gestión de la Seguridad Social en el informe de auditoría de la Intervención. Las mutuas colaboradoras tenemos prohibida cualquier actuación que pueda considerarse de captación de clientes. No podemos diseñar nuevas coberturas para nuestras empresas mutualistas y tampoco podemos invertir en proyectos de innovación que no hayan sido previamente aprobados por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social. Además, la financiación de las nuevas coberturas que hemos tenido que asumir las mutuas colaboradoras es nula en muchos casos y altamente insuficiente en otros. Concretamente, la financiación de la Contingencia Común es muy deficitaria para todas las mutuas y es actualmente el mayor riesgo económico del sector, con una evolución ligada a la recuperación del empleo que viene

creciendo desde 2013. El propósito con el que nació Mutualia, eminentemente social, la situaría, si hubieran existido en el año 1900, como una organización del tercer sector. De hecho, hoy en día, son muchos los que la sitúan en él. Precisamente este fin social impregna la cultura de Mutualia y se pudo comprobar durante la pandemia de COVID en los años 2020 y 2021. En el primero de ellos hubo que responder de forma acelerada a la necesidad de las personas con trabajo por cuenta propia debido al cierre de sus negocios. Las y los trabajadores de todas las áreas de Mutualia dedicamos gran parte de la jornada, e incluso horas extraordinarias, al cálculo y pago de las prestaciones económicas correspondientes. Y en 2021, no solo el personal sanitario, también muchas personas de las áreas administrativas dedicaron muchas jornadas y horas a organizar todo lo necesario para ayudar a Osakidetza administrando vacunas en nuestros centros sanitarios.

Año	Principales logros
2015	Premio A Oro por nuestra Gestión Avanzada. Certificación ISO 50001 Eficiencia Energética. Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría “sello base + 1 estrella
2016	Certificación UNE 179006 Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales. Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el Elemento Personas. Diploma del Chárter de la Diversidad. Acreditación QH + 2 estrellas. Verificación de la Memoria de Sostenibilidad 2015 en conformidad con la opción Esencial de la Guía G4 del GRI.
2017	Certificación “Bidean”, otorgado por Bai Euskarari Ziurtagirien Elkarte. Certificación ISO 27001 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. Premio Fernando Pascual Amorrortu, en la categoría de nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas. Premio DIGA por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas, otorgado por la Fundación Shangri-La. Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2016 como evento ambientalmente sostenible
2018	Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el Elemento Clientes. Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN Plata otorgado por el Gobierno Vasco para Mutualia Gipuzkoa. Acreditación QH3 Estrellas a la Excelencia en la Calidad Asistencial (otorgada por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad -IDIS-). Premio Familia Euskadi (otorgado por AFAE, Acción Familiar Euskadi). Premio Zirgari a la Igualdad en la categoría de Corresponsabilidad y Conciliación (otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia y BBK). Premio Enpresan Bardin a la Igualdad en la categoría de gran empresa (otorgado por Cebek, Confederación Empresarial de Bizkaia). Verificación de la Memoria de Sostenibilidad 2017 en conformidad con la opción Exhaustiva de la Guía G4 del GRI. Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2017 como evento ambientalmente sostenible. Certificación sobre Accesibilidad Universal conforme a la especificación técnica DIGA (Distintivo Indicador de Grado de Accesibilidad) para nuestros centros de Madrid y Azkoitia, con el nivel 2 estrellas.
2019	Reconocimiento INNOVABIDE, otorgado por Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco por nuestras buenas prácticas en la gestión de la seguridad vial. Certificación UNE 19601:2017 Sistema de Gestión de Compliance Penal. Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2018 como evento ambientalmente sostenible.
2020	Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el Elemento Estrategia. Certificado Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE (Edificios Henao y Clínica Ercilla). Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2019 como evento ambientalmente sostenible. Certificado Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE+ (Edificio HAR Vitoria). Certificación ISO 45001 al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (sustituyendo a anterior OHSAS 18001).
2021	Certificado Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE (Edificios Gernika y Bergara).
2022	Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad ENS (conforme al Real Decreto 3/2010). Diploma de Plata 5S Clínica Pakea. Incremento categoría Certificación Norma efr 1000-1 B+ Proactiva (anteriormente, nivel B) -Empresa familiarmente responsable-.
2023	Certificación Humans (Grado A). Certificado de nivel básico de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN otorgado por el Gobierno Vasco para Mutualia Bizkaia. Premio A Oro por nuestra Gestión Avanzada.

Información del elemento sociedad y vinculación con el resto de elementos



En Mutualia tenemos como Propósito “Garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas, en colaboración con la Seguridad Social”. Por lo tanto, somos una organización que nace y trabaja para satisfacer necesidades básicas de la sociedad.

Sociedad y Estrategia

En 2006 identificamos a la sociedad como grupo de interés, y le asignamos una Línea Estratégica propia para promover la mejora continua de nuestro sistema de gestión en línea con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). De hecho, incluimos a la sociedad de manera explícita tanto en nuestra Misión como en nuestra Visión. Este modo de entender y gestionar la mutua nos llevó a integrar de manera voluntaria en nuestra estrategia aspectos sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, más allá del estricto cumplimiento de la normativa legal.

Integramos la RSC, de manera transversal, en nuestra estrategia, siendo nuestros objetivos y proyectos estratégicos totalmente compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

En el proceso de reflexión estratégica 2018-2020 recurrimos al “Triángulo de Reflexión Ética” con el fin de identificar lo que la sociedad nos demandaba para valorar si estábamos en disposición de aportarlo, y para medir si la sociedad realmente percibía lo que aportábamos. Esta reflexión nos abrió un largo camino para dotar de conciencia a Mutualia, trabajando en crear una cultura organizacional homogénea y duradera. Revisamos nuestro concepto de sociedad, e identificamos los 11 colectivos que la conformaban, dándonos cuenta de que no todos tenían la misma capacidad de influencia (matriz de prominencia). Según su capacidad, identificamos 4 grupos y establecimos actuaciones concretas de relación para cada uno de ellos. También definimos la primera versión de nuestro Propósito para que la sociedad, y todos nuestros grupos de interés, supieran para qué existimos.

Al querer ser una organización legitimada por nuestros grupos de interés y, entre ellos, por la sociedad, en el Plan Estratégico 2018-2020 identificamos el Macroproyecto “Contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible”, que desplegamos en diferentes proyectos y acciones. Para atender este compromiso con la sostenibilidad, pusimos en marcha en 2019 el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS), integrado por personas de diferentes áreas de la mutua, que se encarga de velar por que nuestra estrategia esté alineada con los ODS identificados y priorizados por la organización. Para alcanzar esta alineación, previamente el CDS propuso a la Dirección la Política y el Plan de Desarrollo Sostenible.

La integración de la responsabilidad social y la sostenibilidad en nuestra gestión nos ha llevado no sólo a reorientar nuestra gestión, sino también la forma de medir y rendir cuentas en la memoria del ejercicio al incluir información de nuestro desempeño en los tres ámbitos de la RSC. Además, desde 2015 utilizamos la matriz de materialidad para identificar los asuntos más relevantes de nuestra gestión para los grupos de interés. Así, por ejemplo, en el último análisis de materialidad la sociedad ha dado la siguiente importancia a cada uno de nuestros desempeños no económicos:

- Desempeño ético y buen gobierno: 11,1%.
- Desempeño medioambiental: 7,4%.
- Desempeño social: 81,5%.

De igual forma, los temas más relevantes que identificaron fueron:

- Salud y bienestar (desempeño social).
- Gestión eficiente de los recursos públicos.
- Contribución a la sostenibilidad del Sistema de la Seguridad Social.
- Calidad de los productos y servicios.

(estos tres últimos temas relacionados con nuestro desempeño económico).

Para fomentar nuestra contribución al desarrollo social, en 2005 pusimos en marcha el EIAS (Equipo de Actividades e Iniciativas Sociales) cuyo objetivo es concienciar e informar sobre iniciativas solidarias de distintas organizaciones, seleccionando los proyectos y campañas que se relacionan directamente con nuestros objetivos y políticas. En los últimos años, se ha centrado, fundamentalmente, en apoyar a organizaciones que contribuyen a mejorar la salud, el bienestar, la igualdad, la diversidad y las situaciones de pobreza. De igual modo, desde este equipo también gestionamos donaciones de materiales e inmovilizado de Mutualia cuya vida útil ha finalizado, minimizando así los impactos medioambientales.

La contribución a la sostenibilidad medioambiental es, por tanto, otra de nuestras prioridades, y por eso nuestra gestión ambiental ha ido evolucionando desde un plan de gestión de residuos sanitarios al establecimiento de acciones concretas en los distintos Planes Estratégicos que nos han permitido disponer de un sistema de gestión medioambiental acreditado según la Norma ISO 14001, acreditar nuestra gestión energética según la Norma ISO 50001 y disponer de la Certificación Q Sostenible Evolution Excellence en los centros de Henao, Ercilla, Gernika, Bergara y Beasain, y el Q Sostenible Evolution Excellence Plus en el HAR, que garantizan que nuestras instalaciones minimizan el impacto ambiental y hacen uso de los recursos de manera eficiente. Precisamente para coordinar, mantener e implementar el sistema de gestión ambiental, desde 2010 contamos con el Comité Ambiental, integrado por representantes de las áreas con mayor incidencia en el ámbito ambiental con el fin de coordinar una gestión optimizada de nuestras instalaciones y equipamientos. En 2014 este Comité modificó sus funciones e integrantes incluyendo a las personas responsables de mantenimiento y de gestión de obras para el seguimiento de los indicadores energéticos y acciones emprendidas para la minimización de sus impactos.

A finales de 2017 nos adherimos al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco, inicialmente 2020, y ahora 2030, de Ihobe, de tal forma que anualmente elaboramos un plan de trabajo que contribuye al objetivo marcado en el programa. Queda de manifiesto, por tanto, que el respeto y la protección del medio ambiente es uno de nuestros compromisos, y hemos definido nuestros ámbitos prioritarios de actuación: prevención de la contaminación, eficiencia en la gestión de los recursos y reducción del consumo innecesario de plástico.

Disponemos de diferentes mecanismos para identificar las necesidades y prioridades de nuestra sociedad y para identificar

nuestro impacto en este grupo de interés. Además de la información que recopilamos a través de los cuestionarios diseñados para el análisis de materialidad, bienalmente realizamos una encuesta de satisfacción a la sociedad que nos permite recabar información sobre su satisfacción con nuestras actuaciones, ligadas a nuestros valores, y que agrupamos en los ámbitos económico, social y ambiental.

La monetización social también es otro sistema de medición en el que venimos trabajando desde hace años para cuantificar de una manera objetiva nuestro aporte de valor a la sociedad.

Sociedad y Clientes

A través del EIAS, buscamos involucrar a nuestras y nuestros clientes y empresas proveedoras. Para ello, periódicamente les informamos de nuestras iniciativas de desarrollo social a través de las distintas comunicaciones que les enviamos para que conozcan los objetivos que se persiguen con cada una de ellas, y para invitarles y trasladarles la posibilidad de participar. Buscamos su colaboración en estos proyectos y el despliegue de una cultura de solidaridad a través de la adquisición de compromisos con las diferentes asociaciones y organizaciones con las que cooperamos en Mutualia.



El equipo EIAS de Mutualia, responsable de poner en contacto a las personas de la organización con "otras realidades" que ocurren a nuestro alrededor, empezó a colaborar con ALBOAN en la difusión de sus campañas hace ya varios años.

Con motivo del próximo 25 de Noviembre, Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres, EIAS Mutualia anima a participar en la campaña **MUJERES EN MARCHA** que ALBOAN ha

Además, también aprovechamos nuestra presencia en redes sociales para divulgar iniciativas de carácter social.

Por otro lado, potenciamos, reconocemos, difundimos y promocionamos a nuestras y nuestros clientes que destacan por su esfuerzo y sus buenas prácticas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Con los reconocimientos OBidean y Premio Mutualia buscamos socializar estas buenas prácticas para, así, tratar de contribuir a la reducción de accidentes de trabajo no sólo entre nuestras empresas y personas adheridas, sino entre la sociedad en su conjunto. Anualmente celebramos un Concurso de Fotografía en el ámbito de la prevención de riesgos laborales y dado el importante número de participantes de las distintas ediciones, en 2017 inauguramos la exposición itinerante de fotografía "Miradas de Prevención". Es una

selección de fotografías entre las premiadas que ponemos a disposición de organizaciones e instituciones, especialmente de nuestras y nuestros clientes, para que pueda ser mostrada con el objetivo de ayudar a la reflexión y concienciación sobre la importancia de la prevención y seguridad en el trabajo.

De igual forma, dando respuesta a nuestro valor Transparencia, compartimos y socializamos nuestras buenas prácticas en los diferentes ámbitos de gestión (igualdad, conciliación, liderazgo, gestión avanzada, cultura organizativa o sistema de gobernanza, entre otros) con aquellas y aquellos clientes que nos lo solicitan.

En Mutualia tenemos el compromiso de respetar, valorar y gestionar la diversidad y favorecer la inclusión para sumar valor a la sociedad. En este sentido, queremos contribuir a crear entornos favorables que faciliten y potencien la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la equidad, la diversidad y la inclusión. El año 2024 es el año de la diversidad en la mutua, y estamos organizando diferentes acciones de sensibilización y concienciación con impacto y participación directa de nuestras y nuestros clientes. Así, por ejemplo, el 21 de mayo organizamos la jornada "La diversidad en las empresas. Retos y oportunidades" a la que invitamos a asistir a todas y todos nuestros clientes.



Mesa de debate
La diversidad en las empresas.
Retos y oportunidades

12:00 Apertura
Nerea Melgosa Vega
Consejera de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales

12:10 Saludo y contextualización del debate
Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director gerente de Mutualia

12:20 Mesa de debate
Pedro de la Torre
FEKOOR
Lidia Kinson Bueto
AMAFRIKA
Pablo Moratalla Santamaria
EHLABE
Borja Sainz de Aja
REDI-LGBTI

13:30 Cóctel

Presenta y modera **Pilar Kaltzada**

21 de mayo
12:00-13:30 horas

Hospital de Alta Resolución de Mutualia
Beato Tomás de Zumárraga, 10B15
Vitoria-Gasteiz

2024 "Año de la atención a la diversidad en Mutualia"

Del 20 al 24 de mayo de 2024 "Semana de la diversidad"

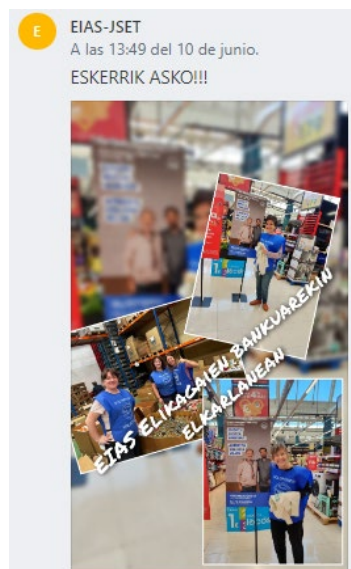
Y hemos organizado otras actividades de sensibilización en nuestras clínicas para que las y los pacientes tuvieran la oportunidad de hablar de discapacidad e inclusión social y laboral a través de la realidad virtual y simuladores de edad.

También buscamos divulgar y traccionar a nuestras empresas proveedoras. En este sentido, desde 2008 el 100% de los contratos que suscribimos están gestionados con criterios de responsabilidad social y, por ello,



en todos nuestros procesos de licitación incorporamos cláusulas cada vez más exigentes que van más allá del mero cumplimiento legal (por ejemplo, prevención y LOPD en 2008, igualdad de género y calidad en 2009, eficiencia energética en 2014, compra y contratación pública verde, pluralidad lingüística, confidencialidad, consideraciones éticas...). Además, desde 2013 solicitamos a nuestras empresas proveedoras la firma de un código de conducta donde reiteramos nuestro compromiso con los estándares éticos y les transmitimos claramente nuestras expectativas con respecto a la conducta ética que deben mantener en nuestras relaciones y trasladar a su propia actividad. Así, al aceptar este código, se comprometen a que todos nuestros acuerdos y relaciones de negocio estén sometidos a los principios básicos de ética y conducta profesional recogidos en el documento.

Sociedad y Personas



A través del EIAS favorecemos y canalizamos la contribución al desarrollo social de nuestras personas mediante aportaciones económicas destinadas al desarrollo de proyectos. De igual forma, a través del Equipo Boluntalia promovemos el voluntariado corporativo, facilitando la participación de las personas que dedican su tiempo, capacidades y talento a proyectos de organizaciones sin ánimo de lucro. Este equipo hace un trabajo previo de elección de

proyectos, facilita la gestión y pone en contacto a las personas con las asociaciones que llevan a cabo la actividad elegida. El tiempo de dedicación, conocimientos, habilidades y talentos los ponemos cada una de las personas que formamos parte del equipo de voluntariado. Sin embargo, la mutua facilita un número determinado de horas de trabajo (el equivalente a una jornada laboral) para favorecer nuestra participación en este tipo de actividades.

A través de estos equipos posibilitamos, por tanto, la colaboración con proyectos para el desarrollo, así como el despliegue de una cultura de solidaridad propiciando la participación de las personas y adquiriendo compromisos con diferentes asociaciones y organizaciones.

Más allá de su trabajo diario, nuestras personas aportan su experiencia, tiempo y dedicación para difundir y poner en marcha actividades relacionadas con el fomento de la salud, la prevención, la cultura, el deporte, la gestión avanzada, la igualdad de oportunidades o la conciliación. Para ello colaboramos estrechamente con diferentes organismos e instituciones.

Por otro lado, nos esforzamos por difundir e instaurar una cultura preventiva entre nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Prueba de ello es el diseño e

implantación en 2017 del Proyecto Mutualia Gaztea, Finalista en la II Edición de los Premios Prevencionar (2018). Se trata de un programa de visitas trimestrales de estudiantes en edades comprendidas entre 11 y 13 años a nuestros centros sanitarios con el doble objetivo de sensibilizar a la juventud en materia de prevención de riesgos laborales, y de enseñarle prácticas de primeros auxilios. Este equipo está integrado por personas de distintas áreas de la organización que, de manera voluntaria, dedican su tiempo y esfuerzo para acercar a la sociedad la actividad preventiva y sanitaria (910 participantes con un 99% de valoraciones positivas o muy positivas).

En 2012 certificamos nuestro sistema de gestión en base a la Norma ISO 14001 gracias a la colaboración e implicación de las personas de Mutualia. A partir de entonces, nuestras actuaciones en este ámbito se han encaminado a la renovación de dicha certificación y a incrementar nuestra eficiencia energética, obteniendo la Norma ISO 50001 con alcance a todos nuestros centros en 2015.

A través de la sensibilización pretendemos fomentar la sostenibilidad ambiental y, en este sentido, diseñamos y desplegamos campañas para buscar la concienciación y la formación de nuestras personas. Disponemos de carteles de sensibilización en todas nuestras instalaciones para contribuir a reforzar un uso racional de los recursos. Dentro de este trabajo de sensibilización y concienciación destacó, por ejemplo, la iniciativa que puso en marcha el CDS a finales de 2022 con el uso de The Planet App, una aplicación móvil que ayuda a entender mejor nuestro impacto personal en el medio ambiente y a desarrollar hábitos de vida más respetuosos, a través de cursos de formación, píldoras de conocimiento y retos. Las 8 personas más comprometidas con la reducción del impacto ambiental y que superaron el reto, fueron reconocidas.



¿Quieres formar parte y unirse al reto de sostenibilidad de Mutualia?

Ponemos a tu disposición **The Planet APP**, una aplicación móvil, divertida e intuitiva, con la que entenderás mejor tu impacto personal en el medio ambiente (hogar, transporte, alimentación, gasto personal) y te ayudará a desarrollar hábitos de vida más respetuosos. Además de aprender, podrás acumular puntos y ganar premios.

¡ÚNETE A NUESTRO RETO DE SOSTENIBILIDAD!

(Remitenos un correo a 41 Buzón Comité de Desarrollo Sostenible)

Sociedad e Innovación

Nuestra participación en la Comunidad de Aprendizaje Diréctica, coordinada por el Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto, nos ayudó a entender y redefinir nuestro concepto de sociedad, y a integrar la ética en su gestión. Así, en el proceso estratégico 2018-2020 apostamos por la necesidad de demostrar a la sociedad nuestro aporte de valor para que respetara y respaldara nuestra existencia. Para ello, tal y como hemos comentado anteriormente, utilizamos la herramienta del “Triángulo de reflexión ética” (ver Sociedad y Estrategia). Es a partir de ese momento cuando empezamos a dotar de conciencia a Mutualia sobre la base de la cultura organizacional que ya habíamos comenzado a definir en 2015.

De igual forma, otro elemento innovador de nuestra gestión de la sociedad fue el uso de la matriz de prominencia (poder, legitimidad y urgencia) para clasificar a los diferentes colectivos que la integran en función de su capacidad de influencia en Mutualia (4) y establecer actuaciones concretas para cada uno de ellos:

Clasificación	Análisis	Actuación a desarrollar	
LATENTES	Adormecidos	Su atributo es el poder. Con ello pueden imponer su voluntad. No obstante, al no tener relación legítima o de urgencia, su poder no suele ser utilizado. Sin embargo, pueden conseguir uno de los dos atributos, o legitimidad o urgencia.	Hay que tenerles presentes ya que, si obtienen cualquiera de los dos atributos que les falta, mudan hacia grupos de interés más importantes.
	Discrecionales	Estos grupos o personas poseen la legitimidad como atributo, pero no tienen poder para influir ,ni pedidos urgentes, por lo que simplemente están para velar por los valores, normas y creencias. Sirven de apoyo. El punto clave de estos grupos de interés es que no existe ninguna presión.	Mantenerlos informados
	Demandantes	El único atributo que poseen estos grupos de interés es la urgencia. Debido a que no tienen ni poder ni legitimidad, resultan un tanto “molestos”.	Hasta que no adquieran el poder o legitimidad necesarios para moverse hacia una posición más prominente, su urgencia seguirá siendo insuficiente para captar la atención y permanecerán en estado latente.
EXPECTANTES	Peligrosos	La urgencia y el poder que caracterizan a este grupo pueden volverlo coercitivo y hasta violento, lo cual hace que sea “peligroso” para la empresa.	El uso del poder coercitivo a menudo acompaña una solicitud ilegítima. Hay que tener mucho cuidado con ellos y nunca ignorarlos. Hay que tener monitorizada su actitud y sus movimientos. Utilizan los canales formales para generar un cambio, pero pueden volverse violentos o coercitivos en sus reclamos.

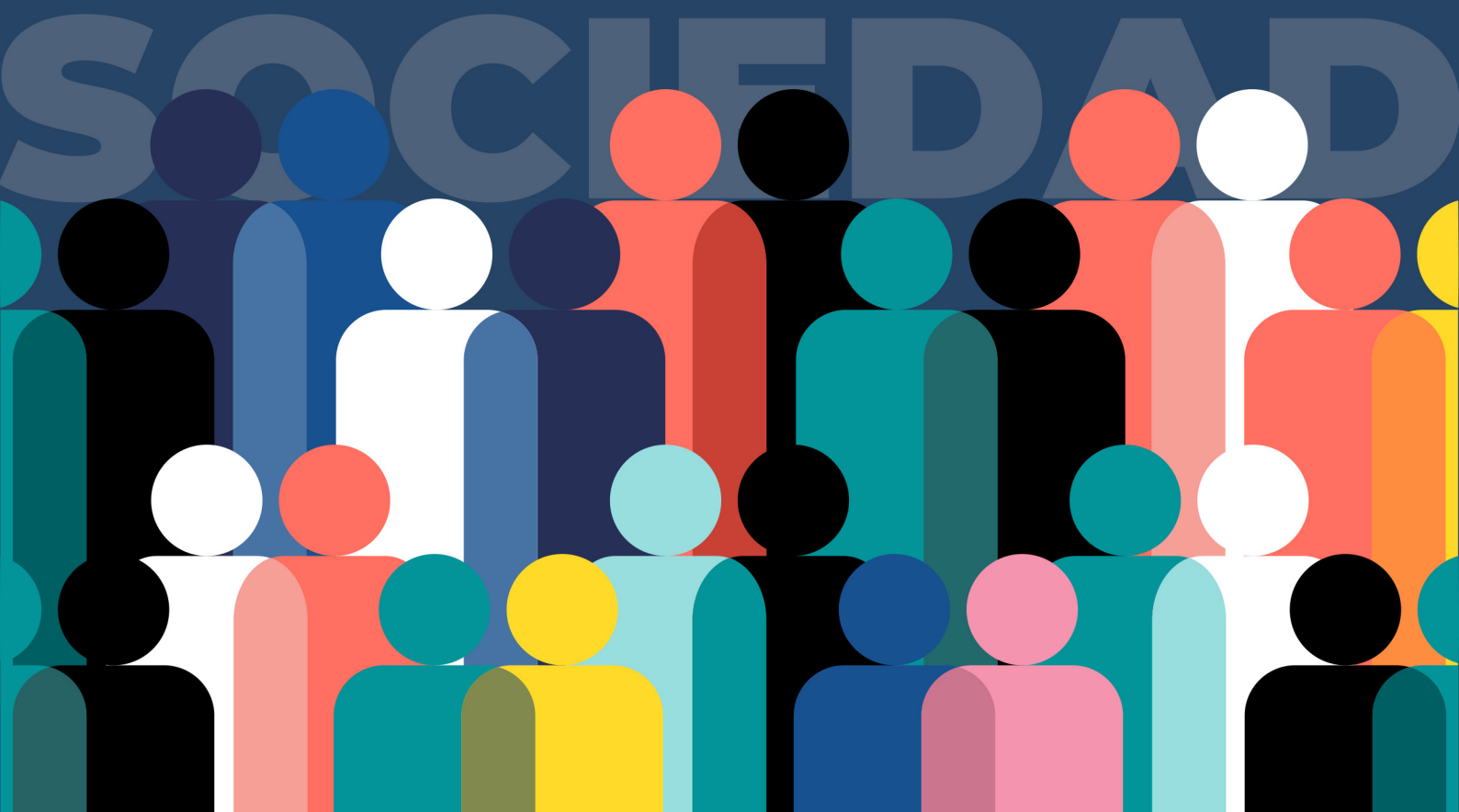
Por otro lado, nuestro compromiso social nos lleva a colaborar en proyectos innovadores con un claro impacto en la salud y bienestar de la sociedad aportando nuestros recursos, conocimiento y experiencia. Así, por ejemplo, en los últimos años hemos participado en los siguientes proyectos:

- Proyecto IMPRESS, ganador QIA Euskadi en la categoría Gran Empresa, y Finalista Internacional en 2021. Llevamos a cabo este proyecto con un consorcio de organizaciones europeas para desarrollar una herramienta que permitiera abordar la gestión del riesgo de estrés derivado del trabajo.
- Proyecto europeo “DDS-MAP”. A finales de 2022 iniciamos un estudio sobre la concienciación, conocimientos y autoevaluación de las y los profesionales sanitarios sobre el uso de las tecnologías digitales, tanto en el aprendizaje como en la práctica profesional.

- Proyecto ExOsasun. En el periodo 2020-2022, y con un alcance autonómico, colaboramos para reducir los trastornos musculoesqueléticos en el entorno laboral mediante la investigación y el desarrollo de exoesqueletos inteligentes y personalizables.



Gestión de la sociedad desde una perspectiva ética como elemento estratégico clave para la sostenibilidad



Novedad y aprendizaje

El origen de esta buena práctica se remonta a la reflexión estratégica 2015-2017 cuando identificamos la “Reputación Corporativa” como una línea estratégica y constituimos el Subproceso “Reputación Corporativa”, integrado dentro del Proceso “Política y Estrategia”. El objetivo que perseguíamos era mejorar nuestra reputación corporativa logrando que nuestros resultados y comportamientos fueran reconocidos por todos nuestros grupos de interés.

A medida que fuimos avanzando en este largo “trayecto”, identificamos como riesgo estratégico la mala imagen del sector de las mutuas en la sociedad, y para intentar paliarlo y minimizarlo, nos marcamos como estrategia “mejorar la gestión de la sociedad desde una perspectiva ética”. Esto suponía:

- Convertir a Mutualia en una “empresa ciudadana”. Para ello teníamos que dotarla de conciencia desarrollando los elementos que nos permitieran la existencia de una cultura corporativa, e implantar una gestión ética creando las estructuras y sistemáticas, promoviendo y formando a las personas y a los órganos de gobierno en la gestión ética.
- Dotarnos de herramientas de gestión de las relaciones con los grupos de interés definidos como sociedad en la matriz de prominencia
- Definir el principal objetivo:
 - o Lograr la legitimación social, de forma que se asocie a Mutualia como una organización ética e imparcial que ayuda a la mejora de la gestión de la incapacidad temporal dando así cumplimiento a su propósito.

En 2015, como punto de partida, identificamos dos proyectos estratégicos:

- Desarrollo de la cultura corporativa de Mutualia. Redefinición consensuada de los valores buscando su interiorización por todas las personas de Mutualia (dentro de la línea estratégica Compromiso de las personas).
- Transmisión a los grupos de interés de nuestros objetivos en gestión ética, transparencia y compromiso social para que compartamos los mismos valores e incorporemos mejoras (dentro de la línea estratégica Reputación Corporativa).

En este sentido, una de nuestras primeras decisiones fue replantearnos la sistemática y nivel de participación de nuestras personas en la identificación y definición de los valores, por entender que eran los pilares básicos sobre los que sustentar nuestra identidad corporativa. Por eso, con la convicción de que los valores eran la base de nuestro día a día y que podían generar dinámicas de mayor autonomía, apostamos por identificar entre todas las personas de Mutualia los valores con lo que queríamos que nos identificaran. Considerábamos fundamental que los valores los definiésemos así porque, sólo si teníamos unos valores compartidos y por los que sentíamos orgullo, los podríamos poner en práctica. Fue así como comenzamos una conversación sobre valores, y sus lenguajes y comportamientos asociados, para definir la mutua que queríamos ser, iniciando así el “trayecto” de desarrollo de nuestra Cultura Corporativa. Para dar participación a las más de 600 personas de la organización, celebramos un total de 14 jornadas, con una duración de 4 horas, dividiendo a las 40-50

personas asistentes a cada una de ellas en equipos de cinco para dar respuesta a los siguientes objetivos:

- Identificar de manera compartida los Valores que las personas de Mutualia queríamos consolidar y/o desarrollar.
- Abrir una conversación sobre su significado para poder concretarlos.

Al finalizar las 14 jornadas dispusimos de un documento con todos los adjetivos aportados por los diferentes equipos de trabajo y, tras un análisis exhaustivo, los agrupamos en seis familias de valores relacionados, eligiendo el valor que creíamos que mejor representaba a cada una de ellas, siendo el mapa resultante el siguiente:



En definitiva, los seis valores elegidos fueron:



Con sus lenguajes y comportamientos asociados:

	
LENGUAJE	COMPORTAMIENTOS
*“Entiendo su situación y le voy a explicar cuál es la mejor solución para su problema” *“No se preocupe, le atendemos ahora mismo y trataremos de solucionarlo cuanto antes” *“¿Necesita ayuda?” *“¿Cuanto conmigo para lo que necesites?”	*Saludar, presentarse y preguntar el nombre *Dar importancia a la acogida *Escuchar activamente y dedicar el tiempo suficiente a atender al cliente o compañero *Llamar al paciente antes y tras una intervención *Utilizar un lenguaje sencillo y accesible (no

Cercanía, lenguaje y comportamientos (extracto)

Las personas de la mutua valoramos muy positivamente esta definición conjunta y consensuada de los valores ya que el ítem “Me ha parecido interesante que trabajemos los valores, lenguajes y comportamientos”, alcanzó un 8,63.

Nuestro trabajo sobre los valores no terminó con estas jornadas y la identificación de estos seis valores y su lenguaje y comportamientos asociados, sino que supuso el inicio de un proyecto compartido sobre nuestra Cultura Corporativa que continuamos desplegando a través de diferentes líneas de actuación. Así, por ejemplo, pusimos en marcha el blog interno “Txorien Bloga” (posteriormente “Txorien Plaza”) para mantener abierta la conversación sobre nuestros Valores, entregamos una agenda (2016) personalizada con nuestros valores, frases célebres sobre ellos, recordatorios de lenguajes y comportamientos e hitos relevantes para la mutua para ese

ejercicio, incorporamos faldones sobre valores en los correos electrónicos, sistematizamos la aparición de mensajes en el ordenador (dos por semana) con comportamientos asociados al valor en curso (según la agenda), integramos los valores en las sesiones de comunicación y del Comité de Seguimiento de Gestión, asignamos un icono y un color a cada valor, renovamos nuestra cartelería e imagen externa o incorporamos en las encuestas de satisfacción a nuestros grupos de interés preguntas específicas para conocer su percepción sobre el nivel de cumplimiento con nuestros valores. Además, definimos los Premios Balioak Bizi con el objeto de crear una cultura de reconocimiento al ejercicio de nuestros valores. Organizamos sus ediciones bienalmente, y todo equipo de trabajo que considere que su proyecto está claramente alineado con algunos de nuestros Valores, puede presentar su candidatura al premio. La selección de los proyectos ganadores recae en manos de las Juntas Territoriales y de la Junta Directiva de Mutualia, integrando así también a nuestras y nuestros clientes en el desarrollo de nuestra Cultura Corporativa.

Por otro lado, cada grupo profesional definió un Modelo de Contraste de Valores para adaptarlo a sus particularidades, y las personas líderes cuentan también con otro específico. Se trata de un modelo, con una guía de comportamientos y una ficha de autoevaluación, fruto de la participación y del consenso de las personas de la mutua, que pretende orientar nuestras actuaciones en la necesaria búsqueda de los valores definidos.



Indicadores:

- N.º de agradecimientos recibidos.
- Numero de reconocimientos internos.
- Resultados de la encuesta del área (para dos públicos: control de gestión y equipos con los que trabajamos) en los temas relacionados con cercanía.

Comportamientos recomendables y observables: para evaluar estos comportamientos, además de la autoevaluación, se podrá recurrir a la opinión de un o una compañero "espejo".

- Saludo a mis compañeros y compañeras y dedico tiempo para preocuparme por su situación.
- Soy una persona accesible y atiendo con interés a las personas que se dirigen a mí dedicándoles el tiempo necesario. En caso de que en ese momento no le pueda atender le propongo una nueva hora.
- Escucho atentamente, no interrumpiendo a quien está hablando y presto especial atención a mi lenguaje corporal al relacionarme con otras personas.
- Ofrezco mi ayuda a mis compañeros y compañeras cuando pueden necesitarla, ofreciéndosela de manera proactiva cuando lo vea necesario.
- Solicito amablemente la colaboración de otras personas informándoles del motivo de la solicitud y de su necesaria contribución para alcanzar el objetivo marcado.
- Tratamos un lanceado etico y sencillo, ayudando a las personas.

Ficha de Autoevaluación

Autoevaluación Valores	Comportamientos que quiero reforzar para desarrollar este valor
	

Modelo de Contraste de Valores Organización y Gestión de Riesgos - Cercanía (extracto)

Inicialmente se trataba de una autoevaluación que pretendía ser una toma de consciencia voluntaria e individual que explicitase el grado de cumplimiento de cada valor, y que permitiera hacer un seguimiento periódico para garantizar una mejora continua. Actualmente las personas de Boga (foro de liderazgo con, aproximadamente, 200 integrantes) hemos adquirido el compromiso de realizar la autoevaluación periódicamente y, para ello, contamos también con un compañero o compañera "espejo" para que, desde la observación en el día a día, pueda dar un feedback sobre los comportamientos a través de una conversación compartida y usando como referencia el modelo.

Durante el proceso de desarrollo de nuestra cultura corporativa, fue muy valiosa nuestra implicación en la Comunidad de Aprendizaje Diréctica, coordinada por el Centro de Ética Aplicada de Deusto. Desde su creación, integrantes de la Dirección de Mutualia asisten a seminarios mensuales de 4 horas donde intercambian experiencias y realidades con otras empresas y personas expertas, identifican necesidades y

generan soluciones para ayudar a las empresas a enfrentarse a sus retos éticos. La implicación en esta comunidad nos permitió entender la forma de alcanzar una adecuación ética en la gestión de la mutua de una manera sistemática al comprender, entre otros aspectos, que únicamente la definición y despliegue de nuestros valores resultaba insuficiente, y que teníamos que seguir trabajando en el desarrollo de nuestra cultura organizacional (además de los valores, teníamos que seguir desplegando nuestras políticas, procedimientos, instrucciones, etc.). Así, a medida que avanzaba esta implicación, fue aumentando nuestra inquietud por incorporar esta perspectiva ética en nuestros procesos de toma de decisiones, dando así respuesta al valor Transparencia, en cuya nube nuestras personas ya recogieron la ética como algo imprescindible en nuestra gestión:



Esta inquietud nos llevó a identificar la necesidad de formarnos en la materia para identificar su aplicación de manera óptima en nuestra organización. Por eso, con el convencimiento de que la incorporación de la perspectiva ética en nuestras decisiones y actuaciones se había convertido en un asunto prioritario, planificamos y organizamos diferentes acciones formativas durante el año 2017:

- Curso de formación *"Cumplimento Corporativo: Código Ético"*, con alcance a toda la plantilla, y con una prueba de conocimiento a su finalización para valorar su nivel de comprensión ([ver Anexo 1](#)).
- Jornada formativa sobre *"Ética Organizacional"*, con alcance a todo el Comité de Seguimiento de Gestión y al Comité de Empresa ([ver Anexo 2](#)).
- Formación a la Junta Directiva y a las Juntas Territoriales: *"Fundamentos de ética organizacional y código ético de Mutualia"*.

Nuestros resultados económicos eran positivos, y nuestras y nuestros clientes mostraban un alto nivel de satisfacción con nuestros servicios. Sin embargo, las campañas de determinados agentes sociales contra el sector de mutuas descreditaban y perjudicaban en gran medida la imagen general de las mutuas. De hecho, en el proceso de reflexión estratégica 2018-2020, a raíz de analizar noticias de los medios de comunicación o quejas recibidas, comprobamos que los esfuerzos que veníamos realizando para ser una organización reconocida por nuestra contribución y aportación de valor a la sociedad no eran suficientemente valorados por todos nuestros grupos de interés.

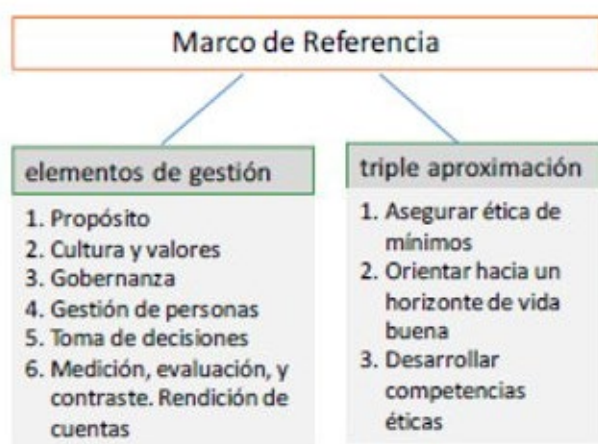
Utilidad y alcance

A raíz de esta reflexión decidimos recurrir al *"Triángulo de reflexión ética"* con el fin de identificar lo que la sociedad nos demandaba para valorar si estábamos en



disposición de aportarlo, y poder medir si la sociedad realmente veía y percibía nuestra aportación. Esta reflexión nos abrió un largo camino con el que pretendíamos minimizar riesgos y dotar de conciencia a la organización.

En la comunidad Diréctica creamos un marco de referencia como herramienta para la gestión ética que nos ha ayudado a ponernos ante los interrogantes éticos relevantes a los que debemos dar respuesta con el horizonte de alcanzar la legitimidad ética ante la sociedad. Este marco tiene una doble dimensión. Por una parte, se estructura en seis elementos de gestión -bloques temáticos- y, por otra, en cada elemento se realiza una aproximación desde una triple perspectiva ética: la ética de mínimos, la de máximos y el desarrollo de competencias y capacidades éticas (ver Anexo 3):



Sobre la base de este marco de referencia reflexionamos en cada elemento de gestión desde la triple perspectiva ética e iniciamos un diálogo de aspiraciones y de mínimos éticos a cumplir. Derivado de esta reflexión y de este diálogo definimos un plan de acción con el que buscábamos adecuar nuestra gestión ética:

Una de nuestras primeras actuaciones derivadas de este plan fue revisar nuestro concepto de sociedad e identificar qué colectivos conformaban nuestra sociedad (11), dándonos cuenta de que no todos tenían la misma capacidad de influencia. En esta reflexión utilizamos la “Matriz de prominencia”, una herramienta que nos permitió clasificar y priorizar los distintos colectivos integrantes de la sociedad en función de su poder –capacidad de influir en Mutualia-, legitimidad –percepción de que nuestras acciones son apropiadas- y urgencia –necesidad de acción inmediata-. Clasificamos los 11 colectivos en 4 grupos, estableciendo actuaciones concretas a desarrollar en cada uno de ellos (ver Anexo 4).

Por otro lado, elaboramos la primera versión de nuestro propósito, para que la sociedad y nuestras personas lo supieran y lo entendieran, considerando que, en realidad, Mutualia trabaja para cubrir necesidades básicas de la sociedad en general, y no sólo las de sus clientes. Nos parecía que éste era el aspecto esencial que debíamos comunicar para que la sociedad pudiera evaluar si realmente ofrecíamos ese valor o no.

Continuando con los elementos de la herramienta de adecuación ética, al querer ser una organización más humana y con unos principios que se mantuvieran en el tiempo –empresa ciudadana-, y con la intención de que se apreciase la existencia

de una perspectiva ética, focalizamos nuestros esfuerzos en afianzar, estructurar, dar coherencia y sistematizar para que nuestra cultura permaneciera en el tiempo -cultura y valores-, entendiendo la cultura como la suma de los siguientes elementos:

- Elementos declarativos (aquellos que definen nuestra identidad y comportamiento con los grupos de interés de forma expresa - propósito, misión, valores, código ético, etc.).
- Los elementos normativos (aquellos definidos y aprobados por la mutua, que son de obligado cumplimiento y rigen nuestra actividad – estatutos, políticas, reglamentos, certificaciones, procedimientos, etc.).
- Los lenguajes y comportamientos que deben ser reflejo de nuestros valores (modelo de contraste de valores).
- Los elementos simbólicos (aspecto físico de nuestras instalaciones, historia, ceremonias, etc.).
- Los elementos estructurales (organigrama, canales de comunicación y de participación, gestión del talento, gestión de riesgos morales o procesos de formación y socialización interna).

Durante el periodo de vigencia del PE revisamos nuestros modelos de gestión y de negocio para asegurarnos de que nuestros estatutos, código ético, políticas, procedimientos, instrucciones, etc. eran coherentes con nuestro propósito, nuestra misión y nuestros valores. De igual forma, también comenzamos el proceso de cambio de nuestro modelo organizacional con la introducción de algunas modificaciones (nuevas Direcciones, reestructuración de áreas y servicios, creación de nuevas figuras, etc.), y con el nombramiento de tres comisiones, la Comisión de Auditoría Interna, la Comisión de Retribuciones y la Comisión Ética, siendo esta última la responsable de velar por que en la mutua actuemos éticamente en el contexto social y cultural en el que operamos, tal y como queda reflejado en su Reglamento:



Utilizamos las reuniones de comunicación del Plan Estratégico 2018-2020 para revisar y actualizar nuestro código ético (ver Anexo 5). Esta revisión se aprobó en marzo de 2019 por la Junta Directiva, tratándose de un documento con las principales normas internas de conducta profesional y ética de todas las personas que integran la mutua.



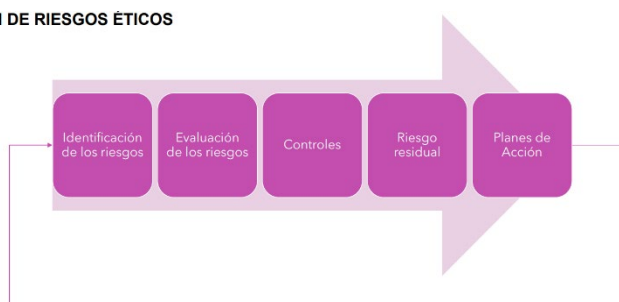
GRUPO DE TRABAJO 24
lunes, 21 de mayo de 2018



No obstante, quisimos dar un paso más y estructurarlo según nuestros valores y para ello pusimos en marcha en 2020 un equipo de trabajo multidisciplinar, integrado por personas voluntarias, que revisaron el código ético. Para ello contaron con el acompañamiento y asesoramiento de una persona del equipo de asesores del Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto. Las diferentes sesiones de trabajo se articularon en una parte teórica y en otra parte práctica. El resultado de esta revisión fue un código ético estructurado según nuestros grupos de interés y valores, aprobado por la Junta Directiva en diciembre de 2021. En este documento recogemos los compromisos explícitos que asumimos con nuestros grupos de interés, y que están inspirados en cada uno de nuestros valores ([ver Anexo 6](#)).

Por otra parte, al ser Mutualia una empresa reconocida por su gestión de riesgos (PRM en 2020), se nos propuso participar como ejemplo práctico en la tesis doctoral llamada “Análisis y Control del Riesgo Moral: Modelo del Compliance Moral (MCM)”. Como resultado de esta participación ampliamos nuestra gestión de riesgos, detectando una nueva tipología de riesgo llamada riesgo ético. Para cada grupo de interés identificamos las situaciones que pudieran generar un riesgo ético (“si sale cara gano yo, si sale cruz pierde otro”) relacionadas con el momento en el que se podían dar y la variable subyacente que provocaba esa situación de riesgo ético (asimetría temporal, de poder, de información o de confianza), y posteriormente evaluamos esos riesgos con la metodología establecida en la mutua ([ver Anexo 7](#)). Esta sistemática fue posteriormente descrita como ejemplo práctico en el libro “Gestión del riesgo moral: Clave para la Sostenibilidad”

GESTIÓN DE RIESGOS ÉTICOS



Toda esta nueva estructura organizativa y nuestros modelos de gestión y de negocio se convirtieron en la base de nuestro

Sistema de Gobernanza, y la Política General del Gobierno Corporativo en su pieza fundamental, que fue aprobada y publicada en 2019. La responsabilidad de promover el Buen Gobierno Corporativo y la cultura ética recayó en la Comisión Ética, apoyada por nuestro Comité de Cumplimiento y el Comité de Desarrollo Sostenible.

Constituimos el Comité de Desarrollo (CDS) en 2019 para atender nuestro compromiso con la sostenibilidad y para dar respuesta al Macroproyecto “*Contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible*”, que desplegamos, a su vez, en diferentes proyectos. Integrado por personas de diferentes áreas de la mutua, se le trasladó la responsabilidad de velar por que nuestra estrategia estuviera alineada con los ODS identificados y priorizados por la mutua.

La introducción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la gestión es un paso crucial para convertirnos en una empresa ciudadana responsable y comprometida con la sostenibilidad. Al integrar los ODS en nuestra estrategia corporativa, no solo mejoramos nuestra reputación y legitimidad social, sino que también nos alineamos con un marco ético global que guía nuestras decisiones y operaciones hacia un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente

Para conseguir esta alineación, previamente propuso a la Dirección la Política de Desarrollo Sostenible y el Plan de Desarrollo Sostenible. Una de sus tareas fundamentales fue la identificación de los ODS prioritarios teniendo en cuenta, por un lado, los que mayor impacto podían tener por nuestro tipo de actividad, las políticas voluntarias a las que nos adherimos y, por último, las necesidades y demandas de los grupos de interés. Una vez realizada esta priorización, alineamos los Macroproyectos y proyectos del plan estratégico con los ODS, identificando en qué ODS incidían los diferentes equipos de trabajo y relacionando en qué ODS incidían los aspectos a los que nuestros grupos de interés daban más importancia. Además, para generar y potenciar esta cultura de sostenibilidad, el CDS definió un Plan de sensibilización a través del cual informaba de cómo incidían nuestros proyectos y actividades diarias en los ODS, difundiendo un concepto de sostenibilidad más cercano y real.

Por lo tanto, al introducir los ODS en nuestra gestión, no solo estamos cumpliendo con un compromiso global, sino que también estamos afianzando nuestra identidad corporativa para reflejar los valores y principios que queremos que nos identifiquen como una empresa ciudadana. Esto nos permite lograr la legitimación social y el reconocimiento como una organización ética e imparcial que contribuye significativamente a la mejora de la sociedad.

A lo largo de los años, en Mutualia hemos recibido diferentes premios y reconocimientos a nuestra **gestión de personas** en ámbitos como el liderazgo, la igualdad y conciliación, la comunicación, el desarrollo o la participación. Además de los proyectos estratégicos relacionados directamente con nuestras personas, durante este periodo dedicamos importantes esfuerzos en seguir formándonos en gestión ética. Así, por ejemplo, destacó en 2020 el Programa Formativo BOGA, con dos cursos diferenciados, y con alcance a todas las personas integrantes de nuestro foro de liderazgo ([ver Anexo 8](#)):

- “Ética organizativa”, profundización en la importancia de la ética de las organizaciones empresariales y de los valores organizacionales.
- “Código ético”, qué es y cuáles son sus aspectos fundamentales, así como diferencias entre distintos enfoques para su elaboración.

De igual forma, en el periodo 2020-2022 las personas integrantes del Comité de Seguimiento de Gestión asistieron al curso “Perspectiva ética en la función directiva” con el fin de identificar y responder a los interrogantes éticos que surgen en la gestión de la mutua (ver Anexo 9).

Aprovechamos también para definir la Ficha de Reflexión Ética (ver Anexo 10) que nos ayuda a afrontar dilemas éticos, a saber cómo analizarlos y a **tomar decisiones** fundamentadas. Un dilema ético supone una toma de decisión entre varias posibles y en la que chocan nuestros valores con las alternativas disponibles. Este tipo de problemas a resolver necesitan una reflexión muy exhaustiva de las diferentes alternativas, y esta ficha nos guía y facilita el análisis. Está disponible para que cualquier persona de la organización pueda hacer uso de ella, y disponemos de un repositorio de fichas que facilita la toma de decisiones futuras. Si la Dirección considera que el dilema ético es suficientemente relevante, y cumple con los criterios establecidos, se lo traslada a la Comisión Ética de la Junta Directiva, que es quien tiene la última palabra ante una decisión de estas características.

Cumpliendo con nuestro propósito de favorecer el desarrollo económico y el bienestar de nuestra sociedad, quisimos saber qué valor generábamos y cómo contribuíamos a mejorarla. Por eso, en 2019 pusimos en marcha un equipo de trabajo multidisciplinar para **medir, evaluar y contrastar** el valor que realmente revertíamos a la sociedad. Para objetivar su cálculo, utilizamos el Modelo Polidrico, desarrollado conjuntamente por las Universidades de Deusto y del País Vasco, que nos permitía monetizar nuestro desempeño social de forma objetiva y comparable con otras organizaciones. El valor social consolidado es la suma del valor social generado a través de la actividad económica, del retorno socioeconómico generado para las Administraciones Públicas y el valor social específico generado para los grupos de interés. Este tercer valor, se calcula en base a un estudio donde se monetizan una serie de variables, y para lo cual el equipo diseñó un cuestionario que utilizó en diferentes entrevistas que mantuvo con representantes de estos grupos y a quienes preguntó, entre otras cuestiones, cuáles eran los principales aspectos en los que generábamos algún tipo de valor a sus respectivas organizaciones/ entidades, y si podían identificar aquellas características o circunstancias que, en su opinión, mejorarían o incrementarían el valor generado o percibido. A partir de estas entrevistas identificamos las variables de valor más importantes para nuestros grupos de interés. Tras determinar estas variables, el equipo las “tradujo” en indicadores para poder monetizarlos, y calcular así lo que revertimos (en 2019, por cada 1€ que ingresamos, revertimos 1,25€ a la sociedad; en 2023, 1,31).

Por otro lado, y con los objetivos de ser más transparentes y de mejorar la información que trasladábamos sobre nuestro impacto económico, social y medioambiental (**rendición de cuentas**), nuestra memoria del ejercicio incluye, de una manera consolidada, nuestro desempeño en los tres ámbitos, bajo la

metodología Global Reporting Initiative (GRI), e integrando en un único documento la información anual de la mutua y el reporte de sostenibilidad. Sometemos estas memorias a un proceso de auditoría externa de manera bienal, y de verificación anual por la Red Española del Pacto Global. Además, la matriz de materialidad nos permite identificar aquellos asuntos más relevantes de nuestra gestión para los grupos de interés. En concreto, los temas más relevantes para la sociedad son:

- Cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley.
- Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad de la clientela.
- Prácticas laborales.
- Presencia en el mercado.
- Derechos humanos: libertad de asociación y convenio colectivo.
- Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo.
- Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley.

Cada año hemos ido enriqueciendo este proceso, con el fin de mejorar nuestra gestión y capacidad de respuesta. Así, en la última reflexión estratégica, enviamos a una muestra representativa de la sociedad un cuestionario sobre 36 temas relevantes agrupados en tres ámbitos: el desempeño ético y buen gobierno, el desempeño medioambiental y el desempeño social. La importancia que la sociedad dio a cada uno de estos desempeños no económicos fue:

- Ético y buen gobierno: 11,1%
- Medioambiental: 7,4%
- Social: 81,5%

Por otro lado, en 2019 elaboramos la primera Memoria de Gobierno Corporativo para informar a la sociedad de nuestra estructura organizativa para dar cumplimiento a la Política de Gobierno Corporativo, así como de las grandes decisiones y acuerdos alcanzados en los Órganos de Gobierno en este ámbito.

En aquel momento, ya empezaba a reconocerse por la sociedad nuestra forma de entender la ética en la gestión, y participábamos en diferentes foros y jornadas compartiendo nuestro modelo y experiencia, con sus éxitos y fracasos: de manera continuada en Diréctica o en la Fundación Arizmendiarieta, y de forma puntual en ponencias o congresos (por ejemplo, en el Congreso de Liderazgo Ético del País Vasco, dedicado al liderazgo ético en la empresa, en mayo de 2018).

En la reflexión estratégica 2021-2025 identificamos como fortaleza nuestro compromiso con la gestión avanzada y ética. Sin embargo, la imagen negativa del sector seguía siendo una amenaza para nuestra supervivencia. Con el objeto de visualizar nuestro compromiso, incorporamos la gestión ética en nuestra visión: “*Ser una mutua legitimada y reconocida por nuestros grupos de interés por contribuir al bienestar de nuestro entorno con gestión ética e innovadora*”, e identificamos como Factor Crítico de Éxito la “*Cultura de gestión ética y avanzada*”, reflexionando sobre la posición actual y futura deseada en el mismo. Derivada de este análisis y de nuestra visión, identificamos la línea estratégica “*Impulso del Gobierno Corporativo – Empresa Ciudadana*”, y definimos el reto estratégico “*Ser una organización de referencia por su gestión*”

ética”, para cuyo despliegue definimos varios proyectos estratégicos:

Reto 2: Ser una organización de referencia por su gestión ética

MACROPROYECTO	PROYECTO	RPBLE	RPBLE SEGUIMIENTO
Afirmamiento de la Cultura Corporativa	1.11 Refuerzo de los valores y despliegue a toda la organización de la autoevaluación en comportamientos asociados a valores	Desarrollo de Personas	Diseño estratégico
	1.12 Diseño y sistematización de encuesta de ética a las personas de la organización	Dirección	Diseño estratégico
	1.13 Definición, medición y evaluación de los elementos declarativos, normativos y estructurales (MIVV, propósito, código ético, estatutos, políticas, comités...)	Dirección	Diseño estratégico
	1.14 Creación de un portal web corporativo separado de la web de servicios actual	Comunicación	Diseño estratégico

Con el objetivo de generar cultura ética y de compartir conocimiento y la manera de aplicar la ética en nuestra gestión, creamos Etikagune, un espacio abierto para debatir cuestiones relacionadas con la ética en Mutualia dentro de Elkargune (ver Anexo 11). Este espacio, dinamizado por personas expertas del Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto, debe servir para acercar los puntos de vista y para mantener la perspectiva ética en el centro de nuestra gestión. El hecho de dar participación a toda la plantilla se fundamenta, por tanto, en estas dos razones básicas:

- alcanzar una visión compartida de la aplicación de la ética en nuestra gestión y,
- porque si queremos generar esta visión compartida, es necesario que participemos todas las personas de la organización.

Cómo participar

ETIKAGUNE es un espacio abierto para debatir cuestiones relacionadas con la ética en Mutualia. Todas las personas somos necesarias en este diálogo para poner sobre la mesa las cuestiones relevantes de nuestro día a día.



¿Cómo funciona?

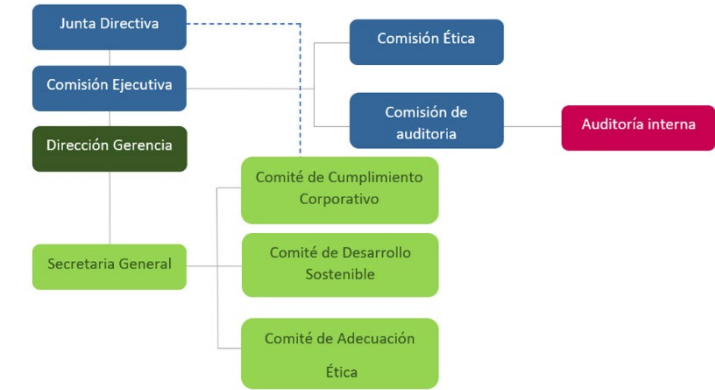
Mensualmente formadores del Centro de Ética Aplicada publicarán contenido formativo que provoque reflexión y permita generar diálogo. Los contenidos mensuales que estén relacionados se tratarán como un bloque temático. Al finalizar cada bloque, se publicará una síntesis de lo esencial tanto del tema como del debate. Recibirás aviso de la disponibilidad de nuevos contenidos en tu correo electrónico. Los contenidos teóricos, los recursos que puedan ser utilizados individualmente y las síntesis de cada bloque temático estarán disponibles en este sitio.

¿Cómo participar?

ETIKAGUNE está abierto para que participes de forma flexible en cualquier momento. Para participar no es necesario haber visto los recursos de los temas previos. Además de los recursos y debates que se abran desde ETIKAGUNE, tenemos un foro de debate activo para poder intervenir en relación al tema que se está tratando. Puedes intervenir en castellano o en euskera. Sentimos no poder garantizar que nuestra respuesta sea en euskera.

Por otro lado, en noviembre de 2021 pusimos en marcha el **Comité de Adecuación Ética**, dependiente de la Secretaría General Adjunta a Gerencia e integrado por personas voluntarias de diferentes áreas de la organización, con la misión de promover la gestión ética en la mutua. Sus integrantes recibieron formación específica, distribuida en 4 jornadas de 5 horas de duración cada una:

- Plan de Adecuación Ética. Lectura ética del Plan Estratégico de Mutualia.
- Herramientas y despliegue del Plan Adecuación Ética (PAE) en Mutualia (I y II)).
- Evaluación ética de impactos. Los ODS en la organización. La triple sostenibilidad.



Las primeras actuaciones de este comité fueron analizar la herramienta de gestión ética consensuada en la Comunidad Diréctica, y revisar el plan de acción. Además, elaboraron una encuesta de adecuación ética, con alcance a toda la plantilla, para conocer su percepción sobre el grado de adecuación ética de la gestión de Mutualia, y cuyos resultados se publicaron en Elkargune (ver Anexo 12). Para diseñarla, tuvieron en cuenta las preguntas recogidas en la dimensión “Triple aproximación” de la herramienta. El Comité de Adecuación Ética definió y propuso un Plan de acción que, una vez aprobado por la Dirección, se presentó a la Comisión Ética. Algunas de las propuestas de acciones derivadas del análisis de los resultados de la encuesta vimos que eran atendidas por algunos de los proyectos recogidos en el plan estratégico y, por lo tanto, no fueron incorporadas a dicho plan (por ejemplo: la actuación “comunicar a toda la organización quiénes son las y los responsables y líderes”, la asignamos al proyecto 10.1 “elaboración del mapa de puestos de la organización con funciones y responsabilidades” o la “evaluación de líderes”, al 3.1 “Refuerzo de los valores y despliegue a toda la organización de la autoevaluación en comportamientos asociados a valores” y al 10.6 “Despliegue de Boga”). Es el Comité de Adecuación Ética quien realiza el seguimiento de este plan, informando a la Dirección para que dé cuenta a la Comisión Ética, además de proponer las acciones de mejora que estime oportunas. A su vez, también es responsable de llevar a cabo acciones de concienciación, divulgación y difusión que se recogen en el plan o que le sean solicitadas por la Dirección o por la Comisión Ética.

Es precisamente esta necesidad de promocionar la cultura ética en la organización lo que nos llevó a finales de 2023 a organizar un taller de creatividad para identificar “ideas para sensibilizar y comunicar aspectos relacionados con la gestión ética en Mutualia”, registrando un total de 113 ideas que se agruparon en 9 ámbitos diferenciados (ver Anexo 13). El informe de este taller se trasladó a la Comisión Ética que ha priorizado las actuaciones a desarrollar, y estas se han incorporado al Plan de Adecuación Ética.

Dado que la constitución del Comité de Adecuación Ética fue posterior a la definición de nuestro mapa de riesgos éticos, en 2023 este comité mantuvo reuniones con las diferentes áreas de la organización, y revisó el mapa incluyendo nuevas situaciones de riesgo ético.

Actualmente, y a solicitud de la Comisión Ética, el Comité de Adecuación Ética está revisando la identificación de los riesgos y el enfoque de su evaluación al estar definiendo una

metodología para evaluar el impacto de su materialización en el grupo de interés afectado y no el impacto en Mutualia, dado que, en caso de materializarse el riesgo, las consecuencias no las sufre Mutualia sino el grupo de interés afectado.

Durante este periodo hemos seguido revisando y definiendo nuevos elementos de la cultura corporativa (ver Anexo 14). Así, por ejemplo, hemos definido y revisado diferentes políticas:

- Políticas nuevas: Política de diversidad e inclusión, Política del sistema interno de información y protección del y la informante, Política de gestión de riesgos o la Política de gestión del talento.
- Políticas revisadas: Política general de gobierno corporativo, Política de inversiones financieras, Política de Gestión de riesgos de seguridad de pacientes, Política de vigilancia, prevención y control de las infecciones, Política general de desarrollo sostenible, Política de gestión de seguridad de la información, Política de protección de datos de carácter personal y privacidad o Política de prevención de delitos (Compliance Penal).

De igual forma, también hemos definido nuevos Reglamentos (Reglamento de organización y funcionamiento de la Junta Directiva, Reglamento de Comité de Cumplimiento o Reglamento de la Defensoría de cliente), y revisado los Reglamentos de las tres Comisiones (Comisión Ética, de Auditoría y de Retribuciones). Y, además de renovar todas nuevas acreditaciones y certificaciones, hemos obtenido tres nuevas:

- Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (conforme al Real Decreto 3/2010).
- Certificado UNE 19601:2017 al Sistema de gestión de compliance penal.
- Certificado Humans (Grado A) por es un compromiso con la humanización de la atención sanitaria.

En 2021, tras analizar la estructura de las aplicaciones informáticas que utilizábamos para la gestión de nuestros grupos de interés, identificamos como área de mejora la identificación y gestión de la información procedente de la sociedad por no disponer de un aplicativo propio para su gestión. Por ello, decidimos ampliar las funcionalidades de nuestro CRM para que tuviese un mayor alcance y para que abarcase también a la sociedad, convirtiéndose así en una herramienta básica para la gestión de las relaciones con este grupo de interés. Así, en el mismo aplicativo clasificamos a la sociedad e identificamos los diferentes agentes que la integran, así como el método y la persona de contacto para mantener la relación entre ambas partes. Se trata de un aplicativo para la planificación y gestión de las relaciones con la sociedad en el que recogemos todas nuestras relaciones con los distintos agentes de la sociedad, así como todo lo trabajado con cada uno de ellos. Toda esta información puede exportarse y estar disponible de una manera ágil y eficiente de cara a nuestras reflexiones y a la planificación de actuaciones en función de la matriz de prominencia.

Resultados

Uno de los principales objetivos que perseguíamos con la introducción de la perspectiva ética en nuestra gestión era

lograr la legitimación social, de forma que se asociase a Mutualia como una organización ética e imparcial que ayuda a la mejora de la gestión de la incapacidad temporal dando así cumplimiento a su propósito.

En este sentido, los hitos alcanzados ponen de manifiesto la influencia de Mutualia en la sociedad y dentro del sector ya que el resultado de estas gestiones redundaba en el beneficio común:

- Mutualia fue llamada a participar, y participa, en la Mesa de diálogo social de Euskadi, concretamente, en el Grupo Técnico sobre el estudio de la Incapacidad Temporal, en el que también participan el Instituto Nacional de la Seguridad Social, los sindicatos, Confebask y Osalan, cuyo objetivo es analizar los factores que inciden en los procesos derivados tanto de contingencias comunes como de las profesionales, desde una concepción integral de la salud de las personas.
- De igual forma, también fue invitada a participar en un Grupo técnico formado por el Departamento de Salud (Inspección Médica), Osakidetza y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, para el desarrollo y seguimiento del "Plan de mejora en la gestión de la Incapacidad Temporal en Euskadi".
- Ha logrado que grupos parlamentarios incluyan propuestas en sus enmiendas a las Leyes de Presupuestos Generales del Estado (por ejemplo: la introducción en los pactos de Gobierno del incremento de la fracción de cuota).
- Fue invitada a asistir a una reunión con representantes de partidos políticos, Elma Saiz, Ministra de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, y Borja Suárez, secretario de Estado de la Seguridad Social y Pensiones. En esta reunión, nuestro Director-Gerente pudo trasladar directamente algunas solicitudes compartidas por todo el sector de mutuas.
- Ha contribuido a la difusión de las causas y los problemas derivados de las altas tasas de incapacidad temporal, tanto para las empresas como para la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, a través de su participación en diferentes entrevistas y foros por petición de organismos y medios de comunicación que consideran a Mutualia referente en ese ámbito. Ejemplos de participaciones durante el primer semestre de 2024:
 - o Intervención en Cope Euskadi de nuestro Médico de Enlace (enero).
 - o Entrevistas en Radio Euskadi y EITB de nuestro Director-Gerente (marzo).
 - o Participación en la Asamblea General de ASLE de nuestro Médico de Enlace con una ponencia sobre la gestión de ausencias, así como participación en el Podcast "El poder está en tus manos" (mayo).
 - o Entrevista en EITB Radio Vitoria sobre absentismo a nuestro Médico de Enlace.
- Ha traccionado a 106 empresas y 24.700 personas trabajadoras en la implantación de un Plan de prevención y gestión de ausencias, un nuevo enfoque en la prevención y gestión de las ausencias, basado en un cambio cultural que deja de poner el foco

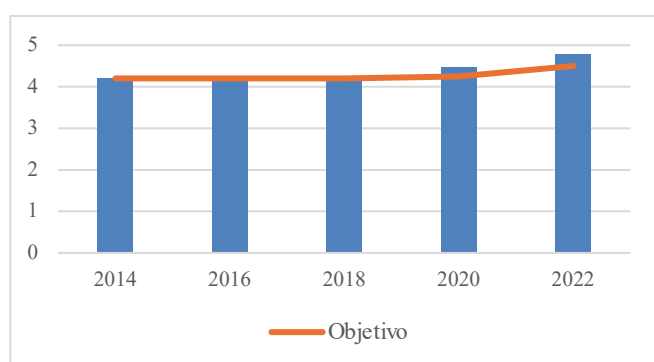
únicamente en la persona que se ausenta y que trabaja en lo que se puede y debe hacer a nivel organizacional para mejorar la relación y comunicación con sus empleados y empleadas, trabajando la cultura de la presencia.

- Ha sido seleccionada para testar el uso de diferentes marcos de referencia en la gestión (2018: Modelo Innovabide, marco para la mejora de la empresa vasca en la gestión de la seguridad vial; 2022: Sistema de integridad de la Administración General del Estado; 2023: Guía para desarrollar el compromiso con la Agenda 2030 en empresas y organizaciones, y a posicionarse en clave de avance con los Objetivos de Desarrollo Sostenible).
- Ha sido invitada a participar en dos proyectos europeos con un importante impacto social:
 - o Proyecto IMPRESS, para desarrollar una herramienta que permite a las organizaciones abordar la gestión del riesgo de estrés derivado del trabajo.
 - o Proyecto DDS-MAP, para estudiar la concienciación, el conocimiento y la autoevaluación de las y los profesionales sanitarios sobre el uso de las tecnologías digitales, tanto en el aprendizaje como en la práctica profesional.

Además de estos resultados, disponemos de otros indicadores clave que ponen de manifiesto que las actuaciones que estamos llevando a cabo, están contribuyendo a mejorar la imagen de Mutualia y, por lo tanto, a legitimar nuestra existencia:

1. Satisfacción global sociedad

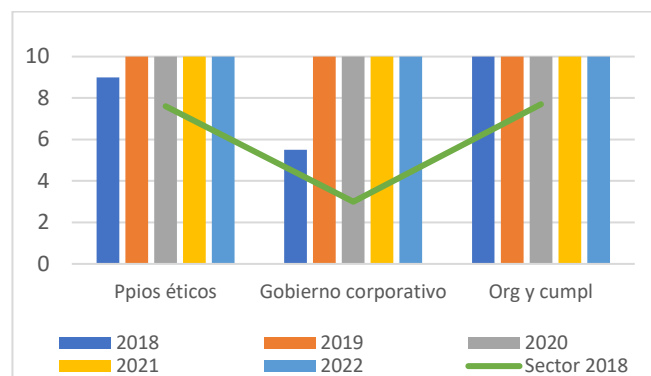
La imagen que la sociedad tiene de Mutualia y de nuestra actividad mejora con los años.



Los resultados presentan una evolución positiva y son fruto de las diferentes actividades que desarrollamos, todas ellas bajo una perspectiva ética: participación y contribución económica al desarrollo social a través de nuestro Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales, acciones de sensibilización y concienciación, generación de empleo estable, fomento del desarrollo de prácticas en alternancia con centros educativos, voluntariado, difusión y fomento del euskera, etc.

2. Valoración de aspectos del Sistema de Gobernanza

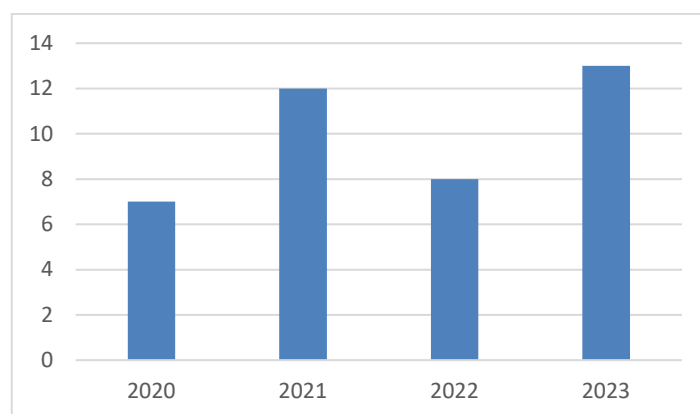
También, la valoración de nuestro sistema de gobernanza por la Intervención General de la Seguridad Social mejora en el periodo 2018-2022.



Este organismo realiza anualmente una evaluación con el fin de valorar nuestro compromiso con los principios éticos, gobierno corporativo y estructura organizativa. A partir de 2018 obtenemos la puntuación más alta, derivado de todas nuestras actuaciones para implantar un sistema de gobernanza que garantice una toma de decisiones éticas, responsables, transparentes y equitativas, rindiendo cuentas a todos nuestros grupos de interés.

3. Agradecimientos recibidos de la sociedad

Buscamos contribuir al desarrollo social con la involucración de nuestras personas a través de su participación en actividades de voluntariado y de sus aportaciones económicas destinadas al desarrollo de proyectos que canalizamos a través del Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales, cuyo objetivo es sensibilizar e informar sobre iniciativas solidarias de distintas organizaciones, haciendo una selección de proyectos y campañas que tienen una relación más directa con nuestro propósito y políticas.



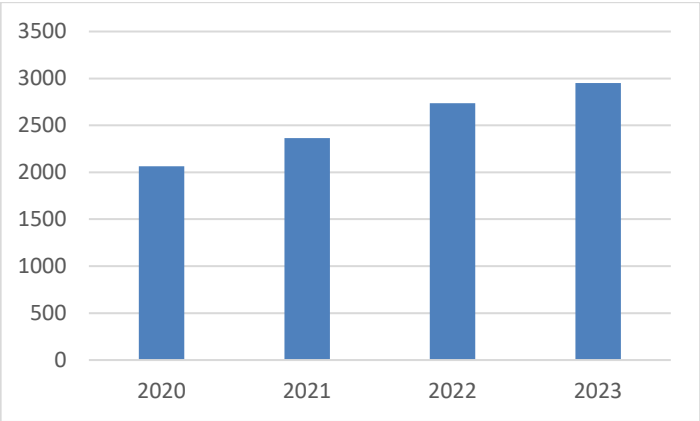
En el periodo 2020-2023 el indicador presenta una tendencia positiva por distintas razones:

- La contribución económica de nuestras personas al desarrollo social ha aumentado, al igual que nuestra participación en campañas sociales.
- Las ONGDs y asociaciones con las que colaboramos son cada vez más.

Además, la evolución de este indicador se ve también condicionada por la disponibilidad de materiales e inmovilizado para realizar donaciones a otras organizaciones que pueden seguir haciendo uso de ellos. Cuando éstos finalizan su vida útil, pero siguen estando en buenas condiciones, los donamos, minimizando nuestro impacto medioambiental y contribuyendo a la sostenibilidad.

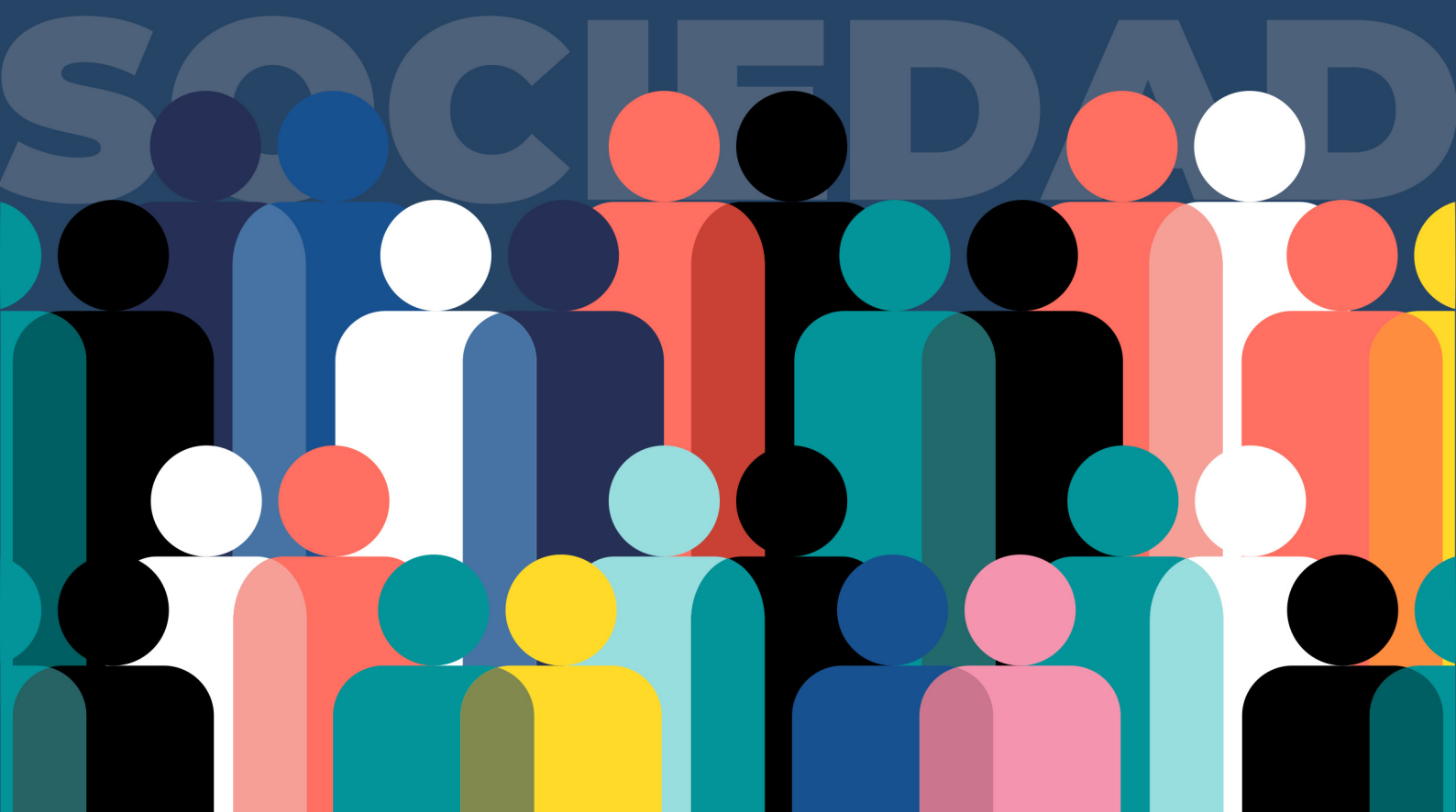
4. Seguimientos en red social LinkedIn

Nuestro compromiso con la ética se refleja en la percepción pública e influye positivamente en nuestra reputación. En este sentido, más personas muestran interés en seguirnos y conectar con Mutualia en plataformas profesionales como LinkedIn, reconociendo así nuestra integridad y gestión ética.





Anexos



Anexo 1. Curso “Cumplimiento Corporativo: Código ético” (año 2017)

Mutualia Campus Virtual

Mis cursosEspañol - Internacional (es)

Myriam Rabanal Santamaría

ento Corporativo:
ico

incipal

onal

o

privados

s

ing Mutualia

sobre Diversidad

iva europea sobre
n de los denunciantes

a distancia

itaria

Sistemas de
ión

anización y Gestión de

Cumplimiento Corporativo: Código ético

Página Principal

Cursos

Cursos Online

Normativa Legal

Cumplimiento Corporativo: Código ético

Matricularme en este curso

Opciones de matriculación

Opciones de matriculación

Cumplimiento Corporativo: Código ético

Auto-matriculación (Estudiante)

No se requiere clave de matriculación

Matricularme

Cumplimiento Corporativo: Código ético

Área personal

Mis cursos

Cumplimiento Corporativo

Tema 1

Prueba de conocimiento: Código ético

NAVEGACIÓN

Área personal

Inicio del sitio

Páginas del sitio

Mis cursos

Cumplimiento Corporativo

Participantes

Insignias

Competencias

Calificaciones

General

Tema 1

Prueba de conocimiento: Código ético

Prueba de conocimiento: Código ético

Método de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Puntos / 15,00	Calificación / 10,00	Revisión
1	Finalizado Enviado: miércoles, 13 de diciembre de 2017, 11:28	15,00	10,00	Revisión

Calificación más alta: 10,00 / 10,00.

Reintentar el cuestionario

CURSO CUMPLIMIENTO CORPORATIVO. CÓDIGO ÉTICO

Ir a...

Usted se ha identificado como |

Cumplimiento Corporativo

Anexo 2. Formación: “*Ética organizacional*” (año 2017)

Fundamentos de Ética Organizacional



Deusto

Centro de Ética Aplicada
Etika Aplikatuko Zentroa



Deusto

Centro de Ética Aplicada
Etika Aplikatuko Zentroa

18 diciembre (lunes)

9:00 - 9:30	Introducción: enmarque, objetivos, enfoque, expectativas...
9:30 – 11:00	Bloque #1: Fundamentos de Ética organizacional
11:00 – 11:30	<i>Pausa café</i>
11:30 – 13:30	Bloque #2: Cultura y valores
13:30 – 15:00	Comida
15:00 – 16:30	Bloque #3: Permeabilidad de la cultura ética en la organización
16:30 – 16:45	<i>Pausa café</i>
16:45 – 18:00	Bloque #3: Permeabilidad de la cultura ética en la organización (cont.)

20 diciembre (miércoles)

9:00 - 10:00	Resumen, dudas... de la primera sesión
10:00 – 11:30	Bloque #4: Dilemas éticos en la función directiva
11:30 – 12:00	<i>Pausa café</i>
12:00 – 13:30	Bloque #4: Dilemas éticos en la función directiva (cont.)
13:30 – 15:00	Comida
15:00 – 16:30	Bloque #5: Procesos de adecuación ética en organizaciones
16:30 – 17:00	<i>Pausa café</i>
17:00 – 18:00	Cierre

Anexo 3. Extracto herramienta para la gestión ética (marco de referencia): Triple aproximación

ELEMENTOS DE GESTIÓN ÉTICA	TRIPLE APROXIMACIÓN	PREGUNTAS
Propósito	Asegurar una ética de mínimos	El propósito de la empresa es declarado y conocido, respeta los derechos humanos, es legal y socialmente admisible.
		La empresa ha considerado en la definición de su propósito los derechos y necesidades de las personas de la organización y otros colectivos, organizaciones y personas afectadas por sus actividades y comportamientos.
		El propósito es veraz, porque guía los procesos de (re)definición del marco estratégico de la empresa, es referencia en las decisiones y se refleja en las actividades de la organización.
		El propósito es compatible con un modelo de negocio que permite la pervivencia a largo plazo de la empresa.
	Orientar hacia un horizonte de vida buena (éticamente sólido)	El propósito (y el marco estratégico que lo desarrolla) incorporan valores, opciones y actividades que pretenden tener una aportación de valor a la sociedad, en clave de bienestar y justicia social.
		La empresa gestiona diálogos que le permite reflexionar críticamente sobre su propósito y reconocer lo que se espera de ella, mediante relaciones de alianza y mutua colaboración con otras entidades sociales y agentes políticos más allá de las estrictamente necesarias para el desarrollo de la actividad económica y a través de dinámicas de aprendizaje con la plantilla.
Cultura y valores	Asegurar ética de mínimos.	La empresa explora propuestas de innovación social que dan respuesta, junto a otros agentes sociales y políticos, a los retos de la sociedad, más allá de los límites de su propósito declarado.
		La empresa se capacita para el diálogo interno y externo en torno a los retos sociales y de negocio.
		La empresa y sus personas desarrollan una conciencia crítica de las oportunidades y retos en el contexto en el que la empresa opera, desde el conocimiento de la realidad en clave de derechos humanos y construcción social.
		La empresa adquiere conciencia crítica de las propias capacidades (individuales y colectivas) y potencialidades para identificar y dar respuesta a esos retos sociales.
	Orientar hacia un horizonte de vida buena (éticamente sólido)	La empresa es consciente de sus valores reales que se derivan de su cultura actual, todos ellos son legal y socialmente admisibles y no son contradictorios con el propósito de la empresa.
		Si la empresa ha declarado valores aspiracionales, éstos se han descrito de forma clara y precisa, son honestos (realmente deseados para la empresa y no artificialmente vinculados a la marca), son legalmente admisibles y están alineados con el propósito de la empresa.
		La cultura de la empresa refuerza la integridad de sus personas en el cumplimiento de la legalidad, las políticas de la empresa y las normas de buena convivencia social.
		La cultura y los valores (reales y aspiracionales) contribuyen a la consecución del propósito y evolucionan con él en su aportación de valor a la sociedad.
	Desarrollar competencias éticas (individuales y organizativas)	Los valores aspiracionales se han definido mediante un proceso participativo, son conocidos por todas las personas de la organización y suscitan adhesión.
		Los valores aspiracionales son efectivos, se ha generado contexto y dinámicas y procesos para que se trasladen a comportamientos (personales y organizacionales) y se revisen las conductas de las personas.
		La empresa gestiona la tensión entre los valores personales y organizacionales. Respeta la autonomía moral de los sujetos, a la vez que delimita el terreno de juego (evita tanto el individualismo como el colectivismo impositivo).
		La empresa es consciente de la potencia de la cultura organizativa para alcanzar nuevos retos, aprovechar oportunidades y tendencias y crear espacios de trabajo con sentido (individuales y colectivos).

Anexo 4. Matriz de prominencia



	La urgencia de tener una relación con ellos, en particular por alguna razón	La legitimidad legal o moral que puede influir en el comportamiento de tu organización	Poder El poder que tienen respecto a lo que vas a desarrollar
	1 0	1 1	1 1
Asociaciones empresariales	1	1	1
Cámaras de comercio	1	1	0
Agencias de promoción	1	1	0
Medios de comunicación	0	0	1
Asociaciones vecinales	0	0	1
ONG	1	0	1
Colegios Profesionales	0	1	0
Universidades, centros educativos	1	0	0

Anexo 5. Jornadas de comunicación del Plan estratégico 2018-2020: Revisión del código ético (2019)

Plan Estratégico 2018-2020

Office 365 | Planner

Actualizaciones listas para... Algunas aplicaciones no se han podido actualizar automáticamente... Instalar Más tarde

PE Private

Panel Gráficos Programación

Miembros Filtro (0) Agrupar por Depósito

Clientes Personas Proveedores Sociedad Reguladores Agregar un c

Profesionalidad
Los sujetos obligados colaborarán activamente en la implantación y observancia de las medidas preventivas del Plan de Prevención de riesgos laborales de la empresa, asumiendo la obligación de comunicar cualquier irregularidad

Transparencia
Mutualia rechaza cualquier manifestación de acoso -físico, sexual, psicológico, moral u otros- y de abuso de autoridad en el trabajo, y cualesquiera otras conductas que atenten contra la dignidad o que generen un entorno

Transparencia
La falta de honestidad en la comunicación de la información, tanto interna como externa (personal auditor, analistas, Organismos directivos, personal interventor y fiscalizador y regulador, etc.) contraviene el presente Código.

Transparencia
La información económico-financiera de Mutualia -en especial los Anteproyectos de presupuestos y las Cuentas Anuales-, reflejarán fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial, acorde con los principios de

Transparencia
Mutualia informará de forma veraz, adecuada, congruente y transparente, de sus políticas y actuaciones.

Profesionalidad
Los sujetos obligados se comprometen a proteger y cuidar los bienes de Mutualia, haciendo uso responsable de los recursos y de los medios puestos a su disposición, realizando exclusivamente actividades profesionales en

Profesionalidad
Mutualia promoverá la formación de su personal. Los programas de formación propiciarán la igualdad de trato y oportunidades y contribuirán a la consecución de los objetivos de la entidad.

Profesionalidad
Mutualia evaluará a sus trabajadores y trabajadoras de forma objetiva, atendiendo a sus capacidades, desempeño profesional individual y colectivo, estableciendo sistemas de evaluación periódica de sus resultados y de su

Profesionalidad
Los sujetos obligados colaborarán activamente en la implantación y observancia de las medidas preventivas del Plan de Prevención de riesgos laborales de la empresa, asumiendo la obligación de comunicar cualquier irregularidad

Profesionalidad
Mutualia se compromete a alcanzar el desarrollo personal y profesional de todas las personas, logrando su satisfacción y orgullo de pertenencia, así como su compromiso con la Misión, la Visión y los Valores de la entidad.

Profesionalidad
Las empresas proveedoras cumplirán con la legislación, la normativa, los acuerdos contractuales y los estándares aplicables y reconocidos comúnmente.

Profesionalidad
El Proveedor deberá cumplir con todas las leyes y normas ambientales aplicables a materiales peligrosos, emisión de gases, vertido de desechos y de aguas contaminadas, incluyendo la fabricación, transporte, almacenamiento,

Profesionalidad
No se permitirá aplicar deducciones salariales como medida disciplinaria, ni tampoco deducciones no establecidas por la legislación nacional sin la autorización expresa del trabajador afectado. Todas las medidas

Profesionalidad
El Proveedor deberá proporcionar a sus empleados y empleadas salarios y beneficios que cumplan con las leyes aplicables y acuerdos colectivos correspondientes, incluyendo aquellos referentes al pago por horas extras y

Profesionalidad
El proveedor garantizará que las horas extras trabajadas sean voluntarias y se paguen de acuerdo con las leyes o los reglamentos locales y nacionales.

Transparencia
Mutualia rechaza cualquier manifestación de acoso -físico, sexual, psicológico, moral u otros- y de abuso de autoridad en el trabajo, y cualesquiera otras conductas que atenten contra la dignidad o que generen un entorno

Transparencia
La falta de honestidad en la comunicación de la información, tanto interna como externa (personal auditor, analistas, Organismos directivos, personal interventor y fiscalizador y regulador, etc.) contraviene el presente Código.

Transparencia
La información económico-financiera de Mutualia -en especial los Anteproyectos de presupuestos y las Cuentas Anuales-, reflejarán fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial, acorde con los principios de

Transparencia
Mutualia informará de forma veraz, adecuada, congruente y transparente, de sus políticas y actuaciones.

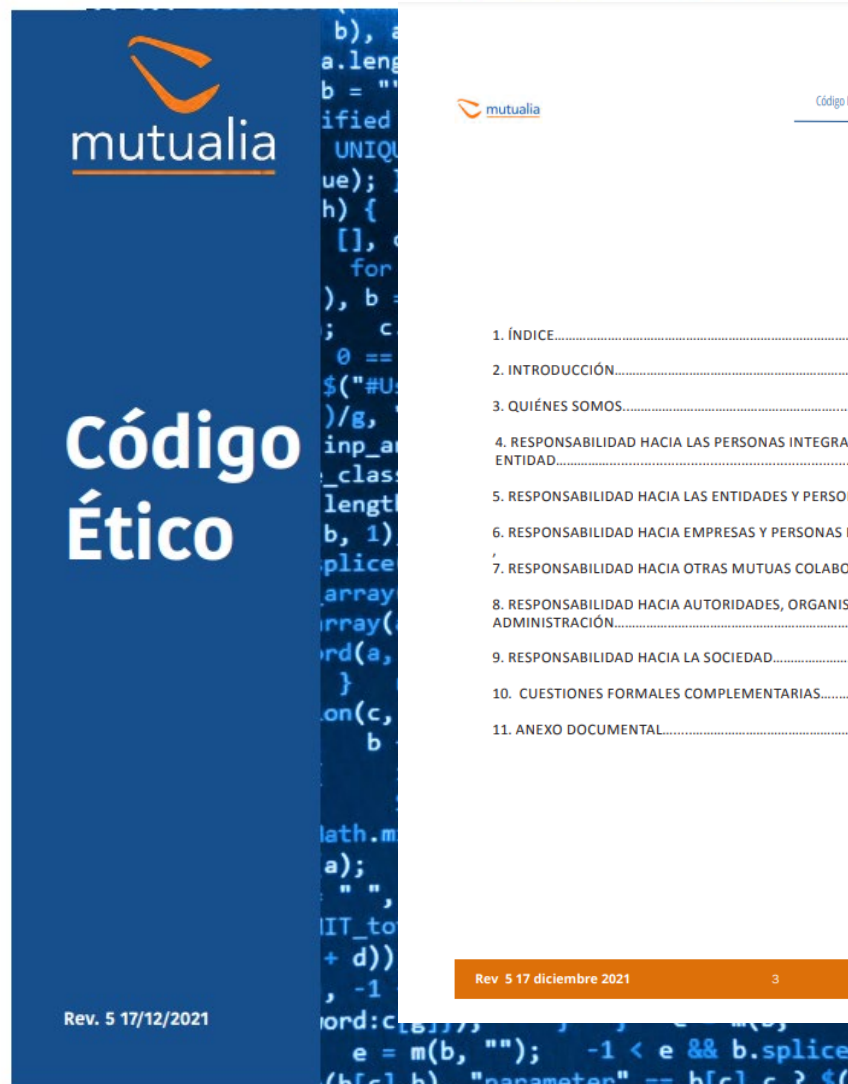
Transparencia
El desarrollo de actividades externas, remuneradas o no, que pudieran perjudicar o entrar en colisión con los intereses o imagen de Mutualia, serán comunicadas con carácter previo a su aceptación, al respectivo Órgano del sujeto

Transparencia
Mutualia informará periódicamente a sus sujetos obligados sobre las líneas maestras del Plan Estratégico y de la marcha de la entidad, propiciando un sistema de trabajo donde la comunicación, a todos los niveles, sea un

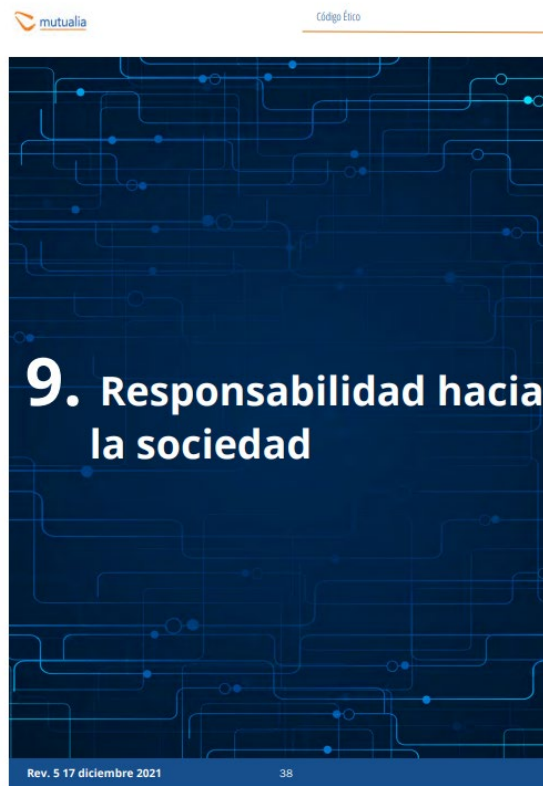
Obtener la aplicación de Planner

11:31 12/02/2018

Anexo 6. Revisión del código ético (2021)



	Código Ético
1. ÍNDICE.....	
2. INTRODUCCIÓN.....	
3. QUIÉNES SOMOS.....	
4. RESPONSABILIDAD HACIA LAS PERSONAS INTEGRANTES DE LA ENTIDAD.....	
5. RESPONSABILIDAD HACIA LAS ENTIDADES Y PERSONAS MUTUALISTAS.....	
6. RESPONSABILIDAD HACIA EMPRESAS Y PERSONAS PROVEEDORAS.....	
7. RESPONSABILIDAD HACIA OTRAS MUTUAS COLABORADORAS.....	
8. RESPONSABILIDAD HACIA AUTORIDADES, ORGANISMOS REGULADORES Y ADMINISTRACIÓN.....	
9. RESPONSABILIDAD HACIA LA SOCIEDAD.....	
10. CUESTIONES FORMALES COMPLEMENTARIAS.....	
11. ANEXO DOCUMENTAL.....	
Rev 5 17 diciembre 2021	3



	Código Ético
En relación con el valor Cercanía MUTUALIA se compromete a:	
1.	Dar a conocer e informar de manera adecuada a la sociedad lo que la Mutua es, mediante charlas informativas, visitas a las instalaciones, página web, redes sociales, etc.
2.	Mantener una relación fluida con las organizaciones sindicales, promoviendo especialmente encuentros y visitas de sus comités de empresa.
3.	Divulgar la cultura de la prevención de la salud, desde las edades más tempranas para conseguir una población más sana, segura y con menor siniestralidad, participando para ello, si es el caso, de la presencia en el ámbito educativo formal e informal.
4.	Primar y explicitar su compromiso con la Comunidad Autónoma de Euskadi y territorios periféricos.
5.	Hacer a la sociedad participe de sus proyectos a través de su participación en cursos, talleres, seminarios, charlas, congresos, foros, grupos focales, etc.
6.	Promover y dar a conocer el voluntariado entre las personas integrantes, transmitiendo a la sociedad su compromiso con ella más allá del terreno profesional
7.	Flexibilizar los criterios de la organización respecto a la comunicación bilingüe, sin limitar el uso del bilingüismo a la CAV, haciéndolo extensible a las zonas y personas vascófonas de Navarra y fronteras.
8.	Difundir la información con un formato y lenguaje accesibles, adecuados y sencillos para todas las personas, adaptado a todas las condiciones físicas, psíquicas y sociales para que el mensaje sea comprensible, verificando que el mensaje emitido ha sido comprendido.
En referencia al valor Eficiencia MUTUALIA se compromete a:	
1.	Hacer una gestión excelente de las cuotas de la Seguridad Social en expresión clara de su responsabilidad y compromiso con la sociedad en general.
Rev 5 17 diciembre 2021	39

Anexo 7. Primera definición del mapa de riesgos éticos

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Esta evaluación se ha realizado en la plataforma Global suite que Mutuaia ha adoptado como herramienta para la gestión de sus riesgos.

Información

Nueva

Eliminar

Ver

Descarga

Restablecer

Recuperar

Historial

Calcular

Mostrar

WIA/PRES

Descripción del riesgo	Actividad	Cause	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Riesgo Residual
Reporte esbozo de la carga de trabajo en función de la confianza, compartido con otras personas de la organización	Liderazgo	Poder Confianza	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Ajustar formación específica a alguna persona en particular sabiendo que esa formación le podrá en clara ventaja frente a sus compañeros	Poder	Poder	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Assume como propios ante importantes superiores ideas, proyectos, acciones... de compañeros adjudicándose el mérito y en-reconocer al Contador	Poder Confianza	Poder Confianza	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Contratación de personas con capacidades más altas que el nivel requerido, utilizando para ello promesas de posibilidades de promoción futura	Información/Tiempo	Poder	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Eludir nuestras responsabilidades haciendo recaer sobre las personas a nuestro cargo la decisión sobre un problema que sólo debemos resolver	Poder	Poder	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Promoción de una persona a un puesto para el que no se ha evaluado la idoneidad del trabajador	Poder	Poder	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Promoción de una persona no idónea para su puesto, incluso sabiendo que hay otras personas más capaces	Poder	Poder	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Una vez evaluados todos los riesgos, el riesgo inherente (sin controles) del mapa de riesgos éticos queda de la siguiente forma:

Cal seguro	0	0	1	0	0
Altamente Probable	0	0	1	1	0
Probable	0	0	3	3	0
Improbable	0	0	0	4	0
Riesgo	0	0	0	0	0
Probabilidad/Impacto	Insignificante	Leve	Moderado	Grave	Catastrófico

CONTROLES

Para cada uno de los riesgos identificados hemos establecido y evaluado qué controles existen para prevenir, detectar o corregir. Evaluamos tanto el diseño como la ejecución del control.

Para evaluar el diseño del control se consideran los siguientes aspectos:

1. Automatización

Control manual	1
Control semiautomático	2
Control automático	3

2. Preventivo / correctivo

Correctivo	1
Preventivo	2

3. Capacidad de mitigación

Apenas mitiga el riesgo	1
Mitiga el riesgo parcialmente	2
Mitiga el riesgo	3

4. Deficiencia

No se han definido actividad, periodicidad, evidencia y responsable	1
Se han definido parcialmente actividad, periodicidad, evidencia y responsable	2
Se han definido actividad, periodicidad, evidencia y responsable	3

Valoración del diseño:

Debil	1-4
Moderado	5-9
Fuerte	10-11

Para evaluar la ejecución del control se consideran los siguientes aspectos:

1. Se ejecuta según lo establecido

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

2. Se ejecuta con la frecuencia establecida

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

Valoración de la ejecución:

Debil	1-2
Moderado	3-4
Fuerte	5-6

RIESGO RESIDUAL (tras aplicación controles)

Nivel de riesgo no aceptable

Cal seguro	0	0	0	0	0
Altamente Probable	0	0	1	0	0
Probable	0	2	0	0	0
Improbable	0	0	0	0	0
Riesgo	0	0	0	0	0
Probabilidad/Impacto Residual	Insignificante	Leve	Moderado	Grave	Catastrófico

Riesgo no aceptable

Anexo 8. Programa Formativo BOGA

Índice del curso



ONGI-ETORRI

▼ Espacios de comunicación

Avisos

Dudas

▼ Sesión virtual I

Mural digital: ¿Nos presentam...

Artículo de lectura: Caso Johns...

Foro artículo Johnson & Johnson

▼ Sesión virtual II

Valoración del curso

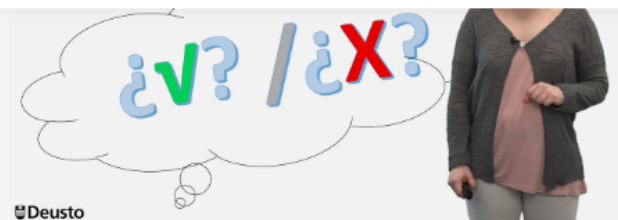
Tarea final. Papel del colectivo ...

▼ Materiales sesiones presen...

Sesión del 3 de marzo. Lanzam...

Sesión del grupo

"Ética organizativa"



Sesión virtual I

10 días

Dedicación: 30'

Ejercicios individuales:

- Presentación personal
- Análisis de caso real

Fecha límite entrega: 4 días antes de la sesión presencial



Sesión presencial

5 horas



Sesión virtual II

10 días

Dedicación: 30'

Ejercicios individuales:

- Aplicación en nuestra organización
- Valoración del curso

Fecha límite de entrega: 10 días después de la sesión presencial

▼ Espacios de comunicación

Para la comunicación entre participantes y docentes utilizaremos los foros que están justo debajo de este texto para comunicarnos. La comunicación escrita es diferente a la personal por ello te recomendamos que leas [los siguientes consejos](#) antes de participar en los foros.



Avisos

Índice del curso



Avisos

Dudas

ONGI ETORRI

Sesión virtual I

Código ético 2019

Mural digital: Código ético

Sesión virtual II

Premisas y criterios para revi...

Nuevo Código Ético 2020

Tarea reflexión código ético

Unidad 4

Presentación

Presentación

Unidad 6

Unidad 7

Unidad 8

Unidad 9

Unidad 10

ONGI ETORRI

"Código ético"

Os damos la bienvenida a este curso de ética organizativa centrado en el código ético. El curso tiene dos objetivos:

- Adquirir conocimientos básicos sobre qué es un código ético y cuáles son sus aspectos fundamentales.
- Entender las diferencias entre distintos enfoques para la elaboración de un código ético.

El curso consta de una única unidad que se desarrollará en tres sesiones.

1. La primera virtual, para aproximarnos al tema a través del código ético de nuestra empresa
2. La segunda, presencial, para adquirir conocimientos y experimentar cómo aplicarlos
3. Una última sesión virtual, para profundizar en lo aprendido aplicándolo a una propuesta de revisión del código ético.



Sesión virtual I

10 días

Dedicación: 30'

Ejercicios individuales:

- Presentación personal
- Ejercicio Código ético Mutualia 2019

Fecha límite entrega: 4 días antes de la sesión presencial



Sesión presencial

2,5 horas

- Recogida S. Virtual I
- Teoría
- Ejercicio Cod. Mutualia



Sesión virtual II

10 días

Dedicación: 30'

Ejercicios individuales:

- Ejercicio Código ético Mutualia 2020
- Valoración del curso

Fecha límite de entrega: 10 días después de la sesión presencial

Sesión virtual I

Empecemos analizando nuestro código ético

Vamos a leer [el código ético de 2019](#) actualmente en vigor. Teniendo en cuenta el momento actual de la organización, y nuestros valores responde a las siguientes preguntas.

¿Qué valoración general haces de la utilidad del código?



 Jose Javier Terreros Rodríguez 3a

La ética profesional debe ser la base del ejercicio profesional de cualquier individuo, especialmente en una organización tan sensible como Mutualia. Para ello, creo que el Código Ético de Mutualia es la mejor guía para garantizar la aplicación de dicha ética.

 Añadir comentario

 Eva de Lomas Larrubide 3a

Creo que el hecho de que Mutualia tenga un código ético nos ayuda a identificarnos con los valores que recoge y sirve como guía de comportamiento de forma genérica, pero si bien es cierto que es algo teórico, habría que concretarlo más en el día a día.

 Añadir comentario

 Oihana Gonzalez-Artaza Eguiluz 3a

Como punto de partida es correcto. Necesario. No tengo tan claro que útil. Falta concretar.

 Añadir comentario

 Aitor Balza Atxurra 3a

la ética profesional es la parte de la ética que rige el comportamiento del individuo en su ejercicio profesional. En nuestro caso, queda bien reflejado en nuestro código ético que data del 2019 de modo generalizado

 Añadir comentario

 Javier García Rodríguez 3a

En mi opinión, y al igual que muchos de mis compañeros, entiendo que este Código Ético es necesario para Mutualia ya que en él se muestran las intenciones de

 Jose Antonio Prieto Tricio 3a

El código Ético es un documento básico para la organización en el cual se establecen principios generales de actuación basados en los valores de la Entidad y estableciendo un marco de mínimos y unos principios que deberán desarrollarse en el día a día de la organización y concretarse en la forma de actuar de las personas que formamos MUTUALIA.

Yo creo que como punto de partida el Código Ético cumple con su fin estableciendo el marco en el que Mutualia ha de desarrollar su actividad, a partir de aquí habrá que dar contenido al "interior" del marco y eso será con las conductas de las personas de Mutualia las cuales deberán regirse por unos principios éticos y atendiendo a los valores de la organización

 Maria Luisa Moro Pardo 3a

En mi opinión el Código Ético de nuestra empresa está muy bien enmarcado dentro de nuestros valores como empresa. Como algo teórico de referencia para nuestro comportamiento como miembros de la entidad a la que representamos. Pero yo si que echo en falta herramientas con más concreción que la teoría que queda estupendo. Vamos es como un principio tan perfecto de intenciones, legalidades, valores... pero que le falta un poco de acercamiento al día a día de las personas. Pero como todo es mejorable y hay continuas revisiones..... creo que se logrará mejorar.

 Añadir comentario

 Iñaki Alcalde Ayerbe 3a

Necesario pero quizás falta "aterrizarlo" un poco más.

Me parece un documento muy necesario para la organización como una guía general de comportamiento y para la toma de decisiones pero quizás falte concretarla algo más.

 Añadir comentario

 Gemma Olea Goiri 3a

En términos generales, me parece que el código ético es una herramienta muy útil que nos puede hacer la vida laboral mucho más fácil y segura. Y no solo a nosotros, sino también a nuestros clientes, proveedores y mutuas colaboradoras. Al ser un conjunto de normas esto ya indica que tiene un

presentes, pero considero que es mejorable puesto que como comentan compañeros no les representa en su día a día, por poner un ejemplo, el que se pone siempre; si eres de gestión y por realizar las gestiones pertinentes, un cliente decide realizar un obsequio lo hemos de rechazar, siempre se pone el mismo ejemplo, cuando se habla de estos temas nunca se ve reflejado ejemplos de otras áreas donde también se pueden dar situaciones de las del tipo: "El desarrollo de actividades externas, remuneradas o no, que pudieran perjudicar o entrar en colisión con los intereses o imagen de Mutuaia" Creo que hay que concretar más para que las personas trabajadoras de Mutuaia se puedan ver retratadas y tengan mayor conocimiento de cómo poder aplicar el código ético.

manera interna y externa. Respecto a su aplicación, me falta sentirlo más vivo dentro de la organización para que este más presente en nuestro día a día.

 Añadir comentario

 Sonia Gutierrez Garcia 3a

Código Ético 2019

Entiendo que para nuestra organización es vital contar con un código ético que identifique nuestra filosofía **metas y roles**, estableciendo igualmente **las conductas deseables, prohibidas y obligatorias** que la Mutua y sus personas pretenden desarrollar en su negocio y en la sociedad. Creo que sería deseable su divulgación interna con ejemplos claros concretos que nos ayuden a interiorizar y comprender su contenido, así como su divulgación externa para que mejore y se consolide la imagen de la Entidad.

 Añadir comentario

 Mª Ángeles Cebal Redondo 3a

Es interesante e importante

Mutuaia defina qué forma de actuar considera adecuada, conforme a los valores definidos en el plan estratégico, de manera que las personas que formamos la mutua, tengamos una guía de actuación para gestionar de la forma más correcta posible las diversas situaciones que vivimos en nuestro día a día en la mutua.

 Añadir comentario

 Francisco Vallo Espinosa 3a

Creo que el código ético es algo imprescindible en una empresa, para que sus trabajadores tengan una referencia clara de como actuar en diferentes situaciones, alineándose con la misión visión y valores de la empresa.

Respecto al código ético de Mutuaia creo que se centra demasiado en el cumplimiento legal, desde las

esta muy bien para que todo el personal tengamos una orientación de lo que la empresa quiere conseguir, y un hilo para poder seguir en una dinámica de trabajo. Pero creo que necesitamos también orientarlo un poco más hacia el día a día en nuestros puestos - situaciones que se den en la empresa.

 Añadir comentario

 Irantzu Arrieta Galindez 3a

las personas de la propia organización, las externas y en general ante

 Añadir comentario

 Verónica García Fonseca 3a

Bajo mi punto de vista, el código ético es una herramienta imprescindible en una organización, donde se recoge toda la normativa de cara al cumplimiento de las obligaciones por parte de las personas que formamos parte de la misma. Sin embargo, al

El código ético es algo intrínseco a la labor que desarrollamos. El sistema de valores de Mutuaia ha sido elegido por el conjunto de los trabajadores, lo que facilita la interiorización de los mismos, y unido al sistema de grupos de mejora y el conjunto de leyes y normas, que regulan nuestra actividad, junto con la modulación ética, hace del Código Ético una herramienta indispensable para garantizar una atención de calidad a nuestros clientes y un excelente ambiente de trabajo para nuestro personal. La consolidación de un proyecto como Mutuaia es impensable sin un código ético que refleje la cultura de la organización.

 Añadir comentario

 Mª Carmen Ortega Hidalgo 3a

Estoy de acuerdo con mis compañeros y compañeras. Es una herramienta importante y necesaria para Mutuaia, te asesora y guía del comportamiento que debes

Anexo 9. Programa Formativo CSG: "Perspectiva ética en la función directiva"

ONGI ETORRI

SESIÓN 1. Cultura y propósito

SESIÓN 2. Gestión ética y ciudadanía

SESIÓN 3 - Código ético

SESIÓN 4 - Liderazgo y Ética

SESIÓN 5. Proceso de Adecuación Ética

SESIÓN 6 Gobernanza

SESIÓN 7 Impactos

PROPUESTA ACTIVIDAD COMPLEMEN...

Os damos la bienvenida a este curso de Perspectiva Ética en la función Directiva. El objetivo es capacitar a las personas en puestos directivos para reforzar la capacidad de la organización y sus personas de identificar y responder a los interrogantes éticos que aparecen en la gestión de la organización. Directivos y directivas que orienten éticamente el proyecto y su gestión.

Este curso se desarrolla de forma semipresencial, en torno a 6 unidades, cada una de ellas con tres partes. Las sesiones presenciales indicadas en verde y subrayadas, se harán en remoto, a través de un enlace de meet que se facilitará en la convocatoria:



Se puede optar a un certificado oficial de la Universidad. Para obtener el certificado es necesario cumplimentar los requisitos de matrícula oficial, y participar al menos en 5 de las 6 unidades propuestas, realizando al menos un 75% de las actividades propuestas.

Anexo 10. Ficha de Reflexión Ética

Título		1. Identificar el dilema ético
Descripción		2. Presentar los hechos pertinentes
Sujetos afectados por la decisión	Derecho o interés legítimo en juego	3. Identificar las personas y/o grupos afectados
Procesos de la organización implicados en la toma de decisión / Puestos clave en la toma de decisión		
Contexto normativo aplicable	¿Existen principios morales básicos que deben respetarse? ¿Hay cursos de acción que podemos asumir como "obligatorios" o "incondicionales"?	
Observaciones		4. Generar alternativas de solución
Criterios deontológicos (Líneas rojas)	Prelación de criterios	5. Evaluar cada una de las alternativas
		6. Seleccionar o proponer la mejor alternativa
Criterios Utilitaristas (Fin perseguido)	¿La aplicación de un criterio tiene consecuencias que suponen una mejora de la situación, en términos de bienestar-felicidad, para los sujetos implicados en el dilema? ¿Con la aplicación de un criterio se consolida alguna norma de comportamiento que supone una mejora de la situación, en términos de bienestar-felicidad, para los sujetos implicados?	
Criterios de ética profesional	¿La aplicación de un criterio favorece el principio ético de beneficencia, que guía al profesional a buscar el mayor bien para sus clientes? ¿La aplicación de un criterio favorece el principio ético de autonomía, entendido como la exigencia ética del profesional de obrar de acuerdo a unos principios, en un contexto que le permita ejercer su responsabilidad libremente (honestidad, integridad, solidaridad...)? ¿La aplicación de un criterio favorece el principio ético de autonomía, entendido como la exigencia ética del profesional de asegurar una toma de decisiones consciente e informada por parte del cliente? ¿La aplicación de un criterio favorece el principio ético de justicia, que atiende a las consecuencias de nuestras actuaciones profesionales en la sociedad en su conjunto, el medioambiente...? ¿La aplicación de un criterio favorece el principio ético de justicia, que atiende a los derechos reconocidos por los sujetos implicados en el dilema (profesionales, clientes, organización, sociedad en general, medioambiente...)?	
Criterios de ética del diálogo	¿Qué criterios se han identificado en un proceso de deliberación conjunta entre las partes afectadas, teniendo en cuenta que todas ellas deben estar en un equilibrio de poder-información?	
Decisión adoptada	Medidas preventivas	7. Tomar la decisión para enfrentar o resolver el problema
		8. Plantear qué hacer para evitar o prevenir un problema semejante en el futuro

Anexo 11. Elkargune – Etikagune (año 2021)

21
JUN. Etikagune
de Lekunberri, Ignacio



ETIKAGUNE es un espacio abierto para debatir cuestiones relacionadas con la ética en Mutua. Todas las personas somos necesarias en este diálogo para poner sobre la mesa las cuestiones relevantes de nuestro día a día. Os animamos a que participéis.

El siguiente video te da información sobre cómo participar, a quién va dirigido, que nos va a ofrecer y cuál es el propósito.

Para acceder a Etikagune lo podréis hacer a través del enlace situado a continuación del video y desde la propia página principal de Elkargune pinchando en el Icono Etikagune que se encuentra en el apartado "Directo a"

Bienvenidas/os a ETIKAGUNE



Novedades

+ Agregar ▾



Ver todo

Novedades

+ Agregar ▾



Los valores y la cultura

Construir una cultura ética Sin una cultura basada en valores morales y éticos, la empresa tendrá difícil...



Píldora IV | Los Valores y la Ética

Los valores ¿por qué esta píldora? Ya sabemos distinguir las dimensiones objetiva y subjetiva de los valores....



Píldora III | Los Valores y la Ética

Este bloque temático tiene dos partes o píldoras Los valores La tensión entre los valores Los valore...

Retroalimentación de las píldoras trabajadas

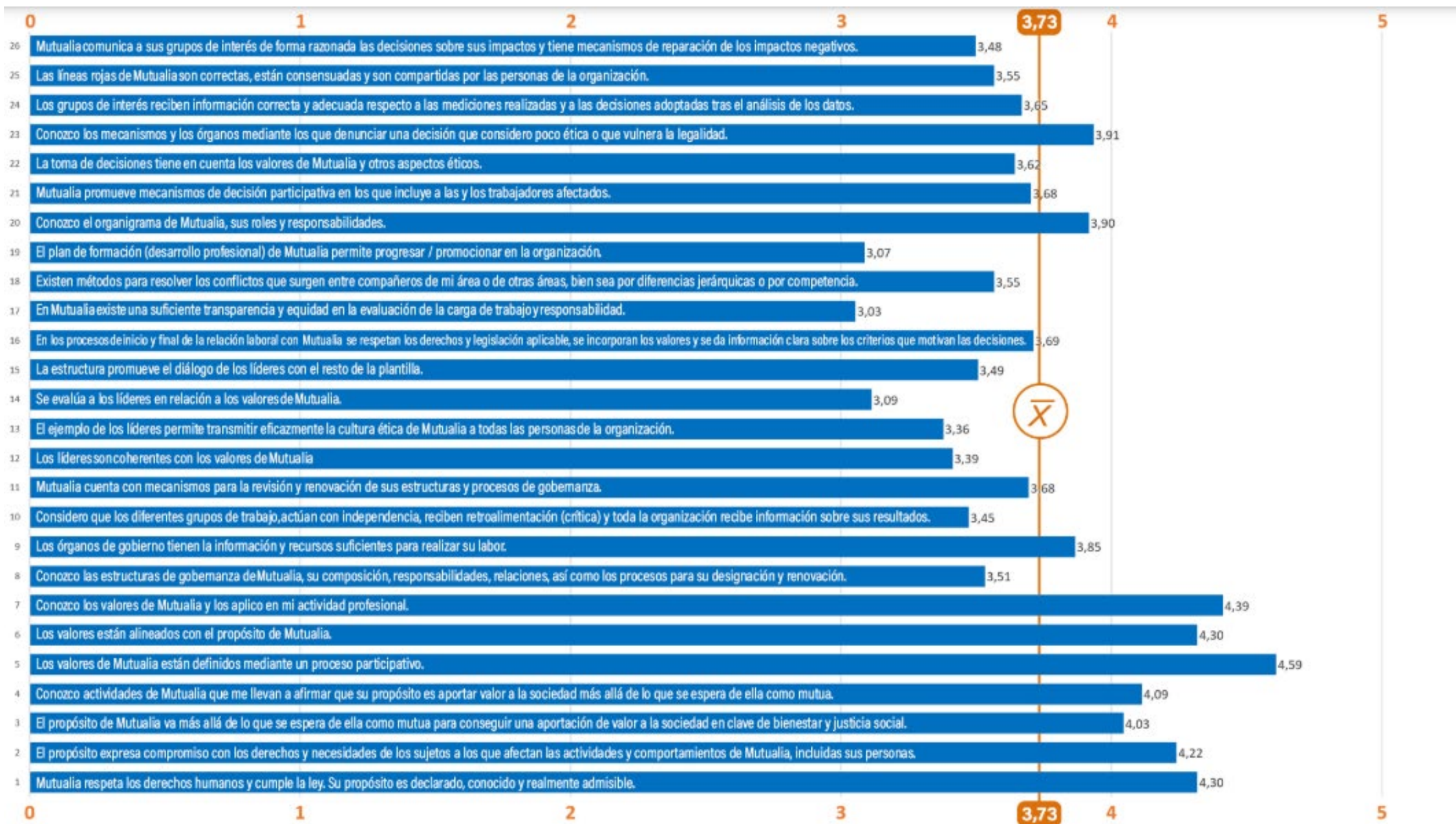
Pincha sobre la imagen para leer la retroalimentación



Foro de debate

Foro

Anexo 12. Resultados encuesta adecuación ética (2021)



Anexo 13. Extracto taller de creatividad

Resumen del taller de creatividad Comité de Adecuación Ética de Mutualia



**RETO: “IDEAS DE ACCIONES PARA SENSIBILIZAR Y COMUNICAR
ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ÉTICA EN MUTUALIA”**

Bilbao, 15 de diciembre de 2023

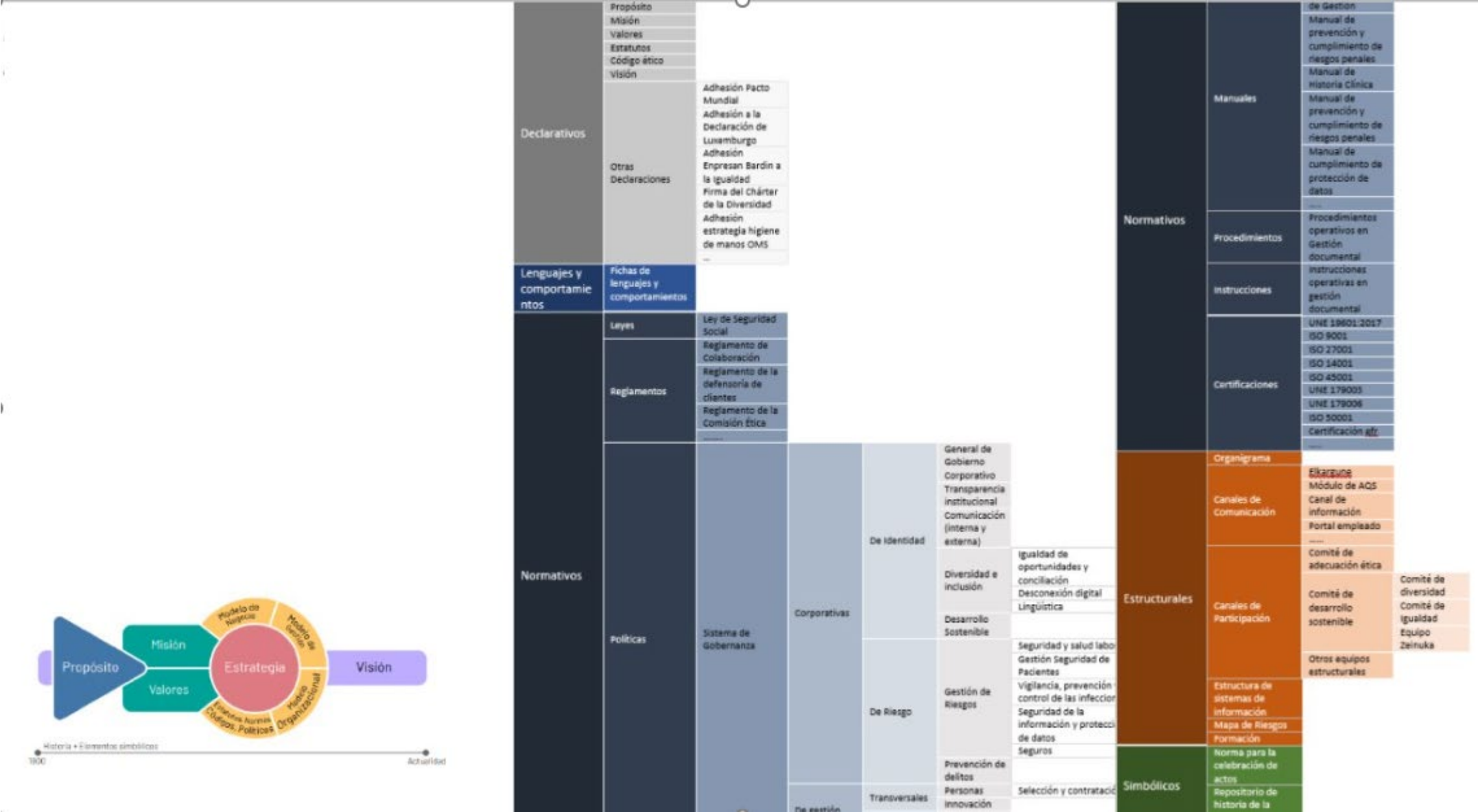
- Organizar una campaña ética - retiro.
- Ideas relacionadas con el diseño e implantación de nuevos mecanismos:
 - Hacer un logo de ética -Etikarie- (6).
 - Hacer un simulacro de Mutualia dentro de 30 años sin gestión ética (4).
 - Organizar representaciones escénicas con situaciones habituales, reservando un tiempo de carácter distendido para las personas (café, risas) (3).
 - Diseñar una sala de escape (2).
 - Organizar pequeños juegos -> ej. Descubre la frase falsa, Tú qué harías, etc. (2).
 - Instaurar el Día de la Ética en Mutualia (1).
 - Crear la figura de persona consultora/ asesora de ética -> contestación de dudas a través del teléfono.
 - Implantar un Role Playing.
 - Organizar monólogos humorísticos.
 - Organizar una jornada con profesionales del espectáculo (ej. Payaso/a).
 - Planificar la visita del Olentzero para que explique la ética como si fuera un regalo.
 - Organizar teatros con casos prácticos.
 - Identificar un grupo de personas voluntarias en cada servicio dispuestas a deliberar ante un dilema ético.
 - Contactar con la televisión para que hagan un programa sobre ética.
 - Inventar una canción.
 - Crear eslóganes.
 - Diseñar un Trivial con preguntas sobre la gestión ética.

- Ideas relacionadas con los diferentes puntos de vista de la gestión ética:
 - Invitar a jóvenes para conocer su opinión sobre la ética (o sobre cómo comunicar aspectos relacionados con su gestión).
 - Solicitar a personas menores de 30 años que trabajen en la mutua su opinión sobre la gestión ética.
 - Solicitar a personas próximas a su jubilación, o ya jubiladas, su opinión sobre la gestión ética.
- Ideas relacionadas con la gestión de la sensibilización y comunicación:
 - Contratar a una empresa para sensibilizar y comunicar aspectos de la gestión ética (8).
 - Promover una sensibilización y comunicación continua – sirimiri-.

Resumen APORTACIONES: 113

- AGRUPACIÓN DE IDEAS: 9
 1. Comunicaciones/ publicaciones escritas: 23
 2. Actos presenciales (presentaciones, charlas...): 25
 3. Uso de nuevas tecnologías: 16
 4. Uso de redes sociales: 2
 5. (Auto)formación y generación de ideas: 17
 6. Implantación de nuevos espacios/ foros: 7
 7. Diseño e implantación de nuevos mecanismos: 18
 8. Diferentes puntos de vista de la gestión ética: 3
 9. Gestión de la sensibilización y comunicación: 2

Anexo 14. Extracto de componentes de nuestra cultura y valores





mutualia
