



Codi de Conducta

2025

Serveis sanitaris, mutualisme
i atenció a la dependència

ÍNDEX

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

1. Objecte i àmbit d'aplicació

El present document té com a objecte establir i desenvolupar els principis i valors del Codi de Conducta i és d'aplicació a tots i cadascun dels òrgans de govern, òrgans directius, persones empleades i persones col.laboradores de Mutuam, Mútua de Previsió Social (Mutuam MPS), de la Fundació Privada Assistencial Mutuam, les empreses filials, i de la Fundació Privada Mutuam Conviure (El Grup Mutuam).

El Grup Mutuam el conformen les entitats següents:

- Mutuam, Mútua de Previsió Social a quota fixa
- Fundació Privada Assistencial Mutuam
- Mutual Gestión Integral, S.L.U.
- Residències Mutuam, S.L.U.
- Mutuam a Casa, S.L.U.
- UTE Residència Vila-seca
- Fundació Privada Mutuam Conviure

Mutuam MPS ostenta un control en els òrgans d'administració de la resta d'entitats. La Fundació Privada Assistencial Mutuam és la capçalera de les societats mercantils.

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

En data 11 de juliol de 2024, a requeriment de la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor del Departament d'Economia i Finances, l'Assemblea extraordinària de Mutuam MPS va acordar l'escissió de l'activitat assistencial, que venia exercint la mutualitat, en favor de la Fundació Privada Assistencial Mutuam. L'escissió va ser aprovada definitivament per l'esmentada Direcció General en data 7 de març de 2025.

L'objecte de la mutualitat es dedicar-se a l'exercici de les activitats de Previsió Social. Les mutualitats són societats de persones que exerceixen, amb caràcter principal, una activitat asseguradora sense afany de lucre, sota els principis de protecció mútua, solidaritat, gestió professional i participació democràtica de les persones associades, amb voluntat de cooperació i treball en equip. Són entitats arrelades al territori i amb una estreta vinculació social amb les persones i institucions del país.

A més de l'activitat mutual, el Grup Mutuam té una important activitat com a prestador de serveis sanitaris i socials. Les entitats que es dediquen a aquestes activitats estan agrupades sota la nova Fundació Privada Assistencial Mutuam.

El seu objecte és atendre les necessitats de malalts crònics i gent gran, amb la màxima professionalitat.

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

Tenint en compte les activitats del Grup Mutuam, l'èxit de la nostra missió depèn molt del compliment d'aquests principis i normes, per la qual cosa és molt important que tot l'equip humà conegui i actuï en aquest marc i, en la mesura en que siguem capaços d'assumir-los com a propis, podrem crear i transmetre valor per assegurar el futur de l'organització. Hem de vetllar per la bona imatge i reputació del Grup Mutuam i aquesta és una responsabilitat que tots hem de fomentar i protegir actuant amb honestedat i integritat.

Aquest Codi de Conducta es va construint i millorant dia a dia. Tant les persones empleades com directius i membres dels òrgans de govern i d'administració de les entitats capçaleres, des de les nostres funcions i responsabilitats, l'assumim, entenent-lo com una guia necessària per seguir treballant amb el nostre compromís per donar un servei de qualitat.

2. Valors generals del Grup Mutuam

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

- Atenem a les persones amb **professionalitat i respecte** a la seva individualitat, autonomia i dignitat, i donem suport a les seves famílies.
- Promovem el **creixement personal i professional** de les nostres treballadores i treballadors.
- Impulsem el **compromís** amb el país i la implantació territorial, el comportament ètic i honest, sent socialment responsables i sostenibles.
- Promovem la **innovació** per fer front als reptes del futur.
- Estem integrats en **l'economia social**.

Aquests cinc valors defineixen la identitat del Grup Mutuam, conformen el model de gestió i estableixen els vincles de relació entre les persones, vinculades al Grup Mutuam.

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

3. Principis generals de conducta

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

- **Respecte pels drets fonamentals.** Vetllem pel respecte dels drets fonamentals de les persones, segons l'establert en el Codi penal. Així mateix, garantim el respecte als drets humans reconeguts en la Declaració Universal dels Drets Humans.
- **Honestedat i integritat.** Complim la normativa legal i els principis d'ètica professional. Totes les actuacions es desenvoluparan d'acord amb el principi d'honestedat i integritat, i s'evitarà qualsevol forma de corrupció, implementant-se les mesures necessàries per lluitar-hi.
- **Imparcialitat.** Tractem respectuosament a les persones amb les que ens relacionem professionalment i evitem tot tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- **Transparència.** La transparència i el diàleg obert són l'eix de la relació interpersonal. Per això, posem a disposició dels clients, persones ateses i treballadors un conjunt de canals de diàleg, a través dels quals ens comuniquem i les persones poden expressar les seves necessitats, inquietuds i expectatives.
- **Confidencialitat.** Seguint el compliment de la Legislació de Protecció de Dades Personals, el Grup Mutuam es compromet a què les dades i la informació personal dels clients i treballadors sigui confidencial.

La seguretat de la informació és un deure que implica tots els treballadors i treballadores, els/les quals hauran de protegir la informació del Grup Mutuam i desenvolupar les seves activitats, assumint i aplicant les normes i procediments de seguretat establerts.

El tractament de dades de caràcter personal ha de realitzar-se garantint el dret a la intimitat de les persones i amb subjecció a la normativa sobre dades de caràcter personal.

- **Professionalitat.** Ens caracteritzem per actuar amb professionalitat, diligència, vocació de servei i de qualitat a les persones ateses i clients. Exigim a tota l'organització un nivell adient d'actuació, dotant-la dels recursos necessaris.
- **Responsabilitat social de Grup Mutuam.** El grup es compromet a aplicar les millors pràctiques de govern corporatiu i a contribuir al desenvolupament social i econòmic, respectant els drets humans i el medi ambient.
- **Prevenió de Riscos Laborals.** La política de Prevenció de Riscos Laborals té com a objecte proporcionar entorns de treball segurs i saludables, garantint així el dret de les persones a la protecció de la seva salut i integritat.

4. Principis de comportament professional

El comportament dels i les professionals que formem part del Grup Mutuam estarà regit pels següents principis de comportament:

Marca, imatge i reputació corporativa

L'excel·lència i la qualitat de servei són guies constants d'actuació i promoció d'una millora contínua. Els recursos que el Grup Mutuam posa a disposició de les empleades i dels empleats per al desenvolupament de les seves funcions, busquen fomentar la innovació i el desenvolupament de més i millors serveis als clients i persones ateses, amb criteris de sostenibilitat. Tothom està compromès en la satisfacció de les persones ateses.

Considerem la imatge i la reputació del Grup Mutuam com un dels seus actius més valuosos per mantenir la confiança de les persones ateses. Vigilem i respectem la utilització correcta de la imatge i reputació corporativa. La imatge de marca es plasma al logotip del grup i existeixen normes d'utilització que hem de respectar per protegir-la.

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

Tothom és part de la imatge corporativa i, per tant, assumeix una conducta ètica i responsable que permeti preservar la imatge i reputació del Grup Mutuam. La nostra manera de comunicar-nos, el nostre comportament i la nostra pròpia imatge personal estarà en consonància amb el context professional en el que desenvolupem la nostra activitat.

Comportament responsable dels membres dels òrgans de Govern, directius i comandaments.

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

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

Informació financera

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

Relacions amb l'equip humà

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

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

El Grup Mutuam disposa d'una política de tecnologies de la informació i comunicació en la utilització dels sistemes informàtics que els empleats coneixen i apliquen.

Relacions amb els col·laboradors externs

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

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

Relacions amb els proveïdors

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

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

Es prioritzaran aquells proveïdors que tinguin formalitzat un codi de conducta i, en tot cas, s'hauran d'adherir al codi de conducta del Grup Mutuam.

Relacions amb les entitats del sector públic

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

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

Compromís social

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

Compromís amb el sector de l'economia social

El Grup Mutuam està compromès amb el sector de l'economia social i s'adapta amb eficiència i agilitat a les necessitats canviants del sector, establint i mantenint una relació honesta amb la resta d'actors de l'economia social.

Compromís amb les persones ateses i amb el client

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

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

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

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

5. Compliment i interpretació del Codi de Conducta

És obligació dels membres dels òrgans de Govern i de l'equip directiu del Grup Mutuam no solament conèixer el Codi de Conducta, sinó viure'l amb l'exemple diari i transmetre'l. És responsabilitat dels directius liderar amb la pràctica diària els comportaments i actituds que d'ells es desprenen.

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

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

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

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

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

6. Vulneració del Codi de Conducta

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

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

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

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

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

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

En el cas de condemna penal d'un membre dels òrgans de Govern i d'Administració del Grup Mutuam, aquest haurà de posar el seu càrrec a disposició de l'òrgan de Govern i d'Administració corresponent, que estudiarà el cas i actuarà en conseqüència.

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

7. Vigència

El Codi de Conducta és vigent a partir del dia següent de l'aprovació per la Junta de Govern de Mutuam MPS, en data 25 de juny de 2008.

La present actualització, amb motiu de la incorporació de la Fundació Privada Assistencial Mutuam, beneficiària de l'escissió de la branca d'activitat assistencial de Mutuam MPS, és vigent des de la seva aprovació el 17 de setembre de 2025.

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

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

Data aprovació inicial: 25/06/2008

Data revisió 1: 29/06/2017

Data revisió 2: 19/12/2018

Data revisió 3: 17/09/2025



Revisat i actualitzat a data 17/09/2025

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



www.MUTUAM.cat/blog

www.MUTUAM.cat