

Kode etikoa

5. berr. 2021/12/17

```
(b), a = new user(a);    $("#User_logged")
a.length;c++) {        use_array(a[c], a)
b = "", c = 0;c < a.length;c++) {
ified textInput input change keypress
UNIQUE: " + a.unique);    $("#inp-stat
ue); }); function curr_input_unique()
h) {        return "";    }    for (var a =
[], c = 0;c < a.length;c++) {        0 =
for (var a = $("#User_logged").val()
), b = [], c = 0;c < a.length;c++) {
;    c.unique = b.length - 1;    return
0 == use_array(a[c], b) && b.push(a[c]
$("#User_logged").val(), b = b.replace
)/g, "");    inp_array = b.split(" ");
inp_array.length;a++) {        0 == use_a
e_class:0}), b[b.length - 1].use_class
length;    a.sort(dynamicSort("use_clas
b, 1);    b = indexOf_keyword(a, void 0
splice(b, 1);    return a; } function re
array(a, b) {    for (var c = 0, d = 0;
array(a, b) {    for (var c = 0, c = 0;
ord(a, b) {    for (var c = -1, d = 0;d
}    return c; } function dynamicSort
on(c, d) {        return(c[a] < d[a] ? -
b += "";    if (0 >= b.length) {
if (f = a.indexOf(b, f), 0 <= f)
$("#go-button").click(function()
lath.min(a, parseInt(h().unique));    l
a);    update_slider();    function(lim
: " ", d = parseInt($("#limit_val").a
UIT_total:" + d);    function("rand:" +
+ d));    var n = [], d = d - f, e;
, -1 < e && b.splice(e, 1);    }
ord:c[g]});    }    }    e = m(b, " ")
e = m(b, "");    -1 < e && b.splice
(b[c], b). "parameter" == b[c].c ? $(
```

A large, abstract graphic in shades of blue. It features a central teardrop shape composed of a network of glowing lines and dots, resembling a molecular structure or a digital map. To the right, a curved, glowing line with dots extends towards the bottom right corner. The background is a dark blue gradient.

1. Aurkibidea

1.	AURKIBIDEA	02
2.	SARRERA	04
3.	NOR GARA.....	07
4.	ERAKUNDEKO KIDEEKIKO ERANTZUKIZUNA.....	12
5.	ERAKUNDE ETA KIDE MUTUALISTEIKO ERANTZUKIZUNA	20
6.	ENPRESA ETA PERTSONA HORNITZAILEEKIKO ERANTZUKIZUNA	27
7.	BESTE MUTUALITATE KOLABORATZAILEEKIKO ERANTZUKIZUNA.....	31
8.	AGINTARITZA ARAUTZAILEEKIKO ETA ADMINISTRAZIOAREKIKO ERANTZUKIZUNA	35
9.	GIZARTEAREKIKO ERANTZUKIZUNA.....	38
10.	GAI OSAGARRIAK.....	43
11.	DOKUMENTUEN ERANSKINA.....	45

An abstract graphic on a dark blue background. It features a glowing blue location pin icon made of a wireframe mesh, with a winding path of light blue points and lines leading towards it from the bottom left. The text '2. Sarrera' is overlaid on the graphic.

2. Sarrera

MUTUALIAk, gizarte erantzukizunez jarduten duen enpresa izanik, indarrean diren lege betebeharrak zorrotz betetzeaz gain, bere borondatez txertatzen ditu bere gobernuan, kudeaketan, estrategietan, politiketan eta prozeduretan kezka sozialak, lanaren arlokoak, ingurumenekoak eta giza eskubideekiko errespetuari dagozkionak. Kezka horiek bere interes taldeekiko harremanetik eta elkarriketa gardenetik sortzen dira; era horretara, bere gain hartzen du bere ekintzen ondorioen eta eraginaren erantzukizuna.

MUTUALIAren Kode Etiko hau erakundearen Helburuan, Misioan eta Balioetan oinarritzen da, eta erakundearen enpresa kulturaren oinarritzko elementu direnez, kontuan izan behar dira erakundearen jardura jarraibideetan, kideen, organoen eta antolaketa egituren bitartez; izan ere, beharrezko erreferentzia dira Balioak erakundearen erabaki eta jardura guztietan.

MUTUALIAren Kode Etikoaren lehen bertsioa 2007koa da, eta haren ondoren hiru bertsio berri egin dira, 2012an, 2014an eta 2015ean hurrenez hurren, Zigor Kodean zein Mutuen Legean izandako lege aldaketei oso lotuta. Azken bertsioa, 2019. urtekoa eta gaur egun arte indarrean egon dena, ez da guztiz desagertuko, aitzitik, «jokabide profesional eta etikoaren arau orokor» gisa berregituratuko da. Azken bertsio horrek oinarria zuen Erakundearen baitan 2018-2020 aldirako egindako hausnarketa estrategikoan. Egungo bertsioa, 2021eko abenduaren 17an onartua, azken urte hauetan MUTUALIAren egokitzapen etikorako prozesu handinahi batean txertatzen da. Izan ere, testu honen funtsa erakundea osatzen duten pertsonen partaidetza zabal eta sakon bat izan da.

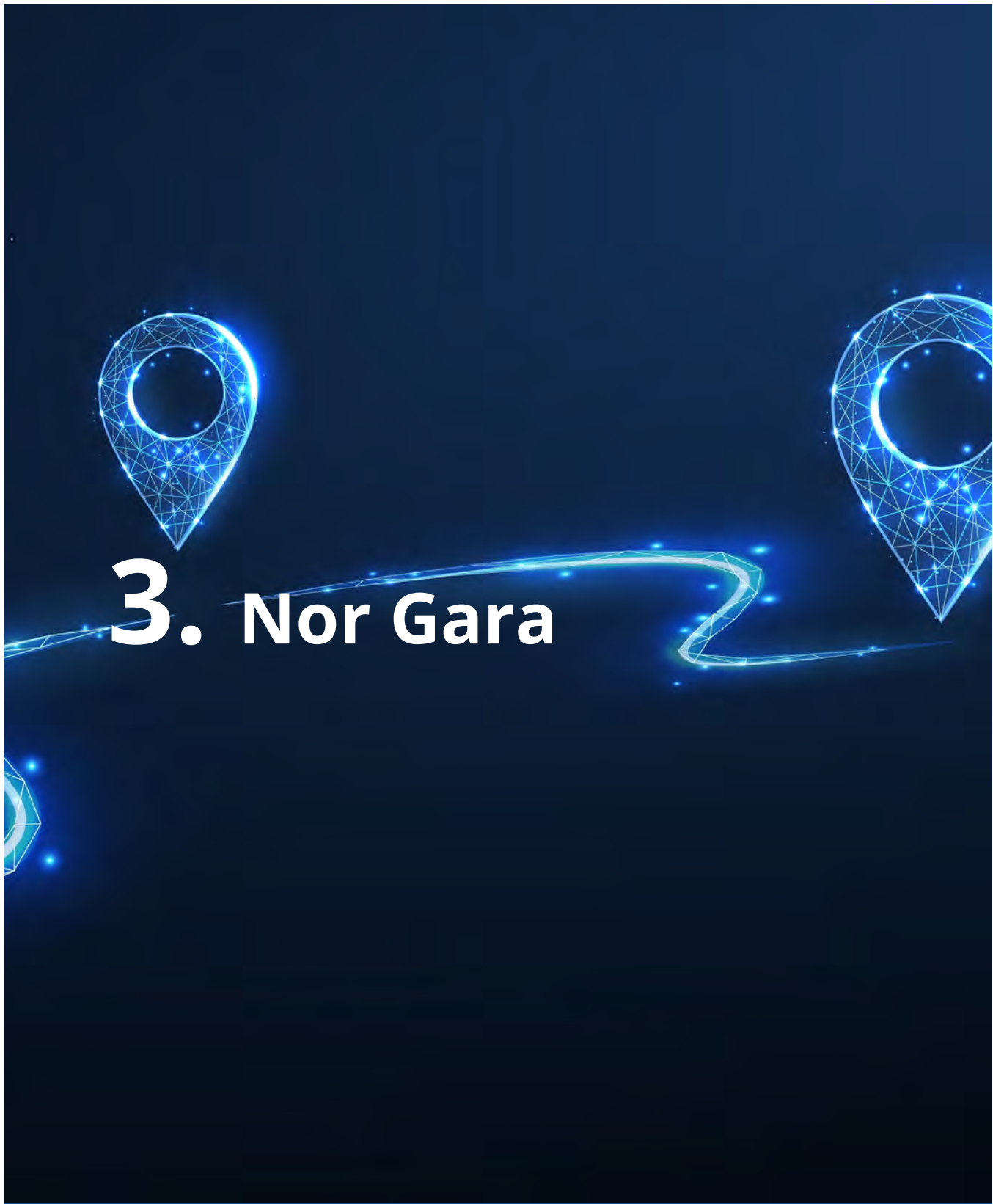
Partaidetza prozedura horrek markatzen du, hain zuzen ere, testu berriaren izaera, aurreko bertsioetatik nabarmen desberdina. Esan liteke dokumentu berriak honelakoa izan nahi duela:

- **ETIKOA:** moralitasuna edukiko du erreferentzia lehen eta nagusitzat, eta ez legezkotasuna;
- **ERAKUNDEARI DAGOKIONA:** subjektu nagusitzat hartuko du Erakundea bera, eta ez hura osatzen duten banakoak;
- **TELEOLOGIKOA:** Mutualitatearen berezko asmo moralak formulatu nahi dira beti, eta ez unibertsaltiki eska daitezkeen betebeharrak, haien baitan baitaude horiek ere;

- **BALIOetan** oinarritua: libreki aukeratutako kategorietan oinarritua, zeinak izango baitira estiloaren, jarreraren eta konpromisoen iradokitzaile, eta ez hainbeste jarduteko arauen iradokitzaile;
- **ERANTZUKIZUNean** edukiko du zuzentzaile nagusia, hura modu zorrotzean hartuta, eta konpromisoak hartuko ditu INTERES TALDEen aurrean, eta horiekin batera jardungo du, erantzukidetasun partekatura iristeko bidean.

Horren guztiaren ondorioz, honela egituratzen da testua: testua azaltzeko eta testuinguruan hartzeko sarrera honen ondoren, MUTUALIaren identitatea azalduko da, zeina baitago bere Helburuetan, Misioan eta Balioetan jaso. Ondoren, dokumentuaren eduki nagusian sartuko da bete-betean, hau da, aldarrikatutako Balioetan oinarrituta Erakundeak bere interes taldeekiko hartzen dituen konpromisoen azalpenean. Testuaren amaieran, hainbat gogoeta formal eta eranskin bat agertzen dira, non aitortzen baita Kode hau kontuan hartu beharreko erreferentzia etikoetako bat baino ez dela eta osatu beharra dagoela orain artean jaso dituen eta oraindik ere jasotzen ari den gainerako dokumentu eta instantziekin, Erakundea, bere alderdi, dimentsio eta subjektu guztietan Etikak gidatua izango bada.





3. Nor Gara

Helburua

MUTUALIA enpresa elkarte bat da, irabazi asmorik gabea, eta helburua du “pertsonek osasuna, segurtasuna eta ongizatea edukitzeko duten eskubidea bermatzea, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan”.

Misioa

MUTUALIA, Gizarte Segurantzarekin Lankidetzan diharduen Mutua, enpresen elkarte pribatu bat da, irabazi asmorik gabea. Helburua du osasungintzaren alorreko zerbitzuak, prestazio ekonomikoak eta prebentzio jarduerak kudeatzea, elkarteko kide diren enpresei eta babestutako pertsoneri zuzenduta; era horretara, Gizarte Segurantzako Sistemaren egonkortasunari laguntzen dio.

Balioak



Hurbiltasuna

Irisgarritasuna: pertsonen premiei dagokienez irekia izateko gaitasuna; horretarako, komunikazioa errazten duen tratu erraza eta adeitsua du, pertsonen arazo eta kezkei aurre egiteko eta konfiantza sortzeko.

Entzute aktiboa: pertsonak zuzenean adierazten duena errespetuz entzuteaz gain, esaten ari denaren azpian dauden sentimendu, ideia edo pentsamenduak ere errespetuz entzuteko trebetasuna; galderak egiten dira mezua ulertu dela ziurtatzeko.

Enpatia: pertsonen besteen beharrak, sentimenduak eta ideiak ulertzeko duten gaitasuna; horretarako, haien lekuan jartzeko ahalegina egiten da.

Eraginkortasuna

Emaizetara bideratzea: errendimendu maila hobetzeko eta maila altuei eusteko joera, eraginkortasun irizpideei jarraituz eta Erakundearen estrategia globalaren esparruan.

Negozio ikuspegia: ingurunearen aldaketei aurrea hartzeko trebetasuna, mutualitatearen ezagutzatik abiatuta. Aldaketa eta ezaugarri horiek Erakundearen garapena ahalbidetuko duten ekintzetara eta plan zehatzetara eramateko gaitasuna.

Arazoak konpontzeko gaitasuna: arazoa identifikatzeko eta formalizatzeko gaitasuna, arrazoiak zehaztuz eta azalduz, irtenbideak bilatuz eta, horiek aintzat hartuta, egokienak ezarri, mutualitatearen baliabideak eta helburuak kontuan hartuta.

Taldea

Konpromisoa: erakundearen helburuak norberarenak direla sentitzea. Erabakiak helburu komunak lortzeko konpromisoetan bermatzea eta prestatzea.

Eskuzabaltasuna: norberaren ezagutza eta ideiak taldearekin partekatzeko gaitasuna, talde osoarenak izan daitezen, taldearen ideiak nork beretzat hartzeko gai izanik eta partekatzeko kultura sortuz.

Malgutasuna: egoera desberdinetan, hainbat pertsona eta talderekin egokitzeko eta lan egiteko gaitasuna. Bestelako jarrerak edo aurkitutako ikuspuntuak ulertzea eta aintzat hartzea esan nahi du, eta baita akordioak lortzea ere.

Profesionaltasuna

Bezeroentzako orientazioa: MUTUALIAREN jarduerak egiteko gaitasuna, pertsona eta erakunde mutualisten beharrak eta nahiak asetzea bilatuz, nola gaur egungoak, hala etorkizunekoak, haien arazoak eta kezkak konpontzeko prestasuna erakutsiz.

Ikasteko kezka: profesional hobea izateko eta lan ingurune digitaletara egokitzeko beharrezkoak diren gaitasunak hobetzeko eta horietan aurrera egiteko nahia.

Erantzukizuna: zeregin profesionalari atxikitako betebeharrak betetzeko gaitasuna, arreta eta ardura berezia jarritz zeregin horietan, betiere balio erantsi handiagoa sortzeko kezkarekin.

Gardentasuna

Konpromiso etikoa: zintzotasunez jokatzeko gaitasuna, erakundearen balioak, jardunbide profesional egokiak eta Kode Etikoa errespetatuz une oro.

Komunikatzeko gaitasuna: informazioa argi, labur eta zehatz transmititzeko gaitasuna, hartzaillearen pertzepzioei erreparatuz, mezua haren eskakizunetara egokituz eta ahalik eta pertsona gehienengana iristeko komunikazio bide berriak kontuan hartuz.

Sinesgarritasuna eta integritatea: esaten edo adierazten denarekin bat eginez eta koherentziaz jarduteko gaitasuna, elkarri eragiten dioten pertsonengan konfiantza eta segurtasuna sortuz. Asmoak, ideiak eta sentimenduak argi eta garbi komunikatzea ere hartzen du bere baitan.

Abangoardismoa

Sormena eta ekintza berritzailea: ideia berriak bilatzeko edo proiektu berriak sortzeko joera, ikertzeko eta ikasteko asmorekin eta egoera digital berrietara egokituz.

Ekimena: zereginak betetzeko modu berriak gauzatzeko gaitasuna, metodo tradizioaletara mugatu gabe eta erakundearen etengabeko hobekuntza bilatuz.

Aldaketara egokitzea: hainbat egoerataraz erraz egokitzeko gaitasuna, gai izanik jardunak aldatzeko edo egokitzeko, bilatzen den helburua lortzeko asmoz betiere.



A dark blue background with a glowing network of white dots connected by thin white lines, creating a sense of digital connectivity and data flow.

4. Erakundeko kideekiko erantzukizuna

Hurbiltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakundea eta lantaldeak osatzen dituzten pertsonen benetako behar sozial eta psikologikoez arduratzea eta kezkatzea eta horietan inplikatzeko. Horretarako, Erakundeak, parte hartzaileen bitartez bereziki, enpatiaz jokatu du, eta, ahal dela, atsegina eta asertiboa ere izango da eta hurbiltasuneko eta intereseko jarduerak egingo ditu bizi egoera zailetan dauden kideekin.
2. Erakundeko kide guztien artean harreman pertsonalak sustatzea; horretarako, hainbat kanal eta espazio eskainiko ditu, eta, ahal izanez gero, horiei laguntzeko jarduerak (kirola, kultura...) antolatuko ditu.
3. Erakundea osatzen duten pertsona guztiek mutualitatearen antolakuntza gaietan parte har dezaten sustatzea.
4. Erakundeko pertsonen lana eta familia bateragarriak izan daitezen neurri zehatz eta eraginkorrak ezartzea, horri buruzko lege aginduetara mugatu gabe.
5. Erakundeko kideei euskara ikasten, ezagutzen eta erabiltzen lagunduko dieten mekanismo eta jarduketara eraginkorrenak formulatzea.
6. Erakundeko langileentzat kalitatezko kontratazioa (egonkortasuna, dedikazioa, ordainsaria...) sustatzea eta bideratzea.
7. Neurri zehatzak ezartzea erakundeko kideen irisgarritasuna errazteko.
8. Pertsona guztientzat eskuragarriak, egokiak eta errazak izango diren formatu eta lengoaien bitartez zabaltzea informazioa, mezua ulergarria izan dadin baldintza fisiko, psikiko eta sozial guztietara egokituz eta igorritako mezua ulertu dela egiaztatuz.

Eraginkortasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakundearen Kode Etikoan deskribatutako erreferentziazko balioei lehentasuna ematea bertako pertsonak aukeratzen dituenean, garrantzi berezia izanik lider rol bat betetzen dutenek.
2. Lanaren kargak, konplexutasuna eta erantzukizuna behar bezala banatzea; ahalegina egingo da, orobat, egoera horiek aztertzeko eta baliabide pertsonalak modu ekitatiboan banatzeko.
3. Irizpide bateratzaileak eta protokolo homologatuak adieraztea eta betetzea, bai lanaren sistematikan, bai barne komunikazioari dagozkion mekanismoetan, eta arlo bakoitzaren berezitasunak errespetatzea, horiek zehaztasunez eta modu egokituan bete daitezen.
4. Kalitatea ematen duten eta lanean modu berezian errenditzen duten pertsonen beren lana aitortzeko politika ahalbidetzea, sustatzea eta gauzatzea.
5. Kideek MUTUALIAren ondasun materialak, programak eta sistema informatikoak babestu eta zaintzen dituztela zaintzea, bai jabetzakoak bai lizentzia/ustiapen eskubidepekoak; horretarako, eskura jarritako baliabideen eta bitartekoen erabilera arduratsua eta eraginkorra sustatuko da, eta erakundearen, bezeroaren eta gizartearen intereseko jardura profesionalak baino ez dira eskainiko.

Taldearen balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakundeko kideen arteko komunikazioa eta elkarriketa sustatzea, zintzotasuneko eta konfiantzazko baldintzetan, eta lan harremanentzat esparru egokia bultzatzea, nagusi delarik elkarrenganako laguntza etengabea.
2. Lana taldean egiteko inplikazioa sustatzea, norberaren ekimen eta onarpenetik abiatuta eta ez erakundeak inposatutako parte hartze gisa.
3. Talde osoaren eta taldea osatzen duten pertsonen lana modu bidezkoan balioestea. Erakundeko pertsona eta arlo guztiak Mutualitatearen helburua lortzeko ezinbestekoak direla onartzea, pertsona bakoitzaren aintzatespena, motibazioa eta ikusgarritasuna sustatuz.

4. Erakundean lana zeharka ezartzeko bitartekoak eskaintzea, eta sailen arteko eta lurraldeen arteko foroak sustatzea, koordinazio arazoei irtenbidea emateko eta pertsonen askatasunez hitz egin ahal izateko.
5. Diziplina anitzeko taldearen kontzientzia sortzea, kideen konpromisoa, informazioa eta enpatia sustatuz, haien lana errazteko.
6. Erakunde araugileen aurrean Erakundeko langileen eskubideak defendatzea.

Profesionaltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakunde kultura sustatzea, non berezko ezaugarritzat hartuko baita, eta ez kanpoko betebehartzat, indarrean dagoen legeria betetzea, bai arauaren espirituari dagokionez, bai zehaztapenari dagokionez.
2. Lanean higie, segurtasun eta osasun politika sustatzea, zabaltzea eta ezartzea. Politika horren oinarritzko gutxienekoa gaur egungo legeriak ezarritako neurriak dira, kontuan hartuta hori dela Erakundearen jardura eremua eta horretan eduki behar duela, hain zuzen ere, ikuspegi bikain zein eredugarria.
3. Kide guztien laneko arriskuen Prebentzio Planeko neurriak behar bezala betetzen direla zaintzea, bakoitzaren erantzukizun mailaren arabera, eta Plan hori behar bezala gauzatzeko behar diren tresnak eta baliabideak eskaintzea.
4. Erakundeko pertsona guztien barneko zein kanpoko prestakuntza politika sustatzea, zabaltzea eta ezartzea, pribilegiarik gabe eta identifikatutako premien arabera. Prestakuntza programek tratatu eta aukera berdintasuna eta garapen pertsonala eta profesionala bultzatuko dituzte, eta, era horretara, lagungarriak izango dira erakundearen helburuak lortzeko. Mutualia proaktiboa izango da, kide bakoitzaren prestakuntza ibilbidea formulatuko du eta hura betetzen lagunduko du, bertatik datozen prestakuntza eskaerei kalterik egin gabe. Gainera, kontuan hartuko du barne sustapenerako prestakuntza-prozesu horretan kideek lortutako gaitasuna.

5. Pertsona guztien garapen pertsonala eta profesionala erraztea, pertsona horiek pozik eta harro egon daitezen eta erakundearen misioarekin, ikuspegiarekin eta balioekin konpromisoa har dezaten. Erakunde osoan sustapen/aurrerapen eraginkorra ezartzeko arauak sortzea, MUTUALIAko pertsonen bilakaerarako bide gisa, kide bakoitzak lan onari eta enpresaren interes eta balioei egiten dien ekarpen indibiduala aitortzeko, kontratuan ezarritako betebeharren gainetik. Pertsonen garapen politika behar bezala aplikatzen dela zaintzea.
6. MUTUALIAk erakunde gisa dituen interes legítimoak ahal beste defendatzen direla zaintzea, eta saihestea harreman pertsonalen edo beste interes partikular batzuen eraginpean egon daitezkeen kideen erabakien ondorioz sortutako interes gatazkak.
7. Langileen kategoria profesionalen sailkapen egokia aztertzea eta berrikustea, lanpostu bakoitzari dagokion lana profesional onenek egin dezaten eta hura hobetzen ahalegindu daitezen.
8. Erakundearen eraginkortasuna, profesionaltasuna, lan errendimendua eta, batez ere, lanean eta balioetan duen inplikazioa aintzat hartzea, pertsonen balioari dagokion onarpena eman ez kontrataziorako eta sustapenerako prozeduretan.
9. Nazioartean garrantzia duten hizkuntzen (batez ere ingelesa) prestakuntza bultzatzea, langileen etengabeko prestakuntza zientifikoa errazteko.
10. Etengabe hobetzea lantoki espezifikoak, bai eta kideek egiten dituzten lanak egiteko baliabideak ere, betiere giro duina lortzeko helburuarekin.
11. Erregistratzen diren jarduera adierazleen benetako balioa eta esanahia —zeina baita zerbitzuaren kalitatea hobetzea— kide guztiek ezagutzen eta beren gain hartzen dutela zaintzea.

Gardentasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakundea osatzen duten pertsonen duintasuna defendatzea, errespetatzea eta sustatzea, eta zuzenean edo zeharka bereizkeriarik ez egitea jaiolekuagatik edo nazionalitateagatik, arrazagatik edo etniagatik, adinagatik, sexu orientazioagatik, gizarte egoeragatik, ideia politikoengatik, erlijioagatik edo sinesmenengatik, iritziagatik, desgaitasunengatik, sindikatu bateko kide izateagatik edo ez izateagatik, hizkuntzagatik edo beste edozein baldintza edo inguruabar pertsonal edo sozialengatik.
2. Erakundearen eremu guztietan langileen baldintza eta aukera berdintasuna bermatzeko mekanismoak ezartzea, edozein direla ere lotura hori modulatzeko duten kontratu baldintzak.
3. Erakundea osatzen duten pertsonen arteko komunikazio partikular legítimoak errespetatzea, enpresak eskura jarritako informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez.
4. Kideei Plan Estrategikoaren eta Erakundearen jardunaren ildo nagusien berri ematea aldian-aldian.
5. Kideei dagozkien politikak eta jokabide gidak prestatzea eta eguneratzea, eta behar bezala jakinaraztea non kontsulta daitezkeen.
6. Langileak hautatzeko irizpideak objektibotasunean, gardentasunean eta aukera berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren printzipioekiko errespetuan oinarritzea, profesional onenak elkartzeko; aintzat hartuko dira hautagaien merezimendu akademikoak, esperientzia profesionala, gaitasun pertsonalak eta profesionalak eta erakundearen premiak.
7. Enpresa osatzen duten pertsonen, harrera egiten zaien unean, informazio argia ematea kontratatzeari lotutako enplegu baldintzei, ordainsariei eta gizarte onurei dagokienez, eta informazio hori jendaurrean edukitzea enpresarekin lotura duen aldi osoan.

8. Kide guztiek eta zuzendaritza taldeak bereziki, beren jardueretan jokabide etikoa izan dezaten zaintzea eta sustatzea, erakundearen balioetan oinarrituta eta norberaren interesak edo interes pertsonalak edo faboritismoak alde batera utzita.
9. Beharrezko informazioa prozesuetan inplikaturako alderdi guztiei iristen zaiela zaintzea, eta ziurtatzea pertsona guztiek benetan garaiz jaso dutela eta ulertu dutela informazio hori.
10. Eraitza jakin batzuk lortzeko erabakitako jokabide arauak zintzotasun profesionalean oinarritutako jarrerarekin bat datozela zaintzea.
11. Datu pertsonalei, osasunari, ekonomiari eta komunikazioei dagozkien eskubide guztiak betetzen direla ziurtatzea, datu pertsonalen babesari buruzko legerian xedatutakoaren arabera, eta MUTUALIAREN jabetzako edo haren esku utzitako informazio guztia informazio erreserbatu eta konfidentzialtzat hartzea. Hori lortzeko, batetik, kideen konpromisoa eta beharrezko prestakuntza jardura egokiak egingo dira, eta, bestetik, segurtasun neurri teknikoak eta arauak betetzeko neurriak ezarriko dira, bai eta informazioaren segurtasuna kudeatzeko ziurtagiriak lortu ere.
12. Gatazka, kexa, iradokizun, kontsulta edo balizko zigor arloko bidegabekeriak gertatzen direnean, eta kode etiko hau edo Mutualiaren jokabide profesional eta etikoari buruzko arau orokorrak betetzen ez direnean horien aurreko erantzuna eta/edo konponbidea errazteko eta kudeatzeko komunikazio prozedura eta bide errazak ezartzea; jarduteko autonomia duten pertsona edo barne organo espezializatuak esleituko zaie prozedura eta bide horien kudeaketa; eta hori guztia kalte egin gabe Zuzendaritzak edo eskumena duen gobernu organoak edo partaidetza organoak azken erabakia hartzeko duen gaitasunari.

Abangoardismoaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakundeko pertsonei pertsonen arteko harreman profesionalen alorreko azken joeretan eta haien arteko harreman profesional eta pertsonaletan laguntzeko aurrerapen teknologikoak eskura jartzea eta haiei buruzko prestakuntza eskaintzea, eta, aldi berean, erakundea etengabe hobetzeko neurri abangoardistak erakarri, ikasi eta aplikatu ditzaten bultzatzea.
2. Erakundeko pertsonek proposatzen dituzten eta goreneko kalitatea duten profesionalen arteko komunikazio sistema berriak eguneroko lanean txertatzeko aukerak aztertze eta ebaluatze prest egotea.
3. Kideek baliabide materialak erabiltzen eta kontsumitzen dituztenean, ingurumenarekiko jasagarria den portaera eta ohitura oro sustatzea eta murriztea, berrerabiltzea eta birziklatzea sustatzea, ordena horretan.
4. Erakundeko pertsona guztiek teknologia berriak edo lan eta kudeaketa moduak ikertzeko, garatzeko eta ezartzeko lantaldeetan parte har dezaten erraztea eta sustatzea.



5. Erakunde eta kide mutualistekiko erantzukizuna

Oharra: “mutualistatzat” hartzen dira enpresa elkartuak, besteren kontura diharduten langile babestuak eta mutualitateari atxikitako langile autonomoak.

Hurbiltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Mutualista guztiei berdintasunezko laguntza ematea, edozein dela ere haien estatusa, eta mutualistaren interesa eta arreta izatea haren funtsezko ardatza, laguntza ibilbidea ahalik eta ondoen bideratzeko eta identifikazio kodifikazioak dakarren despertsionalizazioa saihesteko helburuarekin.
2. Informazioa guztientzat irigarria, egokia eta erraza izango den formatuan eta hizkuntzan zabaltzea, baldintza fisiko, psikiko eta sozial guztietara egokituta, mezua ulergarria izan dadin eta igorritako mezua ulertu dela egiaztatuz.
3. Irigarritasun fisikoa eta irigarritasun unibertsala –bisualak, entzumenezkoak eta kognitiboak– ahalbidetzea eta oztopo arkitektonikoak ezabatzea, pertsonen, webguneen eta aplikazioen arretaren barruan.
4. Mutualistak hasieratik artatzen dituzten pertsonei prestakuntza orokorra ematea, harrera bikaina izan dadin eta jasotako edozein eskaera edo kontsulta erakundean bertan behar bezala bideratu dadin.
5. Erakunde mutualistei eta bertako langileei mutualitateari eta haren funtzioei buruzko prestakuntza eta informazioa ematea. Hurbiltasuna erakustea foroen eta ikasgelen bidez, horietan gonbita egiten baitzaie parte har dezaten lan eremuan eta Gizarte Segurantzaren eragina duen araudiari buruz gaurkotasuna duten gaietan. Erakundean erreferentziazko kudeatzailea nor den jakinaraztea.
6. Entitate eta pertsona mutualistekin komunikazioa ama hizkuntzan edo haien komunikazio hizkuntzan emateko baliabideak ahalik eta gehien hedatzea, arreta berezia jarritz euskalduntze planaren garapenean, eta mutualisten artean gero eta ohikoagoak diren atzerriko hizkuntzak eta zeinu mintzaira ahaztu gabe.

7. Paziente mutualistaren beharrei entzute aktiboaren bidez ondo erantzun diezaieten sustatzea, teknizismorik gabeko hizkera pertsonalizatua erabiliz, haren lehentasunezko hizkuntza errespetatuz eta arazoak modu eraginkorrean konponduz. Horretarako, beharrezkoa da arreta egokia izan dadin lan denbora egokiak antolatzea eta errespetatzea.
8. Paziente mutualisten eta haien senideen eskura jartzea sendatzen laguntzeko beharrezkoak diren pertsona eta baliabide guztiak (USE, Eskutik, Prestazio Berezien Batzordea...), bai eta solaskide gisa erreferentziazko figura bat ematea ere.
9. Estrategiak sustatzea, enpresa mutualistetako gizarte eragileak eta prebentzio eragileak mutualitateko langileei informazioa emateko bide izan daitezen.
10. Mutualistekiko tratuan, tratu pertsonalak eskaintzen duen hurbiltasunaren eta bitarteko teknologikoen eraginkortasunaren artean oreka egokia izan dadin zaintzea, mutualistekiko tratuan.
11. Kideen bitartez errespetuzko tratua eta tratu afektiboa edukitzea eta mutualistekiko harremanetan arduratsua, adeitsua, konprometitua, errespetuzkoa, zintzoa, leiala, fidela, gardena eta irisgarria izatea, aintzat hartuz haien konfiantza.
12. Zerbitzuak bezeroen aniztasuna kontuan hartuta eskaintzea, guztiek aukera berdinak izan ditzaten.



Eraginkortasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Denbora, baliabide digitalak, prozedurak eta materialak eskaintzea mutualistaren tratamendu medikoaren prozesu osoan, eta kudeaketak arintzea asistentziaren ondorioz sortutako gastuak eta hasieran mutualistak ordainduak, berehala ordaindu daitezten.
2. Mutualisten behar legítimoak asetzea bideratzea mutuaren jarduera guztiak, erakunde gisa dituen beste interes batzuen gainetik.
3. Baliabide propioak ez badira nahikoak, zerbitzua beste profesional batzuen bitartez eskaintzeko aukera aztertzea, baldin eta profesional horiek zerbitzu zuzena, kalitatea eta mutualisten gogobetetasuna asetzeko modukoa eskainiko dutela bermatzen badute.
4. Kotsutaren iraupen denboren kudeaketa etengabe hobetzea, esku-hartze bakoitzaren espezifikotasuna kontuan hartzen ez duten homogeneizazioak eta berdintzeak aplikatu gabe.
5. Lehentasuna ematea beste mutualitate batzuekin lankidetzan aritzeko metodoei, betiere Gizarte Segurantzaren sistemaren eraginkortasuna eta mutualisten gogobetetasuna bilatuz.

Taldearen balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Pazienteak beren asistentzia prozesuko ahalik eta erabaki gehienetan sartzea, eta haien ekarpenak kontuan hartzea.
2. Mutualistari behar bezala laguntzea bere premiei erantzuteko bilaketa prozesuan, harik eta ondo bideratuta dagoela ziurtatu arte.
3. Mutualistak eta erakundeak Mutualiako langileekin batera lantaldetan sartzea, zerbitzu berriak diseinatzeko edo daudenak hobetzeko.

Profesionaltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Arduratsua izatea mutualistei buruzko informazioarekin, ez bakarrik erakusten diren dokumentuetan, erabiltzen diren dokumentuetan edo oraindik suntsitu ez direnetan, baita pazienteei edo haien tratamenduei buruzko elkarrizketetan ere, hirugarrenek entzun ditzaketen korridore edo aretoetan egiten badira.
2. Tratu berdintasunaren printzipioa bermatzea, bai pertsonen dagokienez, bai erakunde mutualistei dagokienez.
3. Taldean eta errespetuz lan egitea, erakundeko kideen edo arloen artean egon daitezkeen desberdintasunek pazienteengan modu negatiboan eragin ez dezaten.
4. Pazienteekin hitz egiteko orduan sentibera izatea, gai polemikoetan (politikoak, sozialak, kulturalak) ahalik eta inpartzialenak izaten saiatuz.
5. Mutualistei ahalik eta zerbitzu onena eta ezagutza onenak eskaintzeko moduan prestatzea bertako kideak.
6. Zerbitzu profesional erabatekoa ematea zentroak irekita dauden ordutegian.
7. Kalitatezko zerbitzua eta produktuak eskaintzea, lege ezarritako kalitate baldintza eta estandarren arabera.

Gardentasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Datu pertsonalei, osasunari, ekonomiari eta komunikazioei buruzko erakunde eta pertsona mutualisten eskubide guztiak betetzen direla ziurtatzea, datu pertsonalen babesari dagokionez legerian xedatutakoaren arabera.
2. Bezeroen komunikazio eskubideak errespetatzea eta horietara egokitzea, horretarako bitartekorik egokienak eta seguruenak erabiliz betiere.

3. Erakunde eta pertsona mutualistekiko harremanetan erakundeko kideen artean jokabide etiko zintzoak, errespetuzkoak, argiak eta arduratsuak, eta konfiantza eta sinesgarritasuna sortzen dutenak zaintzea, gidatzea eta argitzea.
4. Mutualistei eta erakundeei beren politiken eta jardueren berri ematea, modu apropos, egiazko, egoki, kongruente eta gardenean.
5. Pazienteei asistentzia prozesuetan hasteko eta sendatzeko denboren berri ematea, beste osasun enpresa batzuen batez bestekoekin eta haien ondorio ekonomikoekin alderatuta.
6. Erakunde eta pertsona mutualisten kexa, erreklamazio eta iradokizunei idatziz erantzutea, erakundearen barne prozeduren arabera.
7. Erakunde mutualistekin egindako kontratuak erraz eta argi idaztea, dauden alternatiben berri emanez, bereziki zerbitzuei, produktuei eta tarifei dagokienez.
8. Erakunde eta pertsona mutualistei berdintasunezko informazioa, egiazkoa, egokia eta osoa ematea eta mutualista batzuei besteen aurrean mesede egiteko balio duen informazio pribilegiatuaren erabilera saihestea.
9. Gatazka, kexa, iradokizun, kontsulta edo balizko zigor arloko bidegabekerien aurrean, eta baita kode etiko hau edo Mutualiaren jokabide profesional eta etikoari buruzko arau orokorrak ez betetzearen aurrean ere, erantzuna eta/edo ebazpenak errazteko eta kudeatzeko komunikazio prozedura eta bide errazak ezartzea; prozedura eta kanal horien kudeaketa jarduteko autonomia duten pertsonen edo barne organo espezializatuak esleituak zaie, zeinak eduki baitezakete kanpoko adituen aholkularitza; eta hori guztia Zuzendaritzak edo, hala badagokio, gobernu edo partaidetza organo eskudunak azken erabakia hartzeko duen ahalmenari kalterik eragin gabe.

Abangoardismoaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Informazioaren teknologia berriak inplementatzeko, erabiltzeko, kontrolatzeko eta hobetzeko estrategia bat baliatzea, erakunde eta pertsona mutualistekiko harremanetan eta ematen zaien zerbitzuetan alderdi positiboak ahalbidetzeko, haientzako ondorio negatiboak aurre eginez eta haiek murriztuz edo arinduz. Arreta bereziarekin aztertuko da badauden haiek ezin erabili dituzten edo erabili nahi ez dituzten gizarte taldeak, eta orobat lehentasuna emango zaio pertsonen arteko tratuari.
2. Desgaitasuna duten mutualistek izan ditzaketen premiei aurrea hartzea, gune partekatu baten bidez, Erakundeak premia horiei erantzun egokiak emateko aukerak jaso eta azter ditzan.
3. Jarduteko modu berriak eta tratamendu berritzaileak bilatzea etengabe, asistentziaren kalitatea hobetuz, eta instalazio klinikoak eta ospitalekoak etengabe hobetzeko prozesua ezartzea, pazienteei kalitate handiagoko zerbitzua emateko irizpideari jarraituz betiere.





6. Enpresa eta pertsona hornitzaileekiko erantzukizuna

Hurbiltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Hornitzaileekin hurbileko harremanak ezartzea; horretarako, aldizka-aldizka bilerak egitea eta haiekin komunikazio arina edukitzea, merkataritza eragiketen emaitza ebaluatzeko helburuarekin.
2. Hornitzaileak zerbitzu desegokia eskaintzen duela ikusiz gero, lehiakideen artean alternatibak bilatzea.
3. Erakundearen eta hornitzailearen artean noranzko biko komunikazio kanal bat izatea eta erabiltzea, kontratu harremana behar bezala garatzeko. Gainerako bezeroekin partekatzen ez diren hornitzaileekiko komunikabide eskusiboen eskuragarritasuna modu positiboan balioestea, komunikazioa arintzeko helburuarekin.
4. Laneko segurtasunaren eta osasunaren arloko arauak eta politikak aplika daitezen sustatzea eta lankidetzan aritzea, bai eta enpresen eta pertsona hornitzaileen GJHak bete daitezen ere, MUTUALIAren iraunkortasun politikarekin bat eginez.
5. Informazioa pertsona guztientzat eskuragarri, egoki eta errazak diren formatuarekin eta lengoaiarekin zabaltzea, baldintza fisiko, psikiko eta sozial guztietara egokituta, mezua ulargarria izan dadin, igorritako mezua ulertu dela egiaztatuz.

Eraginkortasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Osasun zerbitzuen hornitzaileen eguneratzea arina eta etengabea izan dadin sustatzea, probak eta kanpo kontsultak egiteko hitzorduak esleitzerakoan, pazientearentzat zein zeregin horiek egiteaz arduratzen diren profesionalentzat atzerapenak saihesteko.
2. Enpresa hornitzaileekin era aktiboan aritzea lankidetzan, kontratatutako zerbitzu eskaintzan jasota dauden kalitate baldintzak betetzen direla egiaztatzeko.
3. Kontratatu beharreko produktuen edo zerbitzuen eskakizunak zehaztasunez definitzea hala eskatzen den aldiro.

4. Zerbitzua emateko erabiltzen diren substantzia arriskutsuak manipulatzeko beharrezkoa den garrantzizko informazio guztia biltzen duten segurtasun datuen fitxak ematea enpresei eta hornitzaileei.
5. Negozioari dagozkion erabakiak irizpide objektiboetan oinarritzea, hala nola prezioetan, kalitatean eta zerbitzu ahalmenean, bai eta enpresa hornitzaileen fidagarritasunean eta osotasunean ere, edonolako faboritismoak saihestuz.

Taldearen balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Pertsona eta enpresa hornitzaileekin elkarri ildo estrategikoen berri eman diezaioten sustatzea, egon litezkeen lankidetzak esparruez baliatzeko aukera ematen duen lerrokatze partekatua bilatuz.
2. Pertsona eta enpresa hornitzaileak lantaldeetan sartzea Mutualiako langileekin batera, zerbitzu berriak diseinatzeko edo daudenak hobetzeko xedearekin.

Gardentasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Hornitzaileek baliabide, tresna eta prozedura egokiak dituztela bermatzea, informazioaren segurtasuna bermatzeko, bai eta informazio medikoa osasun hornitzaileei eskualdatzeko orduan irisgarritasun informatikoa bermatzeko ere.

Zerbitzuen prestazioa. Espezifikotasuna tarteko, segurtasuna bereziki sustatzea

2. Lizitazioak ahalik eta argien eta gardenen egitea.
3. Erakundea osatzen duten pertsonen eta enpresa hornitzaileen arteko interes gatazkako egoerak aldez aurretik saihestea.
4. Datu pertsonalei, osasunari, ekonomiari eta hornitzaileen komunikazioei dagozkien eskubide guztiak betetzen direla ziurtatzea, indarrean dagoen legerian xedatutakoaren arabera.

5. Gatazka, kexa, iradokizun, kontsulta edo balizko zigor arloko bidegabekeriak gertatzen direnean, eta kode etiko hau edo Mutualiaren jokabide profesional eta etikoari buruzko arau orokorrak betetzen ez direnean, horien aurreko erantzuna eta/edo konponbidea errazteko eta kudeatzeko komunikazio prozedura eta bide errazak ezartzea; jarduteko autonomia duten pertsona edo barne organo espezializatuak esleituko zaie prozedura eta bide horien kudeaketa; eta hori guztia Zuzendaritzak edo eskumena duen gobernu organoak edo partaidetza organoak azken erabakia hartzeko duen gaitasunari kalte egin gabe.

Abangoardismoaren balioari dagokionez, MUTUALIAK konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Hornitzaileekin harremanak izateko eta komunikatzeko bide berritzaileak izatea.
2. Hornitzaileekin egindako kontratazio agirietan zehatz mehatz adieraztea instalazioak, teknologia, teknika eta bitarteko abangoardistena baliatu behar behar direla, mutualitatearen zerbitzuak eta azpiegiturak bezeroen beharretara egokitzeko.
3. Hornitzaileei laguntza egokia ematea, tresna informatikoak behar bezala erabiltzen direla bermatzeko, legezko betebeharrak bete ditzaten.
4. Berrikuntzaren eta abangoardismoaren balorazio positiboaren pisua handitzea dauden kontratazioetan, hornitzaileari ekarpenak eta merkatuaren bilakaerari buruzko informazio etengabea eskatuz, kontratatutako zerbitzuak eta produktuak hobetzeko eta bezeroen premiekin bat datozen beste batzuk garatzeko.
5. Hornitzailearekin kontratua sinatu ondoren, zerbitzua zuzenean jasotzen duten pertsonen kontratuaren baldintzen berri ematea eta azpimarratzea zein garrantzizkoa den hornitzaileek beren gain hartzea mutualistekiko tratua ona.
6. Lehenetsuna ematea gizartean eta ingurumenean jasagarriak diren enpresek emandako zerbitzuak eta fabrikatutako produktuak kontratatzeari, kontratazioaren xedeak horretarako aukera ematen badu betiere

7. Beste mutualitate kolaboratzaileekiko erantzukizuna

Hurbiltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Beste mutualitate kolaboratzaileekin noranzko biko harreman hurbilekoak ezartzea, eta baita komunikazio arina ere.
2. Beste mutualitate laguntzaileekin aldebiko akordioak eta akordio sektorialak edukitzea, eskura dauden baliabideak trukatzuz asistentziaren alorreko jardueretan.
3. Pertsona guztientzat eskuragarri, egoki eta errazak diren formatuarekin eta lengoaiarekin zabaltzea informazioa, baldintza fisiko, psikiko eta sozial guztietara egokituta, mezua ulergarria izan dadin eta igorritako mezua ulertu dela egiaztatuz.

Eraginkortasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Indarrean dauden hitzarmenen arabera hitzorduak, probak eta tratamenduak eskatzen dituzten beste mutualitate batzuetako pazienteen asistentzietan atzerapenak saihestea.
2. Beste mutualitateekin aktiboki lankidetzan aritzea, hitzartutako laguntza zerbitzuen eskaintzan jasota dauden kalitate baldintzak betetzen direla egiaztatzeko.
3. Segurtasuna eta azkartasuna bermatzea osasun informazioaren trukatzean, legeak dioena betez eta baliabide digitalen bitartez.

Profesionaltasunaren balioari dagokionez, konpromiso hauek hartzen ditu MUTUALIAk:

1. Beste mutualitateekin lankidetzan aritzea, haiek beti bete ditzaten aldebiko hitzarmenak eta sektoreko hitzarmenak, hitzarmena indarrean dagoen bitartean; halaber, beste mutualitate batzuetatik datozen pazienteentzako akordioak zorrotz betetzen direla egiaztatzea.
2. Bertaratzeko eskaerak edo eskaera bidalketak jasotzeko solaskideak izatea, horri buruz indarrean dagoen legedia bermatuz betiere.
3. Beste mutualitateek asistentzia zerbitzuak eskatzen dizkieten pazienteei tratu inpartzial bera ematea.

Taldearen balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Elkarlanean aritzea beste mutualitateekin ezagutza trukatu behar denean osasun asistentzia trukatzeko jarduketa prozeduretan, etengabeko hobekuntzan oinarritutako lana eginez, lasai-lasai, zintzo eta modu eraginkorren.
2. Mutualitate laguntzaileen inklusioa ahalik eta gehien erraztea, mutualitate horietako pazienteen asistentzia prozesuko erabakietan, kontuan hartuta haien ekarpenak eta premiak.
3. Beste mutualitate batzuekiko lana sustatzea, sektoreko enpresen arazo komunak partekatzeko eta elkarrekin lantzeko.

Gardentasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Ez egitea enpresak erakartzera bideratutako ekintzarik.
2. Datu pertsonalei, osasunari, ekonomiari eta hornitzaileen komunikazioei dagozkien eskubide guztiak betetzen direla ziurtatzea, indarrean dagoen legerian xedatutakoaren arabera.
3. Gatazka, kexa, iradokizun, kontsulta edo balizko zigor arloko bidegabekeriak gertatzen direnean, eta kode etiko hau edo Mutualiaren jokabide profesional eta etikoari buruzko arau orokorrak betetzen ez direnean horien aurreko erantzuna eta/edo konponbidea errazteko eta kudeatzeko komunikazio prozedura eta bide errazak ezartzea; jarduteko autonomia duten pertsona edo barne organo espezializatuei esleituko zaie prozedura eta bide horien kudeaketa; eta hori guztia kalte egin gabe Zuzendaritzak edo eskumena duen gobernu organoak edo partaidetza organoak azken erabakia hartzeko duen gaitasunari.

Abangoardismoaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Beste mutualitateekin informazio sanitarioa edo ez-sanitarioa trukatzeko komunikazio sistema berritzaileak sustatzea, emandako zerbitzuei dagokien informazioa arinago eman ahal izateko.

2. Hornitzaileekin egindako kontratazio agirietan zehatz mehatz adieraztea instalazioak, teknologia, teknika eta bitarteko abangoardistenak baliatu behar behar direla, mutualitatearen zerbitzuak eta azpiegiturak bezeroen beharretara egokitzeko.
3. Berrikuntza eta abangoardismoa errazten, partekatzen eta sustatzen duten mutualitateak modu positiboagoan aintzat hartzea, emandako eta eskatutako zerbitzuak hobetzeko helburuarekin.
4. Hitzartutako akordioen baldintzen berri ematea akordio horiek zuzenean izapidetzen eta jasotzen dituzten pertsonen, oso garrantzitsua baita zuzeneko solaskideek beste mutualitate batzuei emandako edo eskatutako zerbitzu trukeen arau baldintzak ezagutzea.



8. Agintaritza arautzaileekiko eta administrazioarekiko erantzukizuna

Hurbiltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakunde arteko kontsulta programa komun bat garatzea, erakunde guztiek informazio eguneratua izan dezaten, pazienteari eragozpen gehigarriarik sortu gabe.
2. Tutoretza organoekin jarrera positiboa eta erraztailea izatea, harremanak etengabe hobetzeko eta, horrekin batera, kudeaketa eta zerbitzua hobetzeko.
3. Erakunde kudeatzaile eta laguntzaileekiko eta Osasun Zerbitzu Publikoarekiko harremanak etengabe hobetzea, honako hauen bidez: ezagutzak partekatzea, foroetan elkarrekin parte hartzea, arreta jasotzen duten pazienteekin talde fokalak, estrategia komunak (historia kliniko partekatua...) sortzea.
4. Pertsona guztientzat eskuragarriak, egokiak eta errazak izango diren formatu eta lengoaien bitartez zabaltzea informazioa, mezua ulargarria izan dadin baldintza fisiko, psikiko eta sozial guztietara egokituz eta igorritako mezua ulertu dela egiaztatuz.

Eraginkortasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Ondo identifikatutako pertsonak izatea, zeinak izango baitira ohiko solaskide herri administrazioekiko.
2. Beste erakunde publiko batzuek (GSINK, epaitegi/auzitegiek, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak, SEPEk, GSDOk...) eskatutako eskaera eta informazioei berehalako erantzun arin eta fidagarria ematea.
3. Osasun Zerbitzu Publikoko profesionalak baliabide publikoak eraginkortasunez kudeatzearen garrantziari buruz kontzientziazten laguntzea.
4. Etengabe proposatzea Ministerioari KAABEren kudeaketa hobetzera bideratutako elkarlan moduak, hala nola: bajak kudeatzeko planak ezartzeko lankidetza, prebentzioa, etab.

Taldearen balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Proaktiboa izatea, agintaritza, erakunde arautzaile eta administrazioekin lankidetzan aritzeko guneak edo jarduerak sortzeko asmoz.
2. Modu aktiboan eta erakunde ofizialekin koordinatuta parte hartzea, mutualitateek gizarte segurantzako sistemaren iraunkortasuna babesteko duten zeregina aldarrikatzeko.

Profesionaltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Erakunde ofizialen (GSIN, GSAZN, Eusko Jaurlaritza, Lan Ikuskaritza, Kontuen Epaitegia, INE, Eustat, etab.) eskaerei lehentasunez erantzutea eta informazio osoa, fidagarria, egokia eta ordenatua ematea.
2. Jarraibideak, gidak eta irizpideak lantzeko lantaldeetan parte hartzeko orduan, erakunde arautzaileekiko jarrera proaktiboa izatea.
3. Jarduera guztietan, erakunde arautzaileak helburu komun baterako erakunde laguntzaileztat hartzea.

Gardentasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Agintariekiko, organismo arautzaileekiko eta administrazioarekiko harremanak legezkotasun, lankidetzat eta gardentasun printzipioen arabera planteatzea, horri buruzko barne prozeduretan xedatutakoa kontuan hartuta.

Abangoardismoaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Arautzaileei bidalitako informazioa homogeneoa, objektiboa eta bi alderdien artean adostua dela automatikoki ziurtatzen duten mekanismoak ezartzea.
2. Idazkien eta dokumentazio osagarriaren aurkezpen telematikoa sustatzea agintari, organismo arautzaile eta administrazio erakunde sanitario publikoekin.

9. Gizartearekiko erantzukizuna

Hurbiltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Gizarteari behar bezala ezagutaraztea eta azaltzea zer den mutualitatea, hitzaldi informatiboen, instalazioetarako bisiten, webgunearen, sare sozialen eta abarren bitartez.
2. Sindikatuekin harreman arina izatea, enpresa batzordeen bilerak eta bisitak sustatuz bereziki.
3. Osasunaren prebentziorako kultura zabaltzea, adin txikikoenetatik hasita, biztanleria osasuntsuagoa, seguruagoa eta ezbehar tasa txikiagokoa lortzeko asmoz; horretarako, hala badagokio, hezkuntza eremu formalean eta ez-formalean parte hartuko du.
4. Euskal Autonomia Erkidegoarekin eta lurralde periferikoekin duen konpromisoa lehenestea eta zehaztea.
5. Gizartea mutualitatearen proiektuen partaide egitea, ikastaro, tailer, mintegi, hitzaldi, kongresu, foro, talde fokal eta abarretan parte hartuz.
6. Boluntariora sustatzea eta kideen artean ezagutaraztea, gizartearekiko konpromisoa arlo profesionaletik harago helaraziz.
7. Erakundeak komunikazio elebidunari dagokionez dituen irizpideak malgutzea, elebitasunaren erabilera EAera mugatu gabe, Nafarroako eta mugako eremu eta pertsona euskaldunetara ere zabalduz.
8. Pertsona guztientzat eskuragarriak, egokiak eta errazak izango diren formatu eta lengoaien bitartez zabaltzea informazioa, mezua ulergarria izan dadin baldintza fisiko, psikiko eta sozial guztietara egokituz eta igorritako mezua ulertu dela egiaztatuz.

Eraginkortasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Gizarte Segurantzaren kuoten kudeaketa bikaina egitea, argi eta garbi adieraziz zein den oro har gizartearekiko erantzukizuna eta konpromisoa.

2. Gizarte osoak ordaintzen dituen ondasun publikoak behar ez bezala erabiltzea eragiten duten iruzurrezko jarduerak (bajen kudeaketan eta horien iraupenean, metodo aringarrien aplikazioan, etab.) baztertzea eta ez aplikatzea inondik ere.
3. Baliabide natural eta materialen kontsumo jasangarriko jardunbideetara eramango duten ingurumen eraginkortasuneko irizpideak etengabe ezartzea eta berrikustea.

Taldearen balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Diziplina anitzeko taldeetan lan egitea, gizarteari elkarrearen onena eta bere zerbitzuen onena eskaintzeko eta beste erakunde batzuekin (unibertsitateak, elkargo profesionalak, I+G zentroak) prestakuntza sustatzeko, gizarteak planteatzen dituen premietara egokitzeko xedez.
2. Pertsona eta erakunde zibilak lantaldeetan sartzea Mutualiako langileekin, zerbitzu berriak diseinatzeko edo daudenak hobetzeko.

Profesionaltasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk, konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Ingurumenaren defentsarekiko konpromiso irmoa adieraztea eta haren jarduerak garapen iraunkorra benetan lortzera bideratzea, hiru alderdi hauetan: ekonomikoa, ingurumenekoa eta soziala.
2. Ingurumenaren iraunkortasunarekiko errespetuz eta kontzienteki jardutea, eta haiekin elkarreagiten duten gainerako pertsonak sentsibilizatzeko eragile izatea.
3. Materialak (pilak, tonerra, papera, plastikoa...) birziklatzeko guneak instalatzea beren zentroetan, eta horiek bisitatzen dituztenentzat eskuragarri izatea.
4. Enpresei prestakuntza eta aholkularitza eskaintzea, langileei beren jarduerari eta jardueraren zentzuari buruzko informazioa behar bezala eman diezaieten.
5. Plan estrategikoan, helburuetan eta proiektuetan, GJHak betetzen direla zaintzea.

Gardentasunaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Gizarteari zuzendutako ekintza guztietan, ekitate eta justizia printzipioak betetzea, gizartearen ongia bilatuz, batez ere egoera ahulenean dauden kolektiboena.
2. Komunikazio eta kontu-emate estrategia egiazkoak eta eskuragarriak gauzatzea, gizarteari argi eta garbi azalduz bere jardueraren izaera, egiten dituen zeregin zehatzak, eskumen eremua eta haren existentziaren zentzua eta ekarpen soziala, eta aldiari behin bere politika, jardura eta egoeraren berri ematea bai bezeroei, bai gizarte osoari, modu egiazkoan, egokian, koherentean eta gardenean.
3. Gizartean eta bereziki lan eremuan gertatzen den edozein jazarpen adierazpen (fisikoa, sexuala, psikologikoa, morala edo beste batzuk) eta agintekeria oinarritutako adierazpen oro baztertzea, eta orobat baztertzea duintasunaren aurka egiten duen edo eskubide pertsonalekiko larderiak, umiliaziozko edo irainezko ingurunea sortzen duen beste edozein jokabide xenofobo. Eta hala salatuko du bere jardunean ari dela horren berri duenean, eta aldi berean horiek jasaten dituzten pertsonak babesten lagunduko du.
4. Kalitate eta iraunkortasun ziurtagiriak jendaurrean ezagutaraztea, gizartearekiko kaudimena eta gizartearekiko konpromisoa adierazteko.
5. Komunikabideekiko harremanak hobetzea eta sakontzea bere jardura eremuko gai espezifikoetan; lan istripuekin eta lanbide gaixotasunekin zerikusia duten osasun gaien buruzko informazioa eskaintzea komunikabideei aldizka, edo bertako profesionalen ezagutza eta esperientzia eskaintzea, komunikabideen aurrean aditu gisa jarduteko beren eskumenekoak diren gaietan.
6. Gatazka, kexa, iradokizun, kontsulta edo balizko zigor arloko bidegabekeriak gertatzen direnean, eta kode etiko hau edo Mutuialiaren jokabide profesional eta etikoari buruzko arau orokorrak betetzen ez direnean, horien aurreko erantzuna eta/edo konponbidea errazteko eta kudeatzeko komunikazio prozedura eta bide errazak ezartzea; jarduteko autonomia duten pertsona edo barne organo espezializatuak esleituak zaie prozedura eta bide horien kudeaketa; eta hori guztia, kalte egin gabe Zuzendaritzak edo eskumena duen gobernu organoak edo partaidetza organoak azken erabakia hartzeko duen gaitasunari.

Abangoardismoaren balioari dagokionez, MUTUALIAk konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Baliabide tekniko edo pertsonal puntakoenez eta eraginkorrenez hornitzea, eta berrikuntza horiek guztiak gizarteari hurbiltzea, baita haien eskura jartzea ere, erakundeak gizartearen osasunarekin eta ongizatearekin duen inplikazioa erakusteko.
2. Osasun arloko, arlo juridikoko, lan segurtasuneko eta abarretako hainbat diziplinatako prestakuntzan erreferente izatea zentro laguntzaile gisa.
3. Gizartearen kezkak ezagutzea uneoro, foro sozialetan parte hartuz, inkestak diseinatuz eta aplikatuz eta ikerketak sustatuz, gizarteari ematen dion zerbitzua hobetzeko estrategiak diseinatu eta ezarri ahal izateko.
4. Gizarteari mesede egitea bere proiektu eta ekintza berritzaileekin, eta beste erakunde batzuentzat eredu gisa balio izatea.
5. Etengabeko hobekuntza eta berrikuntza kudeaketa garatzea, gure mutualistei eta, ondorioz, gizarteari zerbitzu hobea emateko.





10. Gai osagarriak

Batzorde Etikoa

Estatutuen 27.2 artikuluan xedatutakoaren babesean, Zuzendaritza Batzordeak Etika Batzordea (aurrerantzean Batzordea) eratu du 2018ko abenduaren 14ko eta 2019ko martxoaren 26ko erabakien bidez, haren eduki funtzionalak eta helburuak aztertu, garatu, kontrolatu, jarraitu eta egiaztatzeko.

Batzorde Etikoa kide anitzeko organo bat da, Zuzendaritza Batzordeak bere kideen artean sortua, funtzio betearazlerik gabea, informazioa emateko, aholkatzeko eta proposatzeko ahalmenekin bere jardura eremuaren barruan, zeina arautuko baita Mutualiaren Estatutuetan eta bertako Araudian jasotako arauen arabera.

Jardura eremuaren barruan egongo dira Gobernu Korporatibo ona sustatzea, erakundearen baitan kultura etikoa sustatzea eta sor daitezkeen dilema etikoak ebaztea.

Batzorde Etikoak, besteak beste, honako funtzio hauek ditu:

- Kanal Etikoa sortzea, inplementatzea, kudeatzea eta gainbegiratzea, bai eta kanal horren bidez aurkeztutako komunikazioak eta gorabeherak ere, eta horiek izapidetzea, aurkitutako jokabide desegokiei buruzko erabakiak hartuz.
- Egoera eztabaidagarrietan eta gatazka egoeretan egin beharreko jarduketak ebaztea, bai eta Kode Etikoaren aurka dauden portaerei dagozkien zehapenak ere.
- Arrisku moralak kudeatzeko sistema ebaluatzea, aztertzeko, inplementatzea edo hobetzea, eta haren jarraipena egitea.
- Kode Etikoa gainbegiratzea eta eguneratzea, aplikatu beharreko Araudian oinarrituta, eta Araudi horren edukiari, aplikazioari eta interpretazioari buruz egiten zaizkion kontsultak ebaztea.



11. Dokumentuen eranskina

Kode honen izaeraren eta edukiaren berezitasuna dela eta, jarraian, etika eta lege esparrutik garrantzitsuak diren eta, testu honen osagarri gisa, MUTUALIAren dimentsio etikoa garatzeko kontuan hartu behar diren dokumentu, instantzia edo pertsona guztien erreferentziak jasotzen dira.

1. Erakundearentzat erreferentzialak diren agiri etikoak

- Gobernu Korporatiboaren Politika Orokorra
- Jokabide profesional eta etikoari buruzko arau orokorrak
- Lanbide profil bakoitzean balio ereduaren autoebaluazio gidak eta fitxak
- Zuzendaritza Batzordearen antolaketa eta funtzionamendua
- Zuzendaritza Batzordeko Batzorde Etikoaren Araudia
- Mutualiaren Berdintasun Plana
- Gatazkak konpontzeko prozedura

2. Erakundearen figura eta instantzia etikoak

- Batzorde Etikoa
- Betetze Korporatiboaren Batzordea
- Bezeroaren Babesa
- Egokitzapen Etikoaren Batzordea
- Aniztasunaren Batzordea
- Berdintasunaren Batzordea
- Komunikazio eta Salaketa Kanala



3. Erakundearentzat erreferentziazkoak diren legezko agiriak

3.1. Erakundearenak

- Delituen Prebentzio Politika
- Enpresa Hitzarmenak

3.2. Orokorrak

- Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra
- Gizarte Segurantzaren Kudeaketan Lankidetzarako Erregelamendu Orokorra
- Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten aseguru, berraseguru eta mutualitateentzako estatu mailako Hitzarmen Kolektibo orokorra

4. Erakundearen legezko eta barruko figurak eta instantziak

- Enpresa Batzordea
- Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordea



Onarpen eta berrikuspen taula

Berrikuspenen taula		
0	14/06/2007	Zuzendaritza Batzordearen onarpena
1	10/05/2012	Lehen berrikuspenaren arabera 2012ko maiatzaren 10ean aldatua
2	23/10/2014	Arrisku Penalen prebentzio programaren" 2. fasearen amaiera dela eta, Zigor Kodea aldatzeari buruzko 5/2010 Lege Organikoa onartu ondoren
3	13/07/2015	Mutualiako Zuzendaritza Batzordeak 2015eko uztailaren 13an egindako bileran onartua, 35/2014 Legearen aplikazioari dagozkion aldaketak sartuz (Mutualitateen Legea), aipatutako programa ezarri eta gero
4	26/03/2019	Zuzendaritza Batzordeak 2019ko martxoaren 26ko bileran onartua, Mutualia 2018-2020 hausnarketa estrategikoaren ondorioz.
5	17/12/2021	Zuzendaritza Batzordeak 2021eko abenduaren 17ko bileran onartua eta Mutualiaren balioetara egokituta



mutualia