

# *Código de Conducta* **FREMAP**



## Ética en FREMAP

Por su actividad empresarial, FREMAP tiene un compromiso con la sociedad, por lo que su gestión debe ser absolutamente respetuosa en el más amplio de los sentidos. Ello representa descartar planteamientos no éticos y fijar la estrategia de FREMAP teniendo en cuenta que deben lograrse los objetivos, con rechazo a las oportunidades no éticas.

No basta con asumir determinados principios, es necesario aplicarlos a cada situación concreta. Cuando se ha de adoptar una decisión, es objetivo de FREMAP que, entre los factores considerados, estén los principios éticos, lo que se producirá automáticamente, si están integrados en el sentir de la empresa.

Para lograr una actuación ética y socialmente responsable no es suficiente una declaración posibilista; es necesario articular en el seno de la empresa un sistema de gestión de la ética y de la responsabilidad social, para lo que se requiere que directivos y empleados asuman, se identifiquen y respeten, los valores básicos de la Cultura de Empresa.

Este documento recoge el compromiso de FREMAP, en todos sus ámbitos de actuación, con la sociedad. Asimismo, complementa a las obligaciones de prevención penal impuestas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Este Código de Conducta resulta de aplicación a todas las personas que trabajan en FREMAP y a los miembros de sus órganos de gobierno y participación.

El Código de Conducta será el fundamento para la toma de decisiones con integridad y profesionalidad respecto de las relaciones con los diferentes grupos de interés de FREMAP.



# Nuestros Valores

## **Orgullo de Pertenencia**

Los empleados constituyen el mayor activo de FREMAP, siendo los responsables directos de la prestación del servicio y el principal valor para alcanzar la visión de la entidad. Por ello, FREMAP dirige su actuación al desarrollo profesional y personal de los mismos, con vocación de estabilidad y permanencia, basándose en criterios de ética, integridad y autocrítica y existiendo una continua actitud de implicación y superación de todos y cada uno de sus empleados.

## **Liderazgo**

FREMAP declara su decidida vocación de liderazgo, procurando ser un referente en todas sus áreas de actuación y considera que, para conseguirlo, es necesaria la permanente actitud de superación personal de todos y cada uno de sus empleados.

## **Adaptación**

Capacidad de FREMAP y de sus empleados para adaptarse con flexibilidad a un entorno cada vez más cambiante, aprovechando oportunidades de mejora que tengan un impacto positivo en nuestros grupos de interés y nos permitan alcanzar nuestros objetivos.

## **Creatividad**

Entendida como la existencia de un clima y entorno laboral que facilite y propicie en el empleado la confianza en sí mismo, el entusiasmo y la curiosidad intelectual, haciendo así posible el “salirse de la rutina y de lo cómodo” , alumbrar lo nuevo y encarar los cambios.

## **Vocación de servicio y orientación a la persona**

Nuestra prestación de servicio está orientada a las personas a las que dirigimos nuestra actividad y este fin es considerado como una esencia que combina una diversidad simultánea de todos nuestros valores. Lograremos la excelencia si inspiramos la finalidad de nuestras acciones en las personas, armonizando esos valores como una unidad entre el ser y deber-ser.

## **Compromiso:**

- Compromiso con la persona y su entorno, promoviendo la gestión por valores, entre los que la equidad, la transparencia, la ética, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, la inclusión de las personas con discapacidad y el respeto al medio ambiente cobran especial relevancia.
- Compromiso con la Sociedad a través de la búsqueda de la excelencia en el importantísimo fin social que desarrollamos en nuestra colaboración con el Sistema de la Seguridad Social.
- Compromiso con nuestros mutualistas y sus trabajadores que nos han depositado su confianza en la protección de su seguridad y salud laboral.
- Compromiso de los empleados con la empresa y sus objetivos en cuya definición participan.
- Compromiso de la Dirección con el establecimiento de un marco laboral favorable que facilite y potencie el desarrollo personal y profesional de los empleados.

# Nuestros Principios Éticos

## **Servicio**

Procuramos la excelencia en la gestión de las prestaciones y en el tratamiento integral de la salud del trabajador.

Los sistemas de trabajo de FREMAP se basan en el logro de la excelencia, entendida como el perfeccionamiento constante de nuestra actividad; procuramos con ello generar un valor más allá de lo esperado por nuestros clientes en sus relaciones con la Mutua.

## **Respeto**

Velamos por el cumplimiento de la legislación, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, considerando además las políticas y normativas internas.

Aseguramos el tratamiento confidencial de los datos de carácter personal. y la información confidencial de la organización y de sus clientes.

Tolerancia cero, sobre cualquier forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal o intimidación en el entorno laboral, ya sea directa o indirectamente, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.

## **Igualdad**

Tratamos igualitariamente a las personas, con una atención cercana, humanista y personalizada.

Los criterios de selección de personal se basan en la transparencia, objetividad y respeto al principio de igualdad de oportunidades, con la finalidad de incorporar los mejores profesionales.

Rechazamos la discriminación por motivos de género, orientación sexual, discapacidad, enfermedad, edad, nacionalidad, religión o factores de tipo social, moral, económico, ideológico, político o sindical.

## **Transparencia**

Información accesible a todos nuestros grupos de interés a través de nuestros centros, página web, aplicaciones móviles, redes sociales, etc., sin más limitación que aquella que pueda afectar a la intimidad de las personas, fomentamos el acceso a la información sobre la Entidad. Dedicamos especial interés a las opiniones de los clientes, para orientar las acciones a la satisfacción de sus necesidades.

## **Responsabilidad social**

Nos comprometemos, al más alto nivel, con las personas, el medioambiente y el progreso de la sociedad.

No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una toma de decisión. Evitamos así, toda situación que pueda representar conflicto de intereses entre nuestras responsabilidades y los intereses personales.

## *Administraciones Públicas y Sociedad*

Promovemos el mantenimiento de unas fluidas relaciones con la Administración Pública, potenciando el desarrollo de acuerdos para lograr avances en el sector del Mutualismo.

Utilizamos los recursos sólo en beneficio de la Entidad, de sus clientes y de la sociedad; protegiendo y cuidando los bienes de FREMAP y asegurando así su uso eficiente para la actividad de la Mutua.

Garantizamos el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa medioambiental, reduciendo las emisiones y la generación de residuos y utilizando racionalmente los recursos naturales y energéticos.



## *Órganos de Gobierno y Participación*

FREMAP está gestionada conforme a lo establecido en sus Estatutos, el Reglamento de Colaboración de Mutuas, la Ley General de la Seguridad Social y las mejores prácticas existentes en materia de gobierno corporativo.

Efectuamos los controles establecidos reglamentariamente para evaluar los riesgos de la Entidad.

Facilitamos el trabajo de auditoría interna, inspecciones, intervenciones, así como de auditores externos y autoridades competentes.

## Empleados

Los empleados de FREMAP participamos de un proyecto común, siendo conscientes de la importancia que nuestras actuaciones tienen en la marcha y resultados del conjunto de la Entidad.

Promovemos la contratación con vocación de permanencia, garantizando un marco laboral estable, que permita el desarrollo personal y profesional.

Participamos en la política de formación continua, de acuerdo con las necesidades de la empresa y nuestras prioridades personales, que posibiliten el máximo desarrollo de nuestras aptitudes.

Propiciamos un sistema de trabajo donde la comunicación, a todos los niveles, es un elemento básico de funcionamiento de la empresa, asegurando con ello un trato justo, sin coacciones ni abusos de ningún tipo. El modelo de relación laboral entre los empleados se basa en el apoyo mutuo y constante, renunciando en todo momento a posiciones personales y buscando dar la mejor respuesta posible al usuario de nuestros servicios. Promovemos la comunicación y el diálogo con los compañeros, independientemente del área al que se pertenezca y favorecemos el desarrollo de un marco satisfactorio de relaciones laborales.

Compatibilizamos el orgullo de pertenecer a FREMAP, con la humildad de reconocer aspectos mejorables en la gestión, logrando de esta manera la mejora continua en la prestación del servicio. Somos leales a FREMAP rigiendo nuestras actuaciones conforme a intereses institucionales, transmitiendo en todo momento al exterior una imagen positiva de la empresa.

FREMAP propicia la libre expresión de las ideas y opiniones de sus empleados a través de los canales de comunicación adecuados, con profundo respeto de los derechos legales de asociación y sindicación.

Evitaremos aquellas situaciones en las que nuestro interés privado individual interfiera de alguna manera con los intereses de FREMAP en su conjunto, bien porque dificulte la realización de su trabajo de un modo objetivo y eficaz, o bien, porque se reciban beneficios personales impropios, como resultado de su posición en FREMAP.



## *Empresas Mutualistas y Trabajadores*

Somos veraces en las ofertas e información a los clientes. Cumplimos, siempre y sin vacilación, los acuerdos con empresas y trabajadores y respetamos los plazos acordados con ellos, Por su puesto, sin que nuestra actividad pueda servir de fundamento a operaciones de lucro mercantil ni comprenda actividades de captación de empresas asociadas o de trabajadores adheridos.

Fomentamos el acceso de los mutualistas a la información que pueda resultar de su interés, favoreciendo su participación en la Mutua y generando beneficios mutuos en sus relaciones con FREMAP.

Procuramos identificar claramente los aspectos más valorados por los trabajadores protegidos y pacientes, con la finalidad de adaptar los procesos en función de sus opiniones fundadas y necesidades ciertas.

Las reclamaciones y sugerencias de los clientes se responderán siempre por escrito, en los términos establecidos en los procedimientos del sistema de calidad. Todas las actuaciones de FREMAP se configuran con profundo respeto a la dignidad y privacidad del cliente, asegurando la confidencialidad de la información que no sea de dominio público, de acuerdo con la normativa vigente. Muy especialmente se impedirá el acceso y tratamiento de datos personales con fines no justificados, o la transmisión de tales datos a personas no autorizadas.

Somos diligentes, correctos, corteses y accesibles con los clientes. Nuestra actitud frente a un problema planteado por un cliente, debe valorarse como la oportunidad de dar respuesta a quienes nos otorgan su confianza.

Empresas y trabajadores serán informados de su interlocutor único y, en su caso, del técnico de prevención y médico asignado.

La desburocratización de los procesos de atención, la disminución de trámites administrativos y la simplificación de circuitos asistenciales, son principios básicos que configuran las relaciones con los clientes.

Transmitimos al paciente, de forma clara y precisa, la información necesaria que le permita decidir con libertad lo mejor sobre su proceso clínico. Como garantía de una práctica sanitaria correcta, se actuará conforme a protocolos clínicos de tratamiento, evitando actuaciones sanitarias innecesarias, aunque no sean invasivas.



## *Proveedores*

FREMAM es una Entidad incluida dentro del ámbito de aplicación del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, motivo por el cual, nuestra actuación en materia de contratación, se ajusta a lo dispuesto en la normativa de contratación del Sector Público y a sus principios inspiradores.

Nunca se le revelará, a ningún proveedor, precios, ofertas o cualquier otra información confidencial de otro proveedor.

Nuestros proveedores serán considerados parte integrante de FREMAP, respetando sus derechos, fomentando una actitud de colaboración y evitando posiciones dominantes que puedan condicionar sus decisiones.

En ningún caso será compatible la condición de empleado y proveedor de FREMAP.

Nos comprometemos a cumplir diligentemente los acuerdos y compromisos contraídos con nuestros proveedores y a realizar los pagos en el plazo acordado. Se exigirá el máximo nivel de calidad en los productos y servicios facilitados por los proveedores a nuestros clientes.

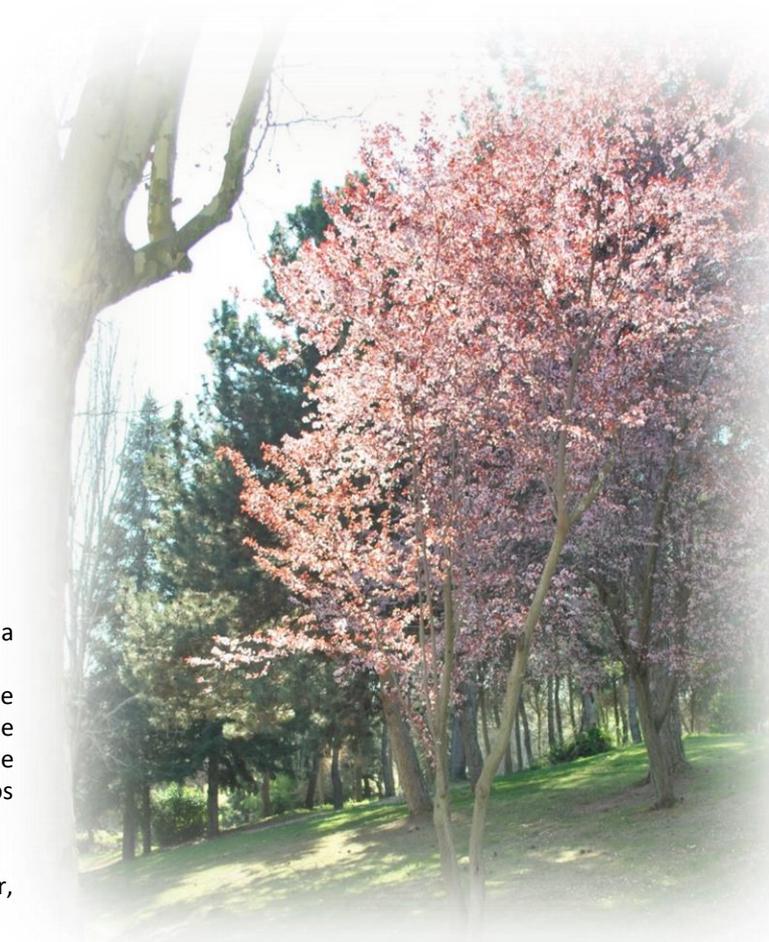
## *Sector de Mutuas*

Defendemos la concurrencia como forma de lograr un mejor servicio con absoluto respeto a las disposiciones del TRLGSS:

“La colaboración de las mutuas en la gestión de la Seguridad Social no podrá servir de fundamento a operaciones de lucro mercantil ni comprenderá actividades de captación de empresas asociadas o de trabajadores adheridos. Tampoco podrá dar lugar a la concesión de beneficios de ninguna clase a favor de los empresarios asociados, ni a la sustitución de estos en las obligaciones que les correspondan por su condición de empresarios”

Promovemos el mantenimiento de unas sanas relaciones con el resto de miembros del sector, potenciando el desarrollo de acuerdos para lograr avances en el sector del Mutualismo.

Nunca se recurrirá al descrédito del resto de miembros del sector.





## *Comunidades Empresariales, Profesionales, Científicas, Educativas y Sindicales*

Fomentamos la participación de nuestros empleados en actividades de investigación y formación en asistencia sanitaria y en seguridad y salud laboral y mantenemos intercambios de información con Universidades, Institutos de Investigación y Fundaciones. Asimismo, impulsamos la ocupación y promoción de personas con discapacidad, colaborando con instituciones cuya finalidad sea la integración de las personas con discapacidad en la sociedad y en la vida laboral



# FREMAP

*Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social nº 61*

