

# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO



# **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente código contiene los lineamientos y directrices de comportamiento ético de la alta Dirección de Unisalud, los cuales permiten enmarcar las actividades para el cumplimiento de la misión y objetivos misionales de la Unidad, mediante la transparente y efectiva implementación del plan de desarrollo, el plan de acción anual y los planes de mejoramiento de Unisalud.

Con base en este Código, se ejecutarán las políticas, se difundirán e interiorizarán los valores y se aplicarán las normas que orienten el clima organizacional y el clima ético institucional, enmarcado todo ello dentro de la Universidad Nacional de Colombia, cumpliendo la Unidad de Servicios de Salud Unisalud, con todos los preceptos y normas internas aplicables, como una dependencia más de la Universidad que buscará que su misión de salud se encuentre dentro y contribuya con la academia.

## 1 GENERALIDADES<sup>1</sup>

### **Naturaleza.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 30 de 1992, modificado por la Ley 647 de 2001, la Unidad de Servicios de Salud - Unisalud, es una unidad especializada de la Universidad Nacional de Colombia, adscrita a la Rectoría, con organización propia y administración de recursos independiente, habilitada para ser delegataria de funciones del Consejo Superior Universitario y del Rector.

### **Objeto.**

El objeto de Unisalud es garantizar el bienestar de sus afiliados cotizantes y afiliados beneficiarios en materia de seguridad social en salud, conforme a la Constitución, la ley y los términos y condiciones señalados en el *Acuerdo 024 de 2008 del Consejo Superior Universitario y las normas que lo reglamenten, adicionen o sustituyan.*

### **Carácter.**

Unisalud será una organización de carácter nacional, con funcionamiento en las Sedes de Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira y las demás que se creen; y propenderá por la atención de los afiliados con cubrimiento nacional. La desconcentración de las sedes será para efectos administrativos y con la finalidad de garantizar la contratación y pago de los servicios médico asistenciales que aseguren el cubrimiento en sus zonas de influencia.

### **Cobertura Nacional.**

Unisalud dentro de los principios de eficiencia y universalidad dispondrá lo pertinente para la prestación del Plan de Beneficios dentro del territorio nacional, incluyendo la suscripción de convenios con otras entidades, especialmente Sistemas Universitarios de Salud.

## 1.1 OBJETIVO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

Declarar y visibilizar los valores y principios de la administración de Unisalud para garantizar la transparencia y la coherencia en el ejercicio de su tarea, así como en el cumplimiento del objetivo del Código de Ética.

El Código de Buen Gobierno, tiene como propósito establecer pautas de comportamiento ético administrativo, apuntando al logro de los objetivos del plan de desarrollo de Unisalud y teniendo en cuenta las políticas, valores y normas que enmarcan el desarrollo de la cultura organizacional, teniendo como principio fundamental, el respeto por las personas.

---

<sup>1</sup> Acuerdo 024 de 2008 del Consejo Superior Universitario

## 2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO

En Unisalud existe un compromiso con los principios de Buen Gobierno en todos los niveles de la organización. Su estructura administrativa está basada en lo dispuesto en el artículo 4° del Acuerdo 024 de 2008 del Consejo Superior Universitario, así:

1. Una Junta Directiva Nacional
2. Un Gerente Nacional
3. Un Comité Administrador de Sede para las sedes de Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira
4. Un Director para cada una de las sedes señaladas en el numeral anterior.

Así mismo se puede hablar de tres niveles de control: El autocontrol, un control de gestión gerencial y el control externo.

En cada uno de esos niveles, existen figuras que actúan como agentes de control y quienes se encargan de efectuar los seguimientos pertinentes, tal y como se muestra en la tabla a continuación:

NIVEL DE CONTROL	AGENTE DE CONTROL	HERRAMIENTA DE CONTROL	ÉNFASIS
Autocontrol	Jefes y Coordinadores de Área	Comités Reuniones de Equipos de Trabajo	Control de todos los procesos, a través del seguimiento directo de la operación de las áreas y revisión de indicadores de gestión propios.
Control de Gestión	Gerencia Nacional Sedes	Comités de Gerencia	Control de todos los procesos de Unisalud a nivel nacional a través del análisis de Indicadores trazadores, informes de gestión y seguimiento permanente y solicitud de reportes.
Control Externo	De la Universidad: Junta Directiva Nacional	Reuniones de Junta	Análisis de resultados de Gestión General, a través del análisis de los informes de la Gerencia Nacional.
	Oficina Nacional de Control Interno	Visitas de auditoría	Control de todos los procesos, a través de los informes de auditoría y el diseño y seguimiento a los planes de mejoramiento, con la solicitud de reportes respectivos.
	Entes de control: Superintendencia Nacional de Salud	Solicitud de reportes	Seguimiento a la Gestión Asistencial, Afiliaciones y Comportamiento Financiero, a través del reporte de los indicadores e informes solicitados.
	Ministerio de Salud y Protección Social	Solicitud de reportes	Seguimiento a la Gestión Asistencial, a través del reporte de los indicadores e informes solicitados.
	Contraloría General de la Nación	Visitas de auditoría	Control de todos los procesos, a través de los informes de auditoría y el diseño y seguimiento a los planes de mejoramiento.
Entes territoriales de Salud	Solicitud de reportes y visitas de seguimiento	Seguimiento al cumplimiento de requisitos de servicios de salud.	

### **3 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIDAD**

#### **3.1 MISIÓN**

“Somos la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, que administra y gestiona el aseguramiento en salud de sus afiliados, a través de la gestión del riesgo. Con cobertura nacional, con el uso eficiente de los recursos; garantizando la suficiencia de la red de prestadores y un equipo humano comprometido, que privilegia la condición de persona”.

#### **3.2 VISIÓN**

“Unisalud garantizará al 2020 la calidad en el aseguramiento y prestación de los servicios de salud mediante la efectiva gestión del riesgo, el fortalecimiento de un Modelo de Salud integrado a nuestra Universidad Saludable y la corresponsabilidad de los afiliados con un equipo de salud humanizado y comprometido”.

#### **3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- **DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL**  
El Direccionamiento institucional tiene como propósito, velar por el cumplimiento de los lineamientos para la planeación, operación y evaluación de los procesos institucionales a nivel nacional, dando cumplimiento a la plataforma estratégica de Unisalud, dentro del marco normativo aplicable, otorgando la mayor importancia a las Políticas Institucionales.
- **MEJORA CONTINUA**  
La mejora continua, estandariza y monitorea el cumplimiento de requisitos normativos propios y del entorno, por ello, la Unidad debe desarrollar actividades para ir más allá del cumplimiento de Habilitación en Servicios de Salud regulado por los entes territoriales y permitir un perfeccionamiento continuo a través de la identificación de los puntos críticos en los procesos evaluados, aplicando elementos estratégicos.
- **GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO**  
La Gestión del aseguramiento, Garantiza el funcionamiento de los procesos propios de la Administración de Planes de Beneficios para Unisalud en forma estandarizada para las sedes, monitoreando sistemáticamente el aseguramiento.
- **GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN**  
La Gestión de la Prestación de servicios de salud, debe resolver las necesidades de orientación, información, educación y atención básica de las necesidades en salud de los usuarios, garantizando sus derechos y guiándolos en el cumplimiento de sus deberes. Buscando el mejoramiento de su estado de salud a través de una Medicina Preventiva.
- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
La Gestión Administrativa, busca adquirir y entregar los bienes y servicios requeridos y que son necesarios para el cumplimiento de la misión institucional con criterios de calidad.
- **GESTIÓN FINANCIERA**  
La Gestión Financiera, busca garantizar la sostenibilidad financiera, a través del funcionamiento estructurado y articulado de las fases del proceso, permitiendo el normal funcionamiento y desarrollo misional de la Unidad, gestionando el uso racional de los recursos.

### **3.4 PRINCIPIOS Y VALORES DEL BUEN GOBIERNO**

Principios rectores:

- Respeto por la persona y sus derechos, propendiendo por la justicia.
- Veracidad en la conducta, respetando la integridad moral de las personas.
- Procesos de selección de personal y de bienes y servicios con transparencia, honestidad y con el cumplimiento de todas las políticas y los procesos institucionales.
- Desarrollo del trabajo con rectitud, profesionalismo, y sentido de pertenencia.
- Compromiso con la construcción de un clima laboral dignificante y gratificante e interés en contribuir a la excelencia.
- Gobernabilidad, competencia e idoneidad para administrar Unisalud en busca del logro de los objetivos estratégicos (eficacia).
- Comunicación para hacer visible la forma como se administra Unisalud y los resultados.
- Responsabilidad social como eje articulador del buen gobierno.

## 4 MARCO LEGAL

### Marco Legal:

La Constitución Política de Colombia de 1991.

Acuerdo 67 de 28 de agosto de 1996, Consejo Superior Universitario. Por el cual se expide el Estatuto de Personal Administrativo, y las normas que lo modifiquen.

Ley 647 de 28 de febrero de 2001, Congreso de la República. Esta ley modifica el inciso 3° del Artículo 57 de la Ley 30 de 1992, y permite a las universidades públicas organizar su propia seguridad social en salud. En ella se indica que 'El carácter especial del Régimen de las Universidades estatales u oficiales comprenderá la organización y elección de directivas, del personal docente y administrativo, el sistema de las universidades estatales u oficiales, el régimen financiero, el régimen de contratación y control fiscal y su propia seguridad social, de acuerdo con la presente Ley'.

Ley 715 de 21 de diciembre de 2001, Congreso de Colombia. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

Acuerdo 25 de 24 de agosto de 2004, Consejo Superior Universitario. Por el cual se crea la Oficina Nacional de Control Disciplinario Interno.

Acuerdo 11 de 12 de marzo de 2005, Consejo Superior Universitario. Por el cual se adopta el Estatuto General de la Universidad Nacional de Colombia.

Decreto 3518 de 9 de octubre de 2006, Ministerio de la Protección Social. Por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública y se dictan otras disposiciones.

Resolución 107 del 23 de octubre de 2006, Consejo de Sede Manizales, "Por la cual se establecen las políticas de gestión ambiental de la Sede".

Circular Instructiva 45 de 2007, Superintendencia Nacional de Salud, sobre Código del Buen Gobierno y de Ética.

Ley 1122 de 9 de enero de 2007, Congreso de la República. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y se dictan otras disposiciones.

Resolución 083 del 17 de diciembre de 2007 Consejo de Sede Palmira, "Por la cual se adopta el Sistema de Gestión Ambiental para la Universidad Nacional de Colombia, sede Palmira".

Acuerdo 002 de 12 de febrero de 2008, Consejo Superior Universitario. Por el cual se adopta el régimen que contiene las normas generales de los acuerdos de voluntades en la Universidad Nacional de Colombia.

Acuerdo 024 de 9 de septiembre de 2008, Consejo Superior Universitario. Por el cual se regula el funcionamiento de la Unidad de Servicios de Salud - Unisalud, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 647 de 2001.



Acuerdo 005 del 18 de junio de 2010 Consejo de Sede Bogotá, "Por el cual se conforma el Sistema de Gestión Ambiental en la Sede Bogotá".

Ley 1438 de 19 de enero de 2011, Congreso de Colombia. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1443 del 28 de marzo de 2011, por la cual se modifica el artículo segundo de la ley 647 de 2001

Acuerdo 016 del 18 de octubre de 2011, Consejo Superior Universitario, "Por el cual se establece la Política Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia".

Acuerdo 113 de 8 de octubre de 2013, Consejo Superior Universitario. Por el cual se establece la estructura interna académico - administrativa del Nivel Nacional de la Universidad Nacional de Colombia.

Acuerdo 01 de 14 de marzo de 2013. Consejo Superior Universitario. Por el cual se define y aprueba el plan de beneficios para afiliados cotizantes y afiliados beneficiarios de la Unidad de Servicios de Salud -UNISALUD- de la Universidad Nacional de Colombia.

Resolución 1551 de 19 de diciembre de 2014, de la Rectoría. Por medio de la cual se adopta el Manual de Convenios y Contratos de la Universidad Nacional de Colombia.

Resolución V-2664 del 20 de noviembre de 2015 Vicerrectoría Sede Medellín, "Por la cual se modifica la Resolución No. V-1248 de 2009 sobre el Grupo de Gestión Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín".

Ley estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones

Decreto único Reglamentario 780 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Parte 5 Título 1

Resolución 101 de 10 de febrero de 2016, de Rectoría, que definió la política de comunicaciones de la Universidad Nacional de Colombia

Acuerdo 218 de 23 de febrero de 2016, Consejo Superior Universitario. Por medio del cual se deroga el Acuerdo 139 de 2014 del Consejo Superior Universitario y se establece el proceso permanente de rendición pública de cuentas en la Universidad Nacional de Colombia.

## 5 DEFINICIONES

**Agentes de Vigilancia, Inspección y Control:** Son agentes de Vigilancia Inspección y Control las personas naturales o jurídicas que coadyuvan en el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control, tales como revisorías fiscales, auditorías externas, auditorías médicas, interventorías, oficinas de control interno, veedurías y asociaciones de usuarios o sobre organismos del Sector Salud.

**Atención de Salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

**Audiencias:** Son los públicos que interactúan con los mensajes emitidos por la organización a través de los diferentes medios.

**Calidad de la Atención de Salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**Características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud – SOGCS:** Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

1. Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se vincula con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
3. Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos, de acuerdo con la evidencia científica, bajo la premisa de que sus efectos adversos son menores que los beneficios potenciales.
5. Continuidad. Es la frecuencia, sin interrupción, en la que los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

**Competencias organizacionales:** son las capacidades que hacen a una persona más efectiva que otra en el desempeño de una tarea o un cargo. Estas se deben desarrollar en el personal según la necesidad específica de formación de cada uno, con base en las necesidades de la institución cuya misión está centrada en el usuario afiliado.

**Comunicación Corporativa:** Se refiere a la comunicación global de la organización, da las características que constituyen la identidad. Está conformada por la plataforma de medios, lenguaje, mensajes y demás elementos que permiten proyectar una imagen corporativa ante los públicos.

**Comunicación organizacional:** Permite la circulación de información entre los equipos de trabajo de la Unidad y audiencias de interés. involucra los canales institucionales, documentos y demás herramientas utilizadas para transmitir información al interior de la organización.

**Imagen corporativa:** Se refiere a la percepción que tienen las audiencias o públicos de interés sobre la organización.

**Información Institucional:** La producida por las dependencias de Unisalud en el ejercicio de sus funciones. Cuando esta información sea emitida por canales institucionales debe estar sujeta a los criterios y parámetros establecidos para cada uno de ellos por Unimedios. La oficina de comunicaciones de Unisalud velará por el cumplimiento de los parámetros establecidos.

**Información oficial:** Se refiere a la aplicación de la normatividad universitaria y a los pronunciamientos del gobierno universitario, entonces, es la producida por el Consejo Superior Universitario, la Rectoría, la Junta Directiva Nacional de Unisalud, la Gerencia Nacional de Unisalud y las Direcciones y Jefaturas de Sede.

**Medios de comunicación:** Son las plataformas que se utilizan para hacer llegar el mensaje al receptor: Televisión, cartelera, periódico, etc.

**Organismos de Vigilancia, Inspección y Control:** Son aquellos que tienen asignadas competencias de vigilancia, inspección y/o control del Sector Salud. Son los siguientes: El Ministerio de Salud, la Superintendencia Nacional de Salud, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -Invima, el Instituto Nacional de Salud -INS, las entidades territoriales y los Tribunales de Ética Médica y Odontológica

**Pieza de comunicación:** Es la herramienta que lleva el mensaje: Audio, video, fotografía, afiche.

**Reputación:** Es la valoración positiva o negativa que hace un conglomerado social de una organización. Esta se consolida a través del cúmulo de experiencias que tienen los públicos al relacionarse con la entidad.

**Responsabilidad Social Empresarial:** es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico y sostenible, por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

**Sistema de Vigilancia, Inspección y Control:** Conjunto de organismos, agentes, normas y procesos de vigilancia, inspección y control, articulados entre sí para permitir el ejercicio eficaz y eficiente de las funciones de inspección, vigilancia y control en forma tal, que con observancia de los principios establecidos, se cumpla con los objetivos planteados.

**Sujetos de Vigilancia, Inspección y Control:** Son sujetos de Vigilancia, Inspección y Control todas las personas naturales y jurídicas públicas, privadas o mixtas que estén obligadas a cotizar al sistema general de seguridad social en salud y aquellas que cumplan funciones de aseguramiento, financiamiento, administración, generación, gestión, programación, ejecución de recursos, prestación y control de los servicios de salud individual y colectiva, tengan o no regímenes excepcionales o excluidos de la Ley 100 de 1993, de acuerdo con las competencias legales asignadas.

## **6 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO**

Son las directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

### **6.1 POLÍTICA DE INCLUSIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

#### Enunciado de la política:

La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia - Unisalud, brindará las herramientas necesarias para garantizar el conocimiento, interiorización y aplicación del Código de Buen Gobierno en las actividades que se desarrollen en todos los niveles de la organización.

#### Objetivo de la Política:

Definir y desarrollar planes para que el Código de Buen Gobierno sea conocido, interiorizado e implementado en las diferentes áreas de la Unidad en cada Sede, a través de la comunicación asertiva desde la alta dirección, propiciando la interacción adecuada de todos sus procesos.

#### Alcance de la Política:

Inicia en el objetivo estratégico de direccionamiento y mejora continua, continúa con los objetivos estratégicos misionales del prestador y asegurador y termina con los de apoyo administrativo y financiero.

#### Desarrollo de la Política:

Una vez aprobada por la Junta Directiva Nacional, la inclusión en el diseño organizacional del Código de Buen Gobierno será monitoreada para su cumplimiento por la Gerencia Nacional de Unisalud, verificando que sea aplicada e interiorizada.

#### Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

La administración propenderá por generar estrategias de socialización y apropiación por parte de los servidores de la Política de Buen Gobierno, emprenderá acciones de control y verificación de las acciones, revisará los riesgos que se generen por el incumplimiento y efectuará capacitación y reinducción. Todo ello, previo a las acciones disciplinarias a que haya lugar y que se encuentren contempladas dentro de la normatividad aplicable y vigente en la Universidad.

### **6.2 POLÍTICA DE TALENTO HUMANO**

#### Enunciado de la política:

La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia - Unisalud, en el marco de las normas y lineamientos de la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, se compromete a construir e identificar en el talento humano de Unisalud, una cultura organizacional única, propia, integral, participativa, motivadora y con sentido de pertenencia. Contando con un talento humano que mantenga un perfil de competencias funcionales y profesionales acorde con las necesidades de la población afiliada.

#### Objetivo de la Política:

Garantizar el desarrollo de los procesos a través de la conformación de un equipo de talento humano comprometido, satisfecho con su ambiente de trabajo y formado con las competencias necesarias para el desarrollo de sus actividades.

#### Alcance de la Política:

Aplica para todas las etapas del proceso de seguridad social en salud relacionadas a continuación:

- Definir reglamentación de UNISALUD y su implementación.
- Generar el Plan de Desarrollo de UNISALUD
- Implementar los procesos propios de la Administración de Planes de Beneficios de UNISALUD
- Implementar los procesos propios de la prestación de servicios de salud de UNISALUD
- Implementar los procesos financieros y Administrativos propios de la seguridad social en salud, en el marco del proceso financiero y administrativo de la Universidad.
- Realizar seguimiento y evaluación de la gestión de UNISALUD y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS.
- Elaborar e implementar planes de Mejoramiento.

#### Desarrollo de la Política:

La Política de talento humano debe ser guiada desde la Gerencia Nacional de la Unidad, implementada por el director o jefe de división en las sedes, con seguimiento por parte de los líderes del área administrativa en las sedes y las observaciones de ajuste, por parte del Jefe de la División Nacional Administrativa y Financiera de Unisalud.

#### Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

Generar un análisis de caso a partir de los resultados del indicador de satisfacción del servidor en Unisalud y actuar con los ajustes necesarios a través de un plan de mejora.

### **6.3 POLÍTICA DE INTERACCIÓN CON AGENTES DE CONTROL**

#### Enunciado de la política:

La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, encargada de la gestión del aseguramiento en salud de los afiliados, está comprometida con la transparencia de la gestión, la admisión y cumplimiento de las normas y mecanismos de control establecidos por la Universidad y los diferentes agentes encargados de la monitorización, supervisión y control de la gestión realizada en Unidad.

Esta política representa una declaración expresa de compromiso frente a la administración de los diferentes riesgos y la consolidación de una cultura de transparencia en la gestión pública. Contribuye al cumplimiento de los requerimientos legales y regulatorios y constituye un derrotero para el manejo de las relaciones con los entes de control.

#### Objetivo de la Política:

Conducir las relaciones de Unisalud con los entes de vigilancia y control dentro del marco de la ley, con transparencia y bajo normas estrictas de ética, permitiendo la retroalimentación en procesos internos en pro del mejoramiento continuo.

#### Alcance de la Política:

La política de interacción con agentes de control es aplicable a Unisalud en todos los procesos institucionales y a todos sus servidores, independiente del tipo de vinculación.

#### Desarrollo de la Política:

Se implementará mediante la ejecución de procesos y procedimientos administrativos y operativos definidos de forma clara y garantizando la eficiencia; con objetivos y metas que permitan su evaluación y seguimiento en el tiempo. Serán desarrollados por cada uno de los responsables bajo la perspectiva del autocontrol, trabajo en equipo para lograr sinergia y mejoramiento constante. El enfoque será el cuidado y el mantenimiento de las mejores condiciones posibles para ayudar a preservar la salud de los usuarios y con ello, el cumplimiento de los objetivos misionales.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

Seguimiento estricto del cumplimiento de los procesos y procedimientos misionales de Unisalud con mantenimiento de la información clara, suficiente y disponible para ser evaluada por los entes de control.

Dependiendo de la gravedad de la contravención:

1. Llamado de atención verbal al servidor infractor.
2. Elaboración conjunta de plan de mejoramiento de obligatorio cumplimiento con metas y plazos establecidos.
3. Sanción y aplicación de las acciones legales pertinentes.

## **6.4 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

Enunciado de la política:

Atendiendo a las necesidades de interacción con los públicos de interés de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia – Unisalud, este documento define la política de comunicación y relacionamiento con las audiencias de interés para optimizar y mejorar los servicios de la Unidad a través de lograr involucrar a los profesionales que prestan los servicios de salud y a quienes los reciben en la dinámica de la Gestión del Riesgo en Salud.

Objetivos de la Política:

Convertir la comunicación de Unisalud en un elemento de relacionamiento de doble vía con la comunidad afiliada y las comunidades especializadas en salud.

Promover la buena imagen y una reputación positiva de Unisalud ante las audiencias o públicos de interés.

Establecer los lineamientos básicos de comunicación de Unisalud. Determinando la forma de construcción de mensajes y contenidos, basados en la formulación de estrategias y atendiendo criterios de eficiencia, eficacia y economía.

Velar por la cohesión de la comunicación de Unisalud con la Política de Comunicaciones de la Universidad Nacional de Colombia.

Alcance de la Política:

Teniendo en cuenta que la comunicación es uno de los pilares de la gestión de toda organización, esta política involucra a todas las acciones referentes a elaboración, transmisión y retroalimentación de mensajes y contenidos. Es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización y se encuentra liderada desde la Gerencia Nacional de Unisalud, por intermedio del área de comunicación central que replica a cada una de las sedes.

Desarrollo de la Política:

Principios de la comunicación de Unisalud: Todas las acciones que involucren procesos de comunicación en Unisalud se orientarán por los siguientes principios:

- a) Acceso público a la información: se refiere al derecho que tiene la sociedad a recibir información sobre la gestión en salud y responde a la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional.
- b) Pluralidad y respeto a la diferencia: Unisalud reconoce la pluralidad de la población con la que se relaciona y acepta la existencia de los múltiples puntos de vista y diversas maneras de percibir e interactuar con el entorno, que tienen sus públicos de interés.
- c) Claridad en el lenguaje: Los temas relacionados con la salud utilizan un lenguaje técnico y especializado. Unisalud entiende que la información que emita a sus públicos debe utilizar un lenguaje sencillo que permita el entendimiento y comprensión de los mensajes.

- d) Oportunidad: La comunicación es un insumo que los públicos de interés requieren para el uso permanente y adecuado de los servicios de salud, por ello es indispensable lograr entregar, en el tiempo adecuado, los mensajes y contenidos.

Ejes estratégicos y líneas de acción:

1. Implementar los lineamientos institucionales establecidos por Unimedios en la política de comunicaciones de la Universidad.
  - a) Usar las guías y herramientas diseñadas para validar las piezas de comunicación que se produzcan en la Unidad.
  - b) Divulgar entre los productores de contenidos la información referente al uso de la imagen corporativa de la universidad.
2. Definir un método para planificar y organizar la producción de comunicación a nivel nacional.
  - a) Definir agendas de comunicación nacional y por sedes.
  - b) Priorizar temas según las coyunturas y necesidades de las sedes.
  - c) Identificar temas coincidentes entre sedes para desarrollar contenidos y mensajes conjuntos y así optimizar recursos.
3. Fortalecer y mejorar las competencias comunicativas del personal de Unisalud.
  - a) Desarrollar actividades con el personal de Unisalud para mejorar las competencias comunicativas y el relacionamiento con los públicos de interés.
4. Evaluar permanentemente la eficiencia de los procesos de comunicación para identificar oportunidades de mejora y así fortalecer esa relación con los públicos de interés.
  - a) Crear mecanismos para identificar la eficiencia de las acciones de comunicación y la efectividad de los medios utilizados.
  - b) Ajustar las acciones de comunicación utilizando como insumo los resultados de los procesos de evaluación.
5. Identificar permanentemente medios y alternativas de comunicación que permitan mejorar la relación con los públicos de interés.
  - a) Definir mecanismos de recolección de información que permita el conocimiento permanente de los hábitos de consumo de información de las audiencias para poder utilizar medios y formas de comunicación adecuados y que consigan un mayor acercamiento a las audiencias.
  - b) Desarrollar planes de acción para mejorar permanentemente las plataformas de comunicación y adoptar nuevos mecanismos tecnológicos que respondan a las demandas de los públicos de interés.

Responsables y roles del desarrollo e implementación de la política:

Para el buen desarrollo e implementación de la política de comunicación de Unisalud, la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, contará con el apoyo de un área de comunicaciones, el equipo de Gerencia y el equipo Directivo en cada una de las Sedes de la Unidad.

Semestralmente el Área de Comunicaciones presentará las agendas de comunicaciones de las sedes al Equipo de Gerencia para aprobación. El Área de Comunicaciones establecerá los parámetros y mecanismos para la elaboración de agendas.

Después de priorizadas las agendas se realizará un plan de producción que será coordinado por los responsables de comunicación de las Sedes con el acompañamiento de Área de Comunicaciones. La producción será ejecutada conjuntamente entre los expertos en los temas a tratar y el Área de Comunicaciones.

La Gerencia Nacional de Unisalud será la responsable de la aprobación de contenidos de tipo oficial nacional; en el caso de las sedes, la encargada será la Dirección de Sede o quien haga sus veces.

La vocería ante medios de comunicación será determinada según el tema a tratar, previa consulta a la Gerencia Nacional de Unisalud.

Articulación con la Universidad Nacional de Colombia:

- a) Unisalud se articulará a las acciones de comunicación que desarrolle la Universidad Nacional de Colombia, en tanto es una dependencia de la misma.
- b) Promoverá espacios de relacionamiento con los públicos de interés para hacer rendición de cuentas permanente.
- c) Divulgará información mensual actualizada de estados financieros y administrativos.
- d) Identificará y participará en espacios o escenarios dispuestos por la universidad para promover el reconocimiento de la unidad como una dependencia de la Universidad Nacional de Colombia.

Medios de comunicación a utilizar: Se utilizarán los medios de comunicación disponibles en Unisalud, en caso de identificar que los medios disponibles no son adecuados por no lograr impactar las audiencias, se establecerán mecanismos para usar los medios requeridos o para invitar a las audiencias a utilizar los medios disponibles, previo análisis de conveniencia para la unidad y las audiencias.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

Se realizará un llamado para invitar al uso de la Política de Comunicación, posteriormente se realizarán acciones de seguimiento para garantizar el uso de la misma.

## **6.5 POLÍTICA DE CONTRATACIÓN**

Enunciado de la política:

Gestionar la adquisición de bienes y servicios requeridos por las diferentes áreas de Unisalud para el logro de los fines misionales, de acuerdo con la normatividad vigente.

Objetivo de la Política:

Adquirir los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión de la Unidad, a través del desarrollo del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, enmarcados en los principios de igualdad, eficacia, economía y celeridad, publicidad, transparencia, planeación y responsabilidad.

Alcance de la Política:

Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios establecido en la Universidad Nacional de Colombia.

Desarrollo de la Política:

Contratación, áreas administrativas y financieras de las sedes de Unisalud. La evaluación estará a cargo de la Jefe de Oficina de Contratación de Unisalud, que depende de la Gerencia Nacional de la Unidad.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

Definición de planes de mejora producto de las auditorías internas.



## **6.6 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE**

### Enunciado de la política:

La política de responsabilidad social y medio ambiente en Unisalud, está basada en el valor del respeto hacia nuestros usuarios, trabajadores, proveedores y medio ambiente. Con un enfoque integral, comprometida con nuestro objeto social y nuestra Misión.

Unisalud se compromete con la búsqueda de mejor calidad de vida en salud para sus afiliados, mediante la aplicación de sus programas de promoción y prevención y el cumplimiento de las expectativas de atención con una red de prestadores de servicios de salud suficiente y con criterios de calidad en la atención.

En el compromiso con nuestros proveedores, desarrollamos una política de contratación transparente estableciendo relaciones de beneficio mutuo.

Unisalud se compromete a establecer programas de capacitación a los colaboradores en los temas de interés de cada área buscando el mejoramiento de los procesos y compromiso ético para el cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual forma, desarrollar actividades de integración que favorezcan un ambiente laboral óptimo.

En su compromiso con el medio ambiente, Unisalud se adhiere a la política de gestión ambiental de la Universidad implementando los programas establecidos como son: uso eficiente y ahorro de agua, uso eficiente de energía, gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos, reciclaje y política de cero papel.

### Objetivo de la Política:

Esta política se implementa con el fin de establecer parámetros de cumplimiento de nuestro compromiso ético con los diferentes grupos de interés (comunidad, colaboradores, proveedores) y con el medio ambiente. Se busca interiorizar en todos los colaboradores y comunidad en general la corresponsabilidad para obtener los resultados esperados en el mejoramiento de calidad de vida en salud de nuestros usuarios y de cada uno de los actores directamente relacionados con Unisalud, así como la participación activa de las estrategias de implementación del sistema de gestión ambiental.

### Alcance de la Política:

La política aplica a los procesos tanto de asegurador como de prestador de servicios, desde la afiliación de los usuarios, seguimiento y remisión a red externa, proceso de contratación tanto de proveedores como personal administrativo y asistencial y seguimiento de cumplimiento de Planes de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares PGIRHS y de los Comités Operativos de Vigilancia Epidemiológica COVE.

### Desarrollo de la Política:

La política de responsabilidad social y medio ambiente, se desarrolla para toda la Unidad y por todos los integrantes de la comunidad en sus diferentes grupos de interés.

Su ejecución es liderada desde las Direcciones o Jefaturas de División de Sede y debe ser socializada y efectuado el seguimiento a su cumplimiento mediante indicadores y a través de los comités administradores de sede.

### Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

Planes de mejoramiento con acciones planteadas para cumplimiento de la política.

Llamados de atención en los casos requeridos.

Actas de compromiso con las entidades contratadas en caso de presentarse incumplimientos contractuales.

## 6.7 POLÍTICA DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN

### Enunciado de la política:

La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia - Unisalud, conforme a la responsabilidad asignada por la Universidad y por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, específicamente por lo consignado en el Decreto único reglamentario 780 de 2016 Parte 5 Título 1. "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud", se compromete a garantizar prestación de servicios de salud, enmarcados en los atributos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, aportando así al mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada.

### La Política de calidad en la Prestación de los Servicios se fundamenta en:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales para la prestación de los servicios de salud, tanto en las IPS propias como en la red contratada.
- Desarrollar la prestación de servicios soportados en los lineamientos establecidos en las guías y protocolos de práctica clínica basadas en la evidencia científica.
- Promover el enfoque de atención centrado en la gestión del riesgo.
- Garantizar a los afiliados el cumplimiento de las cinco características del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud - SOGCS, a saber: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, integralidad y continuidad.
- Definir y desarrollar el Programa de Auditoría Para el Mejoramiento de la Calidad - PAMEC, como herramienta fundamental para la Mejora Continua en la calidad de los servicios de salud.
- Realizar evaluaciones a las IPS propias y a la red de prestadores de servicios al igual que la del nivel de satisfacción de los afiliados.
- Identificar y tomar de manera oportuna, acciones preventivas, de seguimiento o coyunturales, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones internas o externas a los procesos de la unidad.
- Promover la corresponsabilidad del usuario y su familia en el proceso salud enfermedad.
- Suministrar los datos requeridos para el funcionamiento del SOGCS, de conformidad con las directrices que imparta el Ministerio de Salud y Protección Social.

### Objetivo de la Política:

Hacer explícito el compromiso de la Alta dirección de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia - Unisalud, de desarrollar todas las gestiones asignadas por la Ley y por la Universidad para garantizar a los afiliados el acceso oportuno y pertinente a los servicios de salud a los que tenga derecho, de acuerdo con el plan de beneficio que le aplica.

### Alcance de la Política:

La política aplica a los procesos de Unisalud como Asegurador, en su función de conformar y hacer seguimiento a una red de prestadores que cumplan con los requisitos legales y con los estándares de calidad definidos por la Unidad.

También aplica a Unisalud en su rol de prestador de servicios, toda vez que es responsable por garantizar acceso, pertinencia, oportunidad, continuidad y seguridad en la ejecución de los servicios habilitados.

### Desarrollo de la Política:

La política de calidad en la prestación es emitida por la alta dirección de la Unidad, representada en la Junta Directiva Nacional y en la Gerencia Nacional.

En su ejecución, es responsabilidad de las Direcciones o Jefaturas de Sede y de los responsables de los procesos de Aseguramiento y prestación de los servicios de salud.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

Dependiendo de la gravedad de la contravención:

1. Llamado de atención verbal al prestador de servicios.
2. Llamado de atención escrito al prestador de servicios.
3. Suspensión temporal de la contratación.
4. Suspensión definitiva de la contratación.
5. Suspensión definitiva de la contratación y acciones legales.

## 7 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

*Atendiendo que la Unidad de Servicios de Salud Unisalud, es una dependencia más de la Universidad Nacional de Colombia, se enmarca en la Política que al respecto maneja la Universidad.*

Dicha Política tiene como objetivo principal la sana convivencia entre todos los integrantes de la comunidad universitaria y se basa en mecanismos de prevención y corrección de conductas que constituyan agresión. Para tal fin se ha desarrollado una reglamentación que da línea sobre cómo realizar la promoción de mecanismos de convivencia y cómo afrontar los conflictos en la Universidad Nacional de Colombia:

1. [\*Estatuto Estudiantil – Acuerdo 008 de 2008 del Consejo Superior Universitario\*](#)
2. [\*Estatuto de personal académico – Acuerdo 123 de 2013 del Consejo Superior Universitario\*](#)
3. [\*Estatuto de personal administrativo – Acuerdo 67 de 1996 del Consejo Superior Universitario\*](#)
4. [\*Estatuto disciplinario del Personal Académico y Administrativo – Acuerdo 171 de 2014 del Consejo Superior Universitario\*](#)
5. [\*Resolución 235 de 2016: Adopción de mecanismos de prevención y corrección de conductas que constituyen acoso laboral\*](#)

## **8 CONTROL DE LA POLÍTICA DEL BUEN GOBIERNO**

Toda política requiere de mecanismos de control que verifique su cumplimiento y establezca las acciones preventivas, correctivas o de mejora en su implementación, es así como la Unidad de Servicios de Salud cuenta con los Comités que cumplen esa función, así:

### **8.1 COMITÉS**

#### **8.1.1 Comité de Calidad:**

Mediante la Resolución 006 de 2008 de la JDN, derogada por el Acuerdo 01 de 2016, se conformó el Comité de Gestión de la Calidad y se definieron sus funciones, dentro de las cuales se encuentra: (*texto transcrito de la norma*) "...6.Velar por la implementación y aplicación al interior de la Unidad de los Códigos de Ética y Buen Gobierno..."

#### **8.1.2 Comité de Gerencia:**

Este Comité fue constituido por orden del Consejo Superior Universitario en el Acuerdo 024 de 2008, artículo 9, y se constituye en una herramienta de Gestión que facilita el seguimiento y facilita el trabajo en equipo entre las Sedes y la Gerencia Nacional de Unisalud, coadyuvando en los resultados deseados en la operación de los procesos de toda la institución.

#### **8.1.3 Comité de Contratación Nacional de Unisalud**

Su conformación y funciones están definidas en los artículos 19 y 20 de la Resolución de Rectoría No. 1551 de 2014 por la cual se adoptó el Manual de Convenios y Contratos de la Universidad y opera en forma exclusiva para el estudio y análisis de las solicitudes de contrataciones que así lo requiere, garantizando transparencia.

#### **8.1.4 Comité Operativo Financiero:**

Su composición y funcionamiento están determinados en la Resolución 569 de 2015 de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa. Su función principal es hacer seguimiento a la situación financiera de recursos asignados y realizar recomendaciones que estimen convenientes.

#### **8.1.5 Otros Comités:**

Unisalud, cuenta con la conformación de otros Comités, que son propios de las instituciones de salud, que han sido constituidos y operan en cumplimiento de normativas externas, son ellos: Comité de Historias clínicas, comité de farmacia, comité de vigilancia epidemiológica, comité para la seguridad del paciente. En su mayoría son figuras que deben operar a nivel de sede (uno por cada sede), por cuanto están relacionados con temas inherentes al cumplimiento de la misión institucional de los procesos asistenciales.

### **8.2 INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

Los indicadores de gestión de la Unisalud se encuentran plasmados en el Plan de Auditorias para el Mejoramiento de la Calidad - PAMEC, y en el Plan de Acción de la Unidad, los cuales son actualizados para cada vigencia, en cumplimiento del Plan de Desarrollo de Unisalud. Estos indicadores miden la gestión de la Unidad cuyo resultado refleja el desempeño de su buen gobierno.

### **8.3 MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO**

Unisalud cuenta con diferentes medios y canales de comunicación que apoyan el trabajo de difusión y socialización del Código de Buen Gobierno.

Con el fin de lograr la apropiación del Código, el Área de Comunicaciones articulará los esfuerzos de comunicación de las sedes, en campañas permanentes que permitirán alcanzar un grado elevado de recordación, con el objetivo final de lograr la aplicación del Código en la vida cotidiana.

### **8.4 ADOPCIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

La presente actualización del Código de Buen Gobierno será adoptado por Unisalud, en todas sus sedes. Rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional y deberá ser objeto de actualización periódica de acuerdo a la necesidad y pertinencia con una periodicidad sugerida mínima, de cada dos años.

## 9 BIBLIOGRAFÍA

Además de las normas citadas en el capítulo de marco normativo, se consultaron y tomaron como fuentes para la construcción del documento, las siguientes:

- Política de talento humano de la Universidad Nacional tomado de [http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos\\_base/PoliticadeTalentoHumano.pdf](http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos_base/PoliticadeTalentoHumano.pdf).
- Política y objetivos de calidad de Unisalud, tomados de la página web de Unisalud.
- Política de comunicaciones de la Universidad Nacional de Colombia. Resolución 101 de 2016 de Rectoría, consultado en <http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=86273>.
- CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA. Carlos Alfonso Regulen Botero. Ministerio de la Protección Social.
- Programa de Apoyo a la Reforma de Salud - 2008.
- POLÍTICA NACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. Ministerio de Protección Social - 2005.

<b>ELABORÓ</b>	Helena Ospina	<b>REVISÓ</b>	Comité de Calidad - Sedes Prof. Beatriz Peña	<b>APROBÓ</b>	Junta Directiva Nacional
<b>CARGO</b>	Profesional Universitario	<b>CARGO</b>	Comité de Calidad - Sedes	<b>CARGO</b>	Junta Directiva Nacional
<b>FECHA</b>	Junio 2016	<b>FECHA</b>	Julio 2016 – Marzo 2017	<b>FECHA</b>	Abril 2017

 *Unisalud.UN*

 *Unisalud\_UNAL*

*[www.unisalud.unal.edu.co](http://www.unisalud.unal.edu.co)*