



ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS

SURA ORIENTE

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA

ORIENTE

MARZO 2025

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, **SGSSS**, tienen derecho a ejercer desde la participación social e institucional el control social desde la veeduría, así como la vigilancia sobre la prestación de los servicios de salud, mediante la conformación de Asociaciones o Alianzas Ciudadanas, con el único objetivo de aportar al fortalecimiento del Sistema de Salud, a través de la retroalimentación de sus actores mediante espacios de comunicación constante.

En ese sentido, EPS SURA, velando por cumplir con estas disposiciones enfocadas en el cuidado de sus afiliados y usuarios, y con el ánimo de promover desde la participación institucional una cultura participativa en salud, que incentive y promueva el sentido de pertenencia y un responsable ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes, propició la implementación de un modelo propio de participación institucional mediante la constitución de la Asociación de Usuarios de EPS SURA, en la que tendrán participación los afiliados y usuarios del servicio, rigiéndose por los siguientes **PRINCIPIOS**:

EQUIDAD. Como garantía de una participación democrática y diversa basada en el respeto. Este principio reconoce que todas las personas deben ser tratadas por igual.

TRANSPARENCIA. Prevenir la corrupción desde el acceso a la información y visibilizar las actuaciones desde el ejercicio participativo, son garantías para el Control Social y la Rendición de Cuentas.

DEMOCRACIA. Es el obrar en la organización y el funcionamiento de la Asociación de Usuarios como garante de la participación, desde el reconocimiento de sus integrantes como sujetos de derechos y deberes en la toma de decisiones.

PARTICIPACIÓN. Derecho constitucional que le permite al ciudadano involucrarse activamente en la toma de decisiones que le afectan.

INCLUSIÓN. Se trata de considerar a cada ser humano en condiciones de igualdad, sin perjuicios de ningún tipo.

ÉTICA. Son las acciones que llevan al individuo y a la institución, al respeto de los derechos humanos, de sus propios principios y valores, actuando con justicia, equidad y honestidad.

EFICIENCIA. Desde la gestión participativa, orientada a promover resultados en un tiempo estipulado.

SOLIDARIDAD. Frente a las situaciones que puedan afectar a los afiliados y usuarios.

Estos principios son la garantía para la participación de afiliados y usuarios, sustentados en los siguientes **VALORES**:

RESPECTO por la dignidad humana.

TRATO HUMANIZADO con los pacientes, personal administrativo y asistencial.

COMPROMISO de cumplir con la tarea encomendada como voceros de los afiliados y usuarios que representamos.

DILIGENCIA, EMPEÑO Y ESMERO en la ejecución de las tareas planeadas en el tiempo estipulado.

DISCIPLINA para acatar el reglamento, principios y valores definidos en los estatutos.

CONCERTACIÓN AMIGABLE frente a la toma de decisiones.

CONFIANZA en el marco institucional que nos acompaña y en la capacidad de trabajo que tenemos desde los espacios de participación ciudadana y Asociaciones de Usuarios.

PRUDENCIA para proteger y custodiar la información que preserve la integralidad de los datos sensibles de los afiliados y usuarios, como también, la documentación sobre la que se fundamentan los proyectos de la Asociación de Usuarios.

OBJETIVIDAD para guiarse por criterios basados en el marco normativo vigente y las políticas institucionales, que evite actitudes parcializadas o discriminatorias.

CAPÍTULO I

NOMBRE, DOMICILIO, DURACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

ARTÍCULO 1. NOMBRE. Para todos los efectos relacionados con su objeto, la Asociación se denominará **ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE**.

ARTÍCULO 2. DOMICILIO. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, tendrá como domicilio principal la ciudad de Rionegro, Calle 43 N°54-139 local 212, Centro Comercial San Nicolás. Dirección electrónica: asousuraoriente@gmail.com

ARTÍCULO 3. DURACIÓN. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE tendrá una vigencia indefinida y su permanencia en el tiempo dependerá de las disposiciones normativas que regulan la materia.

ARTÍCULO 4. NATURALEZA JURÍDICA. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, es una organización cívica sin ánimo de lucro.

CAPITULO II

ROL DE EPS SURA EN LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS

ARTÍCULO 5. ROL DE EPS SURA. EPS SURA, en cumplimiento de la normativa vigente y en especial de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, que modificó el Título VII de la Circular

Única de Supersalud, relacionado con la participación ciudadana, cumplirá las funciones de asesoría, acompañamiento técnico, logístico, promoción, divulgación y garantía del derecho a la participación ciudadana y el control social. Por esta razón, en las sesiones a las que asista, participará con voz, pero no con voto; por tanto y de acuerdo con los temas a tratar, su asistencia no es requisito para el desarrollo de las actividades propias de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS. En esa medida, la Asociación de afiliados y usuarios actuará bajo los principios de independencia y autonomía en su constitución y el ejercicio de sus funciones.

PARÁGRAFO. Para el cumplimiento de estas funciones, EPS SURA designará al funcionario correspondiente e informará de manera oportuna a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE ORIENTE.

Para el efecto, se ha formalizado el acompañamiento decisorio y operativo del Líder Regional de Participación Social y Equipo de Participación Ciudadana en competencia.

ARTICULO 6. RESPONSABILIDADES DE EPS SURA CON LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE ORIENTE.

1. Socializar y asesorar a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, sobre los planes de beneficios, los servicios a que tienen derecho los afiliados y usuarios, los requisitos para su utilización, horarios, tarifas de copagos y cuotas moderadoras y demás temas para garantizar el acceso al servicio de salud.
2. Mantener canales de comunicación efectivos que permitan a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, conocer las inquietudes, requerimientos y sugerencias en cuanto a la calidad y oportunidad de los servicios de salud.
3. EPS SURA concertará con la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE ORIENTE, representada en la Junta Directiva, un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud, dentro de los que se encontrará la normativa vigente en la materia.
4. EPS SURA dispondrá de espacios físicos cómodos, mobiliario adecuado y recursos didácticos como tableros, video beam y otros que sean necesarios para realizar las reuniones de la Junta Directiva, la Asamblea de Rendición Social de Informes, las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, entre otras.
5. EPS SURA designará oportunamente a los funcionarios que acompañarán las actividades de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA DE ORIENTE.
6. EPS SURA promoverá ampliamente, en los diferentes medios de comunicación de EPS e IPS, la participación masiva de afiliados y usuarios en la Asociación.
7. EPS SURA entregará, en un término no superior a 10 días hábiles, los datos que en algún momento puedan necesitar la Junta Directiva para desarrollar de manera eficaz su labor.
8. EPS convocará a usuarios, afiliados y asociados de las diferentes Asociaciones de Usuarios de EPS SURA y su red de prestadores, a la Asamblea Anual de Rendición Social de Informes consagrada en la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, a la Asamblea Ordinaria y Extraordinaria, utilizando para ello los medios electrónicos, página web, medios escritos y cualquier otro idóneo que garantice la inclusión y la participación.

CAPITULO III

OBJETO Y FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE

EPS SURA ORIENTE

ARTÍCULO 7. OBJETO. Constituir un modelo operativo que permita promover la participación social e institucional, mediante la vinculación activa y organizada de afiliados y usuarios a través de una Asociación legalmente constituida (Acta N°1 de mayo 18 de 2017), desde la que se promueva el conocimiento del SGSSS, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los afiliados y usuarios, el mejoramiento de la calidad y oportunidad de los servicios de salud a que tienen derecho en el marco de la normativa vigente y los programas de mejoramiento de EPS SURA.

ARTÍCULO 8. FUNCIONES. De conformidad con lo establecido en el Decreto 1757 de 1994, serán funciones generales de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE:

1. Ser interlocutor de afiliados y usuarios ante el nivel administrativo de IPS, EPS SURA, la red de servicios contratada y organismos de inspección, vigilancia y control, para generar acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de los servicios que respondan a sus necesidades.
2. Ejercer responsablemente la representación en las diferentes instancias de participación, que conserve la dignidad y buen nombre de la Asociación, mediante una comunicación asertiva y efectiva.
3. Presentar iniciativas ante las instancias de Dirección de EPS SURA, basadas en el ejercicio del control social que realizan los representantes de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, que permitan el mejoramiento del acceso a los servicios de salud con calidad y oportunidad.
4. Ejercer vigilancia y hacer oportunas observaciones sobre los servicios contratados por EPS SURA, en su red de prestadores, con el fin de que EPS SURA tome las acciones correctivas.
5. Fomentar el cuidado de los recursos del Sistema de Salud.
6. Formar y divulgar en derechos y deberes en salud, a los afiliados y usuarios de la EPS.
7. Convocar a las reuniones periódicas para tratar asuntos propios de la Asociación.
8. Convocar a los asociados, afiliados y usuarios para informar sobre las gestiones realizadas por la Asociación, con adherencia a la Resolución 2063 de 2017, numeral 11.2.

CAPITULO IV

LOS ASOCIADOS

ARTÍCULO 9. ASOCIADOS son los afiliados a EPS SURA que se inscriben en el libro establecido para este fin, consignando nombre, documento de identidad, correo electrónico, numero de celular, e IPS a la que pertenecen.

Son requisitos para pertenecer a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, en calidad de asociado:

1. Estar afiliado a EPS SURA.
2. Ser mayor de 14 años.
3. Tener actitud de servicio para los espacios propios de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS.
4. Estar dispuesto a participar de las reuniones de formación programadas para tal fin.
5. No tener una relación laboral con EPS SURA.

ARTÍCULO 10. DEBERES DE LOS ASOCIADOS.

1. Asistir oportunamente a reuniones, sesiones protocolarias y convocatorias en general.
2. Participar activamente en las deliberaciones y votar con responsabilidad y transparencia.
3. Participar activamente en los planes y programas acordados por la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA.
4. Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos de la Asociación de Afiliados y Usuarios, así como las disposiciones legales que rigen la materia.
5. Custodiar y resguardar el buen nombre de la Asociación de Afiliados y Usuarios, representarla con dignidad y ética cuando le corresponda por designación o delegación.
6. Participar activamente de las actividades programadas por la Junta Directiva.
7. Cuando el asociado sea convocado a otros espacios de educación, como diplomados, talleres o cursos, deberá socializar ante la Junta Directiva, los conocimientos adquiridos y en lo posible el suministro del material recibido.
8. Mantener actualizados sus datos personales.
9. Proponer iniciativas de trabajo a la Junta Directiva.
10. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización para la realización de sus actividades al interior de EPS o en los espacios donde debe concurrir.
11. Acatar los Estatutos vigentes.

ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS.

1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA.
2. Participar con voz y voto en las deliberaciones de los órganos de la Asociación y en las instancias en las cuales actúa en calidad de representante.
3. Ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de la Asociación.
4. Ser escuchado por la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA y obtener respuesta ante sus quejas, requerimientos e inquietudes dentro de los términos que contempla la normativa vigente.
5. Recibir información oportuna sobre las actividades, eventos desarrollados o programados por la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA.

6. Solicitar y acceder a información sobre el consolidado de PQR y evaluaciones de experiencia de EPS SURA, que permita conocer el nivel de satisfacción de los afiliados y usuarios.

ARTÍCULO 12. INSCRIPCIÓN Y RETIRO: Los afiliados y usuarios de EPS SURA podrán inscribirse libre y voluntariamente como asociados, diligenciando el registro establecido en el artículo 9, así mismo podrán retirarse libre y voluntariamente manifestando su voluntad ante la Junta Directiva de la Asociación.

ARTICULO 13. LINEAS DE ACCION DE LA ASOCIACION DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE

La Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente se enmarca en tres líneas de acción, a saber:

13.1 CONTROL SOCIAL. Consistente en la vigilancia y seguimiento a prestadores y sus servicios a través de las veedurías y demás mecanismos de participación social. Es un ejercicio democrático de participación regulado y definido en la Ley 1757 de 2015, que permite el fortalecimiento institucional y su capacidad operativa, que favorezca planes de mejoramiento encaminados a la adecuación y ampliación de servicios que impacten la calidad, oportunidad y satisfacción de los usuarios.

FRENTES DE ACCION DE LA LINEA DE CONTROL SOCIAL. El Control Social al cumplimiento de las obligaciones de EPS SURA con sus afiliados y usuarios se realizará en los siguientes frentes de atención:

1. A la prestación de los servicios de salud ofrecidos a través de su red de prestadores.
2. Al cumplimiento del acceso a los servicios definidos en los planes de beneficios voluntarios y obligatorio.
3. A la entrega efectiva de los servicios de salud bajo criterios óptimos establecidos por el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud - SOGCS.
4. Al cumplimiento de los convenios interinstitucionales realizados entre EPS SURA y su red de prestadores, para la eficiente prestación de los servicios contratados.
5. A la atención de las enfermedades huérfanas y de alto costo.
6. A la entrega oportuna por parte de EPS SURA de la base de datos de afiliados a la Red Prestadora con la que tiene contrato.
7. Al cumplimiento adecuado del mecanismo de portabilidad, movilidad y traslado.
8. A la habilitación de los servicios de los prestadores.
9. A la expedición de las autorizaciones de los servicios de salud, dentro de los plazos señalados en la normativa vigente y la entrega de informes que permita evaluar la oportunidad de este.
10. Al suministro oportuno y completo de los medicamentos.
11. A la disponibilidad y oportunidad de agendas médicas, odontológicas, especializadas y subespecializadas, ayudas diagnósticas, cirugías y cualquier otra tecnología en salud incluida en las coberturas del SGSSS.

12. Al fomento y apoyo de EPS SURA en la conformación de la Asociación de Usuarios de las IPS que conforman su red de prestación.

13.2 EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN. Dirigida a usuarios, afiliados y colaboradores de EPS SURA y su red de prestadores, en temas como derechos y deberes en salud, participación social y generalidades del SGSSS.

FRENTES DE ACCION DE LA LINEA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN.

1. Realizar un inventario de las necesidades de formación por y para afiliados y usuarios.
2. Realizar un inventario de recursos disponibles para la formación de afiliados y usuarios.
3. Proponer metodologías creativas e innovadoras para el desarrollo de los programas preventivos, a partir de las propuestas realizadas por los mismos usuarios.
4. Definir y ejecutar el plan de formación dirigido a afiliados nuevos de EPS SURA, en temas como acceso, coberturas, modelo de servicio, derechos y deberes, participación social y otros de interés.
5. Participar de la Inducción General establecida por EPS para colaboradores en proceso de vinculación.
6. Postular entre los integrantes de la Junta Directiva, la representación en diferentes instancias de participación.

13.3 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO. Enmarcado en el propósito de empoderar a afiliados y usuarios con conocimiento relevante, que facilite el acceso oportuno y efectivo a los servicios de salud de EPS SURA, ofertados a través de su red de prestadores.

FRENTES DE ACCION DE LA LINEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.

1. Realizar inventario de canales y medios establecidos por EPS SURA y su red de prestadores para la recepción de PQR (página web, buzones de sugerencias, líneas telefónicas, redes sociales, correo electrónico, presencial, entre otros) y realizar seguimiento a la funcionalidad de dichos canales, oportunidad en la gestión y solución efectiva.
2. Informar sobre los canales y medios establecidos por EPS SURA y su red de prestadores para la recepción de PQR (página web, buzones de sugerencias, líneas telefónicas, redes sociales, correo electrónico, presencial, entre otros), además de promover la utilidad y adecuado uso de estos.
3. Realizar sondeo de opinión general entre usuarios sobre los servicios utilizados y priorizar aquellos que impacten de forma negativa a los usuarios.
4. Documentar y actualizar instrumentos para la aplicación de encuestas de satisfacción y seguimiento a servicios evaluados.
5. Programar conversatorios con los equipos de trabajo de EPS SURA y su red de prestadores, que favorezcan el acercamiento entre colaboradores y asociados.

CAPITULO V

ORGANOS DE DIRECCIÓN DE LA ASOCIACION DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE

- Asamblea
- Junta Directiva

ARTÍCULO 14. NATURALEZA Y COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA. La Asamblea General de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente, es el máximo organismo de dirección. Tiene el carácter consultivo, informativo y decisorio, y sus decisiones estarán enmarcadas en las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Las reuniones de la Asamblea General serán ordinarias y extraordinarias. **La Ordinaria** se efectuará cada dos (2) años y se convocará en los tres (3) primeros meses del segundo año, **la Extraordinaria**, a discreción de la Junta Directiva. En las reuniones extraordinarias sólo se podrá decidir sobre los asuntos señalados en la convocatoria.

Asamblea para Rendición Social de Informes. La Junta Directiva y EPS SURA convocarán a la Asamblea para rendición social de informes, la cual se realizará en el mes de marzo de cada año y la convocatoria se hará con (1) mes de anticipación. El Presidente de la Junta Directiva presentará un informe verbal y dejará constancia escrita del trabajo realizado durante el año.

En la **Asamblea General Ordinaria** de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS Sura Oriente (cada 2 años), con el acompañamiento de los funcionarios de EPS SURA, se actualizará la composición de la Junta Directiva, para lo cual se pondrá en funcionamiento un punto de inscripción, donde cada participante informará:

- Nombres y apellidos
- Documento de identidad
- Número de celular
- Correo electrónico
- Aceptación con la firma respectiva para hacer parte de la Junta Directiva, en caso de ser elegido.
- Consentimiento informado (Habeas data)

ARTICULO 15. CONVOCATORIA. La convocatoria a la **Asamblea General Ordinaria** (circular 008 de 2018) y a la **Asamblea anual de Rendición Social de Informes** (resolución 2063 de 2017 Numeral 11.2) de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente, la hará EPS SURA por solicitud expresa de la Junta Directiva, con una anticipación no menor a quince (15) días, determinando lugar, fecha y hora.

Las Asambleas Extraordinarias serán convocadas por la Junta Directiva, ante un evento o suceso extraordinario que afecte a los usuarios. A la convocatoria, se anexará el orden del día. Por solicitud expresa de la Junta Directiva, EPS SURA, promoverá la convocatoria a dicha asamblea. Para convocar a las Asambleas Extraordinarias se realizará (1) citación con un mínimo de quince (15) días solares contados a partir de la fecha del aviso.

ARTÍCULO 16. QUÓRUM. El quórum para deliberar y decidir, lo constituyen la mitad más uno de los asistentes en la Asamblea General de afiliados y usuarios de EPS SURA.

ARTÍCULO 17. PRESIDENTE Y SECRETARIO. La Asamblea General de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente, será presidida por la persona a quien elija la misma Asamblea General por mayoría simple de votos de los asistentes. Igual situación corresponderá para elegir al Secretario de la Asamblea.

ARTICULO 18. LIBRO DE ACTAS. Las decisiones de la Asamblea General de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente, se harán constar en Actas. Ésta debe ser firmada por el presidente y el secretario. Las actas deberán ir numeradas y expresarán cuando menos, el lugar, fecha y hora de la reunión, el número de asistentes, la forma y la antelación de la convocatoria, la lista de los asistentes, temas tratados, las decisiones tomadas, el número de votos emitidos a favor, en contra o en blanco, las constancias escritas presentadas por los asistentes durante la reunión, las designaciones efectuadas y la fecha y hora de clausura. Antes de levantarse la sesión correspondiente, el acta será firmada por los asistentes o se anexará fotocopia de la planilla de asistencia, pero la Asamblea General puede delegar en dos o más personas para que en su nombre la aprueben y la autoricen con sus firmas y la del presidente y secretario.

ARTÍCULO 19. ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA. Como órgano de dirección y decisión la Asamblea General de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar o modificar el orden del día de la reunión.
2. Aprobar el acta anterior.
3. Recibir el informe anual de actividades realizadas, durante el año correspondiente, por parte de la Junta Directiva.
4. Aprobar propuestas documentadas en beneficio del mejoramiento y la calidad del servicio en salud de los afiliados y usuarios de EPS SURA.
5. Escuchar las propuestas e informes de las Directivas de EPS SURA.
6. Aprobar la afiliación y desafiliación a organizaciones de mayor grado relacionadas con la defensa de los usuarios o a organizaciones del mismo grado, pero con mayor cobertura.
7. Ejercer las demás funciones que de acuerdo con la ley y el presente Estatuto le correspondan.

ARTÍCULO 20. MOCIONES.

1. **Moción de Orden:** Cuando existe dispersión en el tratamiento del tema correspondiente al orden del día, cualquier participante podrá solicitar moción de orden, con el fin que las intervenciones se ajusten al tema a deliberar.
2. **Moción de Procedimiento:** Cuando se considere que, durante la sesión, no se están cumpliendo las instrucciones establecidas, cualquier participante podrá solicitar la moción de procedimiento, con el fin que la sesión se ajuste al orden del día.
3. **Moción de Suficiente Ilustración:** Cuando se considere que el tema tratado en el orden del día ha sido debatido ampliamente en la plenaria, podrá solicitarse moción de suficiente ilustración, con el fin que se suspendan las intervenciones sobre el tema y se someta a votación.

4. **Moción de Persona o Entidad Ausente:** Se pide cuando el que interviene esté hablado de una persona o entidad ausente (derecho a la defensa).

PARÁGRAFO. Las mociones tendrán prelación en el uso de la palabra dada en cada sesión y las otorgará el presidente de la asamblea.

ARTÍCULO 21. ORDEN DEL DÍA. El Orden del Día de las sesiones será puesto a consideración de los asistentes y se aprobará o modificará al inicio de cada una de ellas. Entiéndase por Orden del Día, la agenda a desarrollarse en cada una de las sesiones

ARTÍCULO 22. VOTACIÓN. Es el acto colectivo, a través del cual la plenaria de la Asociación de Afiliados y Usuarios toma sus decisiones. El voto es el acto individual, a través del cual cada afiliado manifiesta su voluntad o decisión.

1. **Votación Ordinaria:** En esta votación, los asistentes a la asamblea manifiestan su decisión afirmativa, negativa o su abstención, según cómo el presidente de la plenaria haya preguntado, levantando la mano. Quien realiza el acta del encuentro, informará en voz alta el resultado de la votación.
2. **Votación Nominal:** El secretario de la asamblea llama a lista y cada representante o asociado al ser nombrado, expresará su intención de voto con un sí, un no o su abstención. Cualquier representante o asociado puede pedir la votación nominal.
3. **Votación Secreta:** Será por medio de papeletas y cualquier representante o asociado puede pedir la votación secreta; para el conteo, el presidente de la asamblea nombrará a dos miembros, quienes expresarán en voz alta el resultado, leyendo cada uno de los votos.
4. **Votación en blanco:** Se tomará en cuenta para determinar la toma de decisiones, pero en ningún caso, se podrá sumar a los que voten por el sí o por el no.

PARÁGRAFO 1. Para las modalidades de votación nominal y secreta, éstas se pondrán en ejecución una vez se decida mediante una votación ordinaria y en tal caso quedará por escrito en el acta la decisión de la asamblea.

PARÁGRAFO 2. El representante o afiliado podrá abstenerse de emitir su voto, cuando un asunto determinado sea sometido a votación de la asamblea.

PARÁGRAFO 3. En caso de empate para la aprobación de un tema, proyecto o proposición, el presidente de la asamblea ordenará la repetición de la votación por una vez, si el empate persiste, se someterá a discusión posterior en la sesión o asamblea siguiente.

ARTICULO 23. JUNTA DIRECTIVA

En la Asamblea General Ordinaria que se realiza cada dos años, conforme lo establece la circular 000008 de 2018, se nombrará al menos 8 asociados para conformar la Junta Directiva. Los integrantes de la Junta Directiva nombrarán de entre ellos al Presidente y secretario con su respectivo Suplente, los demás integrantes serán Vocales. Los integrantes de la Junta Directiva podrán ser reelegidos hasta por tres periodos consecutivos.

En caso de renuncia del presidente o secretario principales, serán remplazados por su respectivo suplente y para las vacantes la Junta Directiva nombrará los remplazos de los vocales.

Los integrantes de la Junta Directiva podrán presentar renuncia a su cargo, mediante comunicación escrita dirigida a la Junta.

En caso de ausencia por tres veces consecutivas, sin justa causa, de alguno de los integrantes de la Junta, se procederá al retiro de la Junta.

La conformación operativa de la Junta Directiva surtirá plenos efectos a partir de su instalación y suscripción en acta de la Asamblea, respaldada con las firmas de la totalidad de inscritos.

ARTICULO 24. FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

1. Liderar el funcionamiento de la Asociación
2. Planear, juntamente con EPS SURA, un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud, dentro de los que se encontrará la normativa vigente en la materia.
3. Solicitar a EPS SURA informe acerca de los planes de mejoramiento y avances de estos, originados en los ejercicios de Control Social y los generados a partir de las mediciones de experiencia de los usuarios.
4. Vigilar el cumplimiento del derecho al acceso a la información de los servicios de salud contratados con EPS SURA, que les asiste a afiliados y usuarios.
5. Ser un enlace eficaz y permanente con las distintas instancias de control y vigilancia del municipio: Secretaría de Salud, Personería, Contraloría, Procuraduría, Observatorio de la Salud, entre otros.
6. Coordinar las acciones necesarias para la apropiación de recursos y logística requerida, para desarrollar su plan de acción.
7. Coordinar con el líder Regional de Participación Social de EPS SURA, la adecuación de un espacio para el almacenamiento del material a utilizar, un archivador para los informes y los elementos propios para el accionar de la Junta Directiva.
8. Programar con anticipación la convocatoria y rendición de informes para la Asamblea.
9. Llevar la representación de los usuarios ante la EPS SURA, ante las IPS y ante las autoridades gubernamentales regionales y nacionales que dirigen y orientan la prestación del derecho fundamental a la salud.
10. Ejercer la representación de los usuarios en los espacios de participación social de acuerdo con las normas que regulan la materia.
11. Dirigir la elección o designación de quienes representarán a la Asociación de Usuarios en misiones o representaciones específicas.
12. Velar a través de los mecanismos establecidos, por la formación permanente de los asociados.
13. Propiciar el mejoramiento continuo, la innovación y el cambio en la Asociación de Usuarios.

14. La Junta Directiva se involucra en los planes de trabajo y proyectos, las líneas de educación, orientación al usuario y control social.
15. Tomar decisiones por consenso, unanimidad o mayoría que expresen el interés común de la Asociación de Usuarios.
16. Velar por el cumplimiento de los presentes estatutos

ARTICULO 25. REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva se reunirá una vez al mes, el día que se defina al programar las actividades anuales.

La Junta Directiva se reunirá cada dos meses con el Equipo de Calidad y Participación Ciudadana de EPS SURA, el día que se acuerde al planear las actividades del año.

ARTÍCULO 26. FUNCIONES DEL PRESIDENTE.

1. Hacer la presentación del tema o temas a tratar en cada reunión
2. Establecer con los integrantes de la Junta, las reglas para el desarrollo de las reuniones
3. Dirigir y controlar el uso de la palabra y velar porque las discusiones se desarrollen de manera fluida y fructífera, permitiendo la intervención equitativa de todos los participantes.
4. Actuar de manera imparcial y permitir que se escuchen las diferentes posturas de los participantes.
5. Velar por la calidad del debate entre los integrantes.
6. Participar de manera activa en la discusión de los diferentes temas, mediante la emisión de comentarios o formulando preguntas pertinentes, respetando las opiniones de los demás.
7. Someter a votación para su aprobación las propuestas de los integrantes de la reunión, propendiendo por el interés general.
8. Fijar metas de trabajo e indicadores de desempeño.
9. Convocar a las reuniones y Asambleas de Rendición Social de Informes, Ordinarias y Extraordinarias de la Asociación de Afiliados y Usuarios de la EPS SURA.

10. Gestionar la formación y capacitación de los integrantes de la Junta Directiva en los temas de su interés y pertinencia.
11. Establecer mecanismos de comunicación interna, al igual que con otras Asociaciones de Usuarios de la red de prestadores de EPS SURA.
12. Servir de interlocutor, a nombre de la Asociación de Usuarios ante las directivas de EPS SURA.

ARTICULO 27. FUNCIONES DEL SECRETARIO

1. Tomar nota de los temas tratados en las reuniones de la Junta Directiva y elaborar el Acta de cada reunión.
2. Socializar las Actas en las reuniones de la Junta Directiva.
3. Mantener un archivo actualizado con las Actas de la Junta Directiva y de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente.
4. Gestionar la consecución de los materiales necesarios para el desarrollo del plan de actividades de la Junta Directiva.
5. Citar a las reuniones de la Junta Directiva.
6. Llevar registro de los nombres, cédula, IPS a la que pertenece, teléfono y correo electrónico de los asistentes a cada reunión de la Junta Directiva.
7. Archivar los registros y documentos producidos por la Junta Directiva, en el sitio disponible para tal fin.
8. Mantener actualizado el libro de registro de asociados, consignando nombre, documento de identidad, correo electrónico, numero de celular, e IPS a la que pertenecen y fecha de retiro en caso de que el asociado lo solicite.
9. Servir de interlocutor, juntamente con el presidente a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.

ARTÍCULO 28. ASESORES. La Junta Directiva, podrá disponer, de forma temporal o permanente, del acompañamiento de personas especializadas en temas específicos, quienes brindarán asesoría relacionada con proyectos y programas de control social, entre otros, así como con las funciones propias de la Asociación de Afiliados y Usuarios. Los asesores podrán pertenecer a Suramericana de Seguros o a entidades externas.

CAPÍTULO VI

RÉGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 29. CAUSALES DE SANCIÓN PARA INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA

1. Apropiación, retención o uso indebido de los bienes, documentos, distintivos y libros de la Asociación.
2. Usar el nombre de la Asociación para campañas políticas o religiosas.
3. El mal uso de su dignidad como Representante de la Asociación para crear presiones indebidas en la prestación del servicio de salud, en beneficio propio, de su familia o de terceros.
4. Acciones o actitudes personales deliberadas que, a juicio de la Junta Directiva, de asociados o personal de EPS, conlleven al entorpecimiento de las actividades normales de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente.
5. Agresión física o verbal, conflictos graves con los usuarios, funcionarios o empleados de la IPS o EPS, así como con prestadores del servicio o compañeros.
6. El incumplimiento a los deberes suscritos en este Estatuto.

ARTICULO 30. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SANCIONES. Para aplicar las sanciones se cumplirá con el siguiente trámite:

1. Al incurrir en falta por primera vez, se hará un llamado de atención verbal al asociado, por parte del Presidente y Secretario de la Junta Directiva y se dejará evidencia escrita en acta de lo actuado.
2. Al incurrir en falta por segunda vez, se hará una comunicación escrita al asociado por parte del Presidente y Secretario de la Junta Directiva y se dejará evidencia escrita en acta de lo actuado.
3. Al incurrir en falta por tercera vez, en comunicación escrita del Presidente y el Secretario de la Junta Directiva, se le informará al asociado de la pérdida de investidura como tal y se notificará a EPS SURA.

PARÁGRAFO: No pierde la calidad de afiliado, ni usuario a la IPS y EPS SURA.

CAPITULO VII

DEL PATRIMONIO - DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTICULO 31. EL PATRIMONIO de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente estará constituido por los bienes y aportes que a cualquier título y conforme a la ley se adquiera.

ARTÍCULO 32. DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN: La Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA, se disolverá por disposición legal y el patrimonio pasará a EPS SURA.

CAPITULO VIII

REFORMA DE LOS ESTATUTOS

ARTÍCULO 33. LOS ESTATUTOS de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Oriente, podrán ser reformados, modificados o ajustados por la Asamblea General. Se requerirá de la mitad más uno de los votos de los participantes a dicha Asamblea.

Los presentes estatutos fueron reformados, modificados, ajustados y aprobados en La Asamblea de rendición de Informes del 01 de abril de 2025. En constancia refrendan los participantes en la asamblea.