

ESTATUTOS



MEDELLÍN Y ÁREA METROPOLITANA

Versión 4
Julio 01 de 2026

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA MEDELLÍN Y ÁREA METROPOLITANA 2026

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, **SGSSS**, tienen derecho a la participación ciudadana en la organización, control y gestión del sistema de salud. Ejercer el control social, así como la vigilancia sobre la prestación de los servicios de salud; mediante la conformación de Asociaciones o Alianzas Ciudadanas, fortaleciendo la ciudadanía y la apropiación de mecanismos para ejercer esta participación, según se establece en la normatividad vigente. De igual modo, aportar a la consolidación del del Sistema de Salud, a través de la retroalimentación de sus actores en espacios de comunicación constante.

En ese sentido, afiliados de 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, propicia la implementación de un modelo propio de participación institucional mediante la constitución de la Asociación de Usuarios de EPS SURA, bajo la metodología de mesas de trabajo 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 de acuerdo con su condición. Brindar a cada persona, de forma equilibrada la misma calidad en los procesos, procedimientos y servicios.

TRANSPARENCIA. Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios y dispositivos que garanticen la participación en los procesos de gestión de la salud. 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. Es la garantía plena y vigente a la protección de los derechos humanos para la vida en democracia.

ÉTICA. Son las acciones que llevan al individuo 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. Entender y aceptar que, las personas no son instrumentos, no valen por la utilidad que proporcionan, sino en sí mismas. No tienen precio, sino dignidad.

TRATO HUMANO. Con los pacientes, personal administrativo y asistencial. El buen trato, nos despierta el sentir activo y transformador.

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

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

CONCERTACIÓN. Frente a la toma de decisiones. Derivadas de individuos vinculados en una relación básica de reconocimiento recíproco, de intersubjetividad e interdependencia. Con racionalidad comunicativa que insta a construir la vida desde el diálogo y el entendimiento mutuo de quienes se reconocen como interlocutores válidos.

CONFIANZA. Disentir o acordar a través de la palabra sentida, directa y transparente de cada uno de los actores. 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. No todos los contextos son iguales. Considerar cada caso concreto y favorecer el empoderamiento del usuario; como también, la documentación sobre la que se fundamentan los proyectos de la Asociación de Usuarios.

OBJETIVIDAD Disposición de reconocer en el otro, su estado de enfermedad, en un momento puntual de su existencia que, nos mueve a implementar todas las acciones para el restablecimiento de su estado de salud y alegrarnos con su bienestar; sin sesgo o prejuicio alguno. Bajo criterios basados en el marco normativo vigente y las políticas institucionales, que evite actitudes parcializadas o discriminatorias.

HONESTIDAD. La honestidad implica ser sincero y verdadero en nuestras palabras y acciones, tanto hacia nosotros mismos como hacia los demás.

SOLIDARIDAD La solidaridad es la capacidad de sentir empatía por los demás y de actuar para ayudarlos, especialmente cuando están en necesidad.

JUSTICIA La justicia, es un valor fundamental que se refiere a la distribución equitativa de los recursos y oportunidades, así como al respeto por la dignidad de cada persona.

LIBERTAD La libertad es la capacidad de elegir y actuar de acuerdo con nuestra voluntad, pero también implica la responsabilidad de no interferir en la libertad de los demás.

IGUALDAD La igualdad se refiere a la idea de que todas las personas son iguales ante la ley y tienen los mismos derechos y oportunidades.

La copia parcial o total de los presentes estatutos requiere autorización institucional.



Gildardo Antonio Vargas Vasquez
presidente



Jesús Antonio Higueta Tuberquia
secretario

CAPÍTULO I

NOMBRE, DOMICILIO, DURACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

ARTÍCULO 1. NOMBRE. Para todos los efectos relacionados con su objeto, esta Asociación se denominará **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA DE MEDELLÍN Y ÁREA METROPOLITANA**.

ARTÍCULO 2. DOMICILIO. La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA tendrá como domicilio principal la ciudad de Medellín. Dirección electrónica: asousuariosepssuramedellin@gmail.com

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

ARTÍCULO 4. NATURALEZA JURÍDICA. Esta Asociación es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituida por afiliados activos de EPS SURA.

CAPITULO II

OBJETO Y FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA

ARTÍCULO 5. OBJETO. Desarrollar un modelo operativo que favorezca la promoción de la participación social e institucional; mediante la vinculación activa y organizada de afiliados y usuarios a una Asociación legalmente constituida; desde la cual se promueva el conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS, el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes de los afiliados y usuarios. La gestión del mejoramiento de la calidad y oportunidad de los servicios de salud ofrecidos

por EPS SURA a través de sus prestadores e IPS. De acuerdo con la normativa vigente.

ARTÍCULO 6. FUNCIONES. De conformidad con lo establecido en los Decretos 1757 de 1994 y 0780 de 2016; la Asociación de Usuarios de EPS SURA tendrá las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios
3. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.
4. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
5. Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
6. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
7. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
8. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
9. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
10. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

11. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.
12. 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.
13. Formar y divulgar entre los usuarios de servicios, los derechos y deberes en salud
14. Convocar a las reuniones periódicas para tratar asuntos propios de la asociación
15. Convocar a los asociados, usuarios y afiliados a la EPS para informar sobre las gestiones realizadas por la Asociación, con adherencia a la resolución 2063 de junio 9 de 2017, numeral 11.2

CAPITULO III

VINCULACIÓN, DERECHOS, DEBERES Y RÉGIMEN DE LOS ASOCIADOS

ARTÍCULO 7. AFILIACIÓN. Constituye acto de afiliación la inscripción en el libro de afiliados, previa comprobación de requisitos, habilitante, hecho que se oficializará con la firma del peticionario; previa aceptación de las cláusulas y condiciones establecidas para el efecto.

Parágrafo asociados- Se considera asociado, aquella persona natural que, en ejercicio de la libertad de asociación, solicita y cumple con los requisitos exigidos por la asociación, para ser admitido como uno de sus integrantes y que ya aparece inscrito como tal en el libro de afiliados.

Son requisitos para pertenecer a la ASOCIACIÓN DE USUARIOS 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 USUARIOS.
4. Estar dispuesto a participar de las reuniones de formación programadas para tal fin.
5. No tener una relación laboral con EPS SURA.

6. Pertenecer a la Asociación de Usuarios de su respectiva IPS de la red de EPS SURA.
7. Estar inscrito en el registro de asociados.

ARTÍCULO 8. MODERADORES Y RELADORES. Son requisitos para los moderadores y relatores de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

1. Ser afiliado activo a EPS SURA
2. Ser mayor de 18 años.
3. Hacer parte de la Asociación de Usuarios de su respectiva IPS.
4. Tener actitud de servicio para los espacios propios de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS.
5. Estar dispuesto a participar de las reuniones de formación programadas para tal fin.
6. No haber sido condenado en proceso judicial.
7. Pertenecer a la Asociación de Usuarios durante un año antes de la fecha de designación.
8. Cumplir con los requisitos y calendario de inscripción que determine la Dirección Colegiada.
9. Cumplir con el plan de formación definido por la Dirección Colegiada, como prerrequisito para ejercer el cargo.

ARTICULO 9. REQUISITOS PARA PERTENECER AL COMITÉ DE OBSERVACIÓN Y VERIFICACIÓN.

Los mismos establecidos para moderadores y relatores.

ARTICULO 10- REGISTRO DE SOCIOS: La asociación de usuarios tendrá un documento denominado “Registro único de socios”, el cual contendrá la siguiente información:

1. Nombres y apellidos como aparecen en la cédula
2. Documento de identidad
3. Teléfono fijo o celular
4. Correo electrónico
5. Asociación de usuarios de la IPS a la que pertenece
6. Fecha de ingreso
7. Fecha de retiro
8. Consentimiento informado de habeas data firmado.

Este registro estará bajo la responsabilidad del secretario de la Dirección Colegiada y el comunicador(a)

ARTÍCULO 11. DEBERES DE LOS ASOCIADOS, MODERADORES Y RELATORES.

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 USUARIOS DE EPS SURA.
4. Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS, así como las disposiciones legales que rigen la materia.
5. Custodiar y resguardar el buen nombre de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS, representarla con dignidad y ética cuando le corresponda por designación o delegación.
6. Inscribirse y participar en alguna de las mesas de trabajo.
7. Cuando el asociado sea convocado a otros espacios de educación, como diplomados, talleres o cursos, deberá socializar en la plenaria de las mesas, los conocimientos adquiridos y en lo posible el suministro del material recibido.
8. Mantener actualizados sus datos personales.
9. Informar de las novedades de afiliación en el sistema de seguridad social.
10. Proponer iniciativas de trabajo a los representantes
11. 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.
12. Cumplir con las orientaciones y requerimientos de la Dirección Colegiada y la Presidencia de la Asociación-.
13. Acatar los Estatutos vigentes.

ARTÍCULO 12. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS, MODERADORES Y RELATORES.

1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la ASOCIACIÓN DE 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 y solicitar informes sobre las actuaciones, no sólo de los colaboradores en el ámbito administrativo, sino también de los Representantes.
4. Ser escuchado por la ASOCIACIÓN DE 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 los órganos de la asociación, incluyendo el comité de Observación y Verificación.
6. Solicitar y acceder a información trimestral del consolidado de PQR y evaluaciones de experiencia de EPS SURA, que permita conocer el nivel de satisfacción de los afiliados y usuarios.

ARTICULO 13. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

No podrán ejercer cargos de representación, moderación, relatoría, coordinación o integrar el Comité de Observación y Verificación quienes:

1. Tengan contrato laboral, comercial o de prestación de servicios vigente con EPS SURA o con alguna IPS de su red.
2. Hayan sido sancionados disciplinariamente por la Asociación dentro de los últimos dos (2) años.
3. Utilicen la Asociación con fines políticos, electorales, particulares, económicos o religiosos.
4. Presenten conflicto de interés directo frente a decisiones sometidas a consideración.
5. Quien tenga interés directo o indirecto en una decisión deberá declararse impedido.
6. Se encuentren inhabilitados legalmente para ejercer representación comunitaria.

PARÁGRAFO. Todo integrante deberá presentar declaración anual de conflictos de interés.

La omisión de declarar conflictos de interés constituirá falta grave.

ARTÍCULO 14. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Todos los asociados deberán actuar bajo los principios de respeto, buena fe, lealtad institucional, objetividad, transparencia y responsabilidad.

Se prohíbe:

Realizar manifestaciones públicas en nombre de la Asociación sin autorización.

Utilizar información obtenida por razón del cargo para beneficio personal.

Desacreditar públicamente a la Asociación, sus órganos o sus integrantes mediante información falsa o tergiversada.

Utilizar grupos de mensajería o redes sociales para generar divisiones internas o campañas de desprestigio.

Realizar actuaciones que afecten la imagen institucional de la Asociación.

ARTÍCULO 15. INSCRIPCIÓN Y RETIRO: Los afiliados y usuarios de EPS SURA podrán inscribirse libre y voluntariamente como asociados, bajo el mecanismo que defina la Dirección Colegiada o los presentes estatutos.

Para el retiro, debe hacerse por escrito dirigido al presidente o secretario de la Dirección Colegiada y con mínimo un (1) mes de anticipación.

Cuando el retiro o renuncia corresponde a un miembro de la Dirección Colegiada, su reemplazo corresponderá al seleccionado por la mesa correspondiente.

ARTÍCULO 16. PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADO

Se perderá la calidad de asociado por:

Fallecimiento.

Retiro voluntario.

Cambio de EPS.

Expulsión.

Inasistencia injustificada a más del 50% de las reuniones durante un año.

Uso indebido del nombre de la Asociación.

Incumplimiento grave y reiterado de los estatutos.

CAPÍTULO IV

DE LAS ASAMBLEAS

ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA.

ARTÍCULO 17. NATURALEZA Y COMPOSICIÓN. La Asamblea General de asociados de la Asociación de Usuarios de EPS SURA, tiene carácter consultivo, informativo y decisorio. Sus decisiones estarán enmarcadas en las normas legales, reglamentarias y estatutarias. La Asamblea General de asociados es la máxima autoridad de la asociación de usuarios de Sura EPS.

La Asamblea General está conformada por todos los inscritos en el libro, afiliados activos quienes tienen el deber de concurrir a las reuniones con derecho a voz y voto. Para una mayor eficiencia y eficacia en las reuniones, la asamblea tendrá sus propias pautas internas, que será de observancia obligatoria para dignatarios y afiliados.

Las reuniones de la Asamblea General serán ordinarias y extraordinarias. La primera se efectuará una (1) vez al año y se convocará en los tres (3) primeros meses del año en curso. La segunda, a discreción de la DIRECCIÓN COLEGIADA. En las reuniones extraordinarias sólo se podrá decidir sobre los asuntos señalados en la convocatoria.

ARTICULO 18. CONVOCATORIA. La convocatoria a la Asamblea General Ordinaria de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA, la hará la DIRECCIÓN COLEGIADA, con una anticipación no menor a treinta (30) días determinando lugar, fecha y hora.

Las Asambleas Extraordinarias serán convocadas por la Dirección Colegiada ante un evento o suceso de alto impacto o afectación a los usuarios. El orden del día será anexado a la convocatoria.

ARTÍCULO 19. QUÓRUM. El quórum es el número mínimo de asociados hábiles presentes requerido para deliberar y decidir válidamente en la Asamblea General.

ARTÍCULO 20. QUÓRUM DELIBERATORIO. La Asamblea General deliberará válidamente con la asistencia de mínimo el veinte por ciento (20%) de los asociados inscritos y habilitados. Si transcurrida una (1) hora desde la convocatoria no se conforma el quórum deliberatorio, la Asamblea podrá deliberar y decidir válidamente con cualquier número plural de asistentes.

ARTÍCULO 21. QUÓRUM DECISORIO. Las decisiones se adoptarán por mayoría simple de los votos válidos emitidos por los asistentes con derecho a voto, salvo disposición especial contenida en los presentes estatutos.

ARTÍCULO 22. PRESIDENTE Y SECRETARIO. La Asamblea General DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA, será presidida por el presidente de la Dirección Colegiada y actuará como secretario el mismo de la Dirección Colegiada.

ARTICULO 23. ACTAS DE ASAMBLEA. Las decisiones de la Asamblea General de la Asociación de usuarios de EPS SURA, se harán constar en "Actas". Ésta debe ser firmada por el presidente y el secretario de esta. 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.

ARTÍCULO 24. ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA. Como órgano de dirección y decisión la Asamblea General de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EPS SURA Medellín y área Metropolitana tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar o modificar el orden del día de la asamblea.
2. Aprobar el acta anterior.
3. Recibir de la Dirección Colegiada el informe anual de las actividades realizadas durante el año inmediatamente anterior
4. Recibir de los Moderadores y Relatores el Informe anual de sus ejecutorias por medio físico o electrónico
5. Aprobar los informes rendidos por la Dirección Colegiada y las mesas de trabajo.
6. Reformar los Estatutos de la Asociación de Usuarios, en Asamblea General Extraordinaria.
7. Aprobar propuestas documentadas en beneficio del mejoramiento y la calidad del servicio en salud de los afiliados a EPS SURA.
8. Escuchar las propuestas e informes de las Directivas de EPS SURA.

7. 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.
8. Ejercer las demás funciones que de acuerdo con la ley y el presente Estatuto le correspondan.

ARTÍCULO 25. ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS. Las Asambleas Extraordinarias serán convocadas por la Dirección Colegiada ante la ocurrencia de un evento o suceso de alto impacto o que afecte a los usuarios. Para su convocatoria se realizarán dos (2) citaciones: la primera con un mínimo de diez (10) días calendario de anticipación, y la segunda, a discreción de la Dirección Colegiada.

Las citaciones se difundirán a través de los canales de cada Mesa o grupo y por otros medios electrónicos disponibles. A la convocatoria se anexará el orden del día.

ARTÍCULO 26. REQUISITOS PARA LA ASISTENCIA: A las asambleas solo podrán asistir aquellos usuarios que se encuentren inscritos en el registro único de usuarios y en una de las mesas de trabajo hasta quince (15) días calendario antes de la fecha programada.

ARTICULO 27. RENDICIÓN DE CUENTAS. LA DIRECCION COLEGIADA, convocará para Rendición de Cuentas, la cual se realizará en el primer semestre del año. Cada Mesa de Trabajo, en cabeza de su Relator presentará un informe verbal y dejará constancia escrita del trabajo realizado durante el año inmediatamente anterior. Se hará con 30 días calendario de anticipación.

ARTÍCULO 28. 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 29. 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, como la agenda a desarrollarse en cada una de las sesiones y será enviado junto con la convocatoria a la correspondiente sesión, por parte de la Dirección Colegiada, según sea el tipo de convocatoria.

ARTÍCULO 30. VOTACIÓN. Es el acto colectivo, a través de la cual la plenaria de la Asociación de Usuarios y sus organismos, toman 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 plenaria 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. ABSTENCIÓN. 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.

CAPITULO V

METODOLOGIA DE MESAS DE TRABAJO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE EPS SURA

ARTÍCULO 31. OBJETO. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de participación social en salud y en consonancia con los principios de democracia participativa, se establece la metodología de **Mesas de trabajo** dirigida a los usuarios de EPS SURA y a las Asociaciones de Usuarios vinculadas a su red de prestadores.

La metodología de las **Mesas de trabajo** es un procedimiento estructurado de colaboración que agrupa a personas para intercambiar conocimientos, analizar temáticas específicas y construir propuestas conjuntas, generalmente dividida en fases de planificación, ejecución y redacción de resultados. Busca optimizar la toma de decisiones, fomentar la participación y generar soluciones concretas mediante el trabajo en equipo.

ARTÍCULO 32. CONFORMACIÓN. Las **mesas de trabajo** se enmarcan en tres líneas de acción, que trabajarán coordinadamente.

32.1 MESA CONTROL SOCIAL. Ejercerá control y seguimiento a través de los mecanismos de participación social a los servicios ofrecidos por los diversos y múltiples prestadores. Ejercicio democrático de participación social en salud de acuerdo con lo establecido en la Ley 1757 de 2015. La cual permite el fortalecimiento institucional y su capacidad operativa, favoreciendo los planes de mejoramiento centrados en la adecuación y ampliación de servicios. Por consiguiente, una mayor satisfacción en el usuario por la calidad, oportunidad y pertinencia de estos.

32.2 MESA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Tendrá como objetivo educar a los usuarios a través de diferentes actividades para acceder a los servicios de salud. Con la finalidad de mejorar la calidad de vida propia y la de sus familias. Los temas considerados son los relacionados con derechos y deberes, participación social en salud y generalidades del sistema general de seguridad social en salud, SGSSS. A su vez, empoderar a los integrantes de la Dirección Colegiada mediante sesiones formativas; en la consolidación del ejercicio de sus funciones. Estudio, análisis y discusión de la carta estatutaria y el manejo de herramientas administrativas.

32.3 MESA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO. Enmarcado en el propósito de empoderar a los afiliados y usuarios en conocimientos relevantes, para el acceso oportuno y efectivo a los servicios de salud de EPS SURA, ofrecidos por su red de prestadores.

ARTÍCULO 33. FUNCIONES DE LA MESA DE CONTROL SOCIAL. El Control Social al cumplimiento de las obligaciones de EPS SURA con sus 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, raras 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 subespecialidades, ayudas diagnósticas, cirugías y cualquier otra tecnología en salud incluida en las coberturas del SGSSS.
12. Postular entre sus integrantes de Mesa la representación en diferentes instancias de participación, ante la Dirección Colegiada.
13. Elaborar el plan de trabajo anual e informe para la plenarias programadas, que será compartido con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA.
14. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

ARTICULO 34. FUNCIONES DE LA MESA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN.

1. Fomentar el sentido de pertenencia y motivar el compromiso entre los participantes inscritos en la Mesa.
2. Realizar un inventario de las necesidades de formación identificadas por afiliados y usuarios.
3. Identificar talento humano disponibles para la formación de afiliados y usuarios.
4. Proponer metodologías creativas e innovadoras para el desarrollo de los programas preventivos, a partir de las propuestas realizadas por los mismos usuarios.
5. Formar y capacitar a un grupo de facilitadores cualificados que apoyen las labores de formación de los afiliados y usuarios.
6. Definir y ejecutar el plan de reconocimiento de la Asociación de Usuarios para los afiliados nuevos a EPS SURA.
7. 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.
8. Participar de la Inducción General establecida por EPS para colaboradores en proceso de vinculación.
9. Postular entre sus integrantes de Mesa la representación en diferentes instancias de participación, ante la Dirección Colegiada.

10. Elaborar el plan de trabajo anual e informe para la plenarias programadas, que será compartido con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA.
11. Solicitar el apoyo de EPS SURA en la conformación de la Asociación de Usuarios de las IPS que conforman su red de prestadores.
12. Acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

ARTICULO 35. FUNCIONES DE LA MESA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.

1. Fomentar el sentido de pertenencia y motivar el compromiso entre los participantes inscritos en la Mesa.
2. 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.
3. 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.
4. Realizar sondeo de opinión general entre usuarios sobre los servicios utilizados y priorizar aquellos que impacten de forma negativa a los usuarios.
5. Documentar y actualizar instrumentos para la aplicación de encuestas de satisfacción y seguimiento a servicios evaluados.
6. Programar conversatorios con los equipos de trabajo de EPS SURA y su red de prestadores, que favorezcan el acercamiento entre colaboradores y asociados.
7. Postular entre sus integrantes de Mesa la representación en diferentes instancias de participación, ante la Dirección Colegiada.
8. Elaborar el plan de trabajo anual e informe para la plenarias programadas, que será compartido con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA.
9. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

ARTICULO 36. DIRECCIÓN COLEGIADA. La Dirección de la Asociación de Usuarios, será colegiada y estará compuesta por los tres (3) Relatores y los tres (3) Moderadores de las Mesas de Trabajo, quienes tendrán cada uno su respectivo suplente con voz y voto. Su período será por dos (2) años en el cargo y podrán ser reelegidos.

La Dirección Colegiada es una forma de gobierno o gestión donde las decisiones son tomadas conjuntamente por un grupo de personas (tres o más) de igual categoría, en lugar de por una sola persona (unipersonal). Se basa en la deliberación, el voto mayoritario o el consenso para alcanzar objetivos comunes, combinando democracia con liderazgo.

PARAGRAFO 1: Se constituirá el quórum para deliberar legal y estatutariamente con la mitad más uno de los integrantes de la dirección colegiada.

PARAGRAFO 2: Ante la presencia de una situación de fuerza mayor o hecho extraordinario que no permita la reunión de las mesas y la elección de sus moderadores y relatores, la dirección colegiada continuará ejerciendo sus funciones hasta que estos sean elegidos.

PARAGRAFO 3: En caso de renuncia, muerte, expulsión o pérdida de investidura: Asumirá el suplente.
Si no existe suplente, se realizará elección extraordinaria.

ARTÍCULO 37. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN COLEGIADA. Serán funciones de la Dirección Colegiada.

1. Liderar el funcionamiento de la Asociación y garantizar el cumplimiento de las funciones de las mesas de trabajo establecidas en los presentes estatutos.
2. Planear, deliberar, coordinar y adoptar decisiones para el buen funcionamiento de la Asociación y de sus Mesas de Trabajo.
3. Comunicar a los asociados las decisiones tomadas y las actividades realizadas por la Dirección Colegiada.
4. 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.
5. Ejercer la representación de los usuarios en los espacios de participación social de acuerdo con las normas que regulan la materia.
6. Dirigir la elección o designación de quienes representarán a la Asociación de Usuarios en misiones o representaciones específicas.

7. Velar a través de los mecanismos establecidos, por la formación permanente de los asociados.
8. Propiciar el mejoramiento continuo, la innovación y el cambio en la Asociación de Usuarios.
9. Informar a todas la Mesas de los planes de trabajo, proyectos, control social o veedurías.
10. Tomar decisiones por consenso, unanimidad o mayoría que expresen la voluntad unitaria de un interés común de la Asociación de Usuarios.
11. Presentar un informe de las actividades realizadas, al finalizar cada año.
12. Orientar y permitir la realización de las diferentes actividades o acciones, previo estudio, análisis, discusión, consideración y aprobación, contemplados en los planes de trabajo de las Mesas.
13. Definir, de manera concertada, por unanimidad o por mayoría la postura de la Asociación de Usuarios en los diferentes espacios de participación.
14. Coordinar las acciones necesarias para la apropiación de recursos y logística requerida por las Mesas de Trabajo para su plan de acción.
15. Coordinar la adecuación de un espacio con su debida dotación para el almacenamiento del material a utilizar en las Mesas de Trabajo.
16. Programar con un mes de anticipación la convocatoria A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS
17. Programar con la debida anticipación la RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS ASOCIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL
18. Elaborar el calendario de las reuniones de los diferentes organismos de la Asociación.
19. Solicitar a EPS SURA informe trimestral acerca de los planes de mejoramiento y avances de estos, originados en las rendiciones de cuentas y los generados a partir de las mediciones de experiencia de los usuarios.
20. Coordinar el acceso oportuno a la información requerida por las Mesas de Trabajo para favorecer la gestión efectiva en cada una de ellas.
21. Realizar seguimiento y apoyo al logro de las metas y al cumplimiento de indicadores trazados por cada Mesa de Trabajo.
22. Realizar anualmente los ajustes necesarios en la conformación y dirección de las Mesas de Trabajo.
23. Velar por el cumplimiento de los presentes estatutos.

ARTÍCULO 38. PRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA DIRECCIÓN COLEGIADA

La Dirección Colegiada tendrá un presidente y un secretario. Serán elegidos entre los Moderadores y Relatores, principales y suplentes de las Mesas de Trabajo, por un período de dos (2) años y podrán ser reelegidos.

El presidente tendrá las siguientes funciones generales:

1. Ser el representante legal de la Asociación de Usuarios.
2. Administrar y dirigir juntamente con los Moderadores y Relatores la Asociación de Usuarios.
3. Coordinar con los Moderadores las actividades de la Asociación, necesarias para el ejercicio, desarrollo y cumplimiento de las funciones de las mesas de trabajo, la Dirección Colegiada y la Asociación.
4. Ejecutar las decisiones colegiadas.
5. Firmar juntamente con el secretario la correspondencia, oficios, convenios y demás documentos formales y oficiales.
6. Establecer las reglas para el desarrollo de las sesiones.
9. Dirigir y coordinar 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. -
10. Convocar a las reuniones o sesiones de trabajo ordinarias y extraordinarias
9. Presidir las diferentes sesiones de la Dirección Colegiada
10. Acordar con los representantes de la EPS las agendas y los calendarios de trabajo.
11. Delegar sus funciones, en caso de ausencias temporales, en uno de los miembros de la Dirección Colegiada.
12. Cumplir y hacer cumplir el reglamento.

El secretario(a) tendrá las siguientes funciones generales:

1. Mantener los documentos y actos legales de la Asociación de Usuarios.
2. Ordenar y administrar el archivo de la Asociación.
3. Mantener informados, con la ayuda de la Comunicadora y los Relatores, a todos los asociados, usuarios de la EPS y comunidad en general, sobre las decisiones tomadas y los cambios o novedades en la prestación de los servicios de salud.
4. Firmar juntamente con el presidente la correspondencia, oficios, convenios y demás documentos formales y oficiales.
5. Elaborar las actas de las reuniones y asambleas, documentando los asuntos tratados, las deliberaciones, acuerdos y compromisos definidos en las sesiones.
6. Desempeñar la función en la Dirección Colegiada y en la Asamblea General de la Asociación de Usuarios.
7. Citar a las reuniones o sesiones.
8. Cumplir y hacer cumplir el presente reglamento.

ARTÍCULO 39. VOCERÍA INSTITUCIONAL.

La vocería oficial de la Asociación únicamente podrá ser ejercida por:

- El presidente.
 - El secretario.
 - O quien sea delegado expresamente por la Dirección Colegiada.
- Ningún asociado podrá atribuirse representación institucional sin autorización formal.
- "Ningún asociado podrá presentar acciones, comunicaciones, solicitudes, denuncias o pronunciamientos en nombre de la Asociación sin autorización de la Dirección Colegiada."
- Las opiniones emitidas por cualquier asociado no comprometen institucionalmente a la Asociación

ARTÍCULO 40. LIMITES DE LA REPRESENTACIÓN LEGAL.

El presidente actuará conforme a las decisiones adoptadas por la Dirección Colegiada y la Asamblea General. No podrá:

1. Tomar decisiones unilaterales en nombre de la Asociación.
2. Celebrar acuerdos no autorizados.
3. Emitir comunicaciones institucionales contrarias a las decisiones colectivas.
4. Utilizar el cargo para intereses personales.

ARTÍCULO 41. MOCIÓN DE REMOCIÓN

La Asamblea General o la Dirección Colegiada podrá promover la remoción de cualquier dignatario cuando:

Incumpla sus funciones.

Pierda la confianza de los asociados.

Desconozca reiteradamente las decisiones institucionales.

Actúe en conflicto con los fines de la Asociación.

Se requerirá mayoría calificada de dos terceras partes.

ARTICULO 42. MECANISMO PARA LA CONFORMACIÓN DE LAS MESAS DE TRABAJO. Una vez diligenciado el formato de solicitud de afiliados y la autorización del tratamiento de datos, cada solicitante recibirá una copia de los estatutos y decidirá a qué mesa de trabajo desea pertenecer.

PARAGRAFO 1 FORMATO SOLICITUD DE AFILIACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS

- Consentimiento informado (Habeas data)
- Nombres y apellidos
- Documento de identidad
- Teléfono fijo o móvil
- Correo electrónico
- Asociación de usuarios de la IPS a la que pertenece
- Aceptación con la firma respectiva para hacer parte de la Mesa de Trabajo.

PARAGRAFO 2. Desde las Asociaciones de Usuarios de cada IPS convocadas por la EPS SURA, se promoverá la participación e inscripción de los asociados en las Mesas de Trabajo. Procurando un mínimo de 10 integrantes por cada una.

ARTÍCULO 43. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Asociación garantizará el tratamiento adecuado de los datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

La información de afiliados y asociados tendrá carácter reservado y únicamente podrá utilizarse para fines institucionales.

ARTÍCULO 44. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD

Los asociados deberán guardar reserva sobre:

Datos personales de usuarios.

Información clínica.

Actas internas no publicadas.

Estrategias institucionales.

Procesos disciplinarios.

La divulgación no autorizada constituirá falta grave.

ARTÍCULO 45 ESTRUCTURA OPERATIVA DE LAS MESAS DE TRABAJO. Cada Mesa de Trabajo estará conformada por usuarios y representantes de las Asociaciones de Usuarios de las IPS que conforman la red de EPS SURA, para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social en salud, acorde con la normativa vigente, que acudan a la Convocatoria General realizada a través de los diferentes medios disponibles, ya sea virtual, tecnológicos o por medios de comunicación masiva.

ARTICULO 46. MODERADOR Y RELATOR. Cada Mesa de Trabajo contará con un Moderador y un Relator y sus respectivos Suplentes, quienes serán

elegidos por los integrantes de su respectiva Mesa. Su período será por dos (2) años en el cargo y podrán ser reelegidos.

ARTÍCULO 47. FUNCIONES DEL MODERADOR.

1. Hacer la presentación del tema o temas a tratar.
2. Establecer juntamente con los participantes las reglas claras para el desarrollo de las sesiones.
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. Sintetizar y formular las conclusiones o planes de la Mesa de Trabajo.
8. Someter a votación para su aprobación las propuestas de los integrantes de la mesa, propendiendo por el interés general.
9. Fijar metas de trabajo e indicadores de desempeño.
10. Convocar a las reuniones o sesiones de trabajo ordinarias y extraordinarias de la respectiva Mesa de Trabajo.
11. Preparar informes e iniciativas para las sesiones conjuntas de las Mesas de Trabajo.
12. Gestionar la formación y capacitación de los integrantes de la respectiva Mesa de Trabajo en los temas de su interés y pertinencia.
13. Establecer mecanismos de comunicación interna entre las diferentes Mesas de Trabajo, al igual que con otras Asociaciones de Usuarios de la red de prestadores de EPS SURA.
14. Servir de interlocutor, juntamente con los otros Moderadores y Relatores, a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.

ARTICULO 48. FUNCIONES DEL RELATOR.

1. Documentar los asuntos tratados, las deliberaciones, acuerdos y compromisos definidos en las sesiones de las Mesas de Trabajo.
2. Presentar en forma verbal y escrita los informes de la Mesa de Trabajo.
3. Gestionar la consecución de los materiales necesarios para el desarrollo del plan de actividades de la Mesa de Trabajo.
4. Citar a las reuniones o sesiones de la respectiva Mesa de Trabajo.

5. Verificar el quórum de los integrantes de la Mesa de Trabajo en cada sesión.
6. Llevar un registro de los nombres y apellidos, cédula, IPS a la que pertenece, teléfonos y correo electrónico de los integrantes de la Mesa de Trabajo.
7. Controlar la asistencia a las Mesas de Trabajo, mediante un registro estandarizado.
8. Archivar los registros y documentos producidos en las Mesas de Trabajo en el sitio disponible para tal fin.
9. Servir de interlocutor, juntamente con los otros Moderadores y Relatores, a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.

CAPITULO VI

COMUNICACIONES Y ASESORES

ARTÍCULO 49. COORDINADOR (A) DE COMUNICACIONES. La Asociación de Usuarios tendrá un(a) Coordinador(a) de Comunicaciones. Podrán postularse los asociados que hagan parte de las diferentes Mesa de Trabajo, o de la Dirección Colegiada. Los requisitos exigidos, los mismos contemplados para los moderadores y relatores. De igual modo, lo relacionado con los derechos y deberes. Podrá ser reelegido y su designación estará a cargo de la Dirección Colegiada.

ARTÍCULO 50. FUNCIONES DEL COORDINADOR (A) DE COMUNICACIONES.

1. Custodiar, administrar y actualizar la base de datos de la Asociación de Usuarios.
2. Servir de enlace entre la EPS y la Asociación de Usuarios, la Dirección Colegiada y las Mesas de Trabajo en lo relacionado con mensajes, comunicaciones e información que les sea entregada por la EPS.
3. Generar los enlaces para las reuniones entre las diferentes instancias de la Asociación de usuarios (Dirección Colegiada, Mesas de Trabajo, Comité de observación y Verificación) y la EPS.

4. Coordinar con el departamento de Comunicaciones de la EPS la actualización de la información que debe aparecer en la página web con relación a la Asociación de Usuarios.
5. Desarrollar la identidad visual de la Asociación de Usuarios.
6. Manejar las comunicaciones internas y externas en coordinación con el presidente y el secretario.
7. Administrar las redes sociales.
8. Coordinar la creación de contenidos audiovisuales relacionados con la Asociación de Usuarios.
9. Diseñar estrategias publicitarias para la divulgación y conocimiento de la Asociación de Usuarios.
10. Contribuir con la difusión de las campañas de la Dirección Colegiada
11. Facilitar la labor comunicativa de las diferentes Mesas de Trabajo.
12. Gestionar la comunicación de la Asociación de Usuarios con los diferentes medios de comunicación.
13. Velar por la buena imagen de la Asociación de Usuarios.
14. Elaborar los protocolos para las reuniones o asambleas.
15. Asistir a las reuniones, asambleas o sesiones a las cuales sea citado o invitado.

ARTÍCULO 51. MANEJO DE INFORMACIÓN Y REDES SOCIALES.

Los grupos oficiales de mensajería instantánea y redes sociales constituyen herramientas institucionales.

Toda publicación realizada en nombre de la Asociación deberá:

1. Ser verificada.
2. Respetar la confidencialidad de los usuarios.
3. Abstenerse de generar desinformación, alarma, pánico o afectación institucional.
4. Ser autorizada por la Dirección Colegiada o el Coordinador de Comunicaciones.

Se prohíbe el uso de logos, distintivos, bases de datos o canales institucionales para fines personales. Difundir cadenas falsas. Compartir datos sensibles. Realizar campañas políticas. Generar ataques personales.

Crear grupos paralelos utilizando el nombre de la Asociación.

El incumplimiento constituirá falta disciplinaria.

ARTÍCULO 52. REGISTRO AUDIOVISUAL, GRABACIONES Y USO DE LA INFORMACIÓN EN REUNIONES Y ACTIVIDADES DE LA ASOCIACIÓN

Con el fin de garantizar la transparencia, la conservación de la memoria institucional, la adecuada elaboración de actas, la verificación de las deliberaciones, el soporte de las decisiones adoptadas y la rendición de cuentas ante los asociados y organismos de control, la Asociación podrá realizar registros fotográficos, grabaciones de audio, videograbaciones y cualquier otro medio tecnológico de captura de imagen o sonido durante las asambleas, reuniones ordinarias o extraordinarias, sesiones de los órganos de dirección, comités, mesas de trabajo, capacitaciones, eventos y demás actividades institucionales.

Los registros obtenidos constituirán soporte documental de las actuaciones de la Asociación y podrán ser utilizados para fines administrativos, jurídicos, históricos, educativos, informativos, probatorios y de archivo institucional, de conformidad con la legislación vigente y las políticas internas sobre protección de datos personales.

La convocatoria a reuniones, asambleas o actividades institucionales llevará implícita la posibilidad de realizar registros audiovisuales para los fines antes señalados. En todo caso, al inicio de cada sesión se informará a los asistentes sobre la existencia de dichos registros.

Las grabaciones, fotografías y demás registros oficiales serán custodiados por la Asociación y tendrán carácter institucional. Su conservación, acceso, reproducción, divulgación o entrega a terceros solo podrá efectuarse por autorización del órgano competente de la Asociación o por requerimiento de autoridad legalmente facultada.

Ningún asociado, invitado o participante podrá divulgar, reproducir, distribuir, publicar o utilizar en medios físicos, digitales, redes sociales, plataformas tecnológicas o cualquier otro medio de comunicación los registros audiovisuales obtenidos en espacios institucionales de la Asociación cuando dicha divulgación implique la revelación de datos personales, información reservada, confidencial o sensible, afecte los derechos de los participantes, el buen nombre de la Asociación o de sus integrantes, o comprometa el adecuado cumplimiento de sus fines estatutarios.

Lo anterior no impedirá el ejercicio de los derechos constitucionales ni la presentación de información o elementos probatorios ante autoridades judiciales, administrativas o de control legalmente competentes.

La Asociación velará por el tratamiento adecuado de la información recolectada, observando los principios de legalidad, finalidad, libertad, seguridad, confidencialidad y acceso restringido establecidos en la normatividad sobre protección de datos personales.

Parágrafo 1. Los registros audiovisuales oficiales podrán ser utilizados como medio de verificación y prueba de los hechos, deliberaciones, intervenciones, decisiones y actuaciones desarrolladas dentro de la Asociación cuando sea necesario para la defensa de sus intereses, la resolución de controversias internas o el cumplimiento de requerimientos legales o administrativos.

Parágrafo 2. La participación voluntaria en reuniones, asambleas y demás actividades institucionales implica el conocimiento y aceptación de las disposiciones contenidas en el presente artículo, sin perjuicio de los derechos que la ley reconoce a los titulares de datos personales.

Parágrafo 3. Cuando la reunión tenga carácter reservado o contenga información sensible, estratégica o confidencial para la Asociación, la mesa directiva, la dirección colegiada o quien haga sus veces podrá restringir o prohibir las grabaciones particulares por parte de los asistentes, dejando constancia de ello en el acta respectiva.

ARTÍCULO 53. ASESORES. La Dirección Colegiada, de forma temporal o permanente, podrá disponer del acompañamiento de personas especializadas en temas específicos; quienes brindarán asesoría relacionada con proyectos y programas de control social. A su vez, con las funciones propias de la Asociación de Usuarios.

Los asesores podrán pertenecer a Suramericana de Seguros, entidades externas, exmiembro de alguna de las Mesas de Trabajo o Dirección Colegiada.

CAPÍTULO VII

REUNIONES

ARTÍCULO 54. REUNIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO. Los integrantes de las Mesas de Trabajo se reunirán previo cronograma concertado en la Dirección Colegiada.

PARAGRAFO 1: Se constituirá el quórum para deliberar legal y estatutariamente con la mitad más uno de los integrantes de la respectiva mesa.

ARTÍCULO 55. REUNIONES DE LA DIRECCIÓN COLEGIADA: La Dirección Colegiada elaborará anualmente su propio cronograma de reuniones con indicación de hora, día y mes.

ARTÍCULO 56. REUNIONES CONJUNTAS DE LAS MESAS DE TRABAJO. Se desarrollará tres veces al año, previo cronograma definido por la Dirección Colegiada.

En ella, participarán todos los integrantes de las Mesas de Trabajo y su objetivo es dar a conocer el trabajo realizado en cada una de ellas y sus alcances. Igualmente, acciones de educación y capacitación.

PARÁGRAFO 1. las reuniones ordinarias o extraordinarias de todas las Mesas de Trabajo, serán dirigidas por uno de los moderadores y relatores; designados con antelación por el presidente de la Dirección Colegiada.

PARÁGRAFO 2. Las reuniones de la Asociación podrán realizarse de manera presencial, virtual o utilizando cualquier plataforma tecnológica. De la misma manera, se harán las consultas para casos puntuales en los que no sea posible realizar la reunión de manera presencial.

PARÁGRAFO 3. Las reuniones programadas con EPS SURA, serán coordinadas por el presidente y secretario; de acuerdo con sus funciones respectivas.

PARÁGRAFO 4. Las reuniones mixtas (virtual y presencial), podrán realizarse de forma excepcional; siempre y cuando se cuente con la infraestructura y medios necesarios.

ARTICULO 57. AUSENCIAS A LAS REUNIONES´. Las ausencias serán definitivas o temporales. Se entenderá por ausencias definitivas aquellas por las cuales el asociado no volverá a asistir, siendo algunas de estas: La muerte, la renuncia, el cambio de EPS, cumplir el tope de inasistencia definidos en el presente estatuto.

Se consideran ausencias temporales las siguientes: Incapacidad por enfermedad. Calamidad familiar hasta el primer grado de consanguinidad. Compromisos contractuales y laborales. Viajes dentro del territorio nacional o al exterior. Fuerza mayor o caso fortuito justificable.

Las ausencias estarán sujetas a verificación del secretario de la Dirección Colegiada, motivo por el cual se deben entregar o enviar las excusas al mismo. El secretario de la dirección colegiada y los relatores llevarán un registro de asistencias y ausencias y presentarán informe semestral a la Dirección Colegiada. La justificación de la inasistencia debe presentarse hasta tres (3) días hábiles posteriores a la sesión, por cualquier medio idóneo.

ARTÍCULO 58. FORMALIDAD DE LAS ACTAS.

Todas las reuniones deberán quedar documentadas mediante actas consecutivas, las cuales deberán contener:

1. Fecha.
2. Hora.
3. Lugar o plataforma.
4. Orden del día.
5. Lista de asistentes.
6. Verificación del quórum.
7. Deliberaciones.
8. Decisiones.
9. Resultados de votación.
10. Compromisos.
11. Firmas correspondientes.

Las actas serán el único medio oficial para acreditar decisiones institucionales.

ARTÍCULO 59. COMISIÓN ELECTORAL.

La Asociación de Usuarios contará con una comisión electoral permanente compuesta por tres asociados uno por cada mesa. Su periodo será por dos años. Tendrá las siguientes funciones:

Verificar requisitos de candidatos.

Resolver reclamaciones.

Garantizar transparencia.

Certificar resultados.

CAPÍTULO VIII

COMITÉ DE OBSERVACIÓN Y VERIFICACIÓN.

ARTÍCULO 60. LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CONTARÁ CON UN COMITÉ DE OBSERVACIÓN Y VERIFICACIÓN.

ARTÍCULO 61. OBJETO. El objeto del comité de Observación y Verificación es: realizar la observación y la verificación a la aplicación de las disposiciones y compromisos acordados y aprobados en las Asambleas de la Asociación de Usuarios de EPS SURA, en las sesiones de la Dirección Colegiada, en las Mesas de trabajo y en la interacción con la EPS SURA. A su vez, velar por el cumplimiento riguroso de la carta estatutaria. Su periodo será de dos (2) años y podrán ser reelegidos

ARTÍCULO 62. CONFORMACIÓN. El comité de Vigilancia y Observación estará integrado por tres (3) asociados elegidos en la primera sesión anual de las Mesas de trabajo, uno por cada Mesa.

PARÁGRAFO. Quienes resulten elegidos para integrar el Comité de Observación y Verificación; automáticamente quedarán desvinculados de las Mesas de trabajo en las cuales se encuentran inscritos

ARTÍCULO 63. FUNCIONES DEL COMITÉ DE OBSERVACIÓN Y VERIFICACIÓN.

1. Verificar que las decisiones que se tomen en las Asambleas de la Asociación de Usuarios de EPS SURA, en las sesiones de la Dirección

Colegiada. en las Mesas de trabajo y en la interacción con la EPS SURA, se apliquen según lo acordado y aprobado en apego y adherencia a la normativa.

2. Velar que las actuaciones de todos y cada uno de los asociados cumplan con los estatutos y las disposiciones legales vigentes.

3. Definir y presentar a la Dirección Colegiada su plan de trabajo, procedimientos y mecanismos de acción.

4. Presentar informe ANUAL detallado y por escrito ante la Asamblea de La Asociación de Usuarios de EPS SURA.

5. Actuar como segunda instancia en los procesos disciplinarios que sean aplicados a los asociados.

6. Asistir a las reuniones de los diversos organismos de la Asociación de Usuarios, a las cuales sean convocados con voz, pero sin voto.

CAPITULO IX

RÉGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 64. CAUSALES DE SANCIÓN PARA ASOCIADOS Y DIGNATARIOS:

1. FALTAS LEVES:

1. La inasistencia continuas o discontinuas sin justificación a más de tres reuniones de la Dirección Colegiada, Mesas o comités de trabajo a las que haya sido convocado el asociado.

2. El incumplimiento de los compromisos asumidos en ejercicio de cargo o representación para la cual haya sido delegado por La Asociación.

3. El involucrarse en enfrentamientos o disputas entre los asociados o entre estos y los representantes de instituciones públicas o privadas con las que La Asociación tenga vínculos o relaciones.

2. FALTAS GRAVES:

1. Toda conducta que atente contra los intereses patrimoniales y el buen nombre de La Asociación.

2. Agresión física o verbal, conflictos graves con los usuarios, funcionarios o empleados de la IPS o EPS, así como con prestadores del servicio o integrantes de la asociación.

3. Fomentar divisiones al interior de la organización con el único ánimo de favorecer intereses personales en contra de los objetivos de La Asociación.
4. Apropiación, retención o uso indebido de los bienes, documentos, distintivos y libros de la Asociación.
5. Usar el nombre de la Asociación para campañas políticas o religiosas.
6. 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.
7. Violar de manera grave o leve, pero reiterada, los estatutos de la Asociación, las disposiciones de la Asamblea General y la Dirección Colegiada.
8. La utilización del cargo directivo o de representación otorgado por La Asociación para acciones que demeriten gravemente sus intereses o puedan constituir un delito.
9. La acreditación de documentación falsa cuando sea requerida por La Asociación para obtener designaciones o decisiones institucionales u otros fines relacionados con la calidad de asociado.
10. La violación del régimen constitucional, legal o reglamentario de inhabilidades o incompatibilidades y la omisión de declararse impedido cuando exista el deber de hacerlo.
11. El Incumplimiento de los deberes de los asociados previstos en el estatuto, cuando con ello se cause grave perjuicio a La Asociación o a los asociados.
12. La reincidencia hasta por 2 veces de una falta leve
13. La transgresión abierta y grave de los estatutos aquí contemplados
14. Obstaculizar las deliberaciones de los participantes durante las reuniones de cada una de las estructuras en las cuales se encuentra diseñada la Asociación.
15. Difundir información falsa a los usuarios en cualquier momento en temas relacionados con la salud.
16. Generar pánico, incertidumbre, tensión, o angustia con información sin verificación.
17. Suplantar decisiones de la Asamblea, de la Dirección Colegiada o de las Mesas.
18. Manipular información, actas o votaciones.
19. Ejercer presiones indebidas sobre asociados o usuarios.
20. Hostigamiento, acoso o persecución contra integrantes de la Asociación.
21. Divulgación de información reservada o datos sensibles.
22. Desconocer públicamente las decisiones válidamente adoptadas por los órganos de dirección.

ARTÍCULO 65. TIPOS DE SANCIONES.

Estas faltas serán sancionadas con la suspensión del asociado hasta por tres (3) meses, o con expulsión de la asociación dependiendo del tipo de falta, de las graves implicaciones que ella conlleve para la organización o de la reiteración de esta.

Las sanciones aquí previstas serán impuestas por la Dirección Colegiada acorde con la competencia asignada en los presentes estatutos.

ARTÍCULO 66. PROCESOS PARA APLICAR SANCIONES.

Para aplicar las sanciones se cumplirá con el siguiente trámite:

1. Al incurrir en falta por primera vez, la Dirección Colegiada, hará un llamado de atención verbal al asociado y dejará evidencia escrita de lo actuado en acta.
2. Al incurrir en falta por segunda vez, la Dirección Colegiada hará una comunicación escrita al asociado y dejará evidencia escrita de lo actuado en acta.
3. Al incurrir en falta por tercera vez, la Dirección Colegiada informará la pérdida de investidura al asociado y notificará a su IPS.

ARTÍCULO 67. EXPULSIÓN. La Dirección Colegiada expulsará de la Asociación de Usuarios, al asociado que haya incurrido en cualquiera de las faltas graves estipuladas en los presentes estatutos. Se requerirá de una mayoría calificada.

ARTÍCULO 68. PÉRDIDA DE INVESTIDURA.

Los integrantes de la Dirección Colegiada, Moderadores, Relatores, Coordinador de Comunicaciones y miembros del Comité de Observación y Verificación perderán automáticamente su investidura cuando:

1. Incumplan los requisitos estatutarios y normativos
2. Cambien de EPS.
3. Incurran en faltas graves.
4. Acumulen inasistencias injustificadas superiores al límite permitido.
5. Utilicen indebidamente el nombre de la Asociación.
6. Divulguen información falsa o reservada.
7. Realicen actuaciones contrarias a las decisiones válidamente adoptadas por la Asociación.

La pérdida de investidura deberá ser aprobada mediante decisión motivada y garantizando el debido proceso.

ARTÍCULO 69. DEBIDO PROCESO. En la aplicación de las sanciones se tendrá en cuenta las fases del debido proceso en Colombia resumidas en los

principios, garantías y trámites establecidos por la Constitución y la ley para asegurar la legalidad y la justicia en un proceso, judicial o administrativo. Se manifiestan a través de la notificación, la defensa y contradicción, el derecho a la prueba, la decisión fundamentada por autoridad competente e imparcial, y la posibilidad de interponer recursos.

ARTÍCULO 70. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO.

Para la imposición de sanciones se garantizará el debido proceso conforme a la Constitución Política y la ley.

El procedimiento será el siguiente:

1. Recepción escrita de la queja o informe.
2. Apertura formal del proceso dentro de los 15 días siguientes a la queja.
3. Notificación escrita al presunto implicado.
4. Término para presentar descargos y pruebas. Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación
5. Valoración objetiva de las pruebas.
6. Decisión motivada de la Dirección Colegiada. Dentro de los 30 días hábiles siguientes.
7. Derecho de reposición o apelación ante la Dirección Colegiada. Dentro de los 5 días hábiles siguientes.
8. Derecho de apelación o segunda instancia ante el Comité de Observación y Verificación. Dentro de los 20 días hábiles.

Ninguna sanción podrá imponerse sin garantizar el derecho de defensa y contradicción.

PARÁGRAFO 1: Los asociados que sean sancionados No pierden la calidad de usuario ni afiliado a la IPS o EPS SURA.

ARTÍCULO 71. RESOLUCIÓN INTERNA DE CONFLICTOS.

Las diferencias surgidas entre asociados deberán intentarse resolver inicialmente mediante mecanismos de diálogo, conciliación y mediación interna.

Cuando no exista acuerdo, la Dirección Colegiada podrá remitir el asunto al Comité de Observación y Verificación

CAPITULO X

OTRAS DISPOSICIONES

FUNCION DE LA EPS SURA EN LA ASOCIACION DE USUARIOS

ARTICULO 72. FUNCION 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, la cual 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 USUARIOS. En esa medida, actuará bajo los principios de independencia y autonomía en su constitución y el ejercicio de sus funciones.

PARÁGRAFO 1. Para el cumplimiento de estas funciones, EPS SURA designará al funcionario correspondiente e informará de manera oportuna a la ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

PARAGRAFO 2. “La Asociación conservará plena autonomía administrativa, deliberativa y organizativa frente a EPS SURA, sin perjuicio del acompañamiento institucional previsto en la normativa vigente.”

ARTICULO 73. RESPONSABILIDADES DE EPS SURA CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

1. Socializar y asesorar a la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA, 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 USUARIOS DE EPS SURA, conocer las inquietudes, requerimientos y sugerencias en cuanto a la calidad y oportunidad de los servicios de salud.
3. EPS SURA con la ASOCIACIÓN DE USUARIOS, representada por la DIRECCIÓN COLEGIADA, concertará un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud y legislación vigente.
4. EPS SURA dispondrá de espacios físicos cómodos, mobiliario adecuado y recursos didácticos como tableros, proyector u otros necesarios para la realización de las actividades programadas de la Asociación de Usuarios.

5. EPS SURA designará de forma oportuna los colaboradores acompañantes durante las actividades de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA.
6. EPS SURA entregará, en un término de diez (10) días hábiles, los datos solicitados por LA DIRECCIÓN COLEGIADA para el desarrollo de sus funciones.
7. EPS SURA CON SUS IPS promoverá por sus diferentes medios de comunicación la participación masiva de afiliados y usuarios en La Asociación.
8. La EPS convocará a usuarios, afiliados y asociados de las diferentes Asociaciones de Usuarios de EPS SURA y su red de prestadores, a la Rendición anual de Cuentas consagrada en la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, utilizando para ello los medios electrónicos, página web, medios escritos y cualquier otro medio idóneo.

CAPÍTULO XI

REFORMA DE LOS ESTATUTOS

ARTÍCULO 74. Los presentes Estatutos constituyen la norma fundamental de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA** y únicamente podrán ser reformados, modificados o ajustados por decisión de la Asamblea General Extraordinaria, cuando existan cambios en la legislación aplicable, órdenes emanadas de autoridad competente, decisiones judiciales o cuando resulte indispensable adecuarlos para fortalecer el objeto social, el buen gobierno, la participación social y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

La Asamblea General Extraordinaria deberá ser convocada exclusivamente para este propósito, indicando expresamente en el orden del día las reformas propuestas, las cuales serán objeto de estudio, deliberación y votación.

La aprobación de las reformas estatutarias requerirá el voto favorable de la mitad más uno (50 % + 1) de los asociados asistentes con derecho a voto, siempre que exista el quórum deliberatorio establecido en los presentes Estatutos.

Para reformar los estatutos de la asociación de usuarios, se seguirán los siguientes pasos:

1. Recepción y aceptación de propuesta por la Dirección Colegiada.

2. Conformación de comisiones de estudio bajo la responsabilidad de la Dirección Colegiada.
3. Elaboración de informe para presentar a la Asamblea Extraordinaria sobre los cambios propuestos por la Dirección colegiada.
4. Convocatoria a Asamblea General Extraordinaria de asociados.
5. Redacción y aprobación de la reforma. Se discute y aprueba los cambios estatutarios propuestos. Los estatutos pueden ser modificados, adicionados o suprimidos en su articulado.
6. Elaboración del acta de la Asamblea donde se registre la discusión, los acuerdos, el listado de asistentes con el número de su documento de identidad, el número de votos, los artículos reformados y debe llevar la firma del presidente y secretario.
7. Revisión y publicación del documento final con su respectiva versión y fecha por la Dirección Colegiada.

CAPITULO XII

PATRIMONIO

ARTICULO 75. El patrimonio de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA, estará constituido por los bienes y aportes a cualquier título y conforme a la ley se adquiere.

CAPÍTULO XIII

DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO 76. LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA, se disolverá por disposición legal y el patrimonio pasará a una institución social sin ánimo de lucro, de carácter afín.

CAPÍTULO XIV

VIGENCIA E IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA ESTATUTARIA.

ARTICULO 77. TRANSITORIO

Las reformas a los presentes Estatutos entrarán en vigor a partir de su aprobación por la Asamblea General Extraordinaria. La Dirección Colegiada y el Representante Legal dispondrán de un plazo máximo de noventa (90) días para efectuar los ajustes de forma, numeración, concordancias y técnica legislativa que sean necesarios para la correcta implementación de la reforma, sin modificar el contenido aprobado por la Asamblea, así como para adelantar las actuaciones administrativas requeridas para su divulgación, publicación y aplicación.

Los presentes estatutos fueron reformados, modificados, ajustados y aprobados en sesión extraordinaria el día 01 del mes de julio del año 2026 2, deroga las versiones anteriores y contó con la presencia de los siguientes asociados: (Ver documentos en el acta de asamblea)

Margarita Herrera Bedoya CC 21701003	Gildardo Antonio Vargas Vasquez CC 8272831	Jesús Antonio Higuita Tuberquia CC 8335250
Leonor Cerón Ortiz CC 63357214	Ana Botero Aguirre CC 21408773	Oswaldo Suarez Mesa CC 70054975
Marcela María Rodríguez Sánchez CC 43061997	Fabio Alonso Naranjo Villada CC 8309081	Diana Rocío Grajales López CC 43035918
Blanca Francedy Arévalo Peña CC 42750047	Fanny Marcela Carvajal CC 1060588982	María Consuelo Arbodela Tabares CC 42983409
Nora Delcy Villa Yarce CC 21938312 Adela Balaguera Martínez CC 63294500	Luz Marina Mira Yepes CC 21768617 María Isaura Foronda Zuleta CC32461691	Gloria Delgado de G CC 32015926 Alba Marina Jaramillo Barrera CC 42882394
Ramiro Salazar López	Beatriz Elena López	Francisco Vasquez C

CC 70545066

María Estella Muñoz
Ochoa
CC 32505620

Adriana María Alzate
Córdoba
CC 21954706

Juan Guillermo Giraldo
CC 15254630

CC21144654

Gladys Bedoya
Jiménez
CC 32317050

Fabio Henry Parra
Cáceres
CC 70041022

Jesús Gabriel Rivera
Moncada
CC 8301390

CC 8294095

Luz Estella Orozco
Martínez
CC 42776959

Norma Nazareth
Grajales López
CC 43064533

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. NOMBRE, DOMICILIO, DURACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

- Artículo 1. Nombre
- Artículo 2. Domicilio
- Artículo 3. Duración
- Artículo 4. Naturaleza Jurídica

CAPÍTULO II. OBJETO Y FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA

- Artículo 5. Objeto
- Artículo 6. Funciones

CAPÍTULO III. VINCULACIÓN, DERECHOS, DEBERES Y RÉGIMEN DE LOS ASOCIADOS

- Artículo 7. Afiliación
 - Parágrafo. Asociados
- Artículo 8. Moderadores y Relatores
- Artículo 9. Requisitos para pertenecer al Comité de Observación y Verificación
- Artículo 10. Registro de Socios
- Artículo 11. Deberes de los Asociados, Moderadores y Relatores
- Artículo 12. Derechos de los Asociados, Moderadores y Relatores
- Artículo 13. Inhabilidades e Incompatibilidades

- Parágrafo
- Artículo 14. Código de Ética y Conducta
- Artículo 15. Inscripción y Retiro
- Artículo 16. Pérdida de la Calidad de Asociado

CAPÍTULO IV. DE LAS ASAMBLEAS

- Artículo 17. Naturaleza y Composición
- Artículo 18. Convocatoria
- Artículo 19. Quórum
- Artículo 20. Quórum Deliberatorio
- Artículo 21. Quórum Decisorio
- Artículo 22. Presidente y Secretario
- Artículo 23. Actas de Asamblea
- Artículo 24. Atribuciones de la Asamblea
- Artículo 25. Asambleas Extraordinarias
- Artículo 26. Requisitos para la Asistencia
- Artículo 27. Rendición de Cuentas
- Artículo 28. Mociones
 - Parágrafo
- Artículo 29. Orden del Día
- Artículo 30. Votación
 - Parágrafo 1
 - Parágrafo 2
 - Parágrafo 3

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA DE MESAS DE TRABAJO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA

- Artículo 31. Objeto
- Artículo 32. Conformación
- Artículo 33. Funciones de la Mesa de Control Social
- Artículo 34. Funciones de la Mesa de Educación y Capacitación
- Artículo 35. Funciones de la Mesa de Atención y Orientación al Usuario
- Artículo 36. Dirección Colegiada
 - Parágrafo 1
 - Parágrafo 2
 - Parágrafo 3
- Artículo 37. Funciones de la Dirección Colegiada
- Artículo 38. Presidente y secretario de la Dirección Colegiada
- Artículo 39. Vocería Institucional
- Artículo 40. Límites de la Representación Legal
- Artículo 41. Moción de Remoción

- Artículo 42. Mecanismo para la Conformación de las Mesas de Trabajo
 - Parágrafo 1
 - Parágrafo 2
- Artículo 43. Tratamiento de Datos Personales
- Artículo 44. Reserva y Confidencialidad
- Artículo 45. Estructura Operativa de las Mesas de Trabajo
- Artículo 46. Moderador y Relator
- Artículo 47. Funciones del Moderador
- Artículo 48. Funciones del Relator

CAPÍTULO VI. COMUNICACIONES Y ASESORES

- Artículo 49. Coordinador(a) de Comunicaciones
- Artículo 50. Funciones del Coordinador(a) de Comunicaciones
- Artículo 51. Manejo de Información y Redes Sociales
- Artículo 52. Registro Audiovisual, Grabaciones y Uso de la Información en Reuniones y Actividades de la Asociación
 - Parágrafo 1
 - Parágrafo 2
 - Parágrafo 3
- Artículo 53. Asesores

CAPÍTULO VII. REUNIONES

- Artículo 54. Reuniones de las Mesas de Trabajo
 - Parágrafo 1
- Artículo 55. Reuniones de la Dirección Colegiada
- Artículo 56. Reuniones Conjuntas de las Mesas de Trabajo
 - Parágrafo 1
 - Parágrafo 2
 - Parágrafo 3
 - Parágrafo 4
- Artículo 57. Ausencias a las Reuniones
- Artículo 58. Formalidad de las Actas
- Artículo 59. Comisión Electoral

CAPÍTULO VIII. COMITÉ DE OBSERVACIÓN Y VERIFICACIÓN

- Artículo 60. Comité de Observación y Verificación
- Artículo 61. Objeto
- Artículo 62. Conformación
 - Parágrafo
- Artículo 63. Funciones del Comité de Observación y Verificación

CAPÍTULO IX. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

- Artículo 64. Causales de Sanción para Asociados y Dignatarios
- Artículo 65. Tipos de Sanciones
- Artículo 66. Procesos para Aplicar Sanciones
- Artículo 67. Expulsión
- Artículo 68. Pérdida de Investidura
- Artículo 69. Debido Proceso
- Artículo 70. Procedimiento Disciplinario
- Artículo 71. Resolución interna de conflictos

CAPÍTULO X. OTRAS DISPOSICIONES. FUNCIÓN DE EPS SURA EN LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Artículo 72. Función de EPS SURA
 - Parágrafo 1
 - Parágrafo 2
- Artículo 73. Responsabilidades de EPS SURA con la Asociación de Usuarios

CAPÍTULO XI. REFORMA DE LOS ESTATUTOS

- Artículo 74. Reforma de los Estatutos

CAPÍTULO XII. PATRIMONIO

- Artículo 75. Patrimonio

CAPÍTULO XIII. DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

- Artículo 76. Disolución y Liquidación

CAPÍTULO XIV. VIGENCIA E IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA ESTATUTARIA

- Artículo 77. Transitorio