ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EPS SURA ASOSUR CALI
ASAMBLEA DE FUNDADORES

A C T A No. 001
ACTA DE LA ASAMBLEA DE CONSTITUCION Y ESTATUTOS

En la ciudad de Santiago de Cali, siendo las 6:00pm del día doce (12) de junio de año 2020, previa convocatoria del ocho (08) de junio de 2020, efectuada por medios digitales (correo electrónico, mensajes de texto, registros de cuestionario Google y/o WhatsApp), se reunió la Asamblea de fundadores de la Asociación de Usuarios de La EPS SURA ASOSUR CALI, utilizando los medios digitales disponibles, con el fin de desarrollar el siguiente:

Orden del Día

1. Registro de Asistentes y Conformación del Quorum.
2. Elección de Presidente y Secretaria Ad-Hoc de la reunión
3. Lectura y Aprobación del Orden Del Día
4. Aprobación de los Estatutos de la Asociación de Usuarios de la EPS SURA ASOSUR CALI
5. Elección de Miembros de la Junta Directiva.
6. Elección de Representante legal.
7. Elección Del Revisor Fiscal Ad-Hoc
8. Varios

1. REGISTRO DE ASISTENTES Y CONFORMACION DEL QUORUM.

Se constata la asistencia y participación por los medios digitales disponibles (correo electrónico, mensajes de texto, reportes de cuestionario Google y/o WhatsApp), los constituyentes que se relacionan a continuación en la presente acta, quienes ostentan la calidad de Miembros Fundadores de la Asociación de usuarios de la EPS SURA ASOSUR CALI y cuyos datos relativos a nombre completo, No. de cedula, calidad de afiliado, dirección de residencia, correo electrónico y contacto telefónico, se encuentran contenidos en las listas de participación diligenciadas por cada uno de los mismos registradas mediante formularios google digital, que se ordena formen parte integral de la presente acta y quienes manifiestan su voluntad de constituir una entidad sin ánimo de lucro, del tipo Asociación, persona jurídica

2. ELECCION DE PRESIDENTE Y SECRETARIA AD-HOC DE LA REUNIÓN

A continuación, se procedió a la elección de Presidente y Secretaria AD-HOC de la reunión. La Asamblea eligió por mayoría de votos, correspondiente a 69 asociados fundadores que corresponde al 78% de la asamblea general a:

Presidente: Sra. Paola Andrea Cortez Afanador, identificado con cedula de ciudadanía No. 31,488.323.
Secretario (a): Sra. Claudia Viviana Guerrero León, identificado con cedula de ciudadanía No. 66.853.124.

Las personas que fueron elegidas aceptan en ese momento tales designaciones.

3. LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA

Se lee y aprueba por mayoría el Orden del día previsto.

4. APROBACIÓN DE LOS ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EPS SURA ASOSUR CALI

A continuación, procede a presentar el proyecto de estatutos, que se trascribe a continuación:

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EPS SURA "ASOSUR CALI"

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 CALI, velando por cumplir con estas disposiciones enfocadas en el cuidado de sus afiliados y usuarios, con el ánimo de promover desde la participación institucional una cultura participativa en salud, que incentive y promueva el sentido de

pertenencia, un responsable ejercicio de los derechos y el 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 CALI, el cual se denominara **"ASOSUR CALI"** en la que tendrán participación los afiliados y usuarios del servicio, rigiéndose por los siguientes principios y valores:

- **PRINCIPIOS:**

- **EQUIDAD:** Como garantía de una participación democrática y diversa basada en el respeto en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"**. Este principio reconoce que todas las personas deben ser tratadas de acuerdo a su condición.
- **TRANSPARENCIA:** Prevenir la corrupción en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** desde el acceso a la información y visibilizar las actuaciones desde el ejercicio participativo como 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 de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** como garante de la participación activa, desde el reconocimiento de sus integrantes como sujetos de derechos y deberes en la toma de decisiones.
- **PARTICIPACIÓN:** Derecho constitucional que le permite al afiliado y usuario de la EPS SURA CALI involucrarse activamente en la toma de decisiones que le afectan mediante la voluntaria, libre y amplia participación en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"**.
- **INCLUSIÓN:** Es la garantía plena y vigente a la protección de los derechos humanos para la vida en democracia y libre participación de los afiliados y usuarios en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"**.
- **ÉTICA:** Son las acciones que llevan a los individuos miembros de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"**, 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 en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"**.
- **SOLIDARIDAD:** de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** frente a las situaciones que puedan afectar a los afiliados y usuarios de la EPS SURA CALI.

Estos principios son la garantía para la participación activa de afiliados y usuarios en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"**, sustentados en los siguientes valores:

- **VALORES:**
- **RESPETO:** por la dignidad humana en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"**.
- **TRATO HUMANIZADO** en la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** con los pacientes, afiliados y / o usuarios, personal administrativo y asistencial de EPS SURA CALI.
- **COMPROMISO:** de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI",** de cumplir con la tarea encomendada como voceros de los afiliados y usuarios que se representan.
- **DILIGENCIA, EMPEÑO Y ESMERO**: de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** en la ejecución de las tareas planeadas en el tiempo estipulado.
- **DISCIPLINA:** de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** para acatar el reglamento, principios y valores definidos en estos estatutos.
- **CONCERTACIÓN AMIGABLE:** de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** frente a la toma de decisiones.
- **CONFIANZA:** en el marco institucional que acompaña a la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** y en la capacidad de trabajo que se tiene desde los espacios de participación ciudadana y Asociaciones de Usuarios.
- **PRUDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD:** de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** 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:** de la Asociación de Usuarios de EPS SURA CALI **"ASOSUR CALI"** para guiarse por criterios basados en el marco normativo vigente y las políticas institucionales, que evite actitudes parcializadas y/o discriminatorias.

CAPÍTULO I

NOMBRE, DOMICILIO, DURACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

ARTÍCULO 1. NOMBRE: Para todos los efectos legales y relacionados con su objeto, la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE LA EPS SURA CALI, Se denominará e identificará como **"ASOSUR CALI".**

PARAGRAFO: La asociación de usuarios de EPS SURA CALI, **"ASOSUR CALI"**, podrá cambiar o ajustar su nombre, acorde con las fusiones, reestructuraciones y demás transformaciones que se puedan generar en la organización EPS SURA, hacia el futuro.

ARTÍCULO 2. DOMICILIO: "ASOSUR CALI", tendrá como domicilio principal la ciudad de Cali (Valle), local 45 Centro empresa **Calle 64 # 5bn-146.**

ARTÍCULO 3. DURACIÓN: "ASOSUR CALI", tendrá una vigencia indefinida y su permanencia en el tiempo dependerá de las disposiciones normativas legales vigentes que regulen la materia.

ARTÍCULO 4. NATURALEZA JURÍDICA: "ASOSUR CALI", es una organización cívica sin ánimo de lucro.

CAPÍTULO II

ROL DE LA EPS SURA CALI CON LA ASOCIACION DE USUARIOS "ASOSUR CALI"

ARTICULO 5. RESPONSABILIDADES DE EPS SURA CALI CON "ASOSUR CALI"

Socializar, capacitar, informar permanentemente a "ASOSUR CALI", sobre los planes de beneficios, los servicios a que tienen derecho los afiliados y usuarios, los requisitos para su utilización, horarios, tarifas de copagos, cuotas moderadoras y demás temas afines para garantizar el acceso al servicio de salud.

Mantener canales de comunicación efectivos que permitan a “ASOSUR CALI” conocer las inquietudes, requerimientos y sugerencias en cuanto a la calidad y oportunidad de los servicios de salud.

EPS SURA CALI concertará con **“ASOSUR CALI”**, un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud, de funcionamiento de los servicios, procedimientos, requisitos y trámites internos de gestión, dentro de los que se encontrará la normativa vigente en atención en salud, afines y facilitará participación social en salud tanto de manera presencial, digital y / o virtual, según se amerite.

EPS SURA CALI dispondrá de espacios físicos y/o espacios virtuales o plataformas digitales, salas de reunión digital y presencial, mobiliario adecuado y recursos didácticos como tableros, video beam y otros medios tecnológicos y de comunicación (internet, entre otros) que sean necesarios para realizar las reuniones y comisiones de trabajo de “ASOSUR CALI”, asamblea general, asamblea de rendición de cuentas, entre otras, estas reuniones también se podrán realizar por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.

EPS SURA CALI designará oportunamente a los funcionarios de la EPS SURA CALI que acompañarán las actividades de la “ASOSUR CALI” tanto de forma presencial como virtual o digital y los medios de contacto con cada uno de ellos (teléfono fijo, celular corporativo, correo electrónico corporativo, WhatsApp institucional o afines) que faciliten la comunicación, trámites y gestiones de la asociación con los mismos.

EPS SURA CALI deberá entregar y dará a conocer el organigrama con nombres, cargos y directorio telefónico interno de todos los funcionarios de la Regional con sus respectivos cargos y los medios de contacto con cada uno de ellos (teléfono fijo, celular corporativo, correo electrónico corporativo, WhatsApp institucional o afines) que faciliten la comunicación por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario, trámites y gestiones de la asociación con los mismos.

EPS SURA CALI divulgara a todos los funcionarios internos y prestadores externos la asociación de usuarios y los miembros de la junta directiva que la conforman y promoverá el relacionamiento y comunicación permanente entre estos.

EPS SURA CALI facilitara y permitirá la realización de las diferentes actividades y divulgación de la información que tenga que dar “ASOSUR CALI”, a los usuarios en las diferentes sedes de EPS e IPS propias y adscritas a la EPS SURA CALI tanto de forma físico como virtual o digital, esto incluye página web, correos electrónicos y mensajes de texto a celular, según sea necesario.
La EPS SURA CALI deberá entregar cada año a los miembros de la asociación un elemento distintivo que les identifique como miembro activo de la Asociación de Usuarios “ASOSUR CALI” (Carnet, chaleco, gorra, camiseta, etc.), los cuales serán entregados y administrados por la junta directiva.

La EPS deberá registrar a los miembros de “ASOSUR CALI” de la EPS SURA CALI en la página web y / o medios de divulgación masivo para que pueda ser conocidos, identificados y verificados por los afiliados y usuarios de la EPS SURA CALI, previo consentimiento informado por escrito a los integrantes.

EPS SURA CALI promoverá y divulgará ampliamente, en los diferentes medios de comunicación de EPS e IPS propias y adscritas, la participación masiva de afiliados y usuarios en las respectivas Asociaciones e igualmente dará a conocer las reuniones y actividades programados por “ASOSUR CALI” por cualquier medio físico o digital.

EPS SURA CALI entregará, en un término no superior a 10 días hábiles, los datos que en algún momento puedan necesitar “ASOSUR CALI”, a la junta directiva, a sus miembros y las comisiones de trabajo para desarrollar de manera eficaz su labor tanto de forma físico como virtual o digital.

EPS SURA CALI convocará a usuarios, afiliados y asociados de las diferentes Asociaciones de Usuarios de EPS SURA CALI y su red de prestadores, a la Asamblea Anual de Rendición

de Cuentas consagrada en la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, utilizando para ello los medios electrónicos, página web, medios escritos y/o cualquier otro medio idóneo.

EPS SURA CALI proporcionara el acceso a los miembros de la junta directiva de “ASOSUR CALI” al correo electrónico de la asociación entregando por escrito manual de acceso, usuario y clave para el manejo del mismo.

EPS SURA CALI proporcionara el acceso a los miembros de la junta directiva de “ASOSUR CALI” al portal web para acceder a la información de solicitudes u otros que pidan los usuarios a ASOSUR por estos medios electrónicos.

EPS SURA CALI facilitara y garantizara la presencia de los miembros de la junta directiva de “ASOSUR CALI” en la apertura de los buzones de PQRS de la EPS.

EPS SURA CALI programara con sus directivos (Alta gerencia, coordinadores médicos y / o auditores médicos) reunión trimestral con la junta directiva de “ASOSUR CALI” para suministrar información, fortalecer comunicación y brindar soluciones a las solicitudes que le sean realizadas por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.

EPS SURA CALI deberá cumplir con la circular externa de la Supersalud 000008 del 14 de septiembre de 2018 y el decreto 1757 de 1994, las resoluciones o normatividad que este rigiendo el marco jurídico Colombiano en la prestación de salud y demás reglamentaciones gubernamentales vigentes.

CAPITULO III
OBJETO Y FUNCIONES DE “ASOSUR CALI”

ARTÍCULO 6. OBJETO: Promover la participación social e institucional, mediante la vinculación activa y organizada de afiliados y usuarios a través de una Asociación legalmente constituida, desde la que se incentive por medios físicos y / digitales, 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 los

usuarios y afiliados, en el marco de la normativa vigente y los programas de mejoramiento de EPS SURA CALI.

ARTÍCULO 7. FUNCIONES GENERALES: De conformidad con lo establecido en el Decreto 1757 de 1994, serán funciones generales de la “ASOSUR CALI”:

1. Ser interlocutor de afiliados y usuarios ante el nivel administrativo y asistencial de la EPS SURA CALI, 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 las necesidades de los afiliados y usuarios.
2. Ejercer responsablemente la representación en las diferentes instancias de participación, que conserve la dignidad y buen nombre de “ASOSUR CALI”, mediante una comunicación asertiva y efectiva.
3. Presentar iniciativas, recomendaciones, planes, programas e informes de las necesidades, requerimientos y solicitudes de los afiliados y usuarios de la EPS SURA CALI ante las instancias de la gerencia general, dirección administrativa y / o asistencial o afines de EPS SURA CALI, basadas en el ejercicio del control social que realizan los representantes y miembros de la junta directiva de la “ASOSUR CALI”, que permitan el mejoramiento del acceso a los servicios de salud con calidad y oportunidad.
4. Ejercer vigilancia y hacer seguimiento oportuno a las observaciones sobre los servicios y programas preventivos contratados por EPS SURA CALI en su red de prestadores por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
5. Fomentar el cuidado de los recursos del Sistema de Salud.
6. Formar y divulgar en derechos y deberes en salud.
7. Realizar auditorías, veedurías, encuestas de satisfacción, vigilancia y control a la prestación de los servicios de la EPS SURA CALI y a la red de prestadores vigente por medio físico, digital o virtual cuando así lo amerite.
8. Convocar a las reuniones periódicas para tratar asuntos propios de “ASOSUR CALI” por cualquier medio físico por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.

9. Convocar a los asociados, afiliados y usuarios para informar sobre las gestiones realizadas por “ASOSUR CALI”, con adherencia a la Resolución 2063 de 2017, numeral 11.2. por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
10. Realizar y presentar plan de trabajo anual y los informes de rendición de cuentas, de ejecución de “ASOSUR CALI”, por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
11. Consolidar trimestralmente la información recibida de la Junta Directiva de “ASOSUR CALI”, de las actividades realizadas por las comisiones de trabajo y escalarla ante las instancias y espacios donde sea requerida dicha información por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
12. Elegir democráticamente por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario a los representantes ante:
    - Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud (CMSSS) (Un representante)
    - Consejo Departamental de Seguridad Social en Salud (CDSSS) (Un representante)
    - Comité de Participación Comunitaria (COPACO) (Un representante)
    - Comité de Ética (Un representante) y los demás entes de control territorial.
13. Elegir el Delegado o Representantes ante otras instancias de participación local, regional, departamental o nacional que la normatividad vigente lo permita por medio físico, digital o virtual cuando así lo amerite.
14. Solicitar a EPS SURA CALI informe trimestral acerca de los planes de mejoramiento y avances de los mismos, originados en las rendiciones de cuentas y los generados a partir de las mediciones de experiencia de los usuarios por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
15. Vigilar el cumplimiento del derecho al acceso a la información de los servicios de salud contratados por EPS SURA CALI que atiende o asiste a afiliados y usuarios por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
16. Ser un enlace eficaz y permanente con las distintas instancias de control y vigilancia del Estado: Personería, Observatorio de la Salud, entre otros.
17. Garantizar el acceso oportuno a la información requerida por la Junta Directiva de “ASOSUR CALI” para favorecer la gestión efectiva de ellas por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.

18. Coordinar las acciones necesarias para la apropiación de recursos y logística física y digital requerida por la junta directiva de “ASOSUR CALI”, para el desarrollo y ejecución del plan de acción.
19. Coordinar con el líder de Participación Social de EPS SURA CALI, la adecuación de un espacio para el almacenamiento del material a utilizar por la Junta Directiva, así como un archivador para los informes y los elementos propios para el accionar de “ASOSUR CALI”.
20. Realizar seguimiento y apoyo al logro de las metas y al cumplimiento de indicadores trazados por la Junta Directiva, en las Asambleas Ordinarias por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
21. Programar con tres (3) meses de anticipación la convocatoria y rendición de informes para la Asamblea General por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
22. Realizar anualmente los ajustes necesarios en la conformación y dirección de las comisiones de trabajo por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.
23. “ASOSUR CALI” podrá integrar y asociar a los usuarios de la EPS SURA CALI de la regional Occidente de forma física, digital y /o virtual según lo amerite.
24. “ASOSUR CALI” podrá gestionar los requerimientos de los usuarios y afiliados de la EPS SURA CALI de la regional Occidente de forma física, digital y /o virtual según lo amerite.
25. Propender y promover la vinculación permanente de usuarios a La Asociación para su crecimiento y fortalecimiento de forma física, digital y /o virtual.
26. Las demás que resulten de las normas legales, estatutarias y reglamentarias.

CAPITULO IV
DE LOS ASOCIADOS.

ARTÍCULO 8. ASOCIADOS: Son requisitos para pertenecer a “ASOSUR CALI” en calidad de asociado:

1. Estar afiliado a EPS SURA CALI.
2. Ser mayor de 14 años.
3. Tener actitud de servicio para los espacios propios de “ASOSUR CALI”.

4. Estar dispuesto a asistir y participar en las reuniones de trabajo y de formación programadas, tanto presenciales como digitales.
5. No tener una relación laboral con EPS SURA CALI.
6. Estar dispuesto a realizar trabajo voluntario, transparente, desinteresadamente, con ética y ad-honoren.
7. Para pertenecer a la Junta Directiva, el asociado no debe tener antecedentes disciplinarios y / o judiciales ante procuraduría, contraloría, policía y/o fiscalía, ni estar inhabilitado para ejercer actividad pública.

ARTÍCULO 9. DEBERES DE LOS ASOCIADOS DE "ASOSUR CALI":

1. Asistir oportunamente a reuniones, sesiones protocolarias, actividades programadas y convocatorias en general por medio físico, digital y/o virtual, tomándose como válida la asistencia de los mismos independientemente del medio por el cual asista.
2. Participar activamente en las deliberaciones, votar con responsabilidad y transparencia.
3. Participar activamente en los comités, planes, actividades y programas acordados por "ASOSUR CALI".
4. Conocer, cumplir los estatutos y reglamentos de la "ASOSUR CALI", así como las disposiciones legales vigentes que rigen la materia.
5. Custodiar y resguardar el buen nombre de la "ASOSUR CALI", representarla con dignidad y ética cuando le corresponda por designación o delegación.
6. Inscribirse y participar en las actividades, comisiones de trabajo y demás que sean programadas por "ASOSUR CALI" por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.
7. Cuando el asociado sea convocado a otros espacios de educación, como diplomados, talleres o cursos, deberá divulgar y socializar en la plenaria de la "ASOSUR CALI", los conocimientos adquiridos y en lo posible el suministro del material recibido.
8. Mantener actualizados los datos personales y de contacto de los miembros de la asociación de usuarios (dirección, correo electrónico, teléfonos, etc.) e informar por escrito cuando alguno de estos cambie.

9. Proponer iniciativas de trabajo a la Junta Directiva o comisiones de trabajo, participar en la implementación y desarrollo de las mismas, por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.
10. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la EPS SURA CALI para la realización de las actividades al interior y exterior de la EPS SURA CALI y/o en los espacios donde debe concurrir o representar a la Asociación; El compromiso y obligatoriedad que tienen todos los miembros al retirarse de "ASOSUR CALI" de devolver los distintivos, material e información en medio físico y/o digital que se le haya entregado.
11. Acatar, cumplir y velar por el cumplimiento de los estatutos vigentes.

ARTÍCULO 10. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS:

1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la "ASOSUR CALI".
2. Participar con voz y voto por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite, 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 por medio físico, digital y/o virtual, no sólo de los colaboradores a nivel administrativo, sino también de los representantes de la EPS SURA CALI.
4. Ser escuchado por "ASOSUR CALI".
5. Obtener respuesta ante sus quejas, requerimientos e inquietudes por medio físico, digital y/o virtual dentro de los términos que contempla la normativa vigente.
6. Recibir información oportuna por medio físico, digital y/o virtual, sobre las actividades, eventos desarrollados o programados por "ASOSUR CALI".
7. Solicitar y acceder a información trimestral del consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) y evaluaciones de experiencia de EPS SURA CALI, que permita conocer el nivel de satisfacción de los afiliados y usuarios por medio físico, virtual, digital o mixto cuando sea necesario.

PARAGRAFO: El ejercicio de los derechos de los asociados a "ASOSUR CALI" estará condicionado al cumplimiento de sus funciones y deberes con la asociación.

ARTÍCULO 11. INSCRIPCIÓN Y RETIRO: Los afiliados y usuarios de EPS SURA CALI podrán inscribirse libre y voluntariamente como asociados, bajo el mecanismo definido por "ASOSUR CALI", para el ingreso se debe:

1. Diligenciar el formato de afiliación a la asociación "ASOSUR CALI" por medio físico y / o virtual.

Para el retiro:

1. Por muerte del asociado.
2. Por presentación de carta de renuncia por medio físico, virtual, digital y/o mixto.
3. Por incumplir los deberes, funciones y / o estatutos.
4. Por incurrir en hechos delictivos judiciales.
5. Por sanción penal, disciplinaria o administrativa que conlleve la suspensión de sus derechos políticos y/o administrativos.
6. La expulsión del afiliado adoptada por decisión de la Asamblea General de "ASOSUR CALI".

CAPITULO V
ESTRUCTURA OPERATIVA Y FUNCIONES ESPECÍFICAS

ARTÍCULO 12. ESTRUCTURA OPERATIVA Y DE "ASOSUR CALI". Se enmarca en tres líneas de acción:

12.1CONTROL 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 y demás normatividad vigente que se regule, 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.

- **FUNCIONES ESPECIFICAS "ASOSUR CALI"**

1. Garantizar y velar el cumplimiento de los principios Participativos, a nivel Democrático, incluyente, transparente, equitativo y ético.

2. Verificar la prestación de los servicios de salud ofrecidos a través de su red de prestadores.
3. Verificar el cumplimiento del acceso a los servicios definidos en los planes de beneficios voluntarios y obligatorios.
4. Verificar la prestación efectiva de los servicios de salud bajo criterios óptimos, atención humanizada y buena prestación de los servicios, establecidos por el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud.
5. Verificar el cumplimiento de los convenios interinstitucionales realizados entre EPS SURA CALI y su red de prestadores, para la eficiente prestación de los servicios contratados.
6. Verificar la atención integral de las enfermedades huérfanas y de alto costo.
7. Verificar la entrega oportuna por parte de EPS SURA CALI, de la base de datos de afiliados a la Red Prestadora con la que tiene contrato por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.
8. Verificar cumplimiento adecuado del mecanismo de portabilidad, movilidad y traslado.
9. Verificar la habilitación de los servicios propios de la EPS y de los prestadores de servicio contratados por la misma.
10. Verificar 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 del mismo.
11. Verificar el suministro oportuno y completo de los medicamentos en las instancias que defina la ley.
12. Verificar la disponibilidad y oportunidad de agendas y citas médicas, odontológicas, especializadas y subespecialidades, ayudas diagnósticas, cirugías y cualquier otra tecnología en salud, incluida en las coberturas del SGSSS.
13. Verificar el fomento y apoyo de EPS SURA CALI, en la conformación de la Asociación de Usuarios en las IPS propias y adscritas que conforman su red de prestación.
14. Postular y designar entre los integrantes para las comisiones y otras gestiones, para la representación “ASOSUR CALI” en diferentes instancias de participación.
15. Elaborar los informes definidos en el plan anual de trabajo, los cuales serán compartidos con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA CALI por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.

16. Acatar, cumplir y velar por el cumplimiento de los estatutos vigentes.

12.2 EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Dirigida a afiliados y usuarios, de EPS SURA CALI y su red de prestadores, en temas como derechos y deberes en salud, participación social, normatividad vigente y generalidades del SGSSS.

- **FUNCIONES DE EDUCACION Y CAPACITACION**

1. Fomentar el sentido de pertenencia y motivar el compromiso de asistencia a las capacitaciones que sean programadas entre los participantes.
2. Realizar un diagnóstico de las necesidades de educación y formación identificadas por afiliados y usuarios y gestionar la consecución y realización de las mismas, ya sea por medio físico, digital y/o virtual.
3. Realizar un inventario y gestionar la mejora de los recursos físicos y virtuales 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 CALI por medio físico, digital y/o virtual.
7. Definir y ejecutar el plan de educación y formación dirigido a afiliados nuevos de EPS SURA CALI, en temas como acceso, coberturas, modelo de servicio, derechos y deberes, participación social y otros de interés por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.
8. Participar en la inducción general establecida por EPS para funcionarios en proceso de vinculación.
9. Postular entre sus integrantes de comisión de trabajo la representación en diferentes instancias de participación.

10. Elaborar los informes definidos en el plan anual de trabajo, los cuales serán compartido con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA CALI por medio físico, digital y/o virtual.
11. Acatar, cumplir y velar por el cumplimiento de los estatutos vigentes.

12.3 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.

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

- **FUNCIONES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO**

1. Fomentar el sentido de pertenencia y motivar el compromiso entre los actores participantes de la importancia en la atención y orientación a los afiliados y usuarios.
2. Realizar inventario de canales y medios establecidos por EPS SURA CALI y su red de prestadores para la atención y orientación al usuario, la recepción de PQR (página web, buzones de sugerencias, líneas telefónicas, redes sociales, aplicaciones de mensajería virtual, correo electrónico, presencial, entre otros), hacer seguimiento y verificación a la funcionalidad de dichos canales, oportunidad en la respuesta, gestión y solución efectiva a las solicitudes de los usuarios por parte de la EPS SURA CALI, por medio físico, digital y/o virtual.
3. Apoyar en la divulgación e información a los usuarios sobre los canales y medios establecidos por EPS SURA CALI y su red de prestadores para la atención y orientación al usuario, recepción de PQR (página web, buzones de sugerencias, líneas telefónicas, redes sociales, aplicaciones de mensajería virtual, correo electrónico, presencial, entre otros); Además, promover la utilización, la importancia y adecuado uso de los mismos.
4. Realizar sondeo de opinión general entre usuarios sobre los servicios utilizados y priorizar aquellos que impacten de forma negativa a los usuarios por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite e informar a la EPS SURA CALI para que se tomen las medidas correctivas y preventivas pertinentes.
5. Definir, documentar y utilizar herramientas e instrumentos para la aplicación de encuestas de satisfacción, evaluación y seguimiento a servicios de EPS SURA CALI por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.

6. Programar conversatorios por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite con los equipos de trabajo de EPS SURA CALI y su red de prestadores, que favorezcan el acercamiento entre colaboradores, asociados y afiliados.
7. Postular y elegir entre sus integrantes de la comisión la representación en diferentes instancias de participación por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.
8. Elaborar los informes definidos en el plan anual de trabajo, los cuales serán compartidos con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA CALI por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.
9. Acatar, cumplir y velar por el cumplimiento de los estatutos vigentes.

CAPITULO VI
ORGANOS DIRECTIVOS DE "ASOSUR CALI"

"ASOSUR CALI", tendrá los siguientes órganos directivos: la Asamblea General, la Junta Directiva y los Comités de Trabajo:

ARTICULO 13. ASAMBLEA GENERAL: La Asamblea general de los afiliados es la máxima autoridad de "ASOSUR CALI". Está integrada por todos los afiliados y usuarios, cada uno de los cuales actúa en ella con voz y voto por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.

Sus decisiones serán de obligatorio cumplimiento, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Las Asambleas de "ASOSUR CALI", serán ordinarias, extraordinarias y de rendición de cuentas.

13.1 ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA: Se efectuará una (1) vez al año y se convocará en los tres primeros meses del año.

13.2 ASAMBLEA EXTRAORDINARIA: Se citará con un mínimo de cinco (5) días antes de la fecha de realización, sin contar con el día de la citación, ni el día de la reunión en cualquier

momento, cuando sean indispensable o conveniente y solo se podrá decidir sobre los asuntos señalados en la convocatoria.

13.3. ASAMBLEA DE RENDICION DE CUENTAS: En cumplimiento de la norma establecida por la Resolución 2063 del 2017, en su artículo 11.2 "establece la obligatoriedad de presentar informe de rendición de cuentas a sus asociados, afiliados y usuarios en relación a sus actividades y gestión participativa. Esta podrá presentarse y se citará dentro de los tres (3) primeros meses del año. La convocatoria se hará de manera amplia y participativa, usando los medios escritos, electrónicos y /o virtuales disponibles; con el fin de informar a todos los Afiliados a **"ASOSUR CALI"**, su gestión en pro de los Afiliados. Los resultados en beneficios obtenidos.

- **FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL "ASOSUR CALI".**

Además de las funciones establecidas en los estatutos respectivos, corresponde a la Asamblea general de la asociación:

1. Aprobar o modificar el Orden del Día.
2. Elegir el Presidente y Secretario de la Asamblea, para elaborar el acta.
3. Velar por el ejercicio de los derechos y cumplimiento de deberes de los afiliados y usuarios.
4. Decretar la constitución y disolución del organismo.
5. Adoptar y reformar los estatutos. de acuerdo con lo establecido en los estatutos.
6. Remover en cualquier tiempo y cuando lo considere conveniente a cualquier miembro de la junta directiva.
7. Determinar la cuantía de la ordenación de gastos y la naturaleza de los contratos que sean de competencia de la asamblea general, de la directiva, del representante legal, de los comités de trabajo.
8. Elegir y designar los integrantes de la junta directiva.
9. Adoptar y/o modificar los planes, programas y proyectos que los órganos de administración presenten a su consideración.
10. Aprobar en la primera reunión de cada año las cuentas y los estados de tesorería de "ASOSUR CALI".

11. Aprobar o improbar los estados financieros, balances y cuentas que le presenten las directivas, el fiscal o quien maneje recursos de las organizaciones.
12. Las demás decisiones que correspondan a “ASOSUR CALI” y que no sean competencia de la junta directiva.
13. Elegir las comisiones de trabajo necesarias para el desarrollo de la función de “ASOSUR CALI”.
14. Elegir la comisión de convivencia y conciliación por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.
15. Designar Liquidador de la Asociación cuando sea el caso y fijar la forma y monto de la remuneración.
16. Las demás que señalen las disposiciones legales.

ARTICULO 14. CONVOCATORIA:

Es el llamado que se hace a los integrantes de la Asamblea General por los procedimientos estatutarios, para comunicar el sitio, fecha y hora de la reunión o de las votaciones por medio físico, digital o virtual y los demás aspectos establecidos para el efecto. La Junta Directiva citara con una anticipación no menor a treinta (30) días.

PARAGRAFO 1: La asamblea general podrá reunirse por medio físico, herramienta o medio digital y/o virtual en cualquier tiempo sin necesidad de convocatoria.

PARAGRAFO 2: EPS SURA CALI y “ASOSUR CALI”, garantizaran la convocatoria para la conformación de la ASOCIACION DE USUARIOS DE LA EPS SURA CALI, usando para ello todos los canales y medios disponibles con que cuenten para el éxito de cada jornada y para su adecuado funcionamiento, ya sea por medio físico, digital y/o virtual.

CAPITULO VII
DEL QUORUM, LAS ACTAS, MOCIONES, VOTOS Y DECISIONES EN REUNIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL

ARTICULO 15. VALIDEZ DE LAS REUNIONES Y VALIDEZ DE LAS DECISIONES.

Los órganos de dirección, administración, ejecución, control y vigilancia de “ASOSUR CALI”, cuando tengan más de dos (2) miembros, se reunirán y adoptarán decisiones válidas siempre y cuando cumplan con los siguientes criterios:

1. Quórum deliberatorio: los organismos de los diferentes grados no podrán abrir sesiones ni deliberar, con menos del veinte por ciento (20%) de sus miembros por medio físico, virtual o digital, según amerite;
2. Quórum decisorio: los órganos de dirección, administración, ejecución, control y vigilancia, cuando tengan más de dos (2) miembros, se instalarán válidamente con la presencia de por lo menos la mitad más uno de los mismos por medio físico, virtual y/o digital, según amerite.
3. Si a la hora señalada no hay quórum decisorio, el órgano podrá reunirse una hora más tarde y el quórum se conformará con la presencia de por lo menos el treinta por ciento (30%) de sus miembros salvo los casos de excepción previstos en los estatutos.
4. Quórum supletorio: si no se conforma el quórum decisorio, el día señalado en la convocatoria, el órgano deberá reunirse, por derecho propio dentro de los quince (15) días siguientes, y el quórum decisorio, sólo se conformará con no menos del 20% de sus miembros por medio físico, virtual o digital, según amerite:
5. Validez de las decisiones: por regla general, los órganos de dirección, administración, ejecución, control y vigilancia tomarán decisiones válidas con la mayoría de los miembros con que se instaló la reunión. Si hay más de dos alternativas, la que obtenga el mayor número de votos por medio físico, digital o virtual cuando así lo amerite será válida. Si la suma total de votos por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite, emitidos, incluida la votación en blanco, es igual o superior a la mitad más uno del número de miembros con que se formó el quórum deliberatorio. En caso de empate en dos votaciones válidas sucesivas sobre el mismo objeto, el comité de convivencia y conciliación determinará la forma de dirimirlo. Se aclara que los votos presenciales y virtuales y/o digitales se consideraran como válidos.
6. Excepciones al quórum supletorio: solamente podrá instalarse la asamblea de afiliados o representantes, con no menos de la mitad más uno de sus miembros y se requiere el voto afirmativo por medio físico, digital o virtual cuando así lo amerite, de por lo menos

los dos tercios (2/3) de éstos cuando deban tomarse las decisiones sobre la Junta Directiva.

ARTICULO 16. QUORUM: Las Asambleas General Ordinaria y Extraordinaria de "ASOSUR CALI", deliberaran con la asistencia de las personas que voluntariamente asistan a la convocatoria. Las decisiones de la Asamblea General se adoptarán por mayoría simple de votos por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.

ARTICULO 17. PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA GENERAL "ASOSUR CALI" La Asamblea general Ordinaria y la Extraordinaria de "ASOSUR CALI", serán presididas por la persona a quien elija la misma Asamblea General denominado presidente ad hoc, por mayoría simple de votos por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite, de los afiliados y usuarios presentes. Su actuar solo procederá por esta Asamblea.

ARTÍCULO 18. SECRETARIO DE LA ASAMBLEA GENERAL "ASOSUR CALI": Sera designado por los afiliados y usuarios presentes en la Asamblea denominado secretario ad hoc, por mayoría simple de votos por medio físico, digital o virtual cuando así lo amerite. Su actuar solo procederá por esta Asamblea. PARAGRAFO: El acta debe realizarse ese mismo día, ser leída y aprobada y/o corregida hasta ser aprobada por la asamblea general.

ARTÍCULO 19. QUÓRUM DE LA ASAMBLEA: Para sesionar y decidir la Asamblea requiere un mínimo de asistentes por medio o herramienta presencial, digital y/o o virtual de la mitad más uno de sus miembros. Si pasada una (1) hora de la fijada para su iniciación, no se completara este número, la Asamblea podrá deliberar y decidir válidamente con un número plural de los miembros presentes por medio o herramienta presencial, digital y/o o virtual en ese momento.

ARTÍCULO 20. DELIBERACIONES. Verificado el quórum, la Asamblea será instalada por el Presidente de la Junta Directiva y en su defecto por el Secretario.

ARTÍCULO 21. ELECCIONES: Para la elección de los cargos que corresponda a la Junta Directiva, se debe cumplir el siguiente procedimiento:

1. La elección de órganos se hará mediante planchas o por nominación.
2. Las planchas de candidatos para la Junta Directiva deben contener el nombre de quince (10) asociados hábiles para ejercer como miembros principales y el de cinco (5) para suplentes numéricos.
3. Es admisible la recepción de planchas enviadas por cualquier medio idóneo a la asociación de usuarios sea física, digital y / o virtual, siempre que se acredite la aceptación de los postulados.
4. Toda candidatura presentada por planchas o por nominación, se le asignara el número correspondiente.
5. Cerrada la inscripción de planchas y de postulaciones se verificará si los candidatos aceptan la postulación y si reúnen los requisitos estatutarios.

ARTICULO 22. LIBRO DE ACTAS

Las decisiones de la Asamblea General Ordinaria y Asamblea Extraordinaria de "ASOSUR CALI", se harán constar en un Libro de Actas que puede ser físico y/o virtual en formato PDF. Esta deberá ser firmada por el Presidente y el Secretario de la misma de manera física, digital y/o virtual. Cada acta deberá ir numerada de manera consecutiva y expresará, cuando menos lo decidido en el Orden del día propuesto. Se incluirá la lista de los asistentes presenciales y/o virtuales, las inasistencias, las decisiones tomadas, el número de votos obtenidos por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite, emitidos a favor, en contra o en blanco. La fecha y hora de inicio y de clausura de la misma.

La Asamblea general Ordinaria de afiliados y usuarios, puede nombrar una comisión de una a tres personas, para que en su nombre revisen, autoricen, aprueben o nieguen con sus firmas y las del Presidente y Secretario de la Asamblea, Los Actos y decisiones tomadas en la misma. Las actas deberán reposar en sus archivos de **"ASOSUR CALI"** por medio físico, digital y/o virtual cuando así lo amerite.