 <b>SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES SAS</b>		<b>ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>			
		<b>Área:</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b>	SPLA-AMU-AU-M-004
<b>Elaboró:</b>	José Libardo Parra	<b>Revisó y Aprobó:</b>	Jenny Paola Molano Peralta	<b>Fecha:</b>	2018-10-25
<b>Cargo:</b>	Subgerente administrativo y financiero	<b>Cargo:</b>	Gerente	<b>Versión:</b>	0.2

## ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES SAS

### 1. DATOS GENERALES

Denominación: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES – SPLA SAS.  
Asociación de Usuarios sin ánimo de lucro.

Domicilio: Bogotá D.C., Cundinamarca


### 2. OBJETO

El objetivo de la Asociación de Usuarios es agrupar a los usuarios y pacientes de SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES SAS, para velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes de tal manera que puedan recibir servicios de calidad, oportunidad, trato digno y velar por la gestión adecuada de sus sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones.

### 3. FUNCIONES

La Asociación de Usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

1. Re dirigir a los usuarios al área que corresponda al interior de la empresa para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc.
2. Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad, oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.
3. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, referidos a aspectos de Servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la organización.
4. Dar a conocer los proyectos orientados a los usuarios y obtener su retroalimentación respecto a los mismos.
5. Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
6. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
7. Realizar acciones de educación a los asociados sobre seguridad social en salud, derechos y deberes de los usuarios, servicios de la IPS, Promociones especiales vigentes y valores agregados que ofrezca la IPS.
8. Actuar en coordinación con la oficina de quejas y reclamos de la institución de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencia de la IPS.
9. La demás que por ley le correspondan.

 <b>SOCIEDAD PEDIATRICA DE LOS ANDES SAS</b>		<b>ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>			
		<b>Área:</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b>	SPLA-AMU-AU-M-004
<b>Elaboró:</b>	José Libardo Parra	<b>Revisó y Aprobó:</b>	Jenny Paola Molano Peralta	<b>Fecha:</b>	2018-10-25
<b>Cargo:</b>	Subgerente administrativo y financiero	<b>Cargo:</b>	Gerente	<b>Versión:</b>	0.2

--

<b>4. PATRIMONIO</b>
----------------------

Donaciones y bienes que para su funcionamiento los asociados o la IPS voluntariamente aporten
---

<b>5. FORMA DE ADMINISTRACIÓN</b>
-----------------------------------

La Asociación de usuarios tendrá autonomía y será responsabilidad de la IPS ofrecer los espacios dentro de la Institución para que puedan desarrollar sus actividades y reuniones periódicas

La Asociación está dada por:

**Asamblea de Usuarios:** Máxima autoridad de la Asociación.

- Las reuniones de la Asamblea se realizarán una vez al año ó de manera extraordinaria si es requerido.
- En estas reuniones se realizará la elección de presidente y secretario de la Asociación de usuarios
- El presidente y secretario de las Asambleas podrán ser los mismos que tienen las personas con estos mismos cargos en la Asociación de usuarios ó se realizará cambio si los asistentes a la asamblea lo solicitan al inicio de la reunión.
- A estas reuniones será invitado personal de la IPS para socializar los temas trabajados y revisados durante el año.


**Presidente:** Coordinador de la Asociación. Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, re movable o re elegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados.

**Secretario:** Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, re movable o re elegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados.

**Comité de trabajo:** En la IPS la asociación de usuarios tendrá un solo comité de trabajo, que se encargará de cumplir todas las funciones

**Reuniones de los comités:** Reuniones de trabajo. El comité en forma ordinaria se reunirá una vez semestralmente y extraordinariamente cuando sus miembros o los representantes de la asociación en otro espacio de participación social lo solicite.

- En estas reuniones se mantendrá a los asociados informados sobre los servicios, normas de utilización, trámites de quejas, sugerencias y reclamos, etc.
- Las asambleas serán citadas por el secretario de la asociación de usuarios, previa coordinación con el Gerente de la IPS, para programar espacios dentro de la Institución.
- A las reuniones asistirán los integrantes de la Asociación de usuarios para dar un reporte del avance de las gestiones realizadas en el semestre y recogiendo sugerencias para mejorar los entregables, y sugerirán a sus representantes los puntos a escalar con las directivas de la organización a través de las Asambleas ó en reunión extraordinaria si se requiere.
- Según el tema a tocar, y en caso de ser necesario, a estas reuniones podrá invitarse a las personas de la IPS con quienes se desee esclarecer algunos asuntos importantes.
- De las reuniones se dejará acta firmada por el Presidente de la Asociación de usuarios , el secretario, y

 <b>SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES SAS</b>		<b>ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>			
		<b>Área:</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b>	SPLA-AMU-AU-M-004
<b>Elaboró:</b>	José Libardo Parra	<b>Revisó y Aprobó:</b>	Jenny Paola Molano Peralta	<b>Fecha:</b>	2018-10-25
<b>Cargo:</b>	Subgerente administrativo y financiero	<b>Cargo:</b>	Gerente	<b>Versión:</b>	0.2

los demás asistentes de estas reuniones. Consignando en ellas los asistentes a la misma, temas tratados durante la reunión y las decisiones y compromisos adquiridos.

#### **Funciones del Presidente de la asociación**

1. Convocar a la Asamblea Ordinaria Anualmente y las extraordinarias que consideren pertinentes.
2. Coordinar y dirigir las reuniones de trabajo.
3. Solicitar informes al comité de trabajo.
4. Ser el representante de la Asociación ante las Directivas de la institución.
5. Establecer mecanismos de coordinación y comunicación con las diferentes Asociaciones de Usuarios existentes en el Distrito cuando lo consideren pertinente.
6. Otras que se requieran a juicio de la asociación

#### **Funciones del secretario:**

1. Citar a las reuniones.
2. Elaborar y archivar las actas de las reuniones.
3. Registrar los afiliados que hacen parte de la asociación.
4. Mantener comunicación con los asociados, informando las decisiones tomadas y recogiendo inquietudes y sugerencias.
5. Ser el 2do. representante de la Asociación ante las directivas de la IPS.
6. Otras que se requieran a juicio de la asociación

### **6. CONVOCATORIA**

Las asambleas se deben citar como mínimo con 5 días de anticipación, utilizando para ello medios de comunicación individuales y masivos, con el fin de garantizar que los asociados se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se relacionarán en las respectivas actas de cada asamblea.

### **7. PROCEDIMIENTO PARA AFILIACIÓN O CAMBIO DE ENTIDAD**


La afiliación de usuarios se realizará ante el secretario de la asociación de manera permanente se recibirán solicitudes y en asamblea extraordinaria convocada por el Representante legal de la Asociación se validará que cumpla con los requisitos para ingresar nuevos usuarios. La afiliación no tendrá ningún costo, ni se cobrarán cuotas mensuales para mantener la afiliación. Únicamente será necesario acreditar que el afiliado en el último año ha hecho uso de los servicios de SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES S.A.S.

Los usuarios pueden cambiarse de asociación cada vez que cambien de IPS o utilicen de forma más frecuente los servicios de otra IPS que preste el mismo tipo de servicios.

### **8. REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN ANTE OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

La Asociación de Usuarios elegirá en asamblea general y entre sus miembros, representantes a las siguientes instancias de participación, en caso de ser necesario o requerido:

- Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo
- Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social.

 <b>SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES SAS</b>		<b>ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>			
		<b>Área:</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b>	SPLA-AMU-AU-M-004
<b>Elaboró:</b>	José Libardo Parra	<b>Revisó y Aprobó:</b>	Jenny Paola Molano Peralta	<b>Fecha:</b>	2018-10-25
<b>Cargo:</b>	Subgerente administrativo y financiero	<b>Cargo:</b>	Gerente	<b>Versión:</b>	0.2

Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

1. No ser empleados de la IPS
2. No tener ni aspirar a cargos de elección popular.
3. Disponer de tiempo para las actividades que se requieran.
4. Conocer o demostrar interés por conocer cómo opera el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
5. Tener buenas relaciones, capacidad de negociar y solucionar conflictos.

## 9. FORMAS DE COORDINACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

### **Oficina atención del usuario:**

La Asociación o los Usuarios individualmente podrá a través de la oficina de información y atención al usuario, canalizar las inquietudes, quejas y reclamos o podrán a través de esta oficina, mantener contacto con la asociación.

En caso de ser necesario o requerido, los representantes elegidos asistirán a las reuniones de participación comunitaria y/o del consejo territorial.

## 10. CLASES DE ASAMBLEAS Y MAYORÍA PARA DELIBERAR


**Asambleas ordinarias:** Se realizarán una vez al año, citadas por el secretario de la Asociación de usuarios. En esta reunión se compartirá con el personal Directivo y/o líderes de los Servicios sobre los temas trabajados durante el año. Se expondrán las inquietudes y sugerencias tanto de los miembros de la asociación de usuarios como aquellas recibidas por parte de los usuarios.

**Asambleas Extraordinarias:** Serán solicitadas por el Presidente de la Asociación de Usuarios y citadas por el secretario cuando existan circunstancias no contempladas que requieran respuesta o problemas especiales planteados por los usuarios o por otras instancias de participación. Y que no hayan podido ser resueltas en las reuniones periódicas de trabajo.

**Quórum:** Para las asambleas no se requiere que exista quórum mayoritario, con el número de asistentes se puede sesionar, siempre y cuando se garantice y se soporte una citación por un canal de comunicación masivo que tenga diseñado o implementado para tal fin la IPS, como puede ser invitación por su página Web.

**Procedimiento para la liquidación e indicación de la destinación de los remanentes:** Lo que resulte tras la liquidación de la entidad será destinado a la asociación que hayan realizado aportes a la asociación. En caso que los únicos aportes los haya realizado la IPS a esta se le restituirán los aportes efectuados que queden como remanente luego de la liquidación que deberá realizar el presidente de la Asociación.

Lo anterior si en algún momento durante la vigencia de la Asamblea hubiese sido necesario la utilización de recursos adicionales (propios o donados) .De ser así: esta actividad deberá estar acompañada ( desde la primera utilización de recursos adicionales hasta su liquidación) por el Gerente de la IPS y Revisor para supervisar el manejo.

 <b>SOCIEDAD PEDIÁTRICA DE LOS ANDES SAS</b>		<b>ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>			
		<b>Área:</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b>	SPLA-AMU-AU-M-004
<b>Elaboró:</b>	José Libardo Parra	<b>Revisó y Aprobó:</b>	Jenny Paola Molano Peralta	<b>Fecha:</b>	2018-10-25
<b>Cargo:</b>	Subgerente administrativo y financiero	<b>Cargo:</b>	Gerente	<b>Versión:</b>	0.2

### 11. DURACIÓN Y CAUSALES DE DISOLUCIÓN

Su duración será de 30 años, salvo que la ley establezca algo diferente.

**Causales de disolución:**

La asociación se disolverá por las siguientes causas:

- Por orden legal
- Por decisión de más del 70% de sus miembros activos
- Por disolución y liquidación de la institución.
- 

### 12. HISTÓRICO DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN O ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO
0.1	25/10/2018	Creación
0.2	05/04/2023	Actualización