



**PROMOCION DEL DESARROLLO DE SERVICIOS-OPACS**

**GUIA METODOLÓGICA PARA EL  
FUNCIONAMIENTO DE LAS FORMAS DE  
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

**EQUIPO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

**OFICINA DE PARTICIPACION Y ATENCIÓN COMUNITARIA EN  
SALUD**



Secretaría de Salud,, Sede Administrativa. Calle 26 51-53.  
Torre de Salud Piso 4. Código Postal: 111321 Bogotá, D.C.  
Tel. 749 1718

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

## ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y ante las empresas promotoras de salud (EPS), del orden público, mixto y privado.

Las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizarán la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales aplicables.

### Decreto 780 de 2016

**Artículo 2.10.1.1.10.** La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo (RC) y subsidiado (RS), del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

**Parágrafo 1.** Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo (RC) y subsidiado (RS), para la constitución de alianzas o asociaciones de usuarios. Para tal efecto las instituciones prestatarias de servicios de salud dispondrán de un término de seis (6) meses a partir de la vigencia del presente Decreto.

**Parágrafo 2.** Las empresas sociales del Estado, convocarán dentro del mismo plazo de seis (6) meses a los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año, para la constitución de la asociación de usuarios.

**Artículo 2.10.1.1.11. Constitución de las asociaciones y alianzas de usuarios.** Las alianzas o asociaciones de usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución (IPS) y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.

Las alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios.

**Artículo 2.10.1.1.12.** Representantes de las alianzas de usuarios o asociaciones de usuarios. Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubieren varias asociaciones

o alianzas de usuarios, para períodos de dos (2) años. Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:

1. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud (EPS) pública y mixta.
2. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud (IPS) de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo (COPACO).
4. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social (CTSS), elegido conforme a las normas que regulen la materia.
5. Dos (2) representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.

Representante del sector rural. El representante de las asociaciones de usuarios del sector rural, ante el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud (CNSSS), será elegido conforme a las regulaciones sobre dicho Consejo.

**Artículo 2.10.1.1.13. Funciones de las asociaciones de usuarios.** Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o 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. Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud (EPS) e instituciones prestatarias de servicios de salud (IPS), sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud (IPS) y la empresa promotora de salud (EPS).

5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

10. 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.

11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

12. Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras (EPS) y las instituciones prestatarias de servicios (IPS) de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de ética hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS) conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

Para aquellas poblaciones no afiliadas al régimen contributivo y subsidiado, el Gobierno promoverá su organización como demandantes de servicios de salud, sobre la base de las formas de organización comunitaria.

El asociado a una alianza o asociación de usuarios conserva el derecho a elegir o trasladarse libremente entre entidades promotoras de salud.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 100 de 1993 del Congreso de la Republica de Colombia “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II”.
- Decreto Unico Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016, del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”.
- Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996 de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud.
- Decreto 1876 de 1994
- **NOTA: Aclarado por el Decreto Nacional 1621 de 1995, en el sentido que el presente Decreto reglamenta los artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 por el cual se reglamentan los artículos 96, 97 y 98 del Decreto Ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.**
- Ley 1438 de 2011 "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2993 de 2011 Por el cual se establecen disposiciones relacionadas con la conformación y funcionamiento de la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado de nivel territorial (municipal, departamental o distrital) de primer nivel de atención y se dictan otras disposiciones.

## CRITERIOS BÁSICO PARA SU FUNCIONAMIENTO

- Conformación de la Asociación de Usuarios mediante Acto Administrativo de Constitución y estatuto
- Funcionario responsable en la ESE de su funcionamiento.
- Se debe de contar con libro de registro y ubicarse en la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
- Realizar asambleas ordinarias y extraordinarias de acuerdo a lo establecido en los estatutos.
- Elegir a sus representantes de la Asociación de Usuarios ante las diferentes instancias.
- Programa o Plan de Capacitación dirigido a los usuarios.
- Divulgación de los derechos y deberes a los usuarios.

## MODELO DE INSTRUMENTOS

1. Lineamientos para el desarrollo de la convocatoria y elección del representante de Asociación de Usuarios ante las Juntas Directivas de las ESEs
2. Estatutos Asociación de Usuarios

Para la elaboración de la convocatoria de la Asociación de Usuarios se debe tener en cuenta la siguiente estructura:

### **1. LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LA CONVOCATORIA Y ELECCION DEL REPRESENTANTE DE ASOCIACION DE USUARIOS ANTE LAS JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ESES DE CUNDINAMARCA**

1. La convocatoria será realizada por la Secretaría de Salud Departamental de conformidad con lo establecido en el Decreto 780 del 2016.
2. El Hospital debe realizar amplia difusión de la convocatoria en el mayor número de medios a su alcance (carteleros del Hospital, Centros y Puestos de Salud de su área de influencia, Alcaldía Municipal, Personería Municipal, Secretaría de Salud Municipal, EPS, página web institucional, emisora radial, perifoneo, entre otros) y entregarlo mediante oficio al Presidente o Coordinador de la Asociación de usuarios.
3. El libro de registro de afiliados a la asociación de usuarios debe permanecer en el Servicio de Información y Atención al Usuarios (SIAU). El funcionario del SIAU será el responsable del manejo del mismo o el funcionario que el Gerente o Director de la institución delegue.
4. El responsable de realizar la inscripción de nuevos usuarios debe verificar previamente que los usuarios interesados en participar en la convocatoria cumplan con los requisitos establecidos en el Estatuto Interno de la asociación (ser mayor de edad, haber hecho uso de los servicios de la institución, no hallarse incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la Ley).
5. El Hospital debe publicar la lista de afiliados hábiles para participar en la asamblea en cartelera pública de la ESE y en sus Centros y Puestos de Salud de su área de influencia, al día siguiente del cierre de la fecha de inscripción de nuevos afiliados.
6. El Hospital debe elaborar una base de datos en Excel con la totalidad de afiliados hábiles de la asociación, incluir número de orden, nombres y apellidos completos, documento de identidad y una columna para la firma. La información debe ser organizada en orden alfabético, que se utilizará como control de asistencia en la asamblea general de elección.

7. La inscripción de candidatos se llevará a cabo en la Oficina de Participación y Atención Ciudadana en Salud, Secretaría de Salud, Gobernación de Cundinamarca en las fechas y horarios definidos en la convocatoria presentando los documentos que acrediten el cumplimiento de requisitos legales.
8. El Hospital debe apoyar la logística para la asamblea: salón, lista para control de asistencia, votos con el sello del hospital, urna, computador y una persona responsable de elaborar el acta de la asamblea. Los soportes de difusión de la convocatoria deben ser presentados en la asamblea y formarán parte de los documentos de posesión del representante elegido.

Para constancia se fija la presente convocatoria a las 8:00 a.m. en \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_ ( ) del mes de \_\_\_\_\_ de 2018.

Firma Gerente ESE Hospital \_\_\_\_\_

Fecha de desfijación a las 5:00 p.m. del día \_\_\_\_\_ ( ) del mes de \_\_\_\_\_ de 2018.

Firma Gerente ESE Hospital \_\_\_\_\_

## 2. MODELO DE ESTATUTO PARA LA CONSTITUCIÓN DE UNA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

**ESTATUTO ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE (colocar nombre) RÉGIMEN (según corresponda)**

**NOMBRE-NATURALEZA JURÍDICA-DOMICILIO Y DURACIÓN.**

**Artículo 1°. DENOMINACIÓN:** La Asociación de Usuarios de \_\_\_\_\_, régimen \_\_\_\_\_, es una organización asociativa, sin ánimo de lucro, de mínimo \_\_\_\_\_ asociados y patrimonio variable e ilimitado. La Asociación de Usuarios de Salud \_\_\_\_\_, se regirá por la doctrina, los valores y los principios universales de la participación social, la constitución política de Colombia y las demás disposiciones legales vigentes aplicables a las organizaciones asociativas de utilidad común no gubernamental, así como por el presente Estatuto.

**Artículo 2°. DOMICILIO.** El domicilio principal de la Asociación de Usuarios de \_\_\_\_\_ será la ciudad de \_\_\_\_\_ Departamento de \_\_\_\_\_, República de Colombia, teniendo como radio de acción el Territorio Nacional o el departamento de \_\_\_\_\_ (*indicar claramente el territorio donde va a actuar la Asociación*).

**Artículo 3°. DURACIÓN.** La duración de la Asociación será indefinida, sin embargo, se podrá fusionar, disolver y/o liquidar en los casos, formas y términos previstos en las normas legales vigentes sobre la materia y el presente Estatuto.

**CAPÍTULO II  
PRINCIPIOS Y VALORES - OBJETIVOS DEL ACUERDO ASOCIATIVO- FUNCIONES-  
REGLAMENTACIÓN.**

**Artículo 4°. PRINCIPIOS Y VALORES.** La Asociación de Usuarios de Salud \_\_\_\_\_, registrará sus actividades de conformidad con los principios y valores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Artículo 5°. OBJETO SOCIAL.** El objeto social de la Asociación de Usuarios será vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos por \_\_\_\_\_ régimen \_\_\_\_\_; representar y defender los derechos de los afiliados y promover la cultura del cumplimiento de sus deberes, conforme a las normas vigentes.

**Artículo 6°. FUNCIONES.** Para el cumplimiento de su objeto social la Asociación de Usuarios de \_\_\_\_\_, régimen \_\_\_\_\_, desarrollará todas aquellas funciones consignadas en las disposiciones legales vigentes y concordantes con su objeto social; entre otras, las siguientes:

- a) Brindar a los afiliados asesoría y/o acompañamiento para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, de acuerdo con los reglamentos aprobados por la Junta de Administración.
- b) Asesorar a sus asociados en la identificación y accesos al portafolio de servicios ofrecidos.
- c) Participar en la junta Directiva de \_\_\_\_\_ para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención del afiliado.
- d) Ejercer la representación de los asociados en las diferentes instancias definidas en la ley.
- e) Atender las quejas que los afiliados presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- f) Fomentar canales de comunicación y cooperación con otras asociaciones de usuarios para mejorar la calidad de los servicios.
- g) Atender la formación y capacitación informal de los Asociados, directivos y trabajadores de la Asociación, en los principios, normas y procedimientos de la participación social y la gestión de organizaciones asociativas sin ánimo de lucro.
- h) Estimular la participación activa de los afiliados en los programas de promoción y prevención que ésta desarrolle.
- i) Celebrar convenios de cooperación con otras asociaciones de usuarios debidamente autorizadas para el fortalecimiento del SGSSS.
- j) Suscribir convenios tendientes a ampliar, desarrollar y/o prestar los servicios sociales y de salud contenidos en el presente Estatuto, cuando no le sea posible desarrollar y/o prestar directamente.
- k) Celebrar toda clase de actos, contratos, operaciones y negocios jurídicos, así como los demás convenios que se relacionen directamente con el desarrollo de sus actividades y servicios.
- l) Ejecutar inversiones productivas permitidas a las asociaciones de usuarios, que aseguren el fortalecimiento del patrimonio y el crecimiento sostenido de la Asociación.
- m) Organizar, coordinar y desarrollar los demás servicios y actividades, conexas y complementarias de las anteriores, destinados a cumplir los objetivos generales del acuerdo social.

**Parágrafo.** La Asociación de Usuarios prestará preferentemente sus servicios a los afiliados de \_\_\_\_\_, sin embargo, por razones de interés social o bienestar colectivo, podrá extender sus servicios de asesoramiento a afiliados de otras entidades prestadoras de servicio de salud.

**Artículo 7°. REGLAMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES Y ACTIVIDADES.** La Junta de Administración expedirá la reglamentación particular para el cumplimiento de las funciones y actividades consagradas en este Estatuto, en la que se contemplará los objetivos específicos del mismo, los recursos económicos de operación, la estructura administrativa adecuada, los documentos y autorizaciones requeridas para su ejecución, así como todas aquellas disposiciones que sean necesarias para garantizar su desarrollo y normal funcionamiento.

### CAPÍTULO III

#### DE LOS ASOCIADOS. CARACTER, REQUISITOS

#### DE ADMISIÓN, PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADO, DERECHOS Y DEBERES

**Artículo 8°. CARACTER DE ASOCIADO.** Tendrán el carácter de asociados los afiliados a \_\_\_\_\_, que:

a) Suscribieron el acta de constitución, b) participan en la aprobación del presente estatuto y c) quienes sean admitidos posteriormente por la Junta de Administración.

**Artículo 9°. REQUISITOS DE ADMISIÓN.** Para adquirir la calidad de asociado se requiere cumplir las condiciones y requisitos que se establecen a continuación:

- a) Ser afiliado activo de \_\_\_\_\_.
- b) Presentar solicitud de admisión ante la Junta de Administración en la que manifiesta expresamente su voluntad de acogerse al estatuto, anexando certificación de encontrarse activo.
- Parágrafo: La Junta de Administración o en quien ésta delegue dicha función, tendrá diez (10) días de plazo, contados a partir del día de recibo de la solicitud de ingreso, para resolver su aceptación. Pasado este tiempo y no contestada la solicitud se dará por aceptada.

**Artículo 10. PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADO:** La calidad de asociado se perderá por cualquiera de las siguientes causas.

- a) Por muerte del asociado.
- b) Por disolución o liquidación de la Asociación.
- c) Por retiro voluntario, con solicitud por escrito ante la Junta de Administración.
- d) Por retiro o traslado de \_\_\_\_\_.
- e) Por sanción de exclusión adoptada por las causales previstas en el Estatuto y en la ley.

**Artículo 11. DEBERES DE LOS ASOCIADOS:** Son deberes de los asociados con la asociación:

- a) Adquirir los conocimientos básicos sobre el Sistema de Seguridad Social en Salud, funcionamiento de las Asociaciones de Usuarios y del presente Estatuto.
- b) Cumplir las obligaciones derivadas del acuerdo asociativo.
- c) Aceptar y cumplir las decisiones de los órganos de administración y de control social.
- d) Comportarse solidariamente en sus relaciones con la Asociación y los asociados de la misma.
- e) Abstenerse de efectuar actos o incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la Asociación.
- f) Respetar a los directivos, asociados y empleados de la Asociación, así como a las demás personas que presten sus servicios a la misma.
- g) Cumplir oportunamente las obligaciones derivadas de su Asociación.
- h) Suministrar los informes que la Asociación le solicite en cumplimiento de sus funciones.
- i) Comunicar cualquier cambio de domicilio, correo electrónico y/o teléfono.
- j) Asistir a las asambleas generales ordinarias y extraordinarias o elegir los delegados para que concurran a ellas, deliberar y votar cuando sea necesario y desempeñar los cargos o comisiones para los cuales sean elegidos.
- k) Guardar prudencia y discreción en materia política y religiosa en sus relaciones internas con la Asociación y evitar actuaciones en estos temas que la afecten.
- l) Desempeñar con prioridad, diligencia y eficacia los encargos y comisiones que le sean encomendados por la Asociación.
- m) Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro normal, los elementos e instrumentos que le haya facilitado la Asociación para su uso.
- n) Participar en los programas de educación y capacitación general, así como en los demás eventos a que se le cite.
- o) Cumplir con los demás deberes que resulten de la ley, el estatuto y los reglamentos.

#### **CAPÍTULO IV** **RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

La junta de administración o el comité que ésta designe, podrá sancionar a los asociados que cometan actos violatorios de los estatutos o de los reglamentos, según la gravedad de los mismos, cumpliendo con el debido proceso y de acuerdo con el reglamento pertinente que debe incluir la posibilidad de que el asociado recurra al comité de apelaciones descrito en artículo 18 del presente estatuto.

Al reincidir en una falta el asociado podrá hacerse acreedor a la sanción superior inmediata, dentro de la siguiente escala de sanciones: 1) amonestación, 2) suspensión y 3) exclusión.

**Artículo 12. AMONESTACIÓN.** Llamada de atención por escrito.

Da lugar a esta sanción:

- a) No recibir capacitación sin justa causa.
- b) No asistir en las actividades de la Asociación a las que haya sido expresamente citado, sin justa causa.
- c) La no asistencia a las reuniones de los órganos de administración a los cuales pertenezca, sin justa causa.
- d) El irrespeto a los órganos de Administración, miembros de la Asociación, empleados de la Asociación y empleados de la \_\_\_\_\_.
- e) La inasistencia sin causa justificada a las reuniones de la Asamblea General y/o de delegados.

**Artículo 13. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE DERECHOS.** Consiste en la privación de los derechos que tiene el asociado hasta por un término de seis (6) meses.

Causales:

- a) Por negligencia o descuido en el desempeño de las funciones que se le confíen.
- b) Por suplantación de otro asociado en actividades relacionadas con la Asociación.
- c) Por obstaculizar el normal funcionamiento de las actividades de la Asociación, el negarse a presentar los documentos que se le soliciten o entregarlos falseados.
- d) Por ejercicio del derecho al sufragio en forma ilegítima, votando más de una vez; obligar el voto a otro asociado mediante maniobra engañosa.
- e) Por la asistencia a la Asociación bajo el efecto del alcohol o sustancias psicoactivas.
- f) Dar información falsa o tendenciosa a los demás miembros de la Asociación.

**Artículo 14. EXCLUSIÓN.** Es la máxima sanción que se impondrá, consistente en la pérdida definitiva de la calidad de asociado.

- Causales:

Infringir en forma grave la disciplina social que puedan desviar los fines de la Asociación.

Entregar a la Asociación bienes de procedencia fraudulenta.

Efectuar operaciones ficticias en perjuicio de la Asociación, de sus asociados o de terceros.

Cambio injustificado en la destinación de recursos financieros de la Asociación.

Ejercer dentro de la Asociación actividades de carácter político partidista, religioso, o actos discriminatorios relacionados con las anteriores materias o de orden racial.

El abierto desafío y desacato a las decisiones adoptadas por los órganos de administración.

**Parágrafo.** Cuando se trate de la exclusión de asociados elegidos por la Asamblea General como miembros de la Junta de Administración y/o Comité de Apelaciones los afectados quedan incurso en suspensión provisional de sus funciones.

**Artículo 15. PROCEDIMIENTO:** el procedimiento para la aplicación del régimen disciplinario será el establecido en el código único disciplinario y normas concordantes.

**Artículo 16. COMITÉ DE APELACIONES.** La Asamblea General o Asamblea General de Delegados conformará con asociados elegidos por ésta un Comité de Apelaciones, al cual se le delegará la función de decisión de los recursos de apelación por exclusión u otras sanciones, que se presenten.

Dicho Comité estará integrado por tres asociados hábiles que actuarán como principales y un (1) suplente numérico.

## CAPÍTULO V RÉGIMEN ECONÓMICO

Patrimonio - Aportes Sociales Individuales - Ejercicio Económico- Reservas, Fondos y Excedentes

**Artículo 17. PATRIMONIO.** El patrimonio de la Asociación de Usuarios estará conformado por:

- . Cuotas de afiliación
- . Las donaciones individuales.
- . Las reservas y fondos permanentes.
- . Las donaciones, auxilios y aportes institucionales que reciba con destino a su incremento patrimonial.

**Artículo 18. FONDOS Y RESERVAS PERMANENTES.** Las reservas no podrán ser repartidas entre los asociados. Los fondos y reservas creados por la ley y los establecidos por la Asociación, no se podrán destinar a fines diferentes para los cuales fueron creados. En el evento de liquidación el remanente patrimonial no podrá ser repartido entre los asociados.

**Artículo 19. RESERVAS Y FONDOS ESPECÍFICOS.** Por decisión de la Asamblea General se podrán crear reservas y fondos con fines determinados. Igualmente la Asociación podrá prever en su presupuesto y registrar en su contabilidad incrementos progresivos de las reservas y fondos con cargo al ejercicio anual.

**Parágrafo:** Funcionarán \_\_\_\_\_ (número) fondos permanentes, los cuales serán reglamentados por la Junta de Administración, a saber:

- a) Fondo para Capacitación.
- b) Fondo para Funcionamiento.
- c) Fondo de Solidaridad y Bienestar.
- d) *(colocar los demás que consideren pertinentes)*

**Artículo 20. AUXILIOS.** La Asociación puede recibir auxilios y donaciones para la atención del destino señalado por quien aporte, el cual debe estar enmarcado en el objeto de la Asociación. Tales dineros no pueden ser repartidos entre los asociados ni beneficiar individualmente a ninguno de ellos.

**Artículo 21. EJERCICIO ECONÓMICO.** El ejercicio económico de la Asociación será anual, comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre. Al término del ejercicio se elaborarán los estados financieros para ser sometidos a la aprobación de la asamblea general.

**Artículo 22. DESTINACIÓN DE LOS EXCEDENTES.** Si del ejercicio resultaren excedentes, estos se aplicarán así:

- a) (\_\_\_\_\_) por ciento (\_\_\_%) para el fondo de Capacitación.
- b) (\_\_\_\_\_) por ciento (\_\_\_%) para el fondo de Funcionamiento.
- c) (\_\_\_\_\_) por ciento (\_\_\_%) para el fondo de Solidaridad y Bienestar.

**Parágrafo:** Los excedentes se aplicarán en primer término a amortizar el déficit de ejercicios anteriores, de ser necesario.

## CAPÍTULO VI

### ADMINISTRACIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

**Artículo 23. ADMINISTRACIÓN.** La administración de la Asociación estará a cargo de:

- a) La Asamblea General de Asociados o de Delegados.
- b) La Junta de Administración.

**Artículo 24. ASAMBLEA GENERAL.** La Asamblea General es el órgano máximo de la Asociación y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y reglamentarias.

La constituyen la reunión de los asociados o de los delegados elegidos a la fecha de la convocatoria. Su funcionamiento se ajustará a los instrumentos y mecanismos legales vigentes.

**Parágrafo:** Las reuniones de la Asamblea General serán Ordinaria y Extraordinarias.

**Artículo 25. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA.** Será convocada por la Junta de Administración con una anticipación no inferior a \_\_\_\_\_ (\_\_\_) días a la fecha de su celebración para ser realizada en *(colocar fecha, hora y lugar)*.

Si transcurre el tiempo en mención y no ha habido convocatoria, ésta deberá ser convocada por el Comité de Vigilancia y Control, dentro de los diez (10) días siguientes, llenando los mismos requisitos estipulados. Si vencido este término sin que el Comité de Vigilancia y Control realice la convocatoria, ésta deberá efectuarse por el Revisor Fiscal dentro de los siguientes diez (10) días. Por último, si el Revisor Fiscal no convoca, la podrá efectuar el 15% de los asociados activos.

Derechos de los usuarios en salud 109

**Artículo 26. ASAMBLEA EXTRAORDINARIA.** Cuando en cualquier época del año se presenten asuntos imprevistos o de urgencia que no puedan postergarse hasta la siguiente Asamblea General Ordinaria, la Junta de Administración por derecho propio o a solicitud escrita del Comité de

Vigilancia y Control, del Revisor Fiscal o de un 15% de los asociados activos, convocará a la Asamblea General Extraordinaria, siguiendo los procedimientos indicados en el artículo anterior.

**Artículo 27. ELECCIÓN DEMOCRÁTICA.** La Asamblea General de la Asociación de Usuarios elegirá por mayoría absoluta, mitad más uno, los órganos de administración y control.

El sistema de elección será mediante listas inscritas el día de realización de la Asamblea y presentada a la secretaría de la mesa directiva; será conformada por asociados activos presentes y se aplicará el sistema de cociente electoral.

**Artículo 28. QUÓRUM PARA DELIBERAR Y DECIDIR.** La asistencia de la mitad más uno de los asociados activos constituirá quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas.

Si dentro de la media hora siguiente a la convocatoria no se hubiere integrado este quórum, la Asamblea podrá deliberar y adoptar decisiones válidas con un número de asociados no inferior al 10% del total de los asociados activos.

**Parágrafo.-1.** Para el presente estatuto tendrán capacidad de decidir los asociados que se encuentren activos.

**Parágrafo 2.** Cuando se realice Asamblea de Delegados, el quórum mínimo requerido para deliberar y decidir será la asistencia de la mitad más uno de los delegados elegidos y convocados.

**Artículo 29. MAYORÍAS ESPECIALES.** Por regla general las decisiones de la Asamblea General o de Delegados se tomarán por mayoría absoluta de votos de los asistentes. Para reforma del estatuto, transformación, fusión, incorporación y disolución para liquidación, se requerirá el voto favorable de las dos terceras partes de los asociados activos.

**Parágrafo.** La convocatoria deberá ser publicada y difundida por cualquier medio idóneo por el ente que la convoque.

**Artículo 30. FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL.** Son funciones de la Asamblea General:

- a) Fijar las políticas y directrices generales de la Asociación para el cumplimiento de su objeto social.
- b) Reformar el estatuto.
- c) Examinar y aprobar o improbar los informes de los órganos de Administración y Vigilancia.
- d) Aprobar o improbar los estados financieros de cada Ejercicio.
- e) Aprobar o improbar el presupuesto anual.
- f) Destinar los excedentes del ejercicio económico a lo previsto en la ley y en el estatuto.
- g) Elegir los miembros de la Junta de Administración y el Comité de Apelaciones.
- h) Autorizar a la Junta de Administración para la celebración de contratos o para la realización de operaciones que comprometan el patrimonio de la Asociación hasta el 40%.
- i) Elegir el Revisor Fiscal y su suplente.
- j) Elegir el Comité para aprobación de las respectivas actas de Asamblea General.
- k) Las demás que señale la Ley y el presente estatuto.

**Artículo 31. ASAMBLEA DE DELEGADOS.** La Asamblea General de Asociados podrá ser sustituida por la Asamblea General de Delegados, cuando la reunión de aquella se dificulte por razón del número de asociados o cuando su realización resulte significativamente onerosa en proporción de los recursos de la Asociación, a juicio de la Asamblea General o de la Junta de Administración.

El número de delegados en ningún caso será menor de 10 ni mayor de 25 y estos sólo podrán desempeñar las funciones asignadas para el período elegido.

El procedimiento de elección de delegados deberá ser reglamentado por la Junta de Administración, de forma que garantice la adecuada información y participación de los asociados.

A la Asamblea General de Delegados le serán aplicables, en lo pertinente, las normas relativas a la Asamblea General de Asociados.

**Parágrafo.** Para ser elegido Delegado, es necesario tener una antigüedad de seis meses como asociado activo, de manera continua y cumplir con el requisito del literal c), indispensable para ser miembro de la Junta de Administración, según el artículo 32 del presente estatuto.

**Artículo 32. JUNTA DE ADMINISTRACIÓN – COMPOSICIÓN Y PERÍODO.** Forman parte de la Junta de Administración de la Asociación, cinco (5) miembros principales, con sus respectivos

suplentes numéricos. Su período será de dos (2) años. Para ser miembro de la Junta de Administración se requieren las siguientes condiciones:

- a) Ser asociado activo y tener una antigüedad en la Asociación no inferior seis meses.
- b) Haber recibido por lo menos diez (10) horas de capacitación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o demostrar conocimientos inherentes a la misma.
- c) No haber sido sancionado por la Asociación de Usuarios ni por la Superintendencia de Salud en el desempeño de sus funciones, ni haber sido declarado dimitente sin justa causa de la Junta de Administración o del Comité de Apelación durante los dos (2) años inmediatamente anteriores a la fecha de su designación.

**Parágrafo.** En las Asambleas se podrán remover total o parcialmente los integrantes de Junta de Administración, previa comprobación del incumplimiento de su deber, por parte del Comité de Vigilancia y Control.

**Artículo 33. FUNCIONES.** La Junta de Administración debe cumplir las siguientes funciones:

- a) Ejecutar los mandatos de la asamblea general.
- b) Fijar las políticas de la Asociación al tenor del Estatuto y de las decisiones de la Asamblea.
- c) Aprobar el reglamento interno de la Junta de Administración y comités.
- d) Asignar entre sus miembros los cargos de Coordinador de los Comités o a quien ésta delegue.
- e) Concertar la designación de la representación legal y remoción del mismo cuando lo estime conveniente.
- f) Concertar la designación de la representación de los asociados en las diferentes instancias definidas en la ley.
- g) Aprobar la creación de otros comités especiales, integrarlos y aprobar sus respectivos reglamentos.
- h) Reglamentar el Estatuto y cada uno de los servicios de la entidad, la inversión de fondos y la utilización de fondos especiales.
- i) Decidir sobre sanciones a asociados y la exclusión cuando hubiere lugar a ello, según las normas y procedimientos establecidos.
- j) Establecer las políticas de personal y de seguridad social para empleados.
- k) Autorizar al Representante Legal para la celebración de contratos o para la realización de operaciones que comprometan el patrimonio de la Asociación que determine la Junta.
- l) Elaborar el proyecto del Plan de Desarrollo en concordancia con el Balance social y presentarlo a la Asamblea General, el Plan Anual de actividades y los presupuestos de ingresos y gastos, e inversiones y realizar seguimiento y control a través de evaluaciones periódicas.
- m) Convocar las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, de acuerdo con las normas y procedimientos que señala el presente Estatuto.
- n) Aprobar la estructura funcional, la planta de personal y el nivel de asignaciones.
- o) Crear y reglamentar la apertura de sucursales y agencias en el ámbito territorial, sujetas a la autorización del Ente estatal correspondiente.
- p) Aprobar el programa y el presupuesto de cada comité para cada período anual.
- q) Rendir a la Asamblea General el informe de la gestión administrativa.
- r) Conocer y evaluar los informes que le rinden periódicamente el Representante Legal, los Comités Especiales y otros organismos y adoptar las medidas que sean pertinentes.
- s) Proponer a la Asamblea General la aplicación del excedente anual y los demás aspectos que conduzcan al mejoramiento y al fortalecimiento de la Asociación.
- t) Aprobar o delegar la admisión de los asociados.
- u) Las demás que le correspondan de acuerdo con la ley, con el presente Estatuto y las que le asigne la Asamblea General.

**Artículo 34. REUNIONES DE LA JUNTA DE ADMINISTRACIÓN.**

La Junta de administración de la Asociación se instalará por derecho propio, una vez sea reconocida e inscrita en la entidad que determine la ley, sesionará ordinariamente mínimo una (1) vez al mes y extraordinariamente cuantas veces sea necesario; designará sus dignatarios y actuará conforme a su propio reglamento, las normas estatutarias y la ley.

Parágrafo. Únicamente tienen derecho a voto los principales y los suplentes en ausencia de éstos.

**Artículo 35. REPRESENTANTE LEGAL.** Responde por la ejecución de las decisiones que la Asamblea y la Junta de Administración le deleguen y ejerce la representación legal de la Asociación en los mismos términos de la delegación.

Es designado por la Junta de Administración y puede ser removido libremente.

**Artículo 36. INHABILIDADES.** Los miembros de la Junta de Administración, el Representante Legal y los empleados no podrán votar en reuniones de la Asamblea General cuando se trate de la aprobación de cuentas o de resoluciones que afecten su responsabilidad.

### REVISORÍA FISCAL

**Artículo 37. PERÍODO Y CALIDAD.** La Asamblea escoge al Revisor Fiscal y su suplente entre los profesionales de la Contaduría Pública, con tarjeta profesional vigente, para un período de dos (2) años. Ambos son removibles y reelegibles.

Para ser elegidos se requiere no estar sancionado por la Superintendencia de Salud, ni la Junta Central de Contadores en el desempeño de sus funciones, ni condenados penalmente durante los cinco (5) años inmediatamente anteriores a la fecha de su designación.

**Artículo 38. FUNCIONES.** Son funciones del Revisor Fiscal:

- a) Cerciorarse de que las actividades de la Asociación se cumplan de acuerdo con la Ley, el estatuto, los reglamentos y las decisiones de la Asamblea General y de la Junta de Administración.
- b) Velar porque los registros contables y los libros de actas de todos los órganos se lleven y mantengan al día.
- c) Inspeccionar fondos, bienes, archivo y comprobantes, procurando que estén organizados, se utilicen con eficiencia y se atienda su conservación y seguridad.
- d) Impartir instrucciones, inspeccionar y pedir informes, en todo cuanto favorezca el control del patrimonio de la Asociación.
- e) Dar cuenta oportuna y por escrito de las irregularidades advertidas a los órganos de la Asociación que deban ser enmendadas.
- f) Colaborar con las autoridades estatales competentes para vigilar la Asociación, atendiendo sus encargos.
- g) Informar a la Asamblea General respecto al Balance Social, particularmente en los aspectos económicos, certificar y dictaminar los estados financieros.
- h) Las demás señaladas por la ley o el estatuto así como las que siendo compatibles con las anteriores le encomiende la Asamblea General.

**Parágrafo.** El Revisor Fiscal podrá inspeccionar libros, correspondencia, comprobantes y en general documentos de la Asociación de Usuarios e intervenir en las reuniones de Asamblea, Junta de Administración y Comité de Vigilancia y Control. Tales derechos se le reconocen solo con miras al cumplimiento de sus funciones, por ende queda obligado a guardar la reserva sobre lo que concierne en ejercicio de los mismos.

**Artículo 39. RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN Y ENTES DE CONTROL.** La Junta de Administración, el Representante Legal, el Comité de Vigilancia y Control y el Revisor Fiscal, son responsables civilmente de los perjuicios que ocasionen a la Asociación, a los asociados o a terceros por dolo o culpa en el cumplimiento de las funciones o violación de la reserva, sin perjuicio de las acciones penal o 4 disciplinaria.

### CAPÍTULO VII

#### INCORPORACIÓN- FUSIÓN - INTEGRACIÓN - AFILIACIÓN - DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA ASOCIACIÓN

**Artículo 40. INCORPORACIÓN Y FUSIÓN.** La Asociación podrá incorporarse o fusionarse a otra u otras Asociaciones de usuarios adoptando su denominación, acogiéndose a sus estatutos y amparándose en su personería jurídica.

En tal caso se disolverá sin liquidarse y su patrimonio se transferirá a la Asociación incorporante.

Tanto en la fusión como en la incorporación, cuando hubiere lugar a ello, se procederá estrictamente de acuerdo con las normas, condiciones, requisitos y procedimientos señalados en la legislación colombiana.

La fusión o la incorporación requerirán la aprobación de las asambleas generales de las Asociaciones que se fusionan o incorporan. Para que las decisiones sobre la fusión o incorporación surtan efecto, es indispensable que sean reconocidas mediante Resolución de la entidad estatal competente, para lo cual previamente la Asociación deberá presentar todos los antecedentes, documentos, estatutos y demás requisitos legales o procedimientos establecidos para este tipo de procesos.

Parágrafo: esta decisión deberá constar en resolución adoptada en la Asamblea General por un mínimo de dos terceras partes (2/3) de los asociados activos.

**Artículo 41. DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.** La Asociación podrá disolverse:

- a) Por resolución adoptada en la Asamblea General por un mínimo de dos terceras partes (2/3) de los asociados activos.
- b) Por reducción de los asociados a menos del mínimo exigible para su constitución de Formas de Participación en Salud
- c) Por incapacidad o imposibilidad de cumplir el objeto social para el cual fue creada.
- d) Por fusión o incorporación a otra Asociación.
- e) Por haberse iniciado contra ella concurso de acreedores.
- f) Por emplear medios o fines en el desarrollo de su objeto social, que sean contrarios a la ley o al espíritu de participación social.

Decretada la disolución se procederá a la liquidación de conformidad con las normas vigentes.

El remanente patrimonial de la liquidación ha de transferirse a la entidad Asociativa que haya divulgado trabajos de investigación en materia de participación social en salud el semestre anterior. La disolución de la Asociación, cualquiera que sea el origen de la decisión, será registrada ante el organismo competente.

También deberá ser puesta en conocimiento del público en general, mediante aviso publicado en un periódico de circulación regular en el municipio correspondiente a la sede de la Asociación y en donde ésta tenga sucursales o agencias.

## **CAPÍTULO VIII DE LA CONCILIACIÓN**

**Artículo 42. SOLUCION DE CONFLICTOS.** Los conflictos que surjan entre la Asociación y sus asociados, o entre éstos y por causa y ocasión de actividades propias de la misma, siempre que versen sobre conflictos transigibles, se someterán

a las instancias establecidas, de conformidad con la normatividad vigente interna o externa.

Derechos de los usuarios en salud

## **CAPÍTULO IX REFORMA DEL ESTATUTO.**

**Artículo 43. REFORMA.** El estatuto podrá ser reformado total o parcialmente por la Asamblea General o de Delegados con el voto favorable de las dos terceras (2/3) partes de los asociados activos. La reforma será sancionada en forma definitiva por el organismo competente para su vigencia.

En todo caso será necesaria la preparación y la divulgación del proyecto respectivo por parte de la Junta de Administración para conocimiento y discusión por parte de los asociados o delegados, diez (10) días calendario antes de su presentación a la Asamblea General o de delegados.

**Artículo 44. APROBACIÓN.** Estudiadas y debatidas las reformas al estatuto por la Asamblea quedará aprobado.

Artículo 45. VIGENCIA. El nuevo estatuto entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y expedición. A cada asociado se le pondrá a disposición copia del estatuto aprobado.

## **CAPÍTULO X DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 46.** La Junta de Administración, en primera instancia resolverá o reglamentará cualquier duda en la interpretación o aplicación del presente estatuto.

### **Artículo 47. VIGILANCIA Y CONTROL DE ORDEN SUPERIOR.**

La Asociación de Usuarios, dará oportuno y estricto acatamiento a las normas dictadas por la entidad competente referentes a las Asociaciones de Usuarios, de conformidad con lo previsto expresamente en la ley y decretos vigentes, así como las normas legales que en el futuro se expidan al respecto.

Artículo 48. NORMAS SUBSIDIARIAS. Lo no previsto en este estatuto, ni en sus reglamentos, se regula en su orden de prioridad por la constitución, las leyes, la normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, por la doctrina universal de participación social (en especial sus principios y valores) y por el derecho común sobre asociaciones y fundaciones que por su naturaleza sea extensible a las Asociaciones de Usuarios.

El presente estatuto fue aprobado por unanimidad, por la Asamblea General de asociados reunida el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en la ciudad de \_\_\_\_\_, República de Colombia.

\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Revisó y actualizó Emilia G.  
Profesional Especializado OPACS.