

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: ICH-P-F-01
	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 01 de octubre de 2020	HORA: 9:00 am	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL ZOOM ID: 77192191922 Contraseña: 8fRQJ3
------------------------------	---------------	--

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

**DESARROLLO:**

**ORDEN DEL DÍA**

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Elección de presidente y secretario de la asamblea
3. Lectura y aprobación del orden del día
4. Aprobación de los estatutos de la alianza de usuarios
5. Elección de miembros de la alianza de usuarios
6. Elección del presidente de la alianza de usuarios
7. Elección del secretario de la alianza de usuarios
8. Elección de los representantes para los comités
9. Varios constitución alianza de usuarios y estatutos de la alianza

**DESARROLLO DE LA ASAMBLEA:**

**1. Registro de asistentes y conformación del quorum**

En cumplimiento de convocatoria pública realizada por INES CHALELA SERRANO S.A.S., se da inicio a la asamblea para la elección de la alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S., para el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2020 30 de septiembre de 2022.

En la ciudad de Bucaramanga, siendo las 9 am, del día 01 de octubre de 2020, se reunieron a través de zoom, las siguientes personas con el fin de conformar la alianza de usuarios:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Elsa de Serrano	28.148.858
Beatriz Santomán	37-816.633
Beatriz Helena Serrano	63.285.166
Martha Isabella Suárez Clavijo	cc. 37.833.659

Asistieron también, en calidad de convocantes y promotores de esta alianza la Dra. Inés Chalela Serrano, gerente de la IPS y Claudia Patricia Durán Hernández, jefe de calidad de la IPS.

**2. Elección de presidente y secretario de la asamblea**

A continuación, se procedió a la elección de presidente y secretario de la asamblea. La Asamblea eligió por unanimidad de votos como presidente de la reunión a Beatriz Serrano y como secretaria a Martha Isabella Suárez.

**3. Lectura y aprobación del orden del día**

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

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: ICH-P-F-01
	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	VERSION: 01 (06/08/2014)

#### 4. Aprobación de los estatutos de la alianza de usuarios

La Dra. Inés Chalela Serrano manifiesta que el objeto de la reunión es invitarlos a que se conforme la Alianza de Usuarios de la IPS "INES CHALELA SERRANO S.A.S."

Sobre el particular aclara que, conforme a la normativa vigente, corresponde a las Instituciones Prestadora de Servicios de Salud, promover la conformación de la Alianza de Usuarios, la cual una vez constituida inicia actividades en forma independiente.

A continuación, procede a dar lectura a los de estatutos, que se transcribe a continuación

ESTATUTOS ALIANZA DE USUARIOS INES CHALELA SERRANO S.A.S.

Capítulo I. Nombre, características, domicilio, objeto y término de duración.

ARTÍCULO PRIMERO. - Nombre. Se constituye una Asociación de Usuarios denominada "Alianza de Usuarios IPS Inés Chalela Serrano", en adelante La Alianza.

ARTÍCULO SEGUNDO. - Características. La Alianza es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituida por usuarios de la "Institución Prestadora de Servicios de Salud INES CHALELA SERRANO S.A.S."

ARTÍCULO TERCERO. - Domicilio. El domicilio de La Alianza será en la ciudad de Bucaramanga, Departamento de Santander, República de Colombia.

ARTÍCULO CUARTO. - Objeto. De conformidad con lo señalado en el artículo 10 del Decreto 1757 de 1994 y la Circular Externa 47 de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, modificada por la Circular Externa No. 49 del 2008, expedida por esa misma entidad, el objeto de la Alianza de Usuarios es agrupar a los usuarios y pacientes de la IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S.; Velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad en la prestación de los servicios de salud, y a recibir un trato digno; Canalizar y garantizar la gestión adecuada de las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia, eficacia, y percepción de satisfacción de los usuarios, en los servicios de salud que presta la IPS; Procurar la educación de sus integrantes en temas relacionados con la salud, pondrá a conocimiento de los asociados, los deberes y derechos de los usuarios con la IPS.

Para los efectos señalados en el inciso anterior, la Alianza tendrá las siguientes funciones:

1. 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.
2. 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.
3. Dar a conocer los proyectos orientados a los usuarios y obtener su retroalimentación respecto a los mismos.
4. 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.
5. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
6. Por medio de dos de sus representantes participar en El comité de ética en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias de los mismos para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
7. Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO del municipio, el Consejo Local de Seguridad Social en Salud o los espacios de participación social que cumplan sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.
8. Realizar acciones de educación a los asociados sobre seguridad social en salud, derechos y

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: ICH-P-F-01
	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	VERSION: 01 (06/08/2014)

- deberes de los usuarios, servicios de la IPS, Promociones especiales vigentes y valores agregados que ofrezca la IPS.
9. Actuar en coordinación con la oficina de quejas y reclamos de la institución y con el Comité de Ética y de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por la gerencia de la IPS.
  10. La demás que por ley le corresponda.

**ARTÍCULO QUINTO. - Término de duración.** El término de duración de la Alianza será de dos años (2) años contados a partir de la fecha del acta de constitución.

**Capítulo II. Asociados y órganos directivos.**

**ARTÍCULO SEXTO. - Asociados.** La Alianza estará conformada por todos aquellos usuarios que hayan utilizado los servicios de la IPS durante el último año, que de manera libre y espontánea se vinculen a esta Alianza, bien sea porque hubieran suscrito la respectiva acta de constitución, o porque con posterioridad a la celebración de la asamblea constitutiva, hubieran manifestado por escrito su voluntad de pertenecer a esta organización.

**Parágrafo.** Teniendo en cuenta el carácter voluntario que tiene la vinculación a este tipo de organizaciones, los asociados podrán, en cualquier momento, desvincularse de La Alianza sin más formalidades que la simple manifestación por escrito de dicha decisión.

**Parágrafo segundo.** Para la vinculación de los miembros de La Alianza se observarán las mismas inhabilidades, impedimentos e incompatibilidades que para tal efecto establecen las normas sobre la materia.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. - Forma de Administración.** La forma de administración está dada por

- a. **Presidente:** Coordinador de la Alianza. Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, removible o reelegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados
- b. **Secretario:** Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, removible o reelegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados.

**ARTÍCULO OCTAVO. - Reuniones de los comités.** El comité en forma ordinaria se reunirá mensualmente y extraordinariamente cuando sus miembros o los representantes de la alianza en otro espacio de participación social lo solicite.

A las reuniones asistirán los integrantes para dar un reporte del avance de las gestiones realizadas y recogiendo sugerencias para mejorar los entregables, y sugerirán a sus dos representantes los puntos a escalar con las directivas de la organización a través del comité de ética del mes. De las reuniones se dejará acta firmada por el presidente y el secretario, consignando en ellas los asistentes a la misma, el orden del día, el desarrollo de la reunión y las decisiones y compromisos adquiridos.

**ARTÍCULO NOVENO. - Funciones del presidente de la alianza.**

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

**ARTÍCULO DÉCIMO. 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 alianza.
4. Mantener comunicación con los asociados, informando las decisiones tomadas y recogiendo inquietudes y sugerencias.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: ICH-P-F-01
	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	VERSION: 01 (06/08/2014)

5. Ser el segundo representante de la alianza ante el comité de ética y las directivas de la IPS
6. Otras que se requieran a juicio de la alianza.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.** Periodicidad de las reuniones ordinarias y casos en que se convocarán las extraordinarias. Las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, serán presididas por el presidente de la alianza, en caso de que este no pueda asistir, se nombrará un encargado.

**Asambleas ordinarias:** se realizarán asambleas periódicas mensualmente para mantener a los asociados informados sobre los servicios, normas de utilización, trámites de quejas, sugerencias y reclamos, etc., a la vez recibir sus inquietudes y sugerencias. Las asambleas serán citadas por el presidente, previa coordinación con el gerente de la IPS

**Asambleas Extraordinarias:** Serán citadas por el presidente cuando existan circunstancias no contempladas que requieran respuesta o problemas especiales planteados por los usuarios

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. 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 dejará en los archivos de la alianza.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. Competencia para convocar Asambleas.** Tanto la Asamblea Ordinaria como la Extraordinaria, será convocada por el presidente de la Alianza, previa coordinación con la Gerente de la IPS.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. Mayoría para deliberar y decidir en las reuniones. Quórum:** Para la realización de las Asambleas, el quórum necesario para deliberar debe estar conformado por la mitad más uno de los asociados activos y que se encuentren debidamente registrados. Si transcurrida media hora después de la hora señalada no se hubiere integrado el quórum, la Asamblea de Asociados podrá deliberar y tomar decisiones válidas con el número de asistentes, 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.

**Parágrafo primero.** Las decisiones se tomarán por mayoría absoluta de votos de los asistentes.

**Parágrafo segundo.** Cada asociado tendrá derecho a un voto. Los asociados convocados no podrán delegar su representación.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. Actas de reunión:** Lo ocurrido durante la realización de la Asamblea, quedará consignado en actas de reunión. La información relevante será la siguiente: Lugar, fecha y hora de la reunión, constancia de la convocatoria previa, número de asistentes, orden del día, número de convocados, asuntos tratados, decisiones adoptadas con los votos correspondientes, nombramientos efectuados, hora de clausura y compromisos efectuados para próximas reuniones

Los estatutos son puestos a consideración de la asamblea. Son aprobados por unanimidad

### 5. Elección de miembros de la alianza de usuarios

Se inicia la elección de la alianza por votación pública, con el siguiente resultado:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	DIRECCIÓN	TELEFONOS
Martha Isabella Suárez clayjo	cc 37-833.659	Cia 39 ± 48-135	3188833428
martha serrano	63 285 166	Cia 20 ± 32-43 Caja 3	3132843067

deberes de los usuarios, servicios de la IPS, Promociones especiales vigentes y valores agregados que ofrezca la IPS.

9. Actuar en coordinación con la oficina de quejas y reclamos de la institución y con el Comité de Ética y de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por la gerencia de la IPS.
10. La demás que por ley le corresponda.

**ARTÍCULO QUINTO. - Término de duración.** El término de duración de la Alianza será de dos años (2) años contados a partir de la fecha del acta de constitución.

**Capítulo II. Asociados y órganos directivos.**

**ARTÍCULO SEXTO. - Asociados.** La Alianza estará conformada por todos aquellos usuarios que hayan utilizado los servicios de la IPS durante el último año, que de manera libre y espontánea se vinculen a esta Alianza, bien sea porque hubieran suscrito la respectiva acta de constitución, o porque con posterioridad a la celebración de la asamblea constitutiva, hubieran manifestado por escrito su voluntad de pertenecer a esta organización.

**Parágrafo.** Teniendo en cuenta el carácter voluntario que tiene la vinculación a este tipo de organizaciones, los asociados podrán, en cualquier momento, desvincularse de La Alianza sin más formalidades que la simple manifestación por escrito de dicha decisión.

**Parágrafo segundo.** Para la vinculación de los miembros de La Alianza se observarán las mismas inhabilidades, impedimentos e incompatibilidades que para tal efecto establecen las normas sobre la materia.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. - Forma de Administración.** La forma de administración está dada por

- a. **Presidente:** Coordinador de la Alianza. Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, removible o reelegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados
- b. **Secretario:** Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, removible o reelegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados.

**ARTÍCULO OCTAVO. - Reuniones de los comités.** El comité en forma ordinaria se reunirá mensualmente y extraordinariamente cuando sus miembros o los representantes de la alianza en otro espacio de participación social lo solicite.

A las reuniones asistirán los integrantes para dar un reporte del avance de las gestiones realizadas y recogiendo sugerencias para mejorar los entregables, y sugerirán a sus dos representantes los puntos a escalar con las directivas de la organización a través del comité de ética del mes. De las reuniones se dejará acta firmada por el presidente y el secretario, consignando en ellas los asistentes a la misma, el orden del día, el desarrollo de la reunión y las decisiones y compromisos adquiridos.

**ARTÍCULO NOVENO. - Funciones del presidente de la alianza.**

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

**ARTÍCULO DÉCIMO. 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 alianza.
4. Mantener comunicación con los asociados, informando las decisiones tomadas y recogiendo inquietudes y sugerencias.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: ICH-P-F-01
	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	VERSION: 01 (06/08/2014)

Beatriz Jantamanc	cc. 37-816.633	cra 35 # 44- P 6 apto 601	3153730124 6458212
Elsa de Serrano	cc. 28.148.858	cra 39A # 42-57 apto 601 edif la	3203334411 6321037

*Robles*

**6. Elección del presidente de la alianza de usuarios**

Se elige como presidente a: Elsa de Serrano

**7. Elección del secretario de la alianza de usuarios**

Se elige como secretaria a: Beatriz Serrano

**8. Elección de los representantes para los comités**

Representante para el Comité de Participación Comunitaria (COPACO):  
Elsa de Serrano

Dos representantes para el comité de ética hospitalaria:  
Beatriz Serrano  
Beatriz Jantamanc

Representante para el Consejo Local de seguridad Social en Salud:  
Martha Isabella Juárez Clavijo

**9. Varios constitución alianza de usuarios y estatutos de la alianza**

No habiendo más asuntos por tratar, se decreta un receso para la elaboración del acta, la cual luego de ser leída es aprobada por unanimidad.

**Siendo las 9:40 am se da por terminada la reunión.**

Beatriz Jantamanc  
Presidente (Asamblea)

Martha Isabella Juárez Clavijo  
Secretaria (Asamblea)