

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	1 de 8

1. Objetivo y Alcance

Definir el procedimiento para la suscripción de apoyos o directivas anticipadas para que las personas con discapacidad, puedan utilizar los servicios prestados en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, teniendo en cuenta aquellas circunstancias de salud mental, física, sensorial, accidente o edad avanzada que impidan en forma transitoria o permanente tomar decisiones respecto a su salud, realización de negocios jurídicos, trámites financieros y demás circunstancias similares que tengan implacaciones legales.

El presente procedimiento inicia con la solicitud del Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas, la designación de los conciliadores, la respectiva citación de las partes hasta la celebración de la audiencia y su posterior seguimiento.

2. Responsable

Los responsables de ejecutar el presente procedimiento son el director (a) del Consultorio Jurídico, Coordinador del Centro de Conciliación, Miembros Activos del Consultorio Jurídico, Estudiantes Conciliadores, Asesores, personal administrativo del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.

3. Definiciones

3.1 Acuerdos de Apoyo y/o Directivas Anticipadas

Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas y apoyarla en que las logre. Las familias, instituciones y los sistemas tienen que garantizar que las preferencias de la persona con discapacidad sean reconocidas e implementadas, sin discriminación.

3.2 Autonomía

Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:

- Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad
- Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria
- Habilidad social para interrelacionarse con los demás
- Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales
- Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Luz Stella Villamizar Guerrero		Firma Ana Perfecta Gutiérrez Estrada		Firma Mabel Coronel	
Fecha	28 de junio de 2021	Fecha	28 de junio de 2021	Fecha	18 de agosto de 2021

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	2 de 8

3.3 Barreras

Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

- Actitudinales: Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- Comunicativas: Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas
- Físicas: Obstáculos materiales, palpables o construidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad

3.4 Discapacidad

Deficiencia física, mental o sensorial, permanente o temporal, que limita a una persona para realizar alguna actividad esencial de su vida diaria, y que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

3.5 Momento de Verdad en el Servicio

Se refiere al preciso instante en que los usuarios entran en contacto con los servicios del consultorio jurídico o centro de conciliación, generando una percepción acerca de la calidad del servicio, atención recibida. Un momento de verdad puede ser telefónico, una impresión sobre la infraestructura, señalización y orientación en las instalaciones y hacia los servicios, disposición del lugar de atención, ambiente de trabajo, actitud y verbalización del colaborador. Se debe actuar en consonancia con el protocolo definido para asegurar la calidad de nuestra atención en cada momento de verdad.

3.6 Personas con Discapacidad

Personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- Sensorial: Se refiere a los órganos de los sentidos, y puede ser visual, auditiva o sordoceguera.

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	3 de 8

- Intelectual o cognitiva: Síndrome de Down, autismo, problemas de aprendizaje, entre otros
- Motriz o física: Personas con deficiencias en su motricidad en miembros superiores e inferiores, deficiencias del sistema nervioso central que limitan o impiden su movilidad y desplazamiento, con o sin dispositivos de apoyo o prótesis. También se incluyen las personas de talla baja.
- Mental o psicosocial: Trastornos psicológicos o psiquiátricos.
- Múltiple: Personas con más de una de las deficiencias anteriores.

3.7 Servicio

Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades del usuario/ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de la entidad, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina civilidad. En el ámbito de los consultorios jurídicos y centros de conciliación, el servicio al usuario/ciudadano es la razón de ser y se constituye, por lo tanto, en el eje de su gestión.

3.8 Trato Digno

El trato digno al usuario parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de oportunidades); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la condición de discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1	PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO		

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	4 de 8

1.1	<p>Presentación de la solicitud del servicio</p> <p>El Usuario realiza la solicitud de Acuerdo de Apoyo y/o Directivas de manera verbal o por escrita.</p> <p>NOTA 1: La solicitud también puede ser presentada a través del correo institucional, redes sociales del Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación: Facebook, e Instagram.</p> <p>NOTA 2: La solicitud puede ser presentada por el usuario o por quien hará las veces de apoyo.</p>	20 minutos	Usuario Personal Administrativo
1.2	<p>Recepción de la solicitud</p> <p>El Miembro Activo del Consultorio Jurídico recepciona el FGA.CC-50 “Solicitud de Audiencia de Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas”, atendiendo las necesidades que pueda presentar la persona con discapacidad. La solicitud se entrega al personal administrativo para reparto, quien lo registra en FGA.CC-01 “Recepción de la Solicitud de Conciliación”</p> <p>NOTA: El Consultorio Jurídico garantiza que no existen barreras de acceso al servicio a las personas con discapacidad que requieran el mismo.</p>	30 minutos	Miembro Activo del Consultorio Jurídico Asesores Usuario Personal Administrativo
1.3	<p>El Personal Administrativo para realizar el reparto Procede de conformidad con el IGA.CC-02 “Selección y Evaluación de Estudiante de Consultorio Jurídico” Actividades 5.1.</p> <p>NOTA: Se tiene en cuenta para el reparto a los estudiantes de Consultorio IV.</p>	15 minutos	Miembro Activo del Consultorio Jurídico Personal Administrativo
1.4	<p>Comunicación y Notificación</p> <p>Se Procede de conformidad con el IGA.CC-02 “Selección y Evaluación de Estudiante de Consultorio Jurídico” Actividades 6.1 y 6.2.</p>	15 minutos	Miembro Activo del Consultorio Jurídico Personal Administrativo
1.5	<p>El Docente designado asesora al Miembro Activo del Consultorio Jurídico en el caso recepcionado en el FGA.CC-33 “Diagnóstico del Caso”; verificando la competencia del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación, asimismo teniendo en cuenta el tipo de apoyo que requiera la persona con discapacidad.</p>	30 minutos	Miembro Activo del Consultorio Jurídico Asesor
1.6	<p>Una vez se cuente con el Vo Bo en el FGA.CC-33 “Diagnóstico del Caso”; el Miembro Activo de Consultorio Jurídico asignado entrega al Personal Administrativo el FGA.CC-50 “Solicitud de Audiencia de Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas” debidamente diligenciado, con el fin de ser entregado al Centro de Conciliación para continuar con el Trámite.</p> <p>NOTA: Los trámites de formalización de acuerdos de apoyo se sustentan únicamente en la expresión de voluntad de la persona con discapacidad. En consecuencia, en ninguna de sus etapas se requiere contar con un informe de valoración de apoyos expedida por una entidad prestadora de ese servicio. Con todo, si el titular del acto cuenta con una valoración de apoyos, puede anexarla a la solicitud si esa es su voluntad, para que sea tenida como un insumo para</p>	1 hora	Miembro Activo del Consultorio Jurídico Asesor

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	5 de 8

	identificar los ajustes razonables que la persona requiere durante el trámite.		
1.8	Mediante el PGA.CC-47 “Entrega de Solicitudes de Audiencias de Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas” , el personal administrativo del Consultorio Jurídico entrega al Centro de Conciliación el FGA.CC-50 “Solicitud Audiencia de Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas” .	15 minutos	Miembro Activo del Consultorio Jurídico Asesores y/o Judicante Usuario
1.9	El coordinador del Centro de Conciliación da el Vo Bo al FGA.CC-50 Solicitud Audiencia de Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas , se procede de conformidad con el IGA.CC-01 “Selección y Evaluación de Conciliadores” , Actividades 2.1 y 2.2	20 minutos	Coordinador Centro de Conciliación Conciliador Personal Administrativo
1.9.1	Una vez el Coordinador con el apoyo de la Auxiliar Administrativa del Centro de Conciliación designe al estudiante conciliador con base en la lista vigente, se convoca a la dependencia de manera inmediata mediante correo electrónico, con el fin de enterarse de la designación y se presente ante el Centro de Conciliación para la firma del FGA.CC-06 “Designación y Aceptación como Conciliador” trámite que realiza al día siguiente hábil de haber recibido el correo electrónico. NOTA: en caso de que el estudiante conciliador requiera ser notificado electrónicamente, debe enviar a la cuenta de correo electrónico seconciliación@unipamplona.edu.co su autorización para surtir el trámite respectivo	1 hora	Personal Administrativo Conciliador
1.9.2	Notificado como Conciliador, el estudiante realiza una proyección o concepto respecto del asunto designado. El estudiante conciliador debe acudir ante el Docente de Práctica y al Coordinador del Centro, para las respectivas orientaciones sobre el asunto asignado, presentando el diagnóstico del caso respecto de lo que considere pertinente. Al estudiante conciliador le corresponde llevar, tramitar y diligenciar FGA.CC-51 “Acta de Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada” , FGA.CC-52 “Constancia de Realización de Audiencia Privada” y FGA.CC-14 “Suspensión” y suscribe FGA.CC-54 “Constancia de no Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada” con el Docente asesor y el Coordinador del Centro. El docente de práctica hace firmar al estudiante conciliador FGA-22 “Control de Asistencia a Asesorías” . NOTA 1: El Conciliador designado cuenta con tres (3) días hábiles a partir de la fecha de notificación para realizar la actividad anterior.	1 hora	Estudiante Conciliador Asesor
1.9.3	Fijación de fecha audiencia El coordinador del Centro de Conciliación fija la fecha para la realización de la audiencia con la persona con discapacidad	30 minutos	Asesor Miembro Activo de Consultorio Jurídico Monitor
1.9.4	El auxiliar administrativo del Centro de Conciliación elabora el FGA.CC-53 “Citación Audiencia de Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada” , indicando fecha y hora.	15 minutos	Auxiliar Administrativo

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	6 de 8

1.9.5	<p>El FGA.CC-53 "Citación Audiencia de Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada", se entrega al Convocante por parte del estudiante Conciliador designado o se radica en la Oficina de Gestión Documental de la Universidad de Pamplona; cuando la notificación se realiza por vía telefónica, el estudiante diligencia el FGA.CC-18 "Constancia de Notificación Telefónica Partes".</p> <p>NOTA 1: Las Notificaciones enviadas por la Oficina de Gestión Documental, se dan por surtidas cinco (5) días después de enviadas, siempre que ninguna de las partes alegue no haber sido notificado, o citado.</p> <p>NOTA 2: Las notificaciones se podrán efectuar por medios electrónicos.</p> <p>NOTA 3: Las constancias de recibido se entregan en el Centro de Conciliación. 30 minutos Gestión Documental Estudiante Conciliador Coordinador y Asesor del Centro de Conciliación Auxiliar Administrativo</p>	30 minutos	<p>Gestión Documental</p> <p>Estudiante Conciliador</p> <p>Coordinador y Asesor del Centro de Conciliación</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>
2	REALIZACIÓN AUDIENCIA PRIVADA		
2.1	<p>La audiencia privada se realiza en la fecha y hora programada con la presencia del estudiante conciliador y la persona con discapacidad, teniendo en cuenta lo descrito en el TGA.CC-02 "Desarrollo de la Audiencia Privada para el Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas".</p> <p>En esta audiencia se verifica que el usuario acude de manera autónoma y que tiene la voluntad de suscribir el acuerdo de apoyo o directiva anticipada en donde se evidencie que no hay error, violencia, engaño o manipulación. Se deja constancia en el FGA.CC-48 "Audiencia Privada para Suscripción de Acuerdo de Apoyo o Directiva Anticipada".</p> <p>NOTA 1: En el evento que el estudiante conciliador establezca que no es factible continuar con la audiencia privada, se procede a reprogramar la misma de acuerdo con las actividades 1.9.3, 1.9.4, 1.9.5.</p> <p>NOTA 2: si la persona con discapacidad no manifiesta su voluntad de querer suscribir el acuerdo de apoyo o directiva anticipada, se da por terminado el proceso, para ello se diligencia el formato FGA.CC-20 "Desistimiento Parte Convocante" informando las razones de por qué desiste.</p> <p>NOTA 3: El estudiante conciliador dará en todo momento un trato digno al usuario.</p>	30 minutos	<p>Usuario</p> <p>Estudiante Conciliador</p>
3	AUDIENCIA SUSCRIPCIÓN DE ACUERDO DE APOYO O DIRECTIVA ANTICIPADA		
3.1	<p>El estudiante conciliador debe realizar la audiencia de acuerdo a lo establecido en el TGA.CC-02 "Desarrollo de la Audiencia Privada para el Acuerdo de Apoyo y/o Directivas Anticipadas".</p>	El tiempo necesario	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Convocados y/o apoderados</p> <p>Asesor o Coordinador del Centro de Conciliaciones</p>

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	7 de 8

3.2	<p>En caso de no poder realizar la audiencia por la no comparecencia del convocado, se debe verificar si el FGA.CC-53 “Citación Audiencia de Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada” fue recibido en la dirección aportada, se procede a verificar la causa de devolución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si es por dirección errada, por que la persona no reside en la dirección aportada o se encuentra cerrada, se indaga con el convocante la nueva dirección y se procede a reprogramar la audiencia. Se diligencia el FGA.CC-17 “Imposibilidad de Realización de Audiencia por Inexistencia de Notificación del Convocado”, 2. Si por fuerza mayor alguna de las partes no asiste, pero alguna de las partes insiste en la realización de la audiencia, se procede a reprogramar la audiencia. 3. En caso de excusa de las partes se cancela la audiencia y se fija una nueva fecha, que será comunicada vía telefónica en el FGA.CC-18 “Constancia de Notificación Telefónica Partes”. <p>El resultado de la audiencia puede ser:</p> <p>NOTA 1: En caso de lograrse acuerdo, se suscribe el FGA.CC-51 “Acta de Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada”</p> <p>NOTA 2: En caso de no lograrse acuerdo se suscribe FGA.CC- 54 “Constancia de no Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada”</p> <p>NOTA 3: Si el resultado de la audiencia termina en la suscripción del FGA.CC-51 “Acta de Suscripción de Acuerdo de Apoyo y/o Directiva Anticipada” se diligencia el formato FGA.CC-49 “Acuerdo de Confidencialidad”.</p> <p>NOTA 4: Para conocer el momento de verdad en el servicio prestado, el usuario diligencia el FDE.AT-02 “Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las partes interesadas”.</p>	30 minutos	Convocante Convocado
3.3	<p>Registro en el SICCAC Dentro de los (3) tres días hábiles siguientes a la realización de la audiencia el Coordinador del Centro de Conciliación debe hacer el respectivo registro en el SICCAC y efectuar el seguimiento respectivo.</p>	20 minutos	Coordinador del Centro de Conciliación

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 vigente Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Reglamento Interno del Centro de Conciliación.
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 640 de 2001
- Ley 1996 de 2019
- Decreto 1429 de 2020
-

6. Historia de Modificaciones

	Suscripción de Acuerdo de Apoyos y/o Directivas Anticipadas	Código	PGA.CC-03 v.00
		Página	8 de 8

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación

7. Anexos
No Aplica