

Macroproceso: Desarrollo Organizacional
 Proceso: Mejoramiento de la Gestión
 Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO

1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: TRÁMITE	Clasificación temática:	Nombre del trámite/servicio MESADAS CAUSADAS NO PAGADAS	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio Reconocer las mesadas causadas no pagadas a los beneficiarios o herederos que tengan el derecho, respecto de los pensionados del Fondo Pensional de la Universidad que fallezcan..			Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. El pago de las mesadas causadas hasta el día del fallecimiento y no pagadas
Dirigido a CIUDADANO	Situación de vida ME PENSIONO	Usuario que solicita el trámite/servicio USUARIO EXTERNO	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características)			
* Presentar escrito solicitando el reconocimiento de las mesadas causadas no pagadas.			
* Copia Auténtica del Registro Civil de Defunción del causante.			
* Fotocopia del documento de identidad de quien reclama.			
* Copia Auténtica del Registro Civil de Nacimiento que demuestre la calidad de heredero.			
* En caso de existir más de un heredero, autorización a uno de ellos para reclamar los valores reconocidos por concepto de mesadas causadas no pagadas.			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes)			
* Presentar escrito solicitando el reconocimiento de las mesadas causadas no pagadas.			
* Copia Auténtica del Registro Civil de Defunción del causante.			
* Fotocopia del documento de identidad de quien reclama.			
* Copia Auténtica del Registro Civil de Nacimiento que demuestre la calidad de heredero.			
* En caso de existir más de un heredero, autorización a uno de ellos para reclamar los valores reconocidos por concepto de mesadas causadas no pagadas.			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio			
1. Solicitar en ventanilla de Dirección Nacional Fondo Pensional o a través de correo electrónico, información sobre los requisitos y documentos para reconocimiento de las mesadas causadas no pagadas			
2. Radicar solicitud con la documentación soporte en original, en ventanilla de Dirección Nacional Fondo Pensional.			
3. Esperar notificación de la decisión emitida, dentro de los dos meses siguientes a la reclamación.			
4. En caso de no encontrarse de acuerdo con la decisión, interponer recurso de reposición dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo (Artículos 74 y 76 de la ley 1437 de 2011)			
5. Esperar notificación de la decisión emitida, dentro de los términos establecidos en el artículo 86 de la ley 1437 de 2011			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio			
Procedimiento reconocimiento de auxilio funerario y mesadas causadas no pagadas (U-PR-16.008.004)			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas)			
* Ley 57 de 1987, Código Civil, artículos 1008 y 1040: llamados a heredar (http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39535)			
* Ley 57 de 1987, Código Civil, artículos 2142?2158: mandato (http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39535)			
* Decreto 1260 de 1970, Título VIII: del registro civil de defunciones (artículo 80) (http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8256)			
* Ley 962 de 2005, artículo 21: copias de registro del estado civil (Excepción para pensión, copia autentica no superior a 3 meses) (http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html)			
* Ley 1437 de 2011, artículo 16: contenido de las peticiones (http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249)			
* Ley 100 de 1993, capítulo II, artículo 33, parágrafo 1 modificado por el artículo 9 de la Ley 797 de 2003 (http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)			
Costo	Lugar en donde se realiza el pago	Cuenta bancaria	Forma de pago
No tiene costo	No tiene costo	No tiene costo	No tiene costo
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad NIVEL NACIONAL		Página WEB NA	
Punto de atención Calle 44 N. 45-67. Edif. Camilo Torres Bloque C . módulo 6- Of. 103		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Calle 44 N. 45-67. Edif. Camilo Torres Bloque C . módulo 6- Of. 103	
Ciudad/Departamento Bogotá	Horarios de atención Lunes-jueves 8:00am-1:00 pm y 2:00 pm-5:00 pm; viernes 8:00 am-1:00 pm y 2:00 pm-4:00 pm	Teléfono 3165000 Ext.10974	Email pensiones@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio Dirección Nacional Fondo Pensional		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio Directora Nacional de Fondo Pensional	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio 2 meses	Número de trámite/servicio gestionados al año 25	Observaciones	

U-FT-15.001.026

Versión: 0.0