



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
NORMOGRAMA INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: ACAr013
VERSIÓN: 4
VIGENCIA: 2014-08-06
PAGINA: 1 de 5

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE NORMA	No.	FECHA DE EXPEDICIÓN AAAA/MM/DD	DENOMINACIÓN	NORMA		ENTIDAD QUE EMITE LA NORMA
						INT.	EXT.	
ESTRATÉGICO	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Constitución Política de Colombia		1991/07/20	Constitución Política de Colombia, Arts. 23, 74 y 209		X	ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE
		Ley	1755	2015/06/30	“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental del petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo”		X	CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Ley	190	1995/06/06	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.		X	CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Ley	1437	2011/01/18	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.		X	CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Ley	1474	2011/07/12	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Art. 76.		X	CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
NORMOGRAMA INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: ACAr013
VERSIÓN: 4
VIGENCIA: 2014-08-06
PAGINA: 2 de 5

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE NORMA	No.	FECHA DE EXPEDICIÓN AAAA/MM/DD	DENOMINACIÓN	NORMA		ENTIDAD QUE EMITE LA NORMA
						INT.	EXT.	
		Ley	962	2005/07/08	Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, Artículo 6to.		X	CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Ley	1712	2014/03/06	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública		X	CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Decreto	2232	1995/12/18	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Arts. 7,8,9		X	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Decreto	1166	2016/07/19	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación		X	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA



MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
NORMOGRAMA INSTITUCIONAL

CÓDIGO: ACAr013
 VERSIÓN: 4
 VIGENCIA: 2014-08-06
 PAGINA: 3 de 5

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE NORMA	No.	FECHA DE EXPEDICIÓN AAAA/MM/DD	DENOMINACIÓN	NORMA		ENTIDAD QUE EMITE LA NORMA
						INT.	EXT.	
					de las peticiones presentadas verbalmente".			
		Decreto	2641	2012/12/17	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.		X	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Decreto	019	2012/01/10	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.		X	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
		Resolución	168	2006/08/01	Por la Cual se fija el costo de fotocopias que se expidan en la Universidad de Cundinamarca	X		UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA RECTORÍA INSTITUCIONAL
		Resolución	064	2012/05/03	Por la cual se determinan las funciones para cada una de las áreas establecidas en el Art. 1 del acuerdo 008 de 2012 que modifico el Art. 5 del Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca	X		UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA RECTORÍA INSTITUCIONAL



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
NORMOGRAMA INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: ACAr013
VERSIÓN: 4
VIGENCIA: 2014-08-06
PAGINA: 4 de 5**

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE NORMA	No.	FECHA DE EXPEDICIÓN AAAA/MM/DD	DENOMINACIÓN	NORMA		ENTIDAD QUE EMITE LA NORMA
						INT.	EXT.	
		Resolución	160	2014/11/06	“Por la cual se crea el Sistema de Atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca	X		UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA RECTORÍA INSTITUCIONAL
		Resolución	154	2015/09/22	“Por medio de la cual se designan los gestores responsables de los procesos del sistema de gestión de la calidad – SGC versión 2 de la Universidad de Cundinamarca”	X		UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA RECTORÍA INSTITUCIONAL
		Resolución	216	2016/12/21	“por la cual se adoptan directrices para el tratamiento de las quejas en la Universidad de Cundinamarca”	X		UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA RECTORÍA INSTITUCIONAL
		NTCGP	1000	2009	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública numeral 5.2 Enfoque al Cliente. 8.2.1 Seguimiento y medición Satisfacción del cliente		X	ICONTEC
		ISO	10002	2004/09/12	Gestión de la Calidad – Satisfacción del Cliente –Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones		X	ICONTEC



MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
NORMOGRAMA INSTITUCIONAL

CÓDIGO: ACAr013
VERSIÓN: 4
VIGENCIA: 2014-08-06
PAGINA: 5 de 5

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE NORMA	No.	FECHA DE EXPEDICIÓN AAAA/MM/DD	DENOMINACIÓN	NORMA		ENTIDAD QUE EMITE LA NORMA
						INT.	EXT.	
		ISO	9001	2008/11/15	Sistemas de Gestión de la Calidad, numerales 5.2 Enfoque al cliente 5.3. Política de calidad		X	ICONTEC

Fecha de Corte: 2017-07-10
Elaboró: Oficina de PQRS
Revisó: Dirección Jurídica